

Regulamin serwisu ITAKA.pl

z dnia 20.06.2023 r.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady korzystania z serwisu www.itaka.pl i aplikacji mobilnej.
2. Administratorem, właścicielem i operatorem serwisu www.itaka.pl (Serwis) oraz aplikacji mobilnej (Aplikacja) jest 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 (dalej: ITAKA).
3. Regulamin określa prawa i obowiązki Użytkowników Serwisu, zarówno osób dokonujących Rezerwacji, Rejestracji w Serwisie, jak i innych działań w Serwisie. Powyższe dotyczy również Aplikacji.
4. Regulamin opracowany został w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, w szczególności uwzględniając:
 1. Ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny,
 2. Ustawę z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
 3. Ustawę z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 4. Ustawę z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych,
 5. Ustawę z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych,
 6. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE tzw. RODO.
5. Korzystanie z Serwisu/Aplikacji oznacza akceptację Regulaminu oraz potwierdzenie, że Użytkownik zapoznał się z jego warunkami, rozumie je i zobowiązuje się, aby ich przestrzegać. Akceptacja Regulaminu jest równoznaczna ze zgodą na zawarcie umowy z Administratorem o świadczenie usług drogą elektroniczną – zgodnie z Ustawą o świadczenie usług drogą elektroniczną.

II. PRAWA AUTORSKIE I ZASTRZEŻENIA PRAWNE

1. Serwis www.itaka.pl oraz Aplikacja jest własnością Administratora, ma on prawo dokonywania w nim zmian, dodawania, modyfikowania i usuwania treści, a wszelkie zbiory w Serwisie, jego nazwa, sposób funkcjonowania i dane podlegają ochronie prawnej. Reprodukowanie, przenoszenie, dystrybucja lub zapisywanie na jakichkolwiek nośnikach, bez wcześniejszej pisemnej zgody Administratora jest zabronione poza wyjątkami opisanymi poniżej. Użytkownik witryny ma prawo przeglądania zamieszczonych stron oraz dokonywania ich zapisu na dysku twardym komputera w postaci plików tymczasowych. Ponadto użytkownik ma prawo drukowania wybranych stron dla swojego prywatnego użytku. Prawo

użytkowania całej witryny jest ograniczone do zastosowań prywatnych i niekomercyjnych. Wykorzystanie materiałów określonych jako "prasowe" jest dozwolone pod warunkiem zacytowania źródła informacji.

2. Serwis jest dostępny w takim stanie, w jakim Użytkownik otrzymuje go z serwera obsługującego. Administrator nie udziela żadnych gwarancji co do dostępności Serwisu ani Aplikacji, która może być ograniczona lub przerwana w dowolnej chwili bez powiadamiania użytkownika.
3. Serwisu/Aplikacji nie można używać inaczej niż do celów osobistych i niekomercyjnych. Administrator zabrania używania jakichkolwiek zautomatyzowanych systemów lub oprogramowania do pozyskiwania danych z tej strony do celów komercyjnych (tzw. „screen scraping”), a także udostępniania lub obsługiwania łączy do niniejszej witryny bez uzyskania uprzedniej pisemnej zgody jej właściciela.
4. Wszelkie informacje, dane i materiały udostępniane w ramach Serwisu i Aplikacji są chronione prawami autorskimi, prawami do znaków towarowych, prawami do baz danych lub innymi prawami własności intelektualnej. Żadna część, jak i całość treści, z których Użytkownik korzystał, nie może być powielana i rozpowszechniana, w jakiegokolwiek formie i w jakikolwiek inny sposób (elektroniczny lub mechaniczny), włącznie z kopiowaniem i zamieszczaniem w Internecie. Użycie lub wykorzystanie treści w całości lub w części, bez pisemnej zgody Administratora jest zabronione.
5. W przypadku jakiegokolwiek nieupoważnionego korzystania z Serwisu lub Aplikacji, Administrator zastrzega sobie prawo do podjęcia wszelkich niezbędnych działań, w tym wystąpienia na drogę sądową, bez uprzedzania o tym fakcie Użytkownika. Mimo dołożenia wszelkich możliwych starań Administrator nie gwarantuje, że informacje i ceny zawarte na Serwisie lub w Aplikacji są wolne od uchybień i błędów, które nie mogą być jednak podstawą do roszczeń.
6. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zawartości Serwisu czy Aplikacji w każdej chwili przez wyłączenie stron wcześniej dostępnych i włączanie nowych stron. Administrator nie bierze żadnej odpowiedzialności za zdarzenia wynikłe podczas przeglądania podstron Serwisu lub korzystania z Aplikacji. Dana oferta jest dostępna tylko wówczas, kiedy można ją zarezerwować poprzez stronę www.itaka.pl lub w aplikacji w momencie jej przedstawienia na tej stronie.
7. W celu poprawienia funkcjonalności witryny www.itaka.pl istnieje prawdopodobieństwo zamieszczania odwołań hipertekstowych do zasobów internetowych podmiotów trzecich. W takim przypadku Użytkownik powinien zapoznać się z ograniczeniami prawnymi mającymi zastosowanie dla tych zasobów.
8. Administrator przekazuje Podróżnemu/Użytkownikowi informację o położeniu hotelu wymaganą przez art. 40 ust. 1 pkt 1 lit. c) Ustawy poprzez podanie miejscowości, w której znajduje się hotel. Informacja ta jest zawarta w opisie Imprezy na stronie www.itaka.pl w zakładce „Mapa i informacje o regionie”. Dodatkowo Biuro Podróży udostępnia Podróżnym korzystanie z internetowego narzędzia umożliwiającego szczegółową lokalizację hotelu na mapie za pośrednictwem Google oraz OpenStreetMap. Udostępnienie tego narzędzia internetowego nie stanowi określenia przez Biuro Podróży położenia hotelu w

