

## **ATSILIEPIMŲ TAISYKLĖS**

### **1 straipsnis**

#### **Taisyklėse vartojamos sąvokos**

1. Administratorius – „Itaka Lietuva“ UAB, įsikūrusi Perkūnkiemio g. 6, LT-12130 Vilnius, įmonės kodas: 304739881, PVM mokėtojo identifikacinis kodas: LT100011465911.
2. Klausimynas – forma, kuria autorius užpildo ir pateikia Administratoriui Atsiliepimą apie įvykdytą Kelionę.
3. Autorius – Vartotojas, įsigijęs Kelionę iš Administratoriaus, esantis taip pat jos dalyvis, arba kitas Kelionės dalyvis, kuriam Vartotojas pateikė nuorodą, kad užpildytų Klausimyną, kuris yra Atsiliepimo autorius.
4. Darbo dienos – dienos nuo pirmadienio iki penktadienio, išskyrus šventes ir valstybines šventes.
5. Kontaktinė forma – elektroninė priemonė, kuria galima susisiekti su administratoriumi ir pateikti užklausą.
6. Vartotojas – fizinis asmuo, naudojantis Svetainę, įskaitant visų pirma pirkimo, tikslu, kuris nėra tiesiogiai susijęs su jo verslu ar profesine veikla.
7. Moderatorius – asmuo, kurio užduotis yra patikrinti, ar Atsiliepimas atitinka Taisyklės.
8. Kelionė – organizuota turistinė kelionė (poilsinė kelionė ar pažintinė kelionė), t. y. turizmo paslauga, kaip apibrėžta 2018 m. birželio 30 d. įstatyme dėl turizmo paslaugų arba atskira, tik apgyvendinimo viešbutyje paslauga.
9. Atsiliepimas – Klausimyne pateiktas Kelionės įvertinimas.
10. Užsakymas – Kelionės užsakymo pateikimas.
11. Svetainė – svetainė, suprantama pagal [Svetainės naudojimo sąlygas](#).
12. Kliento paskyra – Kliento paskyra, suprantama pagal [Svetainės naudojimo sąlygas](#).
13. Turizmo paslauga – turizmo paslauga, suprantama pagal [Svetainės naudojimo sąlygas](#).
14. Vietinės ekskursijos – ekskursijos į įdomias turistines vietas, dažnai netoli nuo apgyvendinimo vietos, organizuojamos vietinių turizmo agentūrų jų nurodytomis sąlygomis.
15. Taisyklės – šios atsiliepimų taisyklės.

### **2 straipsnis**

#### **Kaip palikti Atsiliepimą**

1. Klausimyną Vartotojas gauna grįžęs iš Kelionės, elektroniniu paštu ir/ar per Klientų paskyrą.
2. Autorius užpildo ir pateikia Atsiliepimą naudodamas Klausimyną.
3. Pateikdamas Atsiliepimą Autorius patvirtina, kad Atsiliepimas nepažeidžia trečiųjų šalių teisių.
4. Klausimyne pateikiami atviri ir uždari klausimai, kurių įvertinimo skaičiais skalė yra nuo 1 iki 10, kur 1 yra žemiausias, o 10 – didžiausias.
5. Užsakymui generuojamas tik vienas Klausimynas. Išimtis – „Pažink ir ilsėkis“ tipo Užsakymai, kuomet generuojami 2 Klausimynai: vienas pažintinei kelionei, kitas – poilsinei kelionei.
6. Užpildžius ir pateikus Klausimyno formą, pakartotinai sugeneruoti nuorodos į tą pačią formą neįmanoma.
7. Vienintelis galimas būdas pateikti Atsiliepimą yra užpildyti internetinį Klausimyną. Kitais būdais pateikti Atsiliepimai nebus skelbiami.
8. Klausimyno užpildymas nėra laikomas skundu.

