

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. A FELEK MEGNEVEZÉSE
2. A VÁSÁRLÁS
3. A KISZÁLLÍTÁS
4. JÓTÁLLÁS
5. A VÁSÁRLÁSTÓL VALÓ ELÁLLÁS JOGA
6. A FELELŐSSÉG KORLÁTOZÁSA
7. SZERZŐI JOG
8. HÍRLEVÉL
9. ADATKEZELÉS,ADATVÉDELEM

1. A FELEK MEGNEVEZÉSE

Szolgáltató: A www.agroman.hu honlap, illetve az AGROMAN webáruház üzemeltetője:

A /

Alkatrészek, mezőgazdasági gépek alkatrészei, kertészeti termékek, traktorok,játékook, önjáró betonkeverő esetén az eladó:

AGRO-MAN,Mándi Sándor ev. /továbbiakban Eladó/

székhely:Tiszavasvári,4440,Vörösvári út 2.

nyilv.szám: 2992089

Kibocsátó okmányiroda: Tiszavasvári

email:agroman@agroman.hu

tel./fax:0036-42-520-170

adószám:51605689-2-35

kapcsolattartó neve: Mándi Sándor

Érdekképvisletei szerv: Kamarai tagság: SZ-SZ-B megyei Ker.és Iparkamara

B/

Mezőgazdasági gép vásárlása esetén:

AGROMAN-GÉP KFT

telephely:Tiszavasvári,4440,Vörösvári út 2.

Cég-nyilvántartási szám: 1509081552
Közösségi adószám: HU24838830 -

Adószám: 24838830-2-15

email:agroman@agroman.hu

tel./fax:0036-42-520-170

kapcsolattartó neve: Mándi Sándor

Érdekképvisletei szerv: Kamarai tagság: SZ-SZ-B megyei Ker.és Iparkamara

szerződés nyelve:magyar

A szerződésre magatartási kódex nem vonatkozik.

A www.agroman.hu megtekintésével, az oldalon történő regisztrációval, a vásárlással a jelen ÁSZF szerint szerződés jön létre az Eladó és a webáruház használója/vásárlója között. A felhasználó elfogadja a jelen ÁSZF feltételeit. Amennyiben a felhasználó nem fogadja el a jelen ÁSZF -ben foglaltakat, úgy az oldalt nincs joga használni, a webáruházban nem vásárolhat.

Az Eladó a jelen ÁSZF -ben foglaltakat, a termékek körét, vételárát stb szabadon megváltoztathatja. A változás a webáruházban történt megjelenésével hatályos.

1. A VÁSÁRLÁS

Az www.agroman.hu oldal megtekintésével létrejött szerződéses jogviszony mellett a webáruházban történő vásárlás esetén szállítási/adásvételi szerződés jön létre a vásárló és az eladó között, amelyre ÁSZF rendelkezései az irányadók.

Az adásvételi szerződés feltételeit a vásárló a megrendelés elküldésével elfogadja. A megrendelésről a vásárló automatikus emailt kap az eladótól, hogy a webáruház a vásárló rendelését fogadta. Amennyiben ez az email nem érkezik meg a vásárlóhoz, úgy a vásárlónak ezt jeleznie kell az eladó felé.

Az email-ben történő visszaigazolás kézbesítésének hiányát okozhatja a rosszul megadott e-mail cím, vagy a postafiókjához tartozó tárhely telítettsége. Az e-mail-ben történő visszaigazolás 48 órán belül meg kell, hogy érkezzon.

A vásárló és az eladó között a szerződés akkor jön létre, amikor a regisztrált vásárló emailt kap, melyben az eladó értesíti a megrendelés teljesítéséről. A csomagfeladás időpontjáig a vásárló visszamondhatja megrendelését. Erről írásban kell értesíteni az eladót. Az eladó nem köteles emailt küldeni, ha a csomag feladásra került.

A webáruház a vásárló megrendeléseit automatikusan tárolja.

A vásárlás regisztráció nélkül nem lehetséges.

A Felek elfogadják, hogy az ily módon kötött szerződés írásban megkötöttek minősül, s arra a Magyarország jogai az irányadók.

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, későbbiekben nem kereshető vissza, magatartási kódexre nem utal

A szerződésre vonatkoznak a jelen ÁSZF rendelkezései.

Termékkínálat meghatározása:

mezőgazdasági gépek, mg. gép alkatrészei, alkatrészek, kerti kisgépek, kézi szerszámok, játékok, traktorok, önjáró betonkeverő. akciós termékek.

A kínált termékek az alábbiak szerint kategorizálhatóak:

mezőgazdasági gépek, mg. gép alkatrészei, alkatrészek, kerti kisgépek, kézi szerszámok, játékok, traktorok, önjáró betonkeverő. akciós termékek.

A vásárlás kizárólag regisztrációval lehetséges.

A megrendelés leadása a webáruház internetes oldalán lehetséges /www.agroman.hu/. A vásárlónak lehetősége van rendelését faxon, emailben is leadni. Alkatrészek esetén telefonon is leadható a rendelés.

A **regisztrációt** egyszer kell végrehajtania, későbbi vásárlások alkalmával ezt a lépést már nem kell elvégeznie.

Regisztráció folyamata: regisztrációkor a vásárló megadja a szükséges adatokat, majd emailen megerősítést kap a regisztrációról.

Kérjük, hogy valós email címet adjon meg, mivel oda egy aktiváló üzenetet fogunk küldeni. A cím visszaigazolása szükséges lesz, hogy beléphessen a webshopba!

Kérjük legalább **6 karakter** hosszúságú jelszót válasszon, amiben betűk és számok is szerepelnek. Ezzel a saját adatait tudja védeni az illetéktelen hozzáféréstől!

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a sikertelen bejelentkezési kísérleteket a vásárlóink biztonsága érdekében naplózzuk.

5 sikertelen bejelentkezést követően 1 órára kiutasítjuk az illetéktelen felhasználót, ezért ha elfelejtette jelszavát, inkább kérjen újat.

A vásárlónak kötelező minden olyan regisztrációs adatot megadni, amely a megrendelés teljesítéséhez szükséges. Ennek elmulasztásából eredő károkért az eladó nem vállal felelősséget. A hibásan vagy hiányosan megadott címzési, vagy más adatok, információk esetén felmerülő többletköltség (pl. szállítási probléma) a vásárlót terheli.

Ha a vásárló a regisztrációkor hibás adatokat rögzített a webáruház rendszerében, vagy ezen adatok megváltoztak a regisztráció óta, úgy a vásárlónak lehetősége van ezeket megváltoztatni.

A **kosár** tartalmát a vevő bármikor ellenőrizheti, változtathatja, törölheti. A megrendelés elküldése után észlel a vásárló bármilyen hibát, haladéktalanul jeleznie kell ezt az üzemeltető felé.

A webáruház biztosítja a félrekattintások és adatbeviteli hibák kijavításának lehetőségét. (például „vissza” vagy „darabszám frissítése” ikonnal).

Fontos, hogy a vásárló helyes telefonelérhetőséget adjon meg, mivel előfordulhat, hogy az eladónak a vásárlóval telefonon egyeztetnie kell a megrendelt áruval kapcsolatban.

A kívánt terméket a termék oldalán lehet a **virtuális kosárba** helyezni a kívánt darabszám megjelölésével.

A termékek kiválasztását követően a **„tovább az ellenőrzéshez”** feliratú gombra kattintva lehet megkezdeni a rendelési folyamatot, majd a megrendelés adatainak ellenőrzését követően lehet a rendeltetést elküldeni **„A vásárlás véglegesítése”** ikonra rá kattintva. A webáruházban történő első vásárlás előtt a vásárlónak regisztrálnia kell az oldalon, s e regisztráció a későbbi vásárlások alkalmával is használható.

A vásárlás befejezésekor a vásárló elfogadja a ÁSZF-t, arról a ÁSZF linkre kattintva tájékozódhat.

Az oldalon feltüntetett nettó **árak** mellett feltüntetésre kerül az 27 %-os ÁFA-val növelt bruttó ár. Az oldalon feltüntetett árak visszavonásig vagy megváltoztatásig érvényesek.