- rozumieniu art. 40 ust. 1 pkt 1 lit. c) Ustawy z dnia 24 listopada 2017r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
9. Administrator może wydawać dodatkowe regulaminy i warunki regulujące świadczone przez niego Usługi.
 10. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, takich jak w szczególności zmiana obowiązujących przepisów prawa czy konieczność dostosowania Regulaminu do nowych funkcjonalności Serwisu lub Aplikacji.
 11. O zmianie treści Regulaminu Usługodawca informuje użytkowników poprzez zamieszczenie informacji w Serwisie z udostępnieniem nowej treści Regulaminu lub drogą elektroniczną na adresy e-mail wskazane przez Użytkowników.

III. POJĘCIA STOSOWANE W REGULAMINIE

1. Administrator/Biuro Podróży – podmiot wskazany w § I. pkt 2 Regulaminu.
2. Aplikacja – aplikacja mobilna ITAKA na urządzenia mobilne z systemem operacyjnym iOS lub Android, poprzez którą można uzyskać dostęp do Serwisu.
3. Awaria - nieprawidłowość w funkcjonowaniu Usług/i uniemożliwiająca korzystanie z Serwisu i jego poszczególnych funkcjonalności.
4. Dane osobowe - należy przez to rozumieć wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej, zgodnie z art. 4 pkt. 1) RODO.
5. Dni robocze- dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych.
6. Formularz kontaktowy – elektroniczna ścieżka kontaktu z Administratorem w celu złożenia zapytania.
7. Hasło – unikalny ciąg znaków ustalony przez Użytkownika w celu zalogowania się do Strefy Klienta Serwisu.
8. Impreza turystyczna – usługi turystyczne w rozumieniu Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
9. Konsument – to osoba fizyczna, korzystająca z Serwisu, w tym w szczególności dokonująca zakupów, w celu niezwiązanym bezpośrednio jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
10. Przedsiębiorca na prawach Konsumenta - to osoba fizyczna, która zawiera umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, lecz nieposiadającą dla niej charakteru zawodowego, który wynika w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionym w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej
11. Konto w Strefie Klienta – indywidualne konto dostępne dla zarejestrowanych i zalogowanych w Strefie Klienta Użytkowników Serwisu lub Aplikacji.
12. Login – adres e-mail Użytkownika, podany podczas Rejestracji do Serwisu.
13. Opinia – możliwość oceny wybranej oferty imprezy turystycznej oraz jakości usług świadczonych przez Administratora.
14. Regulamin – niniejszy Regulamin określający warunki korzystania z Serwisu itaka.pl oraz Aplikacji i świadczenia usług przez Administratora. Regulamin jest