9. Klausimynas nėra Kontaktinė forma, todėl bet kokie jame pateikti prašymai susisiekti nebus vykdomi.

### **3 straipsnis**

#### **Atsiliepimų skelbimo taisyklės**

1. Kiekvieną išsiųstą Atsiliepimą skaito Moderatorius, kuris patikrina, ar jis nepažeidžia 3 straipsnio 6 punkte nurodytų sąlygų. Atsiliepimai arba jų dalys, pažeidžiantys 3 straipsnio 6 punkte aprašytas sąlygas, nebus skelbiami. Tai, kas išdėstyta pirmiau, netaikoma, kai Klausimyne pateikiami tik įvertinimai skaičiais.
2. Informacija apie Atsiliepimo ar jo dalių nepaskelbimą Atsiliepimo Autoriui neteikiama.
3. Atsiliepimas Svetainėje nerodomas iš karto po užpildyto Klausimyno pateikimo. Jie paskelbiami Moderatoriumi patikrinus. Išsiųsto Atsiliepimo paskelbimo laikas paprastai yra 30 darbo dienų, tačiau intensyviausio atostogų sezono metu dėl didelio Atsiliepimų skaičiaus šis laikas gali būti ilgesnis.
4. Svetainėje rodoma:
  - 1) Atsiliepimo apie viešbutį/kelionę turinys, pateiktas pirmajame Klausimyno klausime,
  - 2) Atsiliepimo Autoriaus pateikti įvertinimai skaičiais, išskyrus atstovo kryptyje ir kelionės vadovo darbo įvertinimus,
  - 3) Atsiliepimo Autoriaus vardas (be pavardės), išvykimo mėnuo ir metai bei pasirinktinai: amžiaus grupė ir su kuo keliauta (su partneriu (-e), šeima, draugais ar vienas (-a)).
5. Svetainėje šalia pasiūlymų aprašymų skelbiami įvertinimai skaičiais, kurie yra Klausimynuose Autorių pateiktų įvertinimų aritmetinis vidurkis. Šalia konkretaus pasiūlymo įvertinimo skaičiais (to pasiūlymo aprašymo tinklalapyje) yra piktograma „i“ su paaiškinimu, kaip jis buvo apskaičiuotas.
6. Skelbiami Atsiliepimai, kurie:
  - 1) neragina ir nekursto neapykantos dėl lytinių, seksualinių, tautinių, etninių, rasinių, religinių skirtumų;
  - 2) neįžeidinėja žmonių grupių ar atskiro asmens dėl priklausymo lytinėms, seksualinėms, tautinėms, etninėms, rasinėms grupėms;
  - 3) neragina ir neskatina smurto prieš bet kokias gyvas būtybes, įskaitant gyvūnus,
  - 4) nepitaria pavojingam elgesiui ir jo neskatina;
  - 5) nenaudojami įstatymų uždraustiems veiksams vykdyti, pvz., bandymams sukčiauti ir finansinei naudai gauti;
  - 6) neturi nuorodų ar kitokio nepageidaujamo turinio (šlamšto (angl. „spam“)),
  - 7) neturi reklamos, adresų, pavadinimų ir (arba) informacijos apie kitus subjektus ir (arba) asmenis, tarpininkaujančius ir (arba) teikiančius Turizmo paslaugas (taip pat lyginamajame kontekste);
  - 8) neturi privačios trečiųjų šalių informacijos (pavardžių, adresų, telefono numerių, el. pašto adresų, socialinių tinklų profilių adresų). Administratorius pasilieka teisę anonimizuoti arba pašalinti Atsiliepimuose nurodytų asmenų asmens duomenis. Anonimizavimas yra asmens duomenų pašalinimas ir vietoj jų „[...]“ žymens įterpimas;
  - 9) neturi Administratoriui atstovaujančių asmenų komentarų citatų arba atpasakojimų,
  - 10) nepažeidžia bet kurios trečiosios šalies asmeninių teisių;
  - 11) nepažeidžia bet kurios trečiosios šalies autorių teisių;

