

PAKALPOJUMU ATSAUKSMES NOTEIKUMI

1. pants

Noteikumos lietotie termini

1. Administrators – SIA "Itaka Latvija", juridiskā adrese: Krišjāņa Barona iela 68-7, Rīga, reģ.Nr.: 40203178011, PVN maksātāja Nr.: LV40203178011.
2. Anketa – veidlapa, kuru Atsauksmes autors aizpilda un iesniedz Administratoram kā atsauksmi par izmantoto Ceļojumu.
3. Autors – Lietotājs, kurš iegādājies Ceļojumu no Administratora un iesniedzis Anketu, kā arī cits šī Ceļojuma dalībnieks, kuram Lietotājs nosūtīja saiti Anketas aizpildīšanai.
4. Darba dienas – dienas no pirmdienas līdz piektdienai, neskaitot brīvdienas un svētku dienas.
5. Saziņas forma – elektronisks rīks, kas ļauj sazināties ar Administratoru un iesniegt pieprasījumu.
6. Lietotājs – fiziska persona, kas izmanto Vietni, tai skaitā, bet ne tikai Ceļojuma iegādes nolūkā, kas nav tieši saistīts ar tās uzņēmējdarbību un/vai profesionālo darbību.
7. Moderators – persona, kuras uzdevums ir pārbaudīt, vai Atsauksmes atbilst Noteikumiem.
8. Ceļojums – komplekss tūrisma pakalpojums (atpūtas brauciens vai apskates brauciens), t.i., komplekss tūrisma pakalpojums, kas ir definēts 17.09.1998. Tūrisma likuma (turpmāk – Likums) 1.panta pirmās daļas 5.punktā vai atsevišķs tūrisma pakalpojums, kas ir definēts Likuma 1.panta pirmās daļas 20.punktā.
9. Atsauksme – Anketā sniegtais Ceļojuma novērtējums.
10. Rezervācija – Ceļojuma pasūtījuma iesniegšana.
11. Vietne – tīmekļa vietne, kas noteikta Vietnes lietošanas noteikumos.
12. Klienta konts – Klienta konts, kas definēts Vietnes lietošanas noteikumos.
13. Tūrisma pakalpojums – tūrisma pakalpojums tā izpratnē saskaņā ar Vietnes lietošanas noteikumiem.
14. Vietējās ekskursijas – vietējo tūrisma aģentūru organizētas ekskursijas uz interesantiem tūrisma galamērķiem, bieži vien tuvu apmešanās vietai, ko organizē vietējās tūrisma aģentūras ar to noteiktajiem nosacījumiem.
15. Noteikumi – šie pakalpojumu atsauksmes noteikumi.

2. pants

Kā atstāt atsauksmi

1. Lietotājs Anketu saņem, atgriežoties no Ceļojuma, pa e-pastu un/vai caur Klienta kontu.
2. Autors aizpilda un iesniedz atsauksmi par Ceļojumu, izmantojot Anketu.
3. Iesniedzot Atsauksmi, Autors apliecina, ka Atsauksme nepārkāpj trešo personu tiesības.
4. Anketā ir gan atvērtie, gan definētie jautājumi, ar skaitlisko vērtējuma skalu no 1 līdz 10, kur 1 ir viszemākais un 10 ir augstākais novērtējums.
5. Katrai Rezervācijai tiek izveidota tikai viena Anketa. Izņēmums ir "Izpēti un atpūties" tipa Rezervācija, kur tiek ģenerētas 2 Anketas: viena apskates braucienam, otra atpūtas braucienam.
6. Kad Anketas veidlapa ir aizpildīta un iesniegta, nav iespējams atkārtoti izveidot saiti uz to pašu veidlapu.
7. Vienīgais iespējamais veids, kā var iesniegt atsauksmi, ir šīs tiešsaistes Anketas aizpildīšana. Citos veidos iesniegtās atsauksmes netiks publicētas.
8. Anketas aizpildīšana netiek uzskatīta par sūdzību.
9. Anketa nav saziņas forma, tāpēc tajā ietvertie lūgumi sazināties netiks apstrādāti.

