

## 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  
Cégyjegyzék szám: 03 10 100107  
Adószám: 11032883-2-03  
Telephely: 6000 Kecskemét, Mártírok útja 88.

### 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
Juniperus Park Hotel ** Kecskemét	Cím: 6000 Kecskemét, Mártírok útja 88. Tel: +36 76/486-006 e-mail: info@hoteljuniperus.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 Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19.

Postacím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19.

Telefonszám: +36 76 795 710, Telefax: +36 76 481 416

E-mail: fogyved\_daf\_kecsekemet@nfh.hu

A területi kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeinek elérhetősége:  
<http://www.nfh.hu/teruleti>

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

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 közzéteirésé iránt. Panaszt elutasító álláspont esetén jogszabályi kötelezettségünknek eleget téve, indoklással ellátva küldjük meg válaszlevelünket.

## 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.

## TÁJÉKOZTATÁS SZAVATOSSÁGRÓL

Amennyiben a Szolgáltató a Szerződésben szereplő szolgáltatásokat hibásan teljesíti, a Szerződő felet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerinti kellékszavatossági jogok illetik meg a szolgáltatások jellegének megfelelően.

Ilyen esetben a Szerződő fél a hiba kijavítását vagy a hibás szolgáltatás újbóli teljesítését kérheti a Szolgáltatótól, kivéve, ha az ezek közül a Szerződő fél által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna.

A Szerződő fél jogosult az ár leszállítását kérni, vagy a Szerződést felmondani, ha a hiba kijavítását vagy a szolgáltatás újbóli teljesítését a Szolgáltató nem vállalta, azt a Szolgáltató nem tudja teljesíteni, vagy a Szerződő félnek a kijavítás vagy a szolgáltatás újbóli teljesítése már nem áll érdekében.

A Szerződő fél a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban köteles viselni, kivéve, ha az áttérés indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot. A Szerződő fél köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul közölni, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított 2 hónapon belül.

A szolgáltatás jellegénél fogva az elutazást követően kijavításra és a szerződés felmondására nincs lehetőség. Fogyasztó esetén a szerződés teljesítésétől számított 2 éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogok már nem érvényesíthetők.

Fogyasztó esetén a teljesítéstől számított 6 hónapon belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a felismert hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Szerződő fél igazolja, hogy a szolgáltatást Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított 6 hónap eltelte után azonban már a Szerződő fél köteles bizonyítani, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában is fennállt. E vélelem nem érvényesül, amennyiben az a hiba jellegével, vagy a szolgáltatás természetével összeegyeztethetetlen. Ebben az esetben a teljesítés kezdetétől fogva Szerződő fél köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.