A termékekre vonatkozóan megjelenített árak nem tartalmazzák a házhoz szállítás díját. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra!

A webáruházban szereplő **termékképek** és készletinformáció TÁJÉKOZTATÓ jellegű, ezek a valóságtól eltérhetnek. A raktárkészlet gyors változásai miatt előfordulhat, hogy egyes termékek annak ellenére „raktáron” lévőnek van feltüntetve a termék oldalán, valójában nincsenek raktáron. Az ilyen tévedésekért a webáruház felelősséget nem vállal, a hiba felismerését követően tájékoztatja a vásárlót.

A termékek árai a **postaköltséget** nem tartalmazzák. A postaköltségről bővebben olvashat a Szállítási információkban. A megrendelés elküldésekor a postaköltséget még nem tudjuk meghatározni, ez csak a csomag elkészítése után pontosítható.

A megrendelt termékeket a webáruház minden esetben a termék jellegének megfelelő módon csomagolt küldeményben szállítja. A vásárlók adatait a webáruház bizalmasan kezeli, így a megrendelőkön kívül a vásárlással kapcsolatos adatokat harmadik félnek nem adja át. (kivéve futárcég)

A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságtól, bizonyos esetekben illusztrációként szerepelnek. Cégünk nem vállal felelősséget az esetleges technikai ismertető a beszállító, vagy rajta kívül álló okok miatt történő előzetes bejelentés nélküli változása miatt.

Fenntartjuk a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítés kizárólag a megrendelővel történő egyeztetést követően kerülhet sor!

1. **KISZÁLLÍTÁS**

A vevőnek joga van lemondani írásban rendelését a csomag összekészítése előtt. Amennyiben ez nem történik meg, a vásárlás véglegesítése után, a kiszállítás megkezdésekor a rendelés **fizetési kötelezettség**et von maga után. A csomag feladásáról emailben értesítjük.

Utánvételes csomag esetén a vevő köteles a csomag kifizetésére, és átvételére!

A rendeléseket az eladó általában 2-10 munkanapon belül tudja teljesíteni. Amennyiben a termék nincs raktáron, az eladó tájékoztatja a vevőt a várható szállítási időről. A webáruház nem felel

azért,ha a vállalt határidő nem tartható.

A vevő köteles a kiszállítás időpontjában a csomag és a termék sértetlenségét,darabszámát ellenőrizni és az átvételi elismervényt aláírni. Mennyiségi hiány vagy sérült csomagolás,termék esetén a helyszínen jegyzőkönyvben kell rögzíteni a hiányt vagy a hibákat. A nem sértetlen csomagolás esetén a vásárló csak saját felelősségre veheti át a csomagot. A jegyzőkönyv felvételének hiányában a webáruház semmilyen mennyiségi reklamációt nem fogad el.

A kiszállítás munkanapokon történik 8-17h között. A vásárló köteles olyan szállítási címet megadni,ahol a fenti időintervallumban elérhető.

Amennyiben ebben időszakban nem tartózkodik otthon, szállítási címként célszerű (amennyiben van rá lehetősége) munkahelyi címet megadni.

A termék vételárát és a szállítási költséget utánvétellel fizeti ki a vásárló a futárnak. A futár kizárólag készpénzt fogad el.

Előre egyeztetett,30 kg nehezebb vagy terjedelmes termék vásárlása esetén a termék kifizetése előre utalással történhet.

A szállítást futárcég végzi,amely az eladóval szerződésben áll. Az aktuális szállítási díjakról bővebben a „Szállítási információk” menüpont alatt olvashat.

A vásárló személyesen is átveheti a megrendelt terméket. Az átvétel helye:
4440,Tiszavasvári,Vörösvári út 2. H-P: 8-17h

1. JÓTÁLLÁS

Jótállás csak az újonnan vásárolt termékekre vonatkozik.

Az eladó a termékekre az érvényben lévő jogszabályoknak megfelelően szavatossági időt vállal. Általánosságban elmondható, hogy a legtöbb termékre 1 év jótállás vonatkozik.

