

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. Ankietę otrzymuje Konsument po powrocie z Podróży, w wiadomości e-mail i/lub za pośrednictwem Strefy Klienta.
2. Autor wypełnia i przekazuje Opinię poprzez Ankietę.
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 przestaniu 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 Moderatora, 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 nieopublikowaniu Opinii jest przekazywana Autorowi Opinii w Strefie Klienta.
3. Opinie nie wyświetlają się w Serwisie od razu po przestaniu 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 poszczególnej osoby 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 je 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 możliwa jest wyłącznie przed jej publikacją w Serwisie, na podstawie dyspozycji Autora, wystanej na adres e-mail opinie@itaka.pl. Edycji nie podlega ocena liczbową wskazana w Ankiecie. 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 e-mail: 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/.