- regulaminem w rozumieniu art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
15. Rejestracja – czynność wykonana przez Użytkownika polegająca na założeniu indywidualnego Konta w Strefie Klienta w Serwisie.
 16. Rezerwacja – złożenie zamówienia na udział w imprezie turystycznej dostępnej w Serwisie bądź Aplikacji Administratora. Rezerwacja jest jednoznaczna z zapoznaniem się oraz akceptacją Warunków Uczestnictwa w Imprezie Turystycznej, Informacji Praktycznych, Standardowym Formularzem Informacyjnym, Kartą Produktu i Warunkami Ubezpieczenia w Trakcie Podróży oraz Polityką prywatności.
 17. Serwis – strona internetowa i wszystkie powiązane podstrony znajdujące się pod adresem www.itaka.pl, również pod innymi adresami internetowymi, pod którymi Administrator prowadzi Serwis, stanowiące własność Administratora, zapewniająca funkcjonalności określone Regulaminem.
 18. Sprzedawca – inaczej Administrator Serwisu oraz Aplikacji, realizujący Usługę na rzecz Klienta.
 19. Strefa Klienta – udostępniona w ramach Serwisu oraz Aplikacji, dostępna dla zarejestrowanego i zalogowanego Użytkownika, umożliwiająca bezpośredni dostęp do informacji (m.in. o dokonanych przez Użytkownika Rezerwacjach), zarządzanie dostępnymi usługami i funkcjonalnościami.
 20. Umowa – umowa o udział w imprezie turystycznej zawierana pomiędzy Użytkownikiem a Nowa Itaka sp. z o.o. za pośrednictwem Serwisu lub Aplikacji w postaci elektronicznej na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
 21. Usługa/i – usługi świadczone drogą elektroniczną w rozumieniu Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
 22. Usługa turystyczna - należy przez to rozumieć a) przewóz pasażerów, b) zakwaterowanie w celach innych niż pobytowe, które nie jest nieodłącznym elementem przewozu pasażerów, c) wynajem pojazdów samochodowych lub innych pojazdów silnikowych lub d) inna usługa świadczona podróżnym, która nie stanowi integralnej części usług wskazanych w lit. a)-c) powyżej.
 23. Użytkownik/Klient – osoba korzystająca z Serwisu bądź Aplikacji tj. osoba fizyczna, która posiada pełną zdolność do czynności prawnych; osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, z nadanymi prawami do czynności prawnych przez Ustawę, korzystająca z Serwisu lub Aplikacji i ich funkcjonalności. Użytkownikiem może być także osoba, która nie posiada pełnej zdolności do czynności prawnych, za zgodą opiekuna prawnego.

IV. PRZEDMIOT I WARUNKI ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Poprzez Serwis lub Aplikację Użytkownikom oferowany jest dostęp do Usług, w tym Usług turystycznych oraz możliwość korzystania z zawartości Serwisu lub Aplikacji, zgodnie z Regulaminem oraz dodatkowymi warunkami publikowanymi przez Administratora.
2. W Serwisie oraz Aplikacji świadczone są Usługi umożliwiające dokonanie Rezerwacji oraz zawarcie Umowy.
3. Użytkownik dokonując Rezerwacji potwierdza, że zapoznał się z Warunkami Uczestnictwa w Imprezie Turystycznej, Informacjami Praktycznymi,

Standardowym Formularzem Informacyjnym, Kartą Produktu i Warunkami Ubezpieczenia w Trakcie Podróży oraz Polityką prywatności. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania nieprawdziwych lub niepełnych informacji.

4. Administrator nie jest dostawcą usług transmisji danych. Koszty transmisji danych wymaganych do pobrania, instalacji, uruchomienia i korzystania z Serwisu lub Aplikacji obciążają Użytkownika w ramach obowiązującej go taryfy zgodnie z umową, jaką Użytkownik zawarł ze swoim operatorem telekomunikacyjnym lub dostawcą usług internetowych. W tym zakresie Administrator nie ponosi odpowiedzialności za wysokość opłat, jakie zostaną naliczone z tytułu wykorzystania transmisji danych niezbędnych do działania, funkcjonowania i korzystania z Serwisu lub Aplikacji.
5. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z wszelkich informacji i materiałów udostępnionych za pośrednictwem Serwisu lub Aplikacji jedynie w zakresie dozwolonego użytku.
6. Użytkownik nie może wprowadzać do Serwisu oraz Aplikacji treści o charakterze bezprawnym.
7. Użytkownik korzysta z Serwisu oraz Aplikacji dobrowolnie i na własną odpowiedzialność.
8. Korzystanie z Serwisu oraz Aplikacji z użyciem fałszywych danych lub podszywanie się pod osobę trzecią jest prawnie zabronione pod rygorem odpowiedzialności cywilnej i karnej.
9. Użytkownik powinien powiadomić Administratora o każdym przypadku naruszenia prawa w związku z Serwisem lub Aplikacją.
10. W przypadku stwierdzenia, że Użytkownik dopuszcza się działań zabronionych prawem lub Regulaminem, albo naruszających zasady współżycia społecznego lub godzących w usprawiedliwiony interes Administratora, Administrator może podjąć wszelkie działania przewidziane prawem, aby ograniczyć Użytkownikowi możliwość korzystania z Serwisu lub Aplikacji.
11. Administrator zapewnia ciągły dostęp do Serwisu oraz Aplikacji, jednak zastrzega sobie prawo do stosowania przerw lub ograniczeń w funkcjonalności wskutek przyczyn technicznych. Ograniczenia lub przerwy techniczne mogą również wystąpić w systemach/aplikacjach, z których korzysta Serwis lub Aplikacja, co może skutkować czasową niedostępnością pewnych ofert lub brakiem możliwości dokonania rezerwacji czy zalogowania się. Administrator doloży wszelkich starań, aby ograniczenia z korzystania z Serwisu lub Aplikacji czy przerwy techniczne, trwały jak najkrócej.
12. Administrator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niepoprawnego działania Serwisu lub Aplikacji oraz przerw w jej funkcjonowaniu, gdy do takiej przerwy doszło z przyczyn niezależnych od Administratora. Administrator dokłada wszelkich starań, by Serwis lub Aplikacja działała nieprzerwanie bezbłędnie i w sposób umożliwiający korzystanie z niej w pełni.
13. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenia lub przerwy techniczne w systemach teleinformatycznych, z których korzystają urządzenia/urządzenia mobilne Użytkowników, a które uniemożliwiają lub ograniczają użytkownikom korzystanie z Serwisu lub Aplikacji i oferowanych Usług.

14. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za poprawność działania Serwisu lub Aplikacji w urządzeniu/urządzeniu mobilnym należącym do Użytkownika, ani za jej brak. Użytkownik odpowiada za to, by użytkować Serwis lub Aplikację na urządzeniu/urządzeniu mobilnym do tego przystosowanym.
15. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Użytkownika w wyniku użytkowania Serwisu lub Aplikacji w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem i wbrew postanowieniom Regulaminu.
16. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty bądź szkody poniesione przez Użytkownika bądź osobę trzecią w wyniku korzystania z Serwisu lub Aplikacji. W szczególności Administrator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zdarzenia, na które wpływ miał Użytkownik bądź osoba trzecia.

V. INFORMACJE O USŁUGACH ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Administrator zapewnia funkcjonowanie systemu informatycznego, którym się posługuje w sposób taki, aby każdy Użytkownik mógł nieodpłatnie zakończyć w każdej chwili korzystanie z usług elektronicznych.
2. Administrator zapewnia działanie systemu informatycznego, którym się posługuje, w taki sposób, aby uniemożliwić dostęp osobom nieuprawnionym do treści przekazu składającego się na usługi elektroniczne, zwłaszcza z wykorzystaniem technik kryptograficznych.
3. Administrator zapewnia jednoznaczną identyfikację stron usług elektronicznych.
4. Administrator informuje, że korzystanie z usług elektronicznych może wiązać się z ryzykiem wynikającym ze sposobu posługiwania się urządzeniem przez Użytkownika.
5. Informacje dotyczące funkcji i celu oprogramowania lub danych nienależących do treści usług elektronicznych, wprowadzanych do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik są zawarte w Polityce prywatności.
6. Celem korzystania z Serwisu lub Aplikacji Administratora, Użytkownik powinien spełnić poniższe wymagania techniczne, niezbędne do nawiązania współpracy z systemem teleinformatycznym Administratora:
 1. Posiadanie urządzenia, które umożliwia korzystanie z sieci Internet;
 2. Połączenie z siecią Internet;
 3. Posiadanie przeglądarki internetowej, która umożliwi wyświetlanie stron WWW i dostęp do Serwisu Administratora, z obsługą połączeń szyfrowanych SSL i JavaScript;
 4. Posiadanie aktywnego adresu poczty elektronicznej.
A ponadto w przypadku Aplikacji:
 5. Korzystanie z urządzeń mobilnych, na które zostanie pobrana Aplikacja ze sklepu internetowego Google Play (dla systemu Android) lub App Store (dla systemu iOS), prawidłowo zainstalowana i uruchomiona. Pobranie Aplikacji jest nieodpłatne.
 6. Korzystanie z urządzeń mobilnych spełniających następujące wymagania techniczne dotyczące systemu operacyjnego dla wersji Aplikacji pobranej z Google Play - Android w wersji minimum 5.0; dla wersji Aplikacji pobranej

z App Store - iOS w wersji minimum 12.0; przy czym dla prawidłowego działania Aplikacji zalecane są najnowsze wersje systemów Android lub iOS.