Az eladó szavatossági és jótállási felelősségére a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959.évi IV.törvényben és az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003 (IX.22.) korm.rendeletben foglaltak az irányadóak.

A jótállás gyakorlásának feltétele az eredeti számla, csomagolás, tartozékok, a termékhez kapcsolódó dokumentációk (gépkönyv,minőségi bizonyítvány, megfeleléségi nyilatkozat) megléte.

A jótállásra a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959.évi IV.törvény szabályai vonatkoznak.

A nem rendeltetésszerű használatból és sérülésekből eredő meghibásodásra, természetes kopásra stb a jótállás nem vonatkozik. Jótállás vonatkozik minden olyan esetre, amely gyári hibára vezethető vissza. Ennek tényét kizárólag a gyártó jelentheti ki hivatalosan. Az eladónak nincs joga a gyártó nevében nyilatkozni. A hibás terméket az eladó visszajuttatja a gyártóhoz, aki minősíti a termék hibáját, illetve annak okát. Az eladó kizárólag a gyártó véleménye szerint járhat el.

A webáruházban vásárolt termékek használata előtt ellenőrizni kell a termék kifogástalan

állapotát, gépkönyvét el kell olvasni a vásárlónak a helyes használatról. Amennyiben hibás termék vizsgálása során a gyártó egyértelműen kijelenti, hogy a hiba nem gyári hibára vezethető vissza, az eladót szavatossági kötelezettség nem terheli, a terméket újra cserélni nem lehet.

A termékek garanciális szervizpontjára történő eljuttatásának költsége a vásárlót terheli. A meghibásodott készüléket közvetlenül webáruházunk címére is visszaküldheti. Portósan küldött csomagokat nem vesz át átvevőpontunk, azt minden esetben visszaküldi a feladónak!

1. A VÁSÁRLÁSTÓL VALÓ ELÁLLÁS JOGA

Elállási jog gyakorlásának menetéről szóló tájékoztató

A webáruház vásárlóit megilleti a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. II.5. korm. rendelet szerinti elállás jog. bővebben:

http://www.nfh.hu/portal/hasznos/internetes/elallasi_hiany.html

<http://www.nfh.hu/hasznos/internetes/elallasijog.html>

Az elállási jog érvényesítését írásban kell a vásárlónak kezdeményezni./email,postai levél, személyes megjelenés/

A távollevők között kötött szerződésekről szóló, 17/1999. (II.5.) kormányrendelet szabályozása értelmében a fogyasztó a megrendelt termék kézhez vételétől számított 8 munkanapon belül indoklás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket.

Elállás esetén a termék kifogástalan, kitűnő állapotban érkezzen vissza a webáruházba a rendeletben megadott határidőn belül. A webáruház a sérülésmentes, nem használt termék esetén köteles a teljes vételárat a vásárló részére megtéríteni. A webáruház követelheti a vásárlótól a termékek nem rendeltetésszerű használatából eredő károk megtérítését. Elállás esetén a termék visszajuttatásának költségei a vásárlót terhelik. Utánvételt küldött terméket az eladó nem veszi át. A vásárlónak úgy kell elküldenie a terméket, hogy az eladónak semmilyen fizetési kötelezettsége ne legyen a futár felé. Az elállás végett visszaküldött termék sértetlenségét az eladó megvizsgálja, s a vizsgálat után értesíti a vásárlót a termék vételárának vissza

fizetéséről. Amennyiben a vásárló nem a jelen ÁSZF és jogszabályok szerint jár el az elállás joggal kapcsolatban, úgy a webáruház a vételárat nem téríti vissza.

Az elállási jog gyakorlása esetén a termék visszajuttatásának költsége a fogyasztót terheli, a vállalkozás azonban követelheti a nem rendeltetésszerű használatból adódó anyagi kár megtérítését.

Bizonyos esetekben azonban nem illeti meg a fogyasztót az elállási jog. Ilyen esetek az alábbiak:

- Olyan termék esetén, melynek ára a vállalkozás által nem irányítható pénzügyi mozgások, ingadozásoktól függ.
- Kifejezetten a fogyasztó kérésére, az ő által szabott igények alapján

egyedi kérésének megfelelően került előállításra, gyorsan romló élelmiszerek esetén.

