

FirstHost Alfa Zrt.

Panaszkezelés rendje

Szolgáltató székhelye: 1037 Budapest, Jablonka út 134/A.
Panaszügyintézés helye: 1037 Budapest, Jablonka út 134/A.
Szolgáltató levelezési címe: 1037 Budapest, Jablonka út 134/A.
Szolgáltató elektronikus levelezési címe: reservation@firsthost.hu.
Szolgáltató internetes címe: <https://firsthost.hu>.
Szolgáltató telefonszáma: +36-70-440-4941.

A Szolgáltató célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a Felhasználó teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben a Felhasználónak mégis valamilyen panasza van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát telefonon, e-mail-ben vagy levél útján is közölheti.

A Szolgáltató a szóban tett panaszt haladéktalanul kivizsgálja, és amennyiben indokolt, intézkedik a feltárt hiányosságok orvoslásáról. Amennyiben a Panaszos nem ért egyet a panasz kezelésével, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és annak elbírálásáról jegyzőkönyvet készít, melynek egy másolati példányát haladéktalanul átadja a Panaszos részére. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás útján tett szóban bejelentett panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítóval látja el, és nyilvántartja.

Az írásbeli panaszra a Szolgáltatónak 30 napon belül írásban válaszolnia kell, és ha elutasítja a panaszt, annak indoklását is meg kell adnia. A panaszról készült jegyzőkönyvet és a választ 5 évig meg kell őriznie, és azt kérésre az ellenőrző hatóságok rendelkezésére kell bocsátania.

A Felhasználó panaszának elutasítása esetén jogosult a panaszával hatósági eljárás vagy békéltető testületi eljárás kezdeményezésére az alábbiak szerint.

A Felhasználó, mint fogyasztó, panasszal fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz:

A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet értelmében első fokon a fővárosi és megyei kormányhivatalok, másodfokon országos illetékességgel pedig a Pest Megyei Kormányhivatal jár el.

A Felhasználó panasza esetén békéltető testületekhez fordulhat, melyek:

- | | | | |
|---------------|------------|-----------|----------|
| • Bács-Kiskun | Megyei | Békéltető | Testület |
| Címe: 6000 | Kecskemét, | Árpád | krt. 4. |

- | | | | | |
|---------------|--------|----------|------|--|
| Telefonszáma: | (76) | 501-525, | (76) | 501-532 |
| Fax | száma: | (76) | | 501-538 |
| Név: | Dr. | Horváth | | Zsuzsanna |
| Email: | | | | bekeltetes@bacsbekeltetes.hu |
-
- | | | | | |
|---------------|-------|--------|-------------------|----------|
| Baranya | | Megyei | Békéltető | Testület |
| Címe: | 7625 | Pécs, | Majorossy Imre u. | 36. |
| Levelezési | címe: | 7602 | Pécs, | Pf. 109. |
| Telefonszáma: | | (72) | | 507-154 |
 - | | | | | |
|--------------|------|-----------|----------------------|--|
| Budapest | | Fővárosi | Békéltető | Testület |
| Címe: | 1054 | Budapest, | Bajcsy-Zsilinszky út | 36-38. |
| Telefonszám: | | (1) | | 353-5550 |
| Email: | | | | bekelteto@bfkh.gov.hu |
 - | | | | | |
|-------------------|------|--------|-----------|--|
| Győr-Moson-Sopron | | Megyei | Békéltető | Testület |
| Címe: | 9021 | Győr, | Árpád út | 32/A |
| Telefon: | | (96) | | 547-085 |
| Email: | | | | bekelteto@gyor-moson-sopron.bmkh.gov.hu |
 - | | | | | |
|-------------|------|-----------|-----------|--|
| Hajdú-Bihar | | Megyei | Békéltető | Testület |
| Címe: | 4024 | Debrecen, | Piac u. | 54. |
| Telefon: | | (52) | | 520-555 |
| Email: | | | | bekelteto@hajdu-bihar.bmkh.gov.hu |
 - | | | | | |
|----------|------|--------------|-----------|--|
| Pest | | Megyei | Békéltető | Testület |
| Címe: | 2400 | Dunaújváros, | Vasmű út | 15. |
| Telefon: | | (25) | | 502-300 |
| Email: | | | | bekelteto@pest.bmkh.gov.hu |
 - | | | | | |
|----------|------|--------------|----------------------|--|
| Vas | | Megyei | Békéltető | Testület |
| Címe: | 9700 | Szombathely, | Berzsenyi Dániel tér | 1. |
| Telefon: | | (94) | | 506-600 |
| Email: | | | | bekelteto@vas.bmkh.gov.hu |
 - | | | | | |
|----------|------|---------------|-----------------------|--|
| Zala | | Megyei | Békéltető | Testület |
| Címe: | 8900 | Zalaegerszeg, | Kosztolányi Dezső tér | 1. |
| Telefon: | | (92) | | 514-500 |
| Email: | | | | bekelteto@zala.bmkh.gov.hu |