7. Zalogowanie się za pośrednictwem Aplikacji.
7. Administrator zastrzega sobie prawo do ingerowania w strukturę techniczną Konta/Strefy Klienta, aby móc diagnozować ewentualne nieprawidłowości lub problemy w funkcjonowaniu usług Serwisu oraz Aplikacji, może także dokonywać zmian i oddziaływać na sekcję techniczną Konta Użytkownika celem modyfikacji i zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Konta lub samego Serwisu i Aplikacji.
8. Administrator, w ramach współpracy ze swoimi Partnerami handlowymi, może udostępniać Użytkownikom oferty tych Partnerów, oferty wspólne, linki lub odnośniki do serwerów Partnerów, przy czym zasady świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach tych serwisów określają poszczególne regulaminy tych serwisów. Korzystanie z oferowanych serwisów wymaga zapoznania się i akceptacji poszczególnych regulaminów.

V.I. APLIKACJA MOBILNA ITAKA

1. W ramach Aplikacji, Administrator prezentuje Użytkownikom oferty usług i imprez turystycznych oraz umożliwia dokonanie ich rezerwacji. Dana oferta jest dostępna tylko wówczas, kiedy można ją zarezerwować poprzez Aplikację w momencie jej przedstawienia w Aplikacji.
2. Użytkownikowi jest udostępniona specjalistyczna wyszukiwarka, za pomocą której prezentowane są oferty zgodnie z wybranymi kryteriami wyszukiwania przez Użytkownika m.in.: wg rodzaju wypoczynku, standardu hotelu, preferowanej formy wyżywienia, miejsca wylotu i długości pobytu. Aplikacja umożliwia wyszukiwanie ofert z poziomu mapy świata.
3. Administrator dokłada wszelkich starań, aby każda oferta prezentowana w Aplikacji zawierała szczegółowy opis świadczonych usług oraz cenę. Użytkownik ma wgląd do ocen i opinii innych podróżujących, może tworzyć listę ulubionych ofert i dodać ich do porównywarki.
4. Za pośrednictwem Aplikacji, Użytkownik ma możliwość zapoznania się z ofertą i zakupu usług dodatkowych oferowanych w ramach Aplikacji, w tym m. in. udziału w wycieczkach fakultatywnych, rezerwacji miejsca parkingowego na lotnisku. Powyższe usługi świadczone są przez Partnerów Administratora.
5. Administrator za pośrednictwem Aplikacji, umożliwia Klientom zawarcie z podmiotami trzecimi świadczącymi usługi ubezpieczeniowe umowy nieobowiązkowego, dodatkowego ubezpieczenia podróżnego oraz ubezpieczenia kosztów rezygnacji.
6. Za pośrednictwem indywidualnego konta w Aplikacji Użytkownik ma bezpośredni dostęp do informacji o zakupionych usługach oraz możliwość zarządzania nimi. Konto Użytkownika w Aplikacji jest zsynchronizowane z kontem w serwisie internetowym ITAKA (www.itaka.pl/strefa-klienta).

7. Użytkownik Aplikacji na urządzeniu mobilnym ma dostęp do dodatkowych funkcjonalności takich jak: autoryzacja zgód i dokumentów do rezerwacji podczas procesu rezerwacji w salonie sprzedaży, dostęp do przewodników turystycznych oraz dostęp do porównywarki ofert.

VI. DOKONANIE REZERWACJI, ZAWARCIE I REALIZACJA UMOWY

1. W celu dokonania rezerwacji Użytkownik podaje następujące dane osobowe: imię i nazwisko osoby rezerwującej, dane kontaktowe: adres, telefon kontaktowy i adres email oraz dane osobowe pozostałych Uczestników, dla których dokonuje rezerwacji w imprezie.
2. Dla dokonania rezerwacji imprezy turystycznej wymagane jest, aby Użytkownik zapoznał się Regulaminem Serwisu i zaakceptował jego treść oraz zapoznał się z Warunkami Uczestnictwa i Warunkami Ubezpieczenia.
3. Po potwierdzeniu rezerwacji dokonuje się zawarcia umowy z Użytkownikiem Serwisu. Umowa zawierana jest w postaci elektronicznej. Użytkownik przez dokonanie wpłaty ceny imprezy turystycznej (części lub całości) akceptuje warunki Umowy. Nowa Itaka sp. z o.o. potwierdzi Użytkownikowi zawarcie umowy.
4. Po dokonaniu Rezerwacji Administrator zapewnia Dokument podróży, który jest dostępny w Strefie Klienta lub w wiadomości e-mail otrzymywanej na wskazany adres poczty elektronicznej.
5. Warunki i sposoby płatności są dostępne po dokonaniu Rezerwacji w podsumowaniu Rezerwacji, w Strefie Klienta i wiadomości e-mail od Administratora Serwisu.
6. Wszystkie ceny podane na Serwisie są cenami brutto i zawierają podatek VAT.
7. Realizacja umowy następuje zgodnie z Warunkami Uczestnictwa w imprezach turystycznych oraz pozostałymi zapisami zawartymi w Regulaminie i dokumentach dołączonych do Rezerwacji.
8. Administrator zastrzega sobie możliwość usunięcia niepotwierdzonych rezerwacji, bez wcześniejszego uprzedzenia o tym Użytkownika, w przypadku uznania ich za nadużycie, złamanie postanowień Regulaminu lub stwierdzenia podejrzanego czy nietypowego ruchu ze strony Użytkownika

