



## Tájékoztató az Itaka Hungary Kft. panaszkezelési folyamatáról és a békéltető testületi eljárásról

Tájékoztatjuk Tisztelt Ügyfeleinket, hogy utazásukkal illetve az ügyfélkezeléssel kapcsolatos panaszukat Társaságunk irodáiban és székhelyünkön (1093 Budapest, Közraktár u. 30-32. sz. alatti székhelyen, levelezési cím: us.) írásban nyújthatják be. A panaszok benyújthatóak elektronikus levélben is az alábbi e-mail címen: [velemeney@itaka.hu](mailto:velemeney@itaka.hu)

Az írásbeli panaszra Társaságunk a beérkezésétől számított harminc napon belül írásban válaszol.

A fogyasztó a lakóhelye, tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet, ha a panaszügyének rendezését Társaságunknál megkísérelte, de az nem vezetett eredményre.

A békéltető testületek székhelyéről, telefonos és internetes elérhetőségéről, levelezési címéről az alábbi weboldalon találnak részletes tájékoztatást: [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu), „Testületek” menüpont.

Tájékoztatjuk, hogy az Itaka Hungary Kft. a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testületi eljárást az alábbiak szerint:

Az Itaka Hungary Kft. a békéltető eljárásban együttműködik, az eljáró tanács döntését -előzetesen - kötelezőként nem ismeri el, alávetési nyilatkozatot nem tesz.

### **Kapcsolat:**

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

Telefonszám: 00 36 1 700 3390

E-mail: [velemeney@itaka.hu](mailto:velemeney@itaka.hu)

### **[1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről](#)**