

# Sisältöä koskevat säännöt

Päivitetty viimeksi: 8.5.2026

**Tiedämme, että matkustajayhteisömme arvostaa muiden matkailijoiden ja yhteistyökumppaneidemme laatimia arvosteluja ja sisältöä. Siksi meille ja matkustajillemme on tärkeää, että sivustomme ja sovelluksemme sisältö on totuudenmukaista, hyödyllistä ja turvallista.**

Sinun ja muiden käyttäjien lähettämän tai muulla tavoin tuottaman sisällön, kuten arvostelujen, valokuvien, kommenttien ja listausten, on oltava näiden sääntöjen mukaista, joten kehotamme sinua lukemaan säännöt huolellisesti. Säännöt ovat osa laajempia käytäntöjämme ja ehtojamme, joita ovat muun muassa Palveluehdot ja Tietosuojalausunto. Niissä määritellään tarkemmin ehdot, joiden nojalla annat meille luvan käyttää lähettämääsi sisältöä.

Näitä sääntöjä päivitetään aika ajoin, ja viimeisimmän päivityksen päivämäärä on ilmoitettu tämän sivun yläosassa.

## Arvostelut

### Yleistä

Ymmärrämme luotettavien arvostelujen merkityksen matkustajillemme. Sivustollemme lähettämiesi arvostelujen on oltava totuudenmukaisia, niiden on sisällettävä todellista kokemustasi heijastavia tietoja ja niiden on noudatettava sisältöä koskevia sääntöjä.

Moderoimme kaikkia meille toimitettuja arvosteluja ja varmistamme kohtuullisilla toimenpiteillä, että vain ne, jotka ovat varanneet tai tarjonneet matkapalvelun, kuten lennon, yöpymisen, autonvuokrauksen tai aktiviteetin, voivat lähettää arvostelun kokemuksestaan.

Julkaisemme ja näytämme kaikki arvostelut (sekä positiiviset että negatiiviset), kunhan ne ovat näiden sääntöjen mukaisia.

Kaikki arvostelut, joita ei ole lähetetty meille suoraan ja joita emme ole vahvistaneet, on merkitty selvästi.

Joissakin tapauksissa voit antaa palautetta reaaliajassa. Tämä tarkoittaa, että sinulla on mahdollisuus antaa suoraa palautetta hotellista, lennosta, autonvuokrauksesta tai muusta sivustomme tai sovelluksemme kautta varatusta aktiviteetista.

### Arvostelujen moderointi

Käytämme esimerkiksi automaattisia työkaluja ja/tai ihmisten suorittamaa manuaalista moderointia sellaisen sisällön tunnistamiseen, joka ei ole näiden sääntöjen mukaista. Arvosteluja, joiden todetaan rikkovan näitä sääntöjä, ei julkaista sivustollamme tai sovelluksessamme tai ne poistetaan, jos ne on jo julkaistu. Jos arvostelu hylätään moderointiprosessimme aikana, sen kirjoittajalle ilmoitetaan sähköpostitse, että arvostelu on hylätty, koska se ei ole näiden sisältöä koskevien sääntöjen mukainen. Joissain tapauksissa kirjoittajalla on myös mahdollisuus lähettää arvostelu uudelleen moderoitavaksi.

Emme muokkaa tai muutoin muuta arvosteluja tai vastauksia kumppanin tai asiakkaan puolesta.

### Arvostelujen soveltuvuus ja poistaminen

#### Soveltuvuusehdot

Kaikkien sivustollamme tai sovelluksessamme julkaistujen arvostelujen on täytettävä seuraavat soveltuvuusskriteerit, ja voimme hylätä tai poistaa kaikki arvostelut, jotka eivät täytä seuraavia kriteerejä:

- Arvostelut on lähetettävä kuuden kuukauden kuluessa yöpymisestä, autonvuokrauksesta tai aktiviteetista. Jos lähetät useamman kuin yhden arvostelun samasta majoituspaikasta, käytämme viimeisintä arvostelua.
- Et saa arvostella majoituspaikkaa, jonka omistat, jota hallinnoit tai joka muuten liittyy sinuun.
- Arvostelusi on liityttävä aitoon ja omakohtaiseen kokemukseesi, eikä sitä saa luoda tekoälyn avulla. Sinun on pyydettäessä esitettävä meille tyydyttävä todiste kokemuksesta (esimerkiksi yöpymisestä arvosteltavassa majoituspaikassa tai todiste siitä, että yöpyminen ei toteutunut toisen osapuolen aiheuttamien viivästysten vuoksi).