VII. ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Odstąpienie od zawarcia umowy następuje zgodnie z Warunkami Uczestnictwa w imprezach turystycznych.
2. Zgodnie z treścią art. 27 ustawy o prawach konsumenta (Dz.U. 2020 poz. 287 t.j.), Konsument oraz Przedsiębiorca na prawach Konsumenta, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni odstąpić od tej umowy bez podawania jakiegokolwiek przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem postanowień ust. 4 i 5. Poniżej.
3. W celu odstąpienia od Umowy Konsument i Przedsiębiorca na prawach Konsumenta składa Sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Konsument i Przedsiębiorca na prawach Konsumenta może poinformować

Sprzedawcę o odstąpieniu od umowy w dowolnej formie przewidzianej prawem, w szczególności może wysłać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres cok@itaka.pl.

4. Zgodnie z treścią art. 3 ust. 1 pkt 8 ustawy o prawach konsumenta (Dz.U. 2020 poz. 287 t.j.), ustawy nie stosuje się do umów: o udział w imprezie turystycznej, o której mowa w ustawie z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 548), z wyjątkiem art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2;
5. W związku z brzmieniem art. 38 ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2020 poz. 287 t.j.), Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu m.in. do umów: o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy; oraz umów o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

VIII. OPINIE

1. Jak można dodać opinię
 1. Opinię może dodać wyłącznie osoba, która dokonała zakupu usługi turystycznej (wczasów lub wycieczki) z oferty Administratora poprzez ankietę, która udostępniana jest po powrocie z wyjazdu w wiadomości mailowej lub za pośrednictwem Strefy Klienta (dalej jako „Ankieta”)
 2. Ankieta zawiera pytania otwarte i zamknięte wraz z oceną w skali od 1 do 6, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, a 6 – najwyższą.
 3. Ankietę można wypełnić w ciągu 3 miesięcy od daty powrotu z imprezy turystycznej.
 4. 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.
 5. Jediną możliwą formą przekazania opinii jest wypełnienie Ankiety online. Opinie dostarczone w inny sposób nie zostaną opublikowane.
 6. Wypełnienie Ankiety nie jest równoznaczne ze złożeniem reklamacji.
 7. Ankieta nie stanowi formularza kontaktowego, dlatego wszelkie prośby o kontakt w niej zawarte nie będą realizowane.
2. Zasady publikacji opinii
 1. Każda przesłana opinia jest czytana przez moderatora, który sprawdza czy nie narusza ona zasad opisanych w pkt. 2.5. Opinie lub ich fragmenty, które naruszają zasady opisane w punkcie 2.5. nie będą publikowane.
 2. Opinie nie wyświetlają się w Serwisie od razu po przesłaniu wypełnionej Ankiety. Są publikowane po weryfikacji moderatora. 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.