· Hang, illetve kép, vagy szoftver esetén, ha a csomagolását felbontotta.

Kivonat a 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet a távollevők között kötött szerződésekről szóló törvényből:

4. § (1) A fogyasztó a szerződéstől nyolc munkanapon belül indokolás nélkül elállhat. (2) A fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási jogát a) termék értékesítésére irányuló szerződés esetében a termék kézhezvételének napjától, ha eddig az időpontig nem kapta meg a 3. § szerinti írásbeli megerősítést, ennek kézhezvételétől számított nyolc munkanap elteltéig, legfeljebb azonban a termék kézhezvételének napjától számított három hónap elteltéig, b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződéskötés napjától, ha eddig az időpontig nem kapta meg a 3. § szerinti írásbeli megerősítést, ennek kézhezvételétől számított nyolc munkanap elteltéig, legfeljebb azonban a szerződéskötés napjától számított három hónap elteltéig gyakorolhatja. (3) Ha a 3. § szerinti írásbeli megerősítés kézhezvételére - a (2) bekezdés a) pontja szerinti esetben - a termék kézhezvételének napjától, illetve - a (2) bekezdés b) pontja szerinti esetben - a szerződéskötés napjától számított három hónapon belül kerül sor, ettől az időponttól számított nyolc munkanap elteltéig a fogyasztó akkor is elállhat, ha a termék kézhezvételétől, illetve a szerződéskötés napjától számított három hónapból kevesebb mint nyolc munkanap van hátra. (4) Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a határidő lejárta előtt elküldi. (5) A vállalkozás köteles a fogyasztó által kifizetett termék vételárát haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő harminc napon belül visszatéríteni. (6) A fogyasztó viseli az elállási jog gyakorlása miatt a termék visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeket. A fogyasztót ezenfelül egyéb költség nem terheli.

Elállási jog gyakorlásának menete

Amennyiben élni szeretne elállási jogával annak jelzését megteheti a megadott elérhetőségeink valamelyikén írásban, vagy telefonon.

Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe, telefonon történő jelzés alkalmával pedig a telefonon történő jelzését. Postai úton történő jelzés esetén feltétlenül ajánlott küldeményként adja fel jelzését, így tudja igazolni a postára adás dátumát. A megrendelt terméket postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttassa vissza a cégünk címére. Fontos, hogy a termék visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségek a Vásárlót terhelik, a portósan (utánvéttel) küldött csomagokat cégünknek nem áll módjában átvenni! Igény szerint cégünkkel szerződésben álló futárszolgálatot értesíthetjük csomagfeladási szándékáról, annak díját a csomag feladásakor a futárnak kell megfizetni. Kiemelten ügyeljen a termék rendeltetésszerű használatára, ugyanis a nem rendeltetésszerű használatából eredő károknak megtérítése a Vásárlót terheli! A csomag cégünkhöz történő beérkezését követően, videó kamerával rögzítésre kerül a csomag kibontása, illetve a visszaküldött termék megvizsgálása. Erre az esetleges későbbiekben történő félreértések elkerülése végett van szükség. (például, hogy a visszaküldött termék sérült, vagy hiányos volt). A webáruház a fogyasztó által kifizetett összeget max.30 napon belül

visszafizeti.

Az írásbeli megerősítést a kereskedő az elektronikus visszaigazoló e-mail részeként küldi meg.

1. A FELELŐSSÉG KORLÁTOZÁSA

Az eladó az webáruházban történő vásárlás esetén feltételezi a vásárló részéről az internet lehetőségének és korlátainak ismeretét és elfogadását. A webáruház semmilyen módon nem vállal felelősséget az alább felsorolt pontokban foglaltak miatt:

- az interneten küldött és/vagy fogadott bármilyen adat meg nem érkezése.
- bármilyen működési hiba az internetes hálózatban, amely a vásárlást akadályozza.
- bármilyen meghibásodás, amely a sikertelen kommunikációhoz vezethet
- bármilyen postai vagy elektronikus levél elvesztése
- bármely szoftver nem megfelelő működése
- bármilyen program hiba, technikai hiba

A webáruház nem felelős semmilyen közvetlen vagy közvetett kárért, amely a webáruházhoz való csatlakozás, vagy az oldal megtekintése miatt következett be.