- 12) neatkuria jokie Svetainėje ar kitose interneto svetainėse paskelbto turinio, nors leidžiama cituoti kitų Svetainėje paskelbtų Atsiliepimų ištraukas, kad būtų galima su jomis nesutikti;
  - 13) nesugeneruoti naudojant dirbtinį intelektą;
  - 14) neturi informacijos apie Užsakymo kainą (taip pat vadinamą kaina vienam asmeniui) ir Vietinių ekskursijų, kurios buvo įsigytos be Administratoriaus tarpininkavimo, kainą;
  - 15) neturi skundo turinio (įskaitant informaciją apie skundo procedūros eigą ir su ja susijusius reikalavimus). Norint pateikti skundą, taikomos [Organizuotos turistinės kelionės bendrosios sutarties, turizmo paslaugų teikimo sąlygos](#) nuostatos;
  - 16) neturi redakcinių ženklų (įskaitant, pvz., specialiuosius ženklus), dėl kurių Atsiliepiamas taptų neįskaitomas;
  - 17) nepažeidžia galiojančios teisinės tvarkos ar nusistovėjusių moralės principų;
  - 18) neturi viešbučio/pažintinės kelionės pavadinimo kito, nei tas (ta), kuriam (kuriai) skirtas Klausimynas;
  - 19) turi faktiškai teisingą informaciją apie viešbutį/pažintinę kelionę, kuriame/kurioje poilsiaavo/dalyvavo Atsiliepimo Autorius;
  - 20) turi aprašomąją dalį, atitinkančią įvertinimą skaičiais;
  - 21) yra gauti iš Klausimyno, užpildyto per 3 mėnesius po grįžimo iš Kelionės.
7. Klausimyne Organizatorius neskelbia aiškiai nurodytų Atsiliepimo dalių.
  8. Redaguoti Atsiliepimo turinį galima tik prieš jį paskelbiant Svetainėje, remiantis Autoriaus prašymais, išsiųstais el. pašto adresu [info@itaka.lt](mailto:info@itaka.lt). Klausimyne nurodytas įvertinimas skaičiais yra neredaguojamas. Po Atsiliepimo paskelbimo Svetainėje, nebegalima jo redaguoti.
  9. Jei viešbutis ar pažintinė kelionė Svetainėje pažymėti kaip „naujiena pasiūloje“, Atsiliepiamas skelbiamas po to, kai bus gauti 3 Atsiliepimai, atitinkantys Taisykles.
  10. Administratorius pasilieka teisę pagrįstais atvejais pašalinti jau paskelbtą Atsiliepimą:
    - 1) kai viešbutis pakeis savo oficialią kategoriją;
    - 2) kai viešbutis iš esmės atnaujinamas, modernizuojamas, pertvarkomas, plečiamas;
    - 3) kai viešbutis pakeis: maitinimo tipą (maitinimo skaičių), animacijas, SPA, leistingą svečių amžių;
    - 4) kai Moderatorius neteisingai patikrino Atsiliepimą;
    - 5) kai dabartiniam parduodamam pasiūlymui priskirtas ankstesnis techninis nebesiekiamas kelionės įvykio pavadinimas (kodas), todėl nebesiekiamas pasiūlymas su susijusiais Atsiliepimais pašalinamas iš Svetainės kaip neaktualus;
    - 6) kai pasiūlymas tam tikram (-iems) sezonui (-ams) neįtrauktas į pardavimą, o paskui vėl sugrąžintas, tačiau per tą laiką pasikeitė jo sudedamosios dalys, todėl iš pradžių (t. y. iki pasiūlymo pakeitimų) pateiktas Atsiliepiamas nebegalioja ir gali klaidinti klientą;
    - 7) kai Atsiliepiamas yra visiškai ar iš dalies nukopijuotas iš kitų Autorių ar kitų prieinamų šaltinių;
    - 8) Atsiliepimo Autoriaus prašymu.
  11. Skelbiami Atsiliepimai yra subjektyvus jų Autorių vertinimas. Atsakomybė už Atsiliepimo turinį tenka Autoriui. Administratorius yra atsakingas už Atsiliepimų moderavimą pagal Taisykles. Taigi, gavęs pranešimą apie piktnaudžiavimą, Administratorius įsipareigoja imtis atitinkamų veiksmų, visų pirma Civiliniame kodekse ir elektroninių paslaugų teikimo taisyklėse nurodytais atvejais. Apie bet kokius piktnaudžiavimo atvejus galima pranešti el. pašto adresu: [info@itaka.lt](mailto:info@itaka.lt).

12. Turinio priežiūra (SPA): laikantis 11 punkto (pirmiau nurodyto), nepaisant šiose Taisyklėse nurodytų sąlygų, draudžiama skelbti Atsiliepimus, kurie yra neteisėtas turinys, neleidžiamas pagal Skaitmeninių paslaugų aktą (SPA), kaip išsamiai nurodyta [Skaitmeninių paslaugų teikimo taisyklėse](#).
13. Svetainės naudotojai gali susisiekti su Administratoriumi dėl Atsiliepimų el. pašto adresu: [info@itaka.lt](mailto:info@itaka.lt).
14. Asmens duomenų, renkamų Atsiliepimams paskelbti, administratorius yra „Itaka Lietuva“ UAB, įsikūrusi Perkūnkiemio g. 6, LT-12130 Vilnius. Daugiau informacijos apie asmens duomenų valdymą galima rasti čia: <https://www.itaka.lt/nuostatai/asmens-duomenys/>.