



## 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. Inne usługi — wycieczka fakultatywna, wyższy wariant wyżywienia i/lub zakwaterowania w hotelu oraz pozostałe realizowane w miejscu pobytu.
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. 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. Jedyną 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 Moderatorkę, która 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 lub jej fragmentów nie jest przekazywana Autorowi Opinii.



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, narodowościowych, etnicznych, rasowych, wyznaniowych albo ze względu na bezwyznaniowość,
  - 2) nie znieważają grup ludności lub poszczególnej osoby z powodu: przynależności płciowej, seksualnej, narodowej, etnicznej, rasowej, wyznaniowej albo ze względu na bezwyznaniowość,
  - 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 lub nazw innych podmiotów/osób pośredniczących lub/i świadczących Usługi turystyczne (także w kontekście porównawczym),
  - 8) nie zawierają prywatnych informacji osób trzecich (nazwisk, adresów, numerów telefonu, adresów e-mail, 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 trzecich,
  - 10) nie naruszają dóbr osobistych jakiegokolwiek osoby trzeciej,
  - 11) nie naruszają praw autorskich jakiegokolwiek osoby trzeciej,
  - 12) nie powielają treści publikowanych w Serwisie (w tym już opublikowanej Opinii) oraz na innych stronach (co nie dotyczy fragmentów opinii),
  - 13) nie zostały wygenerowane za pośrednictwem sztucznej inteligencji,
  - 14) nie zawierają informacji o cenie Rezerwacji (także określonej jako cena za osobę) oraz cenie Innych usług, 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 nazwy hotelu/wycieczki innego/innej niż ten/ta, w którym/której Autor Opinii wypoczywał/brał udział,
  - 19) zawierają informacje zgodne z faktami odnoszonymi się do hotelu/wycieczki, w którym/w której Autor Opinii wypoczywał/brał udział,
  - 20) zawierają część opisową spójną z oceną liczbową,
  - 21) 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, wysłanej na adres e-mail [opinie@itaka.pl](mailto:opinie@itaka.pl). Edycji nie podlega ocena liczbowa 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 Moderатора,
  - 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 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](mailto:opinie@itaka.pl).
12. 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](#).
13. Osoby korzystające z Serwisu mogą w sprawie Opinii kontaktować się z Administratorem za pomocą adresu e-mail: [opinie@itaka.pl](mailto:opinie@itaka.pl).
14. 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/](http://www.itaka.pl/dane-osobowe/).