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hozzon a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása

érdekében. A békéltető testület a Felhasználó vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a Felhasználót megillető jogokkal és a Felhasználót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A fogyasztó panasza esetén igénybe veheti az Unió online vitarendezési platformot. A platform használata egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében. Ezt követően a Felhasználó bejelentkezést követően nyújthatja be panaszát az online felületen keresztül, amelynek címe: <http://ec.europa.eu/odr>

A Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára, valamint a meghallgatáson az egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a Szolgáltató székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a Szolgáltató együttműködési kötelezettsége a Felhasználó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

Amennyiben a Felhasználó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a Felhasználónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni.

A pert keresetlevéllel kell megindítani, amelyben az alábbi információkat kell feltüntetni:

A keresetlevél bevezető részében fel kell tüntetni:

az eljáró bíróság megnevezését,

a felek nevét, perbeli állását, a felperes azonosító adatait, az alperes ismert azonosító adatait, de legalább lakóhelyét vagy székhelyét, és

a felperes jogi képviselőjének nevét, székhelyét, telefonszámát, elektronikus levélcímét, több jogi képviselő esetén a hivatalos iratok átvételére kijelölt jogi képviselő nevét.

A keresetlevél érdemi részében fel kell tüntetni:

a bíróság ítéleti rendelkezésére irányuló határozott kereseti kérelmet,

az érvényesíteni kívánt jogot a jogalap megjelölése útján,

az érvényesíteni kívánt jogot és a kereseti kérelmet megalapozó tényeket,

az érvényesíteni kívánt jog, a tényállítás és a kereseti kérelem közötti összefüggés levezetésére vonatkozó jogi érvelést, és

a tényállításokat alátámasztó és rendelkezésre álló bizonyítékokat, bizonyítási indítványokat az e törvényben meghatározott módon.

A keresetlevél záró részében fel kell tüntetni:

a per tárgyának az értékét, valamint a meghatározásakor figyelembe vett tényeket és jogszabályhelyet,

a bíróság hatáskörét és illetékességét – ha az ügyben külföldi elem van, a joghatóságát is – megalapozó tényeket és jogszabályhelyet,

a megfizetett illeték összegét és megfizetési módját, vagy az eljárási illeték megfizetésének hiányában a költségkedvezmény engedélyezése iránti kérelmet, illetve jogszabály által biztosított

illetékfizetés alóli mentesülés esetén ennek alapjául szolgáló tényeket és jogszabályhelyet,
a nem természetes személy fél perbeli jogképességét, a fél törvényes képviselőjeként megjelölt
személy és a meghatalmazott perbeli képviseleti jogát megalapozó tényeket és jogszabályhelyet,
és
a záró részben feltüntetett tényeket alátámasztó bizonyítékokat.

Budapest, 2025.11.15.



FirstHost Alfa Zrt.

Török Mihály

vezérigazgató

FirstHost Alfa Zrt.
1037 Budapest Jablonka út 134/A
Adószám: 25532850-2-41