

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.

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
Vackor Vár Erdei Iskola	Cím: 6044 Kecskemét, Belsőnyír 202. Tel.: 76/706-060 E-mail: vackorvar@t-email.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

A békéltető testületek elérhetősége: 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 közzétevése 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.

TÁJÉKOZTATÓ SZAVATOSSÁGRÓL

Milyen esetben élhet Ön szavatossági jogával?

Ön a KEFAG Kiskunsági Erdészeti és Faipari Zrt. hibás teljesítése esetén Társaságunkkal szemben szavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt szavatossági igénye alapján?

Ön - választása szerint - az alábbi szavatossági igényekkel élhet:

A termék jellegének megfelelően kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.

Választott szavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön szavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl szavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Kivel szemben érvényesítheti szavatossági igényét?

Ön Társaságunkkal szemben érvényesítheti szavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a szavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a KEFAG Kiskunsági Erdészeti és Faipari Zrt. nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Fenti vélelem nem érvényesül, amennyiben az a hiba jellegével, vagy a termék természetével összeegyeztethetetlen. Ebben az esetben a teljesítés kezdetétől fogva Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.