

## FOGYASZTÓVÉDELMI TÁJÉKOZTATÁS

### CÉGADATOK:

Cégnév: KEFAG Kiskunsági Erdészeti és Faipari Zrt.

Székhely: 6000 Kecskemét, József Attila u. 2.

Tel: +36 76/510-400

Fax: +36 76/328-318

e-mail: kefag@kefag.hu

weblap: kefag.hu

Cégjegyzék szám: 03 10 100107

Adószám: 11032883-2-03

Telephely: 6000 Kecskemét, Mártírok útja 88., 6000 Kecskemét, Külső Szegedi út 47.

PANASZÜGYINTÉZÉS HELYE (az ügyintézés/ügyletkötés helyszínétől függően):

KEFAG Kiskunsági Erdészeti és Faipari Zrt.	Cím: 6000 Kecskemét, József Attila u. 2. Tel: +36 76/510-400 Fax: +36 76/328-318 e-mail: kefag@kefag.hu
KEFAG Zrt. Juniperus Parkerdészet	Cím: 6000 Kecskemét, Mártírok útja 88. Tel: +36 76/501-625 Fax: +36 76/414-772 e-mail: juniperus@kefag.hu

### JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

A fogyasztóvédelmi hatóság eljárásának kezdeményezése esetén az illetékességet a fogyasztó lakóhelye, a vállalkozás székhelye, telephelye, valamint a jogsértés elkövetésének helye is megalapozza.

Társaságunk székhelye szerint illetékes hatóság:

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Kecskeméti Járási Hivatal Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.

Postacím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19./A.

Telefonszám: +36 76 795 710, Telefax: +36 76 795 721

E-mail: [fogyasztovedelem@bacs.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bacs.gov.hu)

A területi kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeinek elérhetősége:

<http://jarasinfo.gov.hu/jarasok-lista>

Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez jogosult fordulni.

Társaságunk székhelye szerint illetékes békéltető testület:

Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Postacím: 6001 Kecskemét Pf. 228.

E-mail: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)

Honlap: [www.bacsbekeltetes.hu](http://www.bacsbekeltetes.hu)

A békéltető testületek elérhetősége: [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu)

A békéltető testület eljárása nem zárja ki az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

## ÁLTALÁNOS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYOK

A Társaságunk által az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartásra, tevékenységre vagy mulasztásra vonatkozó panaszt szóban vagy írásban jogosult előterjeszteni a fogyasztó.

A szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk, és szükség szerint orvosoljuk. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a fogyasztónak átadja.

A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza a fogyasztó nevét, lakcímét, panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját, a panasz részletes leírását, fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok jegyzékét, vállalkozás nyilatkozatát a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról (amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges), jegyzőkönyvet felvevő személy és (személyes jelenlét esetén) fogyasztó aláírása, jegyzőkönyv felvételének helyes, ideje, panasz egyedi azonosítószáma (telefonon közölt panasz esetén).

Az írásbeli panaszt a beérkezését követően harminc napon belül írásban érdemben megválaszoljuk, és intézkedünk annak közlése iránt. Panaszt elutasító álláspont esetén jogszabályi kötelezettségünknek eleget téve, indoklással ellátva küldjük meg válaszelevelünket.

## ALAPFOGALMAK

/fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján/

*Fogyasztó:* az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

*Fogyasztói jogvita:* a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy.

*Békéltető testület:* tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet az e törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett.