

WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI OCEN I RECENZJI

(niniejsze Warunki obowiązują od dnia: 17.06.2026)

§ 1. DEFINICJE

Użyte w niniejszych Warunkach pojęcia oznaczają:

- 1) **Albatros Travel** – Albatros Travel A/S z siedzibą w Kopenhadze w Danii, adres: Tøndergade 16, 1752 København V, Dania, zarejestrowana w Centralnej Ewidencji Przedsiębiorstw (CVR) pod numerem CVR: 20342781, działająca poprzez oddział przedsiębiorcy zagranicznego pod nazwą: Albatros Travel A/S Spółka Akcyjna oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie przy ul. Marszałkowskiej 76, 00-517 Warszawa, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000709414.
- 2) **Bazaarvoice** – Bazaarvoice, Inc., 10901 Stonelake Blvd., Austin, TX 78759, Stany Zjednoczone, zewnętrzny dostawca usług technologicznych, z którym Albatros Travel współpracuje w zakresie zbierania, moderowania i prezentowania opinii. Bazaarvoice stosuje własną Politykę autentyczności opartą na technologii zapobiegania oszustwom oraz analizie dokonywanej przez człowieka, dostępną pod adresem: <https://www.bazaarvoice.com/legal/trustmark/pl/>.
- 3) **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- 4) **Moderator** – osoba lub podmiot (w szczególności Bazaarvoice) weryfikujący zgodność Opinii z niniejszymi Warunkami przed jej ewentualną publikacją na stronie internetowej Albatros Travel.
- 5) **Opinia** – ocena i/lub recenzja zrealizowanej Wycieczki, sporządzona przez Użytkownika i przekazana Albatros Travel za pośrednictwem formularza recenzji, zawierająca ocenę punktową wycieczki lub jej elementów, recenzję opisową i/lub zdjęcia.
- 6) **Usługa CRR** – usługa Customer Ratings and Reviews (*Oceny i opinie klientów*) oferowana przez Albatros Travel, umożliwiająca Użytkownikom zamieszczanie ocen i recenzji dotyczących Wycieczek zrealizowanych przez Albatros Travel, a także umożliwiająca klientom lub potencjalnym klientom Albatros Travel, jak również wszystkim osobom odwiedzającym stronę internetową Albatros Travel, na zapoznanie się z opublikowanymi na niej Opiniami.
- 7) **Użytkownik** – osoba fizyczna, będąca uczestnikiem Wycieczki zrealizowanej przez Albatros Travel, która zawarła lub na rzecz której zawarta została umowa o udział w imprezie turystycznej organizowanej przez Albatros Travel, korzystająca z Usługi CRR.
- 8) **Warunki** – niniejszy dokument określający zasady korzystania z Usługi CRR, dostępny na stronie internetowej Albatros Travel pod adresem: <https://www.albatros.pl/praktyczne/ocena-wycieczki>.
- 9) **Wycieczka** – impreza turystyczna zrealizowana przez Albatros Travel.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejsze Warunki regulują zasady korzystania przez Użytkownika z Usługi CRR, oferowanych przez Albatros Travel, w tym zasady przesyłania, weryfikacji, moderowania i publikacji Opinii.

Warunki są dostępne publicznie na stronie internetowej Albatros Travel i mogą być przeglądane przez wszystkich odwiedzających tę stronę, niezależnie od tego, czy zawarli umowę z Albatros Travel.

§ 3. WARUNKI DODAWANIA OPINII

Przesyłając Opinię do Albatros Travel, Użytkownik oświadcza, że:

- 1) jest jedynym autorem i właścicielem praw własności intelektualnej przesyłanych Opinii, w szczególności praw autorskich do tych treści zamieszczanych Opinii oraz zdjęć, a także przysługują mu prawa do dysponowania wizerunkiem osób uwidoczniionych na zdjęciach zamieszczanych w ramach Opinii;
- 2) przesyłana Opinia stanowi wyraz własnych, subiektywnych odczuć i spostrzeżeń Użytkownika związanych z uczestnictwem w Wycieczce zrealizowanej przez Albatros Travel oraz że jej treść oraz zamieszczone zdjęcia nie naruszają praw osób trzecich;
- 3) Opinia jest oparta na własnych, rzeczywistych doświadczeniach Użytkownika związanych z uczestnictwem w Wycieczce i zawiera informacje zgodne z faktami odnoszącymi się do Wycieczki, w której Użytkownik uczestniczył;
- 4) jest pełnoletni;
- 5) żadne przesłane przez Użytkownika treści w ramach Opinii nie wymagają zachowania poufności przez Albatros Travel, jej przedstawicieli, podmiotów zależnych i powiązanych, partnerów oraz zewnętrznych dostawców usług czy ich dyrektorów, kierowników lub pracowników;
- 6) przesyłana Opinia, ani żaden z jej elementów nie narusza niniejszych Warunków.

§ 4. TREŚCI NIEDOZWOLONE

Użytkownik zobowiązuje się, że nie będzie przesyłał Opinii, które:

- 1) zawierają informacje, o których Użytkownik wie, że są nieprawdziwe, niedokładne lub wprowadzające w błąd;
- 2) naruszają jakiegokolwiek prawa autorskie, patenty, znaki towarowe, tajemnice handlowe lub inne prawa własności intelektualnej osób trzecich lub też prawa do wizerunku osób trzecich;
- 3) naruszają obowiązujące przepisy prawa, w tym m.in. przepisy o ochronie konsumentów, zakazie nieuczciwej konkurencji, zakazie dyskryminacji, dobrach osobistych lub reklamie wprowadzającej w błąd;
- 4) mają charakter oszczerczy, zniesławiający, szerzący nienawiść, rasistowski, obraźliwy lub zawierający groźby, dyskryminujący lub nawołujący do nienawiści ze względu na płeć, narodowość lub pochodzenie etniczne, przynależność rasową, orientację seksualną, poglądy polityczne, wyznanie lub bezwyznaniowość albo niepełnosprawność;
- 5) zostały wygenerowane za pomocą narzędzi sztucznej inteligencji;
- 6) za które otrzymał jakiegokolwiek wynagrodzenie lub korzyści od jakiegokolwiek osoby trzeciej;
- 7) zawierają treści reklamacyjne, w tym informacje o przebiegu postępowania reklamacyjnego;
- 8) zawierają informacje stanowiące odnośniki do jakichkolwiek stron internetowych, adresów pocztowych, adresów e-mail, danych kontaktowych lub numerów telefonów;
- 9) zawierają reklamy lub promocje innych podmiotów świadczących usługi turystyczne lub zawierają ich nazwy lub logotypy;

- 10) zawierają dane osobowe osób trzecich (w szczególności nazwiska) lub inne dane takie jak: adresy, numery telefonów, adresy e-mail;
- 11) zawierają złośliwe lub inne potencjalnie szkodliwe oprogramowanie komputerowe, w szczególności wirusy komputerowe, robaki lub konie trojańskie;
- 12) zawierają słowa powszechnie uznane za wulgarne lub obraźliwe.

§ 5. ZDJĘCIA DO OPINII

1. Opinia Użytkownika może zawierać zdjęcia pochodzące z Wycieczki będącej przedmiotem Opinii.
2. Dodanie zdjęć do Opinii może nastąpić wyłącznie na etapie tworzenia Opinii.
3. Przesyłając zdjęcia, Użytkownik oświadcza, że;
 - 1) posiada do nich autorskie prawa majątkowe lub inne uprawnienia pozwalające na ich udostępnienie i rozpowszechnianie, a ich publikacja nie narusza praw osób trzecich;
 - 2) posiada zgodę osób przedstawionych na zdjęciach na rozpowszechnianie ich wizerunku, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa autorskiego;
 - 3) zdjęcia nie naruszają autorskich praw majątkowych lub osobistych twórców obiektów architektonicznych, budowlanych lub artystycznych przedstawionych na zdjęciach.
4. Zdjęcia nie mogą ukazywać wizerunku osób trzecich w sposób naruszający ich dobra osobiste.
5. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za naruszenie praw osób trzecich wynikające z publikacji zdjęć wraz z Opinią.
6. Jeżeli zdjęcie nie spełnia wymagań określonych w niniejszym paragrafie, Albatros Travel lub Moderator może odmówić jego publikacji, przy czym sama Opinia (bez zdjęcia) może zostać opublikowana, jeżeli spełnia wymagania określone w niniejszych Warunkach.

§ 6. LICENCJA NA KORZYSTANIE Z OPINII

1. W odniesieniu do każdej przestanej Opinii, a także w odniesieniu do treści zamieszczonej w jej ramach recenzji lub/i zdjęć, Użytkownik udziela Albatros Travel nieodpłatnej licencji niewyłącznej na korzystanie z autorskich praw majątkowych do treści Opinii oraz załączonych zdjęć, bez ograniczeń geograficznych, na polach eksploatacji niezbędnych do korzystania z Opinii i prezentacji Opinii w Internecie, w tym na stronie internetowej Albatros Travel oraz w jej aplikacjach, a także poza stronami internetowymi Albatros Travel, na których zamieszczone są reklamy lub promocje Wycieczek, jak również w materiałach marketingowych lub reklamowych Albatros Travel, a w szczególności: na polach eksploatacji w zakresie rozpowszechniania Opinii lub zdjęć w taki sposób, aby każdy mógł mieć do nich dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym, a także utrwalania i zwielokrotniania Opinii i zdjęć w zakresie niezbędnym do ich prezentacji w Internecie oraz w materiałach marketingowych lub reklamowych Albatros Travel, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz zapisu cyfrowego dowolną techniką i przechowywania w formie cyfrowej na jakimkolwiek nośniku danych, w tym także w chmurze obliczeniowej, w zakresie niezbędnym do świadczenia Usługi CRR, a także w zakresie obrotu egzemplarzami, na których utrwalono Opinie lub zdjęcia, w tym wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem egzemplarzy.

2. Nadto, w odniesieniu do każdej przesyłanej Opinii Użytkownik udziela Albatros Travel niewyłącznej, nieograniczonej terytorialnie zgody na wykonywanie autorskich praw zależnych do przesłanych Opinii, w szczególności poprzez ich tłumaczenie lub adaptowanie, a także wyraża zgodę na dokonywanie zmian w zakresie dozwolonym w niniejszych Warunkach, jak również zmian formatu lub sposobu prezentacji przesyłanych Opinii, a także zmian w zakresie niezbędnym do ich opracowania, rozpowszechniania, publicznego udostępniania, archiwizacji, digitalizacji oraz dostosowania do wymogów technicznych systemów teleinformatycznych, nośników oraz kanałów dystrybucji wykorzystywanych przez Albatros Travel, a ponadto na użycie urywków Opinii w materiałach marketingowych lub reklamowych Albatros Travel, z zastrzeżeniem, że urywki muszą odzwierciedlać ogólny wydźwięk całej Opinii, a także zawierać odnośnik do pełnej Opinii.
3. Użytkownik wyraża także zgodę na usuwanie w całości lub w części Opinii, w tym zdjęć zamieszczonych w ramach Opinii, w zakresie w jakim naruszają one postanowienia niniejszych Warunków.