3. W serwisie prezentowana jest:
 1. treść opinii klienta o hotelu/wycieczce
 2. wystawione przez Klienta oceny liczbowe hotelu/wycieczki
 3. imię autora opinii (bez nazwiska), miesiąc i rok wyjazdu, przedział wiekowy oraz określenie z kim odbyła się podróż (z partnerem, z rodziną, ze znajomymi lub sam/sama)
4. W serwisie, przy opisach ofert, publikowane są oceny liczbowe, które stanowią średnią arytmetyczną ocen wystawianych przez Klientów w Ankietach. Przy konkretnej ocenie liczbowej znajduje się ikona „i” z wyjaśnieniem sposobu jej wyliczenia.
5. Publikowane są treści opinii, które:
 1. są pozbawione nieodpowiednich treści - wyrażeń oraz zdań, które są powszechnie uznane za obraźliwe, promujących rasizm, nienawiść, zawierających groźby, przekleństwa, wypowiedzi o podtekście seksualnym lub innych mających charakter zakazany obowiązującym prawem,
 2. zawierają informacje zgodne z faktami odnoszącymi się do danego hotelu/wycieczki,
 3. są oryginalne i pozbawione treści zawierających reklamę, lokalizację lub nazwę innych podmiotów świadczących usługi turystyczne (także w kontekście porównawczym) oraz tekstów skopiowanych z innych stron, linków.
 4. nie zawierają informacji prywatnych osób trzecich (nazwisk, adresów, numerów telefonu, adresów e-mail, itp.). Nowa Itaka sp. z o.o. zastrzega sobie możliwość zanonimizowania lub usunięcia danych osobowych osób wskazanych w opiniach.
 5. nie zawierają informacji o cenie imprezy turystycznej oraz cenie usług dodatkowych
 6. nie zawierają treści reklamacyjnych. W przypadku chęci złożenia reklamacji mają zastosowanie postanowienia z [Ogólnych Warunków Uczestnictwa](#)
 7. nie zawierają znaków, w tym np. znaków specjalnych powodujących, że opinia staje się nieczytelna
 8. zawierają część opisową spójną z oceną liczbową
6. Organizator nie publikuje części opinii wyraźnie w Ankiecie wskazanych.
7. 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.
8. Nowa Itaka sp. z o.o. zastrzega sobie możliwość usunięcia już opublikowanej opinii w uzasadnionych przypadkach:
 1. gdy hotel zmieni właściciela, co spowoduje istotne zmiany w hotelu takie jak rozbudowa czy zmiana standardu wyposażenia i świadczonych usług
 2. gdy hotel zmieni oficjalną kategoryzację
 3. gdy przejdzie kapitalny remont, modernizację lub przebudowę

4. gdy opinia została błędnie zweryfikowana przez moderatora
 5. gdy dotychczasowe techniczne oznaczenie niedostępnej już imprezy turystycznej (kod) zostało przypisane do aktualnej oferty sprzedaży, a tym samym niedostępna oferta wraz z opiniami 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.
9. Publikowane opinie są subiektywnymi ocenami klientów. Odpowiedzialność za ich treść ponosi autor opinii. 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.
10. Osoby korzystające z Serwisu mogą w sprawie opinii kontaktować się z Administratorem za pomocą adresu e-mail: opinie@itaka.pl.
11. 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 dostępne jest tutaj: www.itaka.pl/dane-osobowe.

IX. REKLAMACJE

1. Reklamacje można zgłaszać i będą rozpatrywane zgodnie z Warunkami Uczestnictwa w imprezach turystycznych.
2. Klient może zgłosić reklamację także w przypadku, gdy działania podejmowane przez Administratora są realizowane niewłaściwie lub niezgodnie z postanowieniami Regulaminu.
3. Reklamacja może być zgłoszona pisemnie na adres e-mail: cok@itaka.pl.
4. Wskazane jest, aby zgłoszenie reklamacji zawierało dane umożliwiające zidentyfikowanie zamówienia oraz informacje dotyczące przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady; określenie żądania dotyczącego sposobu usunięcia wady oraz podanie danych kontaktowych składającego reklamację. Podanie ww. informacji przyspieszy rozpatrzenie reklamacji. Niepodanie ww. danych w żaden sposób nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem podania zalecanych informacji.
5. Administrator rozpatrzy i ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Użytkownik zostanie poinformowany zgodnie z danymi wskazanymi w zgłoszeniu reklamacji.

6. Administrator informuje Klienta będącego Konsumentem i Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta o możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji Produktów, w tym poprzez złożenie przez Klienta po zakończeniu postępowania reklamacyjnego wniosku o wszczęcie mediacji lub wniosku o rozpatrzenie sprawy przed sądem polubownym (wniosek można pobrać na stronie internetowej <http://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=6223>)
7. Wykaz Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich działających przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej dostępny jest na stronie internetowej: http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq596
8. Pozasądowe dochodzenie roszczeń po zakończeniu postępowania reklamacyjnego jest bezpłatne. W przypadku Klienta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta, chcącego skorzystać z pozasądowego sposobu dochodzenia roszczeń, istnieje dodatkowo możliwość złożenia skargi za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

X. PŁATNOŚCI

1. Operatorem płatności jest PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu (ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań,), strona internetowa: www.Przelewy24.pl.
2. Wysokie bezpieczeństwo dla transakcji kartowych zapewniane jest przez zastosowanie silnych zabezpieczeń transakcji - 3D Secure (Verified by VISA oraz MasterCard SecureCode), SSL EV (Secure Sockets Layer Extended Validation). System zapewnia wysokie bezpieczeństwo również dzięki rozwiązaniu, w którym numery kart płatniczych nigdy nie trafiają do sklepu internetowego i co równie ważne nigdzie nie są one przechowywane. Klient ma gwarancję, że numer jego karty zna tylko on i jego bank.

