

REGULAMIN OPINII

§ 1.

Pojęcia stosowane w Regulaminie

1. Administrator — Nowa Itaka sp. z o.o. z siedzibą w Opolu przy ul. Reymonta 39, 45-072 Opole, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Opolu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000002269, o kapitale zakładowym w wysokości 3 315 000,00 zł, REGON: 532179139, NIP: 7542686316.
2. Ankieta — formularz, za pośrednictwem którego Autor wypełnia i przekazuje Administratorowi Opinię o zrealizowanej Podróży.
3. Autor — Konsument, który dokonał zakupu Podróży z oferty Administratora, równocześnie będący jej uczestnikiem, albo jeden z wybranych przez Konsumenta uczestników ww. Podróży (któremu Konsument udostępnił link do wypełnienia Ankiety), będący twórcą Opinii.
4. Dni robocze — dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych.
5. Formularz kontaktowy — elektroniczna ścieżka kontaktu z Administratorem w celu złożenia zapytania.
6. Itaka Holdings — grupa spółek kapitałowych w rozumieniu przepisów kodeksu spółek handlowych, w której Itaka Holdings sp. z o.o. (KRS 0000460929) stanowi spółkę dominującą.
7. Konsument — to osoba fizyczna, korzystająca z Serwisu, w tym w szczególności dokonująca zakupów, w celu niezwiązanym bezpośrednio jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
8. Moderator — osoba, której zadaniem jest weryfikowanie zgodności Opinii z Regulaminem.
9. Podróż — impreza turystyczna (wczasy bądź wycieczka objazdowa) tj. usługi turystyczne w rozumieniu Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych lub pojedyncza usługa zakwaterowania w hotelu z dojazdem własnym.
10. Opinia — ocena zrealizowanej Podróży przekazana w Ankiecie.
11. Rezerwacja — złożenie zamówienia na udział w Podróży.
12. Serwis — serwis w rozumieniu [Regulaminu serwisu](#).
13. Strefa Klienta — strefa klienta w rozumieniu [Regulaminu serwisu](#).
14. Usługa turystyczna — usługa turystyczna w rozumieniu [Regulaminu serwisu](#).
15. Wycieczki lokalne — wycieczki do interesujących miejsc turystycznych, często niedalekich od miejsca pobytu, organizowane przez lokalne agencje turystyczne na warunkach przez nie określonych.
16. Regulamin — niniejszy regulamin opinii.

§ 2.

Jak można dodać Opinię

1. Ankiety otrzymuje Konsument po powrocie z Podróży, w wiadomości e-mail i/lub za pośrednictwem Strefy Klienta.
2. Autor wypełnia i przekazuje Opinię poprzez Ankiety.
3. Przekazując Opinię, Autor oświadcza, że Opinia nie narusza praw osób trzecich.
4. Ankieta zawiera pytania otwarte i zamknięte wraz z oceną liczbową w skali od 1 do 6, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, a 6 — najwyższą.
5. Do Rezerwacji generowana jest tylko jedna Ankieta. Wyjątkiem są Rezerwacje typu „wycieczka objazdowa + wczasy”, gdzie generowane są 2 Ankiety — jedna dot. wycieczki objazdowej i druga dotycząca wczasów w hotelu.
6. Po przesłaniu wypełnionego formularza Ankiety, ponowne wygenerowanie linku do niego nie jest możliwe.
7. Jediną możliwą formą przekazania Opinii jest wypełnienie Ankiety online. Opinie dostarczone w inny sposób nie zostaną opublikowane.
8. Wypełnienie Ankiety nie jest równoznaczne ze złożeniem reklamacji.
9. Ankieta nie stanowi Formularza Kontaktowego, dlatego wszelkie prośby o kontakt w niej zawarte nie będą realizowane.

§ 3.

Zasady publikacji Opinii

1. Każda przesłana Opinia jest czytana przez Moderadora, który sprawdza czy nie narusza ona zasad opisanych w § 3 pkt. 6 Opinii lub ich fragmenty, które naruszają zasady opisane w § 3. pkt. 6 nie będą publikowane. Powyższe nie ma zastosowania, gdy Ankieta zawiera jedynie oceny liczbowe.

2. Informacja o statusie opinii - w trakcie weryfikacji, opublikowana, nieopublikowana - jest przekazywana Autorowi Opinii po zalogowaniu w Strefie Klienta (gdy Autor Opinii posiada konto w Strefie Klienta) lub w odpowiedzi na maila wysłanego na adres opinie@itaka.pl (gdy Autor Opinii nie posiada konta w Strefie Klienta).
3. Opinie nie wyświetlają się w Serwisie od razu po przesłaniu wypełnionej Ankiety. Są publikowane po weryfikacji Moderатора. Czas oczekiwania na publikację przesłanej Opinii to zwyczajowo 30 dni roboczych, natomiast w sezonie wakacyjnym, ze względu na dużą liczbę Opinii, czas ten może być dłuższy.
4. W Serwisie wyświetla się:
 - 1) treść Opinii o hotelu/wycieczce przekazana w pierwszym punkcie Ankiety,
 - 2) wystawione przez Autora Opinii oceny liczbowe, z wyjątkiem oceny pracy rezydenta i oceny pracy pilota,
 - 3) imię Autora Opinii (bez nazwiska), miesiąc i rok wyjazdu oraz opcjonalnie: przedział wiekowy oraz określenie z kim odbyła się podróż (z partnerem, z rodziną, ze znajomymi lub sam/sama).
5. W Serwisie, przy opisach ofert, publikowane są oceny liczbowe, które stanowią średnią arytmetyczną ocen wystawianych przez Autorów w Ankietach. Przy ocenie liczbowej konkretnej oferty (na stronie z opisem tej oferty) znajduje się ikona „i” z wyjaśnieniem sposobu jej wyliczenia.
6. Publikowane są treści Opinii, które:
 - 1) nie pochwalają i nie nawołują do nienawiści na tle różnic płciowych, seksualnych, orientacji seksualnej, narodowościowych, etnicznych, rasowych, politycznych, wyznaniowych albo ze względu na bezwyznaniowość, niepełnosprawność,
 - 2) nie znieważają grup ludności lub poszczególną osobę z powodu: przynależności płciowej, seksualnej, orientacji seksualnej, narodowej, etnicznej, rasowej, politycznej, wyznaniowej albo ze względu na bezwyznaniowość, niepełnosprawność,
 - 3) nie pochwalają i nie nawołują do przemocy wobec jakichkolwiek istot żywych, w tym zwierząt,
 - 4) nie pochwalają i nie nawołują do zachowań niebezpiecznych,
 - 5) nie służą prowadzeniu działań zakazanych przez prawo, np. próbą oszustwa i wyłudzenia środków finansowych,
 - 6) nie zawierają linków lub innych treści o charakterze spamu,
 - 7) nie zawierają reklam, lokalizacji, nazw lub/i informacji o innych podmiotach/osobach pośredniczących lub/i świadczących Usługi turystyczne (także w kontekście porównawczym) - co nie dotyczy wynajmu pojazdów samochodowych lub innych pojazdów silnikowych oraz jakichkolwiek innych pojazdów,
 - 8) nie zawierają prywatnych informacji osób trzecich (nazwisk, adresów, numerów telefonu, adresów email, adresów profili w Social Mediach). Administrator zastrzega sobie możliwość zanonimizowania lub usunięcia danych osobowych osób wskazanych w Opiniach. Zanonimizowanie polega na usunięciu danych osobowych i wstawienie w ich miejscu oznaczenia „[...]”,
 - 9) nie zawierają cytatów lub parafraz wypowiedzi osób reprezentujących Administratora,
 - 10) nie naruszają dóbr osobistych jakiegokolwiek osoby trzeciej,
 - 11) nie naruszają praw autorskich jakiegokolwiek osoby trzeciej,
 - 12) nie powielają jakichkolwiek treści publikowanych w Serwisie lub na innych stronach internetowych, przy czym dopuszcza się cytowanie fragmentów innych Opinii publikowanych w Serwisie w celu polemiki z nimi,
 - 13) nie zostały wygenerowane za pośrednictwem sztucznej inteligencji,
 - 14) nie zawierają informacji o cenie Rezerwacji (także określonej jako cena za osobę) oraz cenie Wycieczek lokalnych, które zostały nabyte bez pośrednictwa Administratora,
 - 15) nie zawierają treści reklamacyjnych (w tym informacji o przebiegu postępowania reklamacyjnego i roszczeń z nim związanych). W przypadku chęci złożenia reklamacji mają zastosowanie postanowienia z [Ogólnych Warunków Uczestnictwa](#),
 - 16) nie zawierają znaków redakcyjnych (w tym np. znaków specjalnych) powodujących, że Opinia staje się nieczytelna,
 - 17) nie naruszają obowiązującego porządku prawnego lub dobrych obyczajów,
 - 18) nie zawierają słów powszechnie uznanych za obelżywe, obraźliwe oraz skrótów lub uproszczeń sugerujących (np. wulgaryzmy),
 - 19) nie zawierają nazwy hotelu innej niż ten, którego dotyczy Ankieta, chyba, że z opisu hotelu wynika, że można korzystać z infrastruktury innego obiektu. Wyjątkiem od tej zasady są przypadki, w których nazwa hotelu zostaje wskazana w opinii o wycieczce objazdowej,

- 20) nie zawierają nazwy/opisu wycieczki objazdowej innej niż ta, której dotyczy Ankieta,
 - 21) zawierają informacje zgodne z faktami odnoszącymi się do hotelu/wycieczki, w którym/w której Autor Opinii wypoczywał/brał udział,
 - 22) zawierają część opisową spójną z oceną liczbową,
 - 23) pochodzą z Ankiety wypełnionej w ciągu 3 miesięcy od daty powrotu z Podróży.
7. Organizator nie publikuje części Opinii wyraźnie w Ankiecie wskazanych.
 8. Edycja treści Opinii jest możliwa przed jej publikacją w Serwisie (co dotyczy również przypadku, kiedy Opinia ma status „nieopublikowana”) na podstawie dyspozycji Autora wysłanej na adres e-mail opinie@itaka.pl. Po publikacji Opinii w Serwisie edycja nie jest możliwa.
 9. W przypadku gdy hotel lub wycieczka jest oznaczona w Serwisie jako „nowość w ofercie”, publikacja Opinii następuje po otrzymaniu 3 Opinii zgodnych z zasadami Regulaminu.
 10. Administrator zastrzega sobie możliwość usunięcia już opublikowanej Opinii w uzasadnionych przypadkach:
 - 1) gdy hotel zmieni oficjalną kategoryzację,
 - 2) gdy hotel przejdzie kapitalny remont, modernizację, przebudowę, rozbudowę,
 - 3) gdy hotel dokona zmian w zakresie: formy wyżywienia (liczba posiłków), animacji, SPA, dopuszczalnego wieku gości,
 - 4) gdy Opinia została błędnie zweryfikowana przez Moderadora,
 - 5) gdy dotychczasowe techniczne oznaczenie niedostępnej już imprezy turystycznej (kod) zostało przypisane do aktualnej oferty sprzedaży, a tym samym niedostępna oferta wraz z Opinią z nią powiązanymi zostaje usunięta z Serwisu jako nieaktualna,
 - 6) gdy oferta została na sezon/klika sezonów wyłączona ze sprzedaży, a następnie powróciła do niej, lecz w międzyczasie doszło do zmiany jej elementów składowych, w konsekwencji czego Opinia początkowo jej wystawiona (tj. przed wprowadzeniem zmian w ofercie) przestaje być aktualna i może wprowadzać klienta w błąd,
 - 7) gdy Opinia jest w całości lub częściowo skopiowana od innych Autorów lub z innych dostępnych źródeł, 8) na prośbę Autora Opinii.
 11. Publikowane w Serwisie Opinie mogą być również wyświetlane na stronach/serwisach internetowych należących do spółek wchodzących w skład grupy Itaka Holdings.
 12. Publikowane Opinie są subiektywnymi ocenami ich Autorów. Odpowiedzialność za treść Opinii ponosi Autor. Administrator ponosi odpowiedzialność za moderację Opinii zgodnie z Regulaminem. Tym samym Administrator zobowiązuje się do podjęcia odpowiednich działań w przypadku zgłoszenia nadużyć w szczególności w przypadkach wskazanych w Kodeksie cywilnym i przepisach o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Wszelkie przypadki nadużyć mogą być zgłaszane za pomocą adresu e-mail: opinie@itaka.pl.
 13. Nadzór nad treściami (DSA): z zastrzeżeniem pkt. 11 (powyżej), niezależnie od zasad, o których mowa jest w niniejszym Regulaminie, zabronione jest zamieszczanie Opinii, które stanowią nielegalne treści niedozwolone w rozumieniu aktu o usługach cyfrowych (DSA), co szczegółowo jest opisane w [Regulaminie DSA](#).
 14. Osoby korzystające z Serwisu mogą w sprawie Opinii kontaktować się z Administratorem za pomocą adresu email: opinie@itaka.pl.
 15. Administratorem danych osobowych gromadzonych w celu umożliwienia dodawania Opinii jest Nowa Itaka Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Reymonta 39, 45-072 Opole. Więcej informacji o zasadach przetwarzania danych osobowych dostępnych jest tutaj: www.itaka.pl/dane-osobowe/.