3. pants

Noteikumi atsauksmju ievietošanai

1. Katru nosūtīto Atsauksmi nolasa Moderators, kurš pārbauda, vai tā nepārkāpj 3.panta 6.punktā noteiktos nosacījumus. Atsauksmes vai to daļas, kas pārkāpj 3. panta 6. punktā aprakstītos nosacījumus, netiks publicētas. Iepriekš minētais neattiecas uz gadījumiem, kad anketā ir sniegti tikai skaitliski vērtējumi.
2. Informācija par Atsauksmes vai tās daļu nepublicēšanu Atsauksmes Autoram netiek sniegta.
3. Atsauksmes Vietnē netiek parādītas uzreiz pēc aizpildītās Anketas iesniegšanas. Tās tiek publicētas pēc Moderatora pārbaudes. Iesniegto atsauksmju publicēšanas laiks parasti ir 30 darba dienas, taču aktīvās sezonas laikā šis laiks var būt ilgāks, jo ir liels Atsauksmju apjoms.
4. Vietnē tiek publicētas šādas ziņas:
 - 1) anketas pirmajā jautājumā sniegtās atsauksmes par viesnīcu/ceļojumu saturu,
 - 2) atsauksmes Autora sniegtos skaitliskos vērtējumus, izņemot pārstāvja darba galamērķi un gida vērtējumus,
 - 3) atsauksmes Autora vārds (bez uzvārda), izbraukšanas mēnesis un gads un pēc izvēles: vecuma grupa un ar ko kopā ir ceļots (ar partneri, ģimeni, draugiem vai viens).
5. Mājaslapā pie priekšlikumu aprakstiem tiek publicēti skaitliskie vērtējumi, kas ir Autoru Anketās iesniegto vērtējumu vidējais aritmētiskais. Blakus konkrēta piedāvājuma skaitliskajam vērtējumam (šī piedāvājuma apraksta lapā) ir ikona "i" ar paskaidrojumu, kā tas tika aprēķināts.
6. Tiek publicētas atsauksmes, kas:
 - 1) nemudina un nekurina naidu, pamatojoties uz dzimuma, seksuālām, nacionālām, etniskām, rasu vai reliģiskām atšķirībām;
 - 2) neaizskar cilvēku grupas vai indivīdu sakarā ar to piederību dzimuma, seksuālām, nacionālām, etniskām vai rases grupām;
 - 3) neatbalsta un nemudina uz vardarbību pret dzīvām būtnēm, tostarp dzīvniekiem,
 - 4) neatbalsta vai neveicina bīstamu uzvedību;
 - 5) netiek izmantotas ar likumu aizliegtu darbību veikšanai, piemēram, krāpšanas mēģinājumiem un finansiāla labuma gūšanai;
 - 6) nesatur saites vai citu nevēlamu saturu (surogātpastu),
 - 7) tām nav reklāmas, adreses, nosaukumi un/vai informācija par citām struktūrām un/vai personām, kas ir starpnieks un/vai sniedz Tūrisma pakalpojumus (arī salīdzinošā kontekstā);
 - 8) nesatur trešo personu privātu informāciju (vārdi, adreses, tālrunu numuri, e-pasta adreses, sociālo mediju profilu adreses). Administrators patur tiesības anonimizēt vai dzēst Atsauksmē norādīto personu personas datus. Anonimizēšana ir personas datu noņemšana un marķiera "[...]" ievietošana to vietā;
 - 9) nesatur Administratoru pārstāvošo personu citātus vai komentāru atreferējumus,
 - 10) nepārkāpj nevienas trešās personas personiskās tiesības;
 - 11) nepārkāpj nevienas trešās personas autortiesības;
 - 12) nereproducē nekādu Vietnē vai citās tīmekļa vietnēs publicēto saturu, lai gan ir atļauts citēt fragmentus no citām Vietnē publicētajām Atsauksmēm, lai tiem nepiekrītu;
 - 13) nav ģenerētas, izmantojot mākslīgo intelektu;
 - 14) nesatur informāciju par Rezervācijas cenu (var būt norādāma arī kā cena vienai personai) un Vietējo ekskursiju cenām, kas iegādātas bez Administratora starpniecības;
 - 15) nesatur sūdzības saturu (tai skaitā informāciju par sūdzības izskatīšanas gaitu un ar to saistītajām prasībām). Lai iesniegtu sūdzību, tiek piemēroti Organizēto tūrisma ceļojumu līguma un Tūrisma pakalpojumu sniegšanas noteikumu nosacījumi;

