



Kiskunsági Erdészeti és Faipari Zrt.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A handwritten signature in blue ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke extending to the left.

Sulyok Ferenc
vezérigazgató

KEFAG Kiskunsági Erdészeti
és Faipari Zrt.

1. A Szabályzat célja

A KEFAG Kiskunsági Erdészeti és Faipari Zrt. (a továbbiakban: „Társaság”) a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben, a köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló 2009. évi CXXII. törvényben, valamint a köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről szóló 339/2019. (XII.23.) Korm.rendelet 7. §-ának (2) bekezdésében foglalt rendelkezéseknek eleget téve fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

A Társaság a panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a nyilvántartás vezetésének szabályairól a jelen szabályzatot (a továbbiakban: „Panaszkezelési szabályzat”) készítette.

A mindenkor hatályos Panaszkezelési Szabályzat a Társaság honlapján (www.kefag.hu) kerül közzétételre.

A Társaság elérhetőségei:

- Székhely: 6000 Kecskemét, József Attila u. 2.
- Telefon: 36 76/510-400
- Telefax: 36 76/328-318
- Honlap:
www.kefag.hu
www.rakodolap.hu
www.juniperus.hu
www.vackorvar.hu
www.kecskemetiarboretum.hu
www.hoteljuniperus.hu
www.oakeylife.hu
- E-mail: kefag@kefag.hu
- Cégjegyzékszám: 03 10 100107

2. Alapelvek

A Társaság kiemelt feladatként kezeli a panaszbejelentők részéről érkezett felvetések gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett észrevételeket a Társaság rendszeresen elemezi, és ennek eredményeit felhasználja szolgáltatásának és panaszkezelési rendjének továbbfejlesztése érdekében.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

A Társaság a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

3. A szabályzat hatálya

A szabályzat alanyi hatálya a Társaság valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára, tárgyi hatálya a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek által a Társaság szolgáltatásához, szolgáltatással összefüggő

tevékenységével kapcsolatban a jelen szabályzat hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett észrevételével kapcsolatos eljárási rendjére terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésekre, javaslatokra, információkérésekre, amelyek a Társaság általános működését érintik.

Panasz fogalma (nem fogyasztói panasz esetén): A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Fogyasztói panasz: vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru (szolgáltatás) fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panasz.

Fogyasztó fogalma: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. /A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően 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, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is./

A fogyasztónak minősülő panaszbejelentő részére szóló külön tájékoztatást jelen szabályzat 3-4. sz. mellékletei rögzítik (Fogyasztóvédelmi tájékoztatás; Tájékoztató szavatosságról).

4. Vonatkozó jogszabályok

- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;
- A panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény;
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;
- A köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló 2009. CXXII. törvény;
- A köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről szóló 339/2019. (XII.23.) Korm. rendelet;
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény.

5. Panasz bejelentése, rögzítése

5.1. Szóbeli panasz:

A panaszügyintézés helyét a szabályzat 3. sz. melléklete rögzíti.

A szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panaszbejelentő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszról jegyzőkönyv készül, amelynek egy másolati példányát a Társaság átadja a panaszbejelentőnek.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a) a panaszbejelentő neve;
- b) a panaszbejelentő lakcíme, székhelye, illetve amennyiben, szükséges levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) a panaszbejelentő panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszbejelentő panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma;
- f) a panaszbejelentő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszbejelentő aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

5.2. Írásbeli panasz:

Írásbeli panasz esetén a panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is meg kell adni.

Írásbeli panasz érvényességi kelléke a panaszbejelentő aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, tovább a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott – legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt – eredeti meghatalmazást.

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 15 napon – fogyasztói panasz esetén 30 napon - belül írásban megküldi a panaszbejelentő részére.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni, és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével

történik. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg a panaszbejelentő részére.

A Társaság a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig megőrzi.

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti a panaszbejelentőtől:

- a) neve;
- b) hivatkozási szám (ikt.szám);
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszbejelentő birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró egyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó adatait az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény* rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

6. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata az iktatás.

A panasz iktatása után kezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntésnek három fajtája van:

- a) Panasz elfogadása,
- b) Panasz részbeni elfogadása;
- c) Panasz elutasítása.

A döntéshozatalt, a panasz eljárás befejezéseként a panaszbejelentőnek küldendő válasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve a panaszbejelentő által igényelt közlési formában (írásban, faxon, e-mailben stb.).

A bejelentéssel, valamint a vizsgálattal kapcsolatos adatokat az utolsó vizsgálati cselekmény vagy intézkedés befejezésétől számított öt évig meg kell őrizni, azt követően törölni kell.

Tájékoztatás a jogorvoslati lehetőségekről:

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja a jogorvoslati álláspontjáról az Ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

Jogorvoslati lehetőségek:

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a panaszbejelentő – *a polgári perrendtartásról szóló törvény 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint* – keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.

Fogyasztói panasz esetében a jogorvoslati lehetőséget a szabályzat 3. sz. melléklete tartalmazza.

7. A fogyasztóvédelmi referens

A Társaság a szolgáltatás nyújtása körében fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztat.

A fogyasztóvédelmi referens feladata:

- a Társaság fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése;
- a Társaság alkalmazottai részére fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés szervezése;
- a fogyasztóvédelmi referens kapcsolatot tart a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testületekkel, valamint egyéb fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel.

Fogyasztóvédelmi referens az a magyar állampolgár vagy az Európai Unió tagállama és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más állam állampolgára lehet, aki

- a) államilag elismert fogyasztóvédelmi szakképesítést vagy szakképzettséget szerzett, vagy
- b) részére iskolarendszeren kívüli hatósági jellegű képzést követően képesítési bizonyítvány kiadására került sor.

8. Panasznyilvántartás és adatvédelem

A Társaság az Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a panaszbejelentő adatait;
- a panasz leírását (a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését),
- a panasz benyújtásának időpontját és módját;
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítása esetén annak indoklását,
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személyek megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét;

- a kivizsgálás során beszerzett információkat;
- a panaszban megjelölt igényről való döntést;
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját;
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják. A Társaság ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelő, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

9. Egyéb rendelkezések

A jelen szabályzat 2023. július 4. napján lép hatályba.

Mellékletek:

1. számú melléklet: - Panaszbejelentő nyomtatvány (nem fogyasztói)
2. számú melléklet: - Jegyzőkönyv szóbeli (nem fogyasztói) panasz bejelentéséről
3. számú melléklet: - Fogyasztóvédelmi tájékoztatás
4. számú melléklet: - Tájékoztató szavatosságról
5. számú melléklet: - Jegyzőkönyv a fogyasztó szóbeli panaszáról
6. számú melléklet: - Jegyzőkönyv a fogyasztói kifogásról

Módosítások jegyzéke		
módosítás száma	készítő	hatályba lépés dátuma
I./2020.	dr. Papp Annamária	2020.12.10.
II./2022.	Seresné Gyenes Tünde	2022. 11. 29.
III./2023.	Seresné Gyenes Tünde	2023. 07. 04.

1. számú melléklet

Panaszbejelentő nyomtatvány (nem fogyasztói)

Panaszbejelentő adatai:

Név:
Szervezet megnevezése:
Lakcím/székhely:
Cégjegyzék száma:
Telefonszám:
Fax:
E-mail:

A panasz rövid leírása:

(Amennyiben szükséges, kérjük, folytassa a leírást további lapokon.)

A panaszbejelentő konkrét igényének megjelölése:

Kelt:

Panaszbejelentő aláírása

Panaszfelvevő aláírása

2. számú melléklet

A jegyzőkönyv másolatot a panaszbejelentőnek a vállalkozás köteles átadni.

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az érdemi válasszal együtt köteles a vállalkozás a panaszbejelentő részére megküldeni.

J E G Y Z Ó K Ö N Y V

szóbeli (nem fogyasztói) panasz bejelentéséről

Panaszbejelentő neve:	Panaszbejelentő lakcíme/székhelye/levelezési címe:
A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja:	
A panasz részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:	
A vállalkozás nyilatkozata a panaszbejelentő panaszával kapcsolatos álláspontjáról (amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges):	
A panasz egyedi azonosítószáma ¹ :	

A jegyzőkönyv felvételének helye, ideje

A jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása

A panaszbejelentő aláírása²

¹ A telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén.

² A telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével.