A felhasználó teljeskörű és korlátlan felelősséggel tartozik a más személy személyes adatainak megadásából eredő károkért. Az ilyen esetekben az eladó minden segítséget megad az eljáró hatóságnak a jogsértő személy személyazonosságának megállapítása céljából.

1. SZERZŐI JOG

A webáruház oldalon található valamennyi tartalom (szöveg, kép, stb) szerzői jogai az eladót illeti meg. Tilos bármilyen tartalmat a webáruházban történő vásárlástól eltérő célra felhasználni, átdolgozni, másolni stb.. Az eladó jogainak megsértése esetén azonnal jogi eljárást kezdeményez a jogsértővel szemben. Minden jogsértés esetén a felhasználó elfogadja, hogy az eladó kárának külön bizonyítás nélkül is legalább 30.000 forint kötbért köteles fizetni az eladó számára.

Az eladó fenntartja a jogot, hogy eljárást kezdeményezzen minden olyan személy ellen, aki a webáruház használatával jogsértést követ el, ill. megkísérli azt. Az eladó nem vonható felelősségre semmilyen, harmadik személy által valamely felhasználó rovására elkövetett jogsértés miatt.

1. HÍRLEVÉL

A felhasználónak lehetősége van feliratkozni az eladó elektronikus hírleveleire. A feliratkozás önkéntes. A feliratkozás esetén a felhasználó hozzájárul, hogy az általa megadott emailcímre tájékoztató tartalmak kerüljenek továbbításra meghatározott időközönként. A hírlevélről a felhasználó bármikor leiratkozhat.

1. ADATKEZELÉS, ADATVÉDELEM

Az eladó a webáruházban megadott adatok kezelése és felhasználása során az adatvédelmi törvénynek megfelelően jár el. (1992.évi LXIII.törvény)

A vásárlást csak regisztrált felhasználók vehetik igénybe. Az oldalon történő regisztrációval a felhasználó hozzájárul, hogy az eladó az adatokat a jelen ÁSZF szerint kezelje.

A felhasználó által megadott adatokat az eladó kizárólag a megrendelés teljesítése, a rendelési feltételek későbbi bizonyítása céljából tárolja. Az adatokat csak az előre meghatározott céllal összefüggésben használjuk fel, pl. rendelés teljesítése.

Az adatokat harmadik fél részére az eladó nem adja át, kivéve, ha az a szerződés teljesítése érdekében alvállalkozónkként működik közre, pl. futárszolgálat.

Adatai törlését, módosítását bármikor kérheti írásban az üzlet e-mail címén. Részletes Adatkezelési szabályzat letölthető az üzlet honlapjáról.

A webáruház működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk!

Fogyasztói kifogások megtételének helye:

AGRO-MAN, Mándi Sándor ev.

székhely: Tiszavasvári, 4440, Vörösvári út 2.

nyilv.szám: 2992089

email: agroman@agroman.hu

tel./fax: 0036-42-520-170

illetve

AGROMAN-GÉP KFT

telephely: Tiszavasvári, 4440, Vörösvári út 2.

Cég-nyilvántartási szám: 1509081552

Közösségi adószám: HU24838830 -

A vásárló panasszal fordulhat e-mailben vagy postai úton, személyesen az online áruház üzemeltetőjéhez, ha valamilyen probléma merül fel a vásárlás során.

Az e-mailen vagy postai úton elküldött panaszunkra legkésőbb 30 napon belül köteles az eladó érdemben írásban válaszolni, és ha a panaszt nem tartja jogosnak, köteles ezen álláspontját megindokolni. Az üzletben közölt szóbeli panaszt az eladónak haladéktalanul ki kell vizsgálnia, és ha nem fogadja el igényünket, akkor köteles a panaszról jegyzőkönyvet felvenni, majd azt 30 napon belül érdemben megválaszolni.