§ 7. WERYFIKACJA I PUBLIKACJA OPINII

1. Albatros Travel stosuje system dodawania Opinii wyłącznie przez Użytkowników, którzy uczestniczyli w Wycieczce Albatros Travel i otrzymali indywidualne zaproszenie do wystawienia recenzji. Albatros Travel zapewnia w ten sposób, że publikowane Opinie pochodzą od osób, które rzeczywiście skorzystały z usług Albatros Travel.
2. Moderacja Opinii jest prowadzona przez Bazaarvoice zgodnie z jej Polityką autentyczności, która dostępna jest pod adresem: <https://www.bazaarvoice.com/legal/trustmark/pl/>. Albatros Travel zastrzega, że Moderatorem Opinii może być także inny wyznaczony podmiot.
3. Opinie są na ogół publikowane w ciągu około 10 dni roboczych od przesłania, z zastrzeżeniem, że w okresie wzmożonego ruchu turystycznego termin ten może ulec wydłużeniu.
4. Albatros Travel publikuje zarówno Opinie pozytywne, jak i negatywne (krytyczne), pod warunkiem, że odnoszą się one do rzeczywistych doświadczeń Użytkownika oraz spełniają wymagania określone w niniejszych Warunkach, w szczególności jeśli nie zawierają treści zabronionych określonych w § 4 niniejszych Warunków.
5. Przesłanie Opinii nie jest równoznaczne ze złożeniem reklamacji. W przypadku chęci złożenia reklamacji należy skorzystać z właściwej procedury określonej Ogólnych Warunkach Imprez Turystycznych Albatros Travel A/S.

§ 8. ODMOWA PUBLIKACJI I USUNIĘCIE OPINII

1. Albatros Travel zastrzega sobie prawo do odmowy publikacji lub usunięcia Opinii lub jej części, w tym zdjęcia lub zdjęć w niej zamieszczonych, wyłącznie w przypadku naruszenia przez tę Opinię zasad określonych w § 4 niniejszych Warunków. Albatros Travel nie może odmówić publikacji Opinii wyłącznie z uwagi na jej krytyczny charakter wobec Albatros Travel lub podmiotów z nią współpracujących.
2. Albatros Travel może ponadto usunąć Opinię lub jej część już opublikowaną, w tym zdjęcie lub zdjęcia w niej zamieszczone, w następujących, uzasadnionych przypadkach:

- 1) gdy Opinia narusza zasady określone w § 4 niniejszych Warunków, a jej naruszający charakter ujawnił się po publikacji;
 - 2) gdy Wycieczka lub oferta, której Opinia dotyczy, uległa istotnej zmianie (np. zmiana programu, kategorii obiektu), wskutek czego Opinia odnosząca się do Wycieczki sprzed takiej zmiany może wprowadzać potencjalnych klientów w błąd;
 - 3) na wniosek Użytkownika będącego autorem Opinii.
3. Użytkownik, którego Opinia została usunięta lub odmówiono jej publikacji w całości lub w części, także w odniesieniu do zdjęć zamieszczonych wraz z Opinią, otrzymuje na swój adres e-mail wiadomość z informacją o odmowie publikacji Opinii lub jej usunięciu wraz z podaniem przyczyn odmowy publikacji lub usunięcia Opinii. Użytkownik nie ma możliwości poprawienia takiej Opinii, niemniej na wniosek Użytkownika zgłoszony na adres e-mail: info@albatros.pl Albatros Travel prześle Użytkownikowi nowy odnośnik do strony internetowej, za pośrednictwem której Użytkownik będzie mógł przesłać nową Opinię.
4. Albatros Travel zobowiązuje się do podjęcia działań w przypadku zgłoszenia przez Użytkownika wniosku o usunięcie Opinii. Użytkownik może zgłosić taki wniosek na adres e-mail: info@albatros.pl. Albatros Travel dołoży wszelkich starań, aby rozpatrzyć wniosek Użytkownika w terminie do 14 dni.
5. Albatros Travel zastrzega, że Usługa CRR uniemożliwia edycję opublikowanych Opinii także przez Użytkowników, który daną Opinię zamieścili. Użytkownik w celu zmiany opublikowanej przez siebie Opinii może zgłosić taki wniosek na adres e-mail: info@albatros.pl, lecz w takim wypadku dotychczasowa Opinia Użytkownika zostanie usunięta, a Użytkownik otrzyma nowy odnośnik do strony internetowej, za pośrednictwem której będzie mógł przesłać zmienioną Opinię.