3. számú melléklet

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
Észak-Kiskunsági Erdészet	Cím: 6041 Kerekegyháza, Dózsa György út 117. Tel: +36 76/546-202; Fax: +36 76/371-109 e-mail: ekk@kefag.hu
Bugaci Erdészet	Cím: 6114 Bugac, Felsőmonostor 545. Tel: +36 76/575-520 Fax: +36 76/372-603 e-mail: bugac@kefag.hu
Császártöltési Erdészet	Cím: 6239 Császártöltés, Sport tér 7. Tel: +36 78/543-010 Fax: +36 78/443-119 e-mail: csaszartoltes@kefag.hu
Juniperus Parkerdészet	Cím: 6000 Kecskemét, Mártírok útja 88. Tel: +36 76/501-625 Fax: +36 76/414-772 e-mail: juniperus@kefag.hu
Dél-Kiskunsági Erdészet	Cím: 6422 Tompa, Felsőáskalapos 25. Tel: +36 77/551-470 Fax: +36 77/551-477 e-mail: dkk@kefag.hu
ÖKOPAL Raklap Üzem	Cím: 6440 Jánoshalma, Kiszállási út. 10. Tel: +36 77/501-122 Fax: +36 77/501-121 e-mail: okopal@kefag.hu
ERDŐGÉP Műszaki Erdészet	Cím: 6114 Bugac, Felsőmonostor 545. Tel: +36-76/575-510 Fax: +36-76/575-512 e-mail: erdogep@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 Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési 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 76 481 416

E-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu

További információ: <https://fogyasztovedelem.kormany.hu>

Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez jogosult fordulni. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. A fogyasztó azonban dönthet úgy, hogy más, azaz nem a lakóhelye/vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület folytassa le az eljárást, azaz a 20 békéltető testület közül bármelyikhez benyújthatja kérelmét.

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

A békéltető testületek elérhetőségei: www.bekeltetes.hu.

Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4. Levelezési cím: 6001 Kecskemét, Pf. 228. Telefon: (76) 501-532, (76) 501-525 E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu Web: www.bacsbekeltetes.hu	Baranya Vármegyei Békéltető Testület Cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36. Telefon: (72) 507-154, (20) 283-3422 E-mail: info@baranyabekeltetes.hu Web: www.baranyabekeltetes.hu
Békés Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5. Telefon: (66) 324-976, (20) 939-4677, (30) 206-9737, (70) 611-9085 E-mail: bekeltetes@bmkik.hu Web: www.bmkik.hu	Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Postacím: 3501 Miskolc, Pf. 376. Telefon: (46) 501-091, (46) 501-871 E-mail: bekeltetes@bokik.hu Web: www.bekeltetes.borsodmegye.hu
Budapesti Békéltető Testület Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I./111. Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10. Telefon: (1) 488-2131 E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu Web: www.bekeltet.bkik.hu	Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefon: (62) 554-250/118 mellék E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu Web: www.bekeltetes-csongrad.hu
Fejér Vármegyei Békéltető Testület Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. Telefon: (22) 510-310 E-mail: bekeltetes@fmkik.hu Web: www.bekeltetesfejrer.hu	Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által műk. Békéltető Testület Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefon: (96) 520-217 E-mail: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu Web: www.bekeltetesgyor.hu
Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. Üi. helye: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15. Levelezési cím: 4002 Debrecen, Pf.: 199. Telefon: (52) 500-710, (52) 500-745 E-mail: bekelteto@hbkik.hu Web: www.hbkik.hu/e-bekelteto-testulet/	Heves Vármegyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület Cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint Levelezési cím: 3301 Eger, Pf.: 440. Telefon: (36) 416-660/105 mellék E-mail: bekeltetes@hkik.hu Web: www.hkik.hu/hu/content/bekelteto-testulet

<p>Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület Cím: 5000 Szolnok, Versegly park 8. II. /212. Telefon: (20) 373-2570 E-mail: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu Web: www.jaszbekeltetes.hu</p>	<p>Komárom-Esztergom Vármegyei Békéltető Testület Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36. Levelezési cím: 2801 Tatabánya, Pf.: 161. Telefon: (34) 513-010 Email: bekeltetes@kemkik.hu Web: www.kem-bekeltetes.hu</p>
<p>Nógrád Vármegyei Békéltető Testület Cím: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz. 14. Telefon: (32) 520-860 E-mail: nkik@nkik.hu Web: www.bekeltetes-nograd.hu</p>	<p>Pest Vármegyei Békéltető Testület Cím: 1055 Budapest, Balassi B. u. 25. IV/2. Telefon: (1) 792-7881 E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu Web: www.pestmegyeibekelteto.hu, www.panaszrendezes.hu</p>
<p>Somogyi Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Somogyi Békéltető Testület Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6. I. emelet 106. Telefon: (82) 501-026, (82) 501-000 E-mail: skik@skik.hu Web: www.skik.hu</p>	<p>Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Békéltető Testület Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. Telefon: (42) 420-180 E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu Web: www.bekeltetes-szabolcs.hu</p>
<p>Tolna Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület Cím: 7100 Szekszárd, Arany János u. 23-25. Telefon: (74) 411-661, (30) 664-2130 E-mail: kamara@tmkik.hu Web: www.tmkik.hu</p>	<p>Vas Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület Cím: 9700 Szombathely, Rákóczi F. u. 23. Telefon: (94) 312-356, (94) 506-645 E-mail: pergel.bea@vmkik.hu Web: www.vasibekelteto.hu</p>
<p>Veszprém Vármegyei Békéltető Testület Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Levelezési cím: 8200 Veszprém, Pf.: 220 Telefon: (88) 814-121, (88) 814-111, E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu Web: www.bekeltetesveszprem.hu</p>	<p>Zala Vármegyei Békéltető Testület Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24. Telefon: (92) 550-513 E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu Web: www.bekelteteszala.hu</p>