XI. BEZPIECZEŃSTWO

1. Certyfikat SSL zapewnia ochronę stron internetowych oraz poufność danych przekazywanych drogą elektroniczną. Zastosowany algorytm, z kluczem szyfrującym długości 128 bitów, jest obecnie najbezpieczniejszym i najpopularniejszym ze stosowanych w powszechnym użyciu. Dzięki temu nie ma możliwości przejęcia informacji przekazywanej za pośrednictwem zabezpieczonej witryny internetowej.
2. Organem certyfikującym jest Thawte.

XII. AWARIE

1. Do zgłaszania awarii Serwisu uprawniony jest każdy Użytkownik.
2. Zgłoszenia dokonuje się na adres mailowy: webmaster@itaka.pl
3. Po otrzymaniu zgłoszenia awarii Administrator przystępuje do działań zmierzających do usunięcia Awarii i informuje Użytkownika o przyjęciu zgłoszenia.

4. W razie konieczności uzyskania dodatkowych informacji, Administrator może zwrócić się do Użytkownika o przekazanie dodatkowych informacji na temat zgłoszonej Awarii.
5. Po zgromadzeniu wszystkich niezbędnych informacji o zgłoszonej Awarii Administrator przystępuje do jej niezwłocznego usunięcia.
6. Usunięciem Awarii jest w szczególności:
 1. przywrócenie Usług/i do stanu sprzed wystąpienia Awarii;
 2. doprowadzenie Usługi/ do funkcjonowania w sposób umożliwiający korzystanie z funkcjonalności Serwisu;
7. W przypadku ustalenia przez Administratora, że Awaria wystąpiła w skutek okoliczności i czynników od niego niezależnych (co oznacza, że mogą to być okoliczności i czynniki leżące po stronie Użytkownika i sprzętu, z którego korzysta) Administrator przekazuje taką informację Użytkownikowi, co jest równoznaczne z usunięciem Awarii.
8. W przypadkach tego wymagających Administrator może poinformować Użytkownika o usunięciu Awarii.

XIII. DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych gromadzonych w szczególności za pośrednictwem serwisu www.itaka.pl (Serwis) oraz aplikacji mobilnej (Aplikacja) jest Nowa Itaka sp. z o.o. z siedzibą w Opolu 45-072, ul. Reymonta 39; wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Opolu VIII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000002269, NIP 754-26-86-316, REGON 532179139, kapitał zakładowy 3.315.000 złotych. Kontakt z Administratorem: tel. 77 5412 202, email: info@itaka.pl. Administrator danych jest odpowiedzialny za bezpieczeństwo przekazanych danych osobowych oraz przetwarzanie ich zgodnie z przepisami prawa.
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych (IOD), z którym można skontaktować się w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych oraz z wykonywaniem praw przysługujących użytkownikom zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych za pośrednictwem adresu e-mail: daneosobowe@itaka.pl
3. Więcej informacji o zasadach przetwarzania danych osobowych dostępne jest tutaj www.itaka.pl/dane-osobowe

XIV. POLITYKA COOKIES

1. Administrator gromadzi informacje pozyskiwane automatycznie – logi systemów (tzw. rejestry zdarzeń), zawierające w szczególności publiczne adresy IP oraz identyfikatory MAC użytkowników odwiedzających Serwis www.itaka.pl i korzystających z usług świadczonych w ramach Serwisu. Logi systemów wykorzystywane są przez Administratora do celów statystycznych. Zbiorcze podsumowania w postaci statystyk nie zawierają żadnych cech identyfikujących użytkowników odwiedzających Serwis i korzystających z Aplikacji.
2. W Serwisie wykorzystywane są pliki cookies – pliki tekstowe, przechowywane w urządzeniu końcowym użytkownika i służące do korzystania ze stron Serwisu.

- Więcej informacji o zasadach korzystania z plików cookies i innej tego typu technologii dostępne jest tutaj www.itaka.pl/dane-osobowe/#polityka-cookies

XV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- Do Regulaminu i świadczonych na jego podstawie Usług stosuje się przepisy prawa polskiego, z zastrzeżeniem poczynionym w pkt. I.4. Regulaminu.
- Jeżeli jedno lub więcej z postanowień Regulaminu/Umowy okaże się nieważne z mocy prawa, lub wykonanie go będzie niemożliwe, pozostałe postanowienia pozostaną w mocy, zaś Strony podejmą działania w celu stosownej zmiany lub uzupełnienia Regulaminu/Umowy.
- Regulamin obowiązuje (w tym jest stosowany do Umów) od dnia 20.06.2023 r.