§ 9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Opinie są subiektywnymi ocenami ich autorów, a odpowiedzialność za treść Opinii ponosi Użytkownik będący jej autorem.
2. Albatros Travel ponosi odpowiedzialność za moderację Opinii zgodnie z niniejszymi Warunkami i zobowiązuje się do podjęcia odpowiednich działań w przypadku zgłoszenia nadużyć, w szczególności w przypadkach wskazanych w Kodeksie cywilnym lub innych przepisach prawa.
3. W przypadku, gdy Użytkownik wyrządzi szkodę swoją Opinią, Albatros Travel może dochodzić swoich roszczeń od Użytkownika na zasadach ogólnych określonych w Kodeksie cywilnym.
4. Żadne przesłane przez Użytkownika treści w ramach Opinii nie wymagają zachowania poufności przez Albatros Travel, jej przedstawicieli, podmiotów zależnych i powiązanych, partnerów oraz zewnętrznych dostawców usług czy ich dyrektorów, kierowników lub pracowników.

§ 10. SORTOWANIE I WYŚWIETLANIE OPINII

1. Albatros Travel umożliwia sortowanie Opinii według następujących kryteriów: „Najnowsze”, „Od najwyższej”, „Od najniższej”, „Najbardziej pomocne”, „Wyróżnione przez administratora”, zgodnie z poniższymi zasadami sortowania:
 - 1) Najnowsze – Opinie wyświetlane są w kolejności od najpóźniej opublikowanych do najwcześniej;

- 2) Od najwyższej – Opinie wyświetlane są w kolejności sumy ocen danej Wycieczki przyznanych przez Użytkownika, począwszy od Opinii zawierających najwyższe oceny do opinii zawierających najniższe oceny;
 - 3) Od najniższej – Opinie wyświetlane są w kolejności sumy ocen danej Wycieczki przyznanych przez Użytkownika, począwszy od Opinii zawierających najniższe oceny do opinii zawierających najwyższe oceny;
 - 4) Najbardziej pomocne – Opinie wyświetlane są w kolejności ocen przydatności danej Opinii przyznanych przez osoby odwiedzające stronę internetową Albatros Travel, począwszy od Opinii zawierających najwyższą liczbę ocen przydatności,
 - 5) Wyróżnione przez administratora – Opinie wyświetlane są w kolejności określonej przez administratora według oceny przydatności informacyjnej Opinii dokonanej w oparciu o: szczegółowość Opinii, odniesienie do rzeczywistych cech Wycieczki, wartość informacyjną Opinii oraz unikalność treści; ocena przydatności opinii nie zależy od tego, czy Opinia ma charakter pozytywny czy negatywny.
2. Albatros Travel nie promuje wybranych Opinii ani nie zmienia ich kolejności wyświetlania w sposób faworyzujący Opinie pozytywne.

§ 11. ZGŁASZANIE NARUSZEŃ

Każdy Użytkownik może zgłaszać przypadki umieszczenia Opinii naruszających niniejsze Warunki za pomocą adresu e-mail: info@albatros.pl

§ 12. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników gromadzonych w związku z korzystaniem z Usługi CRR jest Albatros Travel. Szczegółowe informacje o zasadach przetwarzania danych osobowych dostępne są w Polityce prywatności Albatros Travel pod adresem: www.albatros.pl/praktyczne/polityka-prywatnosci .
2. Podmiotem przetwarzającym dane osobowe Użytkowników w imieniu Albatros Travel jest Bazaarvoice, który przestrzega postanowień porozumienia w przedmiocie ochrony danych zawartego pomiędzy Unią Europejską a Stanami Zjednoczonymi (*EU-U.S. Data Privacy Framework*). Szczegółowe informacje o zasadach przetwarzania danych osobowych przez Bazaarvoice dostępne są w Polityce prywatności Bazaarvoice pod adresem: www.bazaarvoice.com/legal/privacy-policy/ .

§ 13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsze Warunki obowiązują od dnia 17.06.2026.
2. Albatros Travel zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszych Warunków. Informacja o zmianie zostanie zamieszczona na stronie internetowej Albatros Travel z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego.

4. Wszelkie pytania i uwagi dotyczące niniejszych Warunków lub zasad dodawania Opinii można kierować na adres e-mail: info@albatros.pl.