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 helye, 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 válaszlevelünket.

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 - 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 egy éven 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 egy év 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.

5. számú melléklet

A jegyzőkönyv másolatot a fogyasztónak a vállalkozás köteles átadni.

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az érdemi válasszal együtt köteles a vállalkozás a fogyasztó részére megküldeni.

J E G Y Z Ó K Ö N Y V

a fogyasztó szóbeli panaszáról

a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (5) bekezdése alapján

Fogyasztó neve:	Fogyasztó lakcíme:
A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja:	
A fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:	
A vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról (amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges):	
A panasz egyedi azonosítószáma ³ :	

A jegyzőkönyv felvételének helye, ideje

A jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása

A fogyasztó aláírása⁴

³ A telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén.

⁴ A telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével.

6. számú melléklet

A jegyzőkönyv másolatát a fogyasztónak haladéktalanul és igazolható módon kell átadni.

A vállalkozás köteles a jegyzőkönyvet annak felvételétől számított 3 évig megőrizni.

JEGYZŐKÖNYV a fogyasztó kifogásáról

a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és
jótállási igények intézéséről szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet alapjánⁱ

Fogyasztó neve:
Fogyasztó címe:
Termék megnevezése:
Termék vételára:
Teljesítés időpontjaⁱⁱ:
Hiba bejelentésének időpontja:
Hiba leírása:
Fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogⁱⁱⁱ:
Kifogás rendezésének módja (amennyiben eltér a fogyasztó által érvényesített igénytől, akkor ennek indoka)^{iv}:
Kifogás rendezésének elutasítása esetén ennek indoka^v:

Amennyiben a terméket (kijavításra vagy a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében) átvette a vállalkozás:

A termék beazonosításához szükséges adat(ok):
A termék vállalkozás általi átvételének időpontja:
Időpont, amikor a fogyasztó a dolgot átveheti:

Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. A békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatóak a www.bekeltetes.hu oldalon.

Alulírott fogyasztó jelen jegyzőkönyv aláírásával hozzájárulok, hogy a vállalkozás a jegyzőkönyvben rögzített adataimat a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben meghatározottak szerint kezelje.

A jegyzőkönyv felvételének időpontja:

Vállalkozás (cégszerű aláírása)

Fogyasztó

ⁱ Jegyzőkönyvet akkor kell felvenni, ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az eladott ingó dolog hibája miatt a fogyasztó Ptk. szerinti kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt vagy jogszabály alapján őt megillető jótállási igényt érvényesít. A Ptk. szerinti termékszavatossági igény érvényesítése esetén a vállalkozás helyett a dolog gyártóját terhelik a rendelet szerinti kötelezettségek.

ⁱⁱ A szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontja a termék átadásának időpontja vagy (ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végezte, akkor) az üzembe helyezés időpontja.

ⁱⁱⁱ A Ptk. 6:159. § (2), valamint 6:173. § (2) bekezdése értelmében kellékszavatossági és jótállási igény alapján a fogyasztó választása szerint

- *elsősorban* kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a vállalkozásnak - másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy
- *másodsorban* az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, vagy a szerződéstől elállhat, ha a vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, ha e kötelezettségének a megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a fogyasztónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A Ptk. 6:168. § (1) bekezdése alapján termékszavatossági igényként a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki.

^{iv} Ha a vállalkozás a kifogás bejelentésekor a fogyasztó által bejelentett igényéről nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén annak indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – 5 munkanapon belül köteles a fogyasztót értesíteni.

^v Ld. 4. számú megjegyzést