- 16) nesatur redakcionālas atzīmes (tai skaitā, piemēram, speciālās atzīmes), kas padarītu Atsauksmi nesalasāmu;
 - 17) nepārkāpj spēkā esošo tiesisko kārtību vai noteiktas morāles normas;
 - 18) tām nav cita viesnīcas/tūres nosaukuma kā tikai tas, kuram Anketa ir paredzēta;
 - 19) pareiza informācija par viesnīcu/ekskursiju, kurā Atsauksmes Autors uzturējās/piedalījās;
 - 20) informācija, kurai ir skaitliskajam vērtējumam atbilstoša aprakstošā daļa;
 - 21) informācijas, kas tiek iegūta no Anketas, kas aizpildīta 3 mēnešu laikā pēc atgriešanās no Ceļojuma.
7. Administrators nepublicē neskaidri norādītās Anketas daļas.
8. Atsauksmes saturu drīkst rediģēt tikai pirms tās publicēšanas Vietnē, pamatojoties uz Autora e-pastā nosūtītajiem pieprasījumiem uz e-pasta adresi info@itaka.lv. Anketa norādīto skaitlisko vērtējumu nevar rediģēt. Pēc Atsauksmes publicēšanas Vietnē to nevar rediģēt.
9. Ja Vietnē viesnīca vai ekskursija ir atzīmēta kā "jauns piedāvājums", Atsauksme tiks publicēta pēc 3 Noteikumiem atbilstošu Atsauksmju saņemšanas.
10. Administrators patur tiesības pamatotos gadījumos noņemt jau publicētu Atsauksmi:
- 1) viesnīcai mainot oficiālo kategoriju;
 - 2) ja viesnīca tiek būtiski renovēta, modernizēta, rekonstruēta vai paplašināta;
 - 3) mainoties viesnīcas pakalpojumiem: ēdināšanas veidam (ēdienu skaits), animācijai, SPA, viesu atļautajam vecumam;
 - 4) kad Moderators ir nepareizi pārbaudījis Atsauksmi;
 - 5) kad esošajam piedāvājumam tiek piešķirts vairs nepieejamā ceļojuma iepriekšējais tehniskais nosaukums (kods), tādēļ vairs neesošais piedāvājums ar saistītajām Atsauksmēm tiek izņemts no Vietnes kā neatbilstošs;
 - 6) kad piedāvājums nav iekļauts izpārdošanā uz noteiktu(-ām) sezonu(-ām) un pēc tam atkal tiek ievietots, bet šajā laikā ir mainījušies tā parametri, tāpēc sākotnēji (t.i., pirms piedāvājuma izmaiņām) sniegtā Atsauksme vairs nav spēkā un var maldināt klientu;
 - 7) ja Atsauksme ir pilnībā vai daļēji kopēta no citiem Autoriem vai citiem pieejamiem avotiem;
 - 8) pēc Autora pieprasījuma.
11. Publicētās atsauksmes ir to Autoru subjektīvs vērtējums. Par Atsauksmes saturu atbild Autors. Administrators ir atbildīgs par Atsauksmju publicēšanu saskaņā ar Noteikumiem. Tādējādi Administrators, saņemot ziņojumu par tiesību normu pārkāpumiem, apņemas attiecīgi rīkoties, it īpaši LR Civillikuma, personu datu apstrādes drošības un digitālā satura sniegšanas normatīvo tiesību aktu noteiktajos gadījumos. Par jebkuru pārkāpumu var ziņot pa e-pastu uz e-pasta adresi: info@itaka.lv.
12. Satura uzraudzība notiek saskaņā ar personas datu drošību regulējošo normatīvo tiesību aktu prasībām, kā arī Patērētāju tiesību aizsardzības likuma prasībām, kas nosaka digitālā satura atbilstību.
13. Vietnes lietotāji var sazināties ar Administratoru par atsauksmēm, sūtot ziņu uz e-pasta adrese: info@itaka.lv.
14. Atsauksmju publicēšanas nolūkos savāktu personas datu pārzinis ir SIA "Itaka Latvija", kas atrodas Krišjāņa Barona ielā 68-7, Rīgā. Vairāk informācijas par personas datu apstrādi var atrast šeit: <https://www.itaka.lv/noteikumi/privatuma-politika/> .