#### Väärennetyt arvostelut

Väärennetyt arvostelut ovat arvosteluja, jotka eivät kuvasta aitoa matkakokemusta ja jotka on lähetetty tarkoituksena johtaa harhaan tai manipuloida muiden matkailijoiden käsityksiä tai käyttäytymistä. Esimerkkejä väärennetyistä arvosteluista:

- Majoituspaikkakumppani pyytää tai jättää arvostelun omasta majoituspaikastaan.
- Arvostelut, jotka on annettu maksua, palkkiota tai kannustinta vastaan ja joilla yritetään manipuloida majoituspaikan luokituksia.

Emme salli väärennetyjen arvostelujen julkaisemista sivustollamme. Jos havaitsemme väärennetyjä arvosteluja, poistamme ne sivustoltamme ja ryhdymme asianmukaisiin toimiin.

#### Arvostelun manipulointi

Emme salli matkustajien tai kumppaneiden käyttää arvosteluprosessia rahankiristykseen tai arvosteluissa esitettyjen näkemysten manipulointiin. Esimerkiksi:

- Matkustajat eivät saa uhata käyttää arvostelua kumppania vastaan saadakseen hyvityksiä tai lisäkorvauksia.
- Kumppanit eivät saa pyytää positiivista arvostelua vastineeksi hyvityksistä tai pyytää asiakasta muuttamaan arvostelua saadakseen lisäkorvausta.
- Kumppanit eivät saa antaa tai pyytää matkustajia antamaan negatiivisia arvosteluja kilpailijoista tarkoituksena alentaa niiden saamia arvosanoja.

Jos saamme tietää tällaisesta toiminnasta, poistamme manipuloidut arvostelut sivustoltamme ja ryhdymme asianmukaisiin toimiin.

## Kannustimet

Meille ja matkustajillemme on tärkeää, että arvostelut ovat puolueettomia ja rehellisiä. Arvostelujen on tultava suoraan matkustajalta, kuvastettava hänen omaa kokemustaan ja oltava puolueettomia. Kumppanit eivät saa kirjoittaa arvosteluja matkustajien puolesta eivätkä tarjota heille mitään kannustimia arvostelujen lähettämiseksi.

Saatomme toisinaan tarjota matkustajillemme kannustimia arvostelujen antamisesta, kuten säästöjä, kupongin tai kanta-asiakaspisteitä, käytettäväksi tulevaan matkaan. Näitä kannustimia tarjotaan riippumatta siitä, onko matkustajan antama arvostelu positiivinen tai negatiivinen. Jos matkustaja on saanut kannustimen arvostelujensa lähettämisestä, merkitsemme tämän julkaistun arvosteluun selkeästi.

Emme salli arvostelujen, joiden kohdalla ei ole ilmoitettu annetuista kannustimista, julkaisemista sivustollamme. Jos havaitsemme arvosteluja, joiden kohdalla ei ole ilmoitettu annetuista kannustimista, poistamme ne sivustoltamme ja ryhdymme asianmukaisiin toimiin.

## Arvostelujen poistaminen

Matkustaja tai kumppani voi ottaa yhteyttä asiakaspalveluun poistaakseen julkaistut arvostelunsa tai vastauksensa.

Voimme hylätä tai poistaa arvosteluja ja kumppaneiden vastauksia arvosteluihin seuraavissa tilanteissa:

- Arvostelu tai vastaus sisältää toisen henkilön henkilötietoja, esimerkiksi hänen koko nimensä tai osoitteensa.
- Arvostelu tai vastaus osoittautuu väärennetyksi tai se on annettu vilpillisesti.
- Arvostelu tai vastaus on loukkaava, lainvastainen tai sisältää näiden sääntöjen vastaista sisältöä.

Emme poista arvosteluja vain siksi, että niiden sisältö on negatiivista.

Emme poista arvosteluja majoituspaikoista, joissa matkustaja yritti yöpyä tai osallistua niiden järjestämään aktiviteettiin. Esimerkiksi, jos:

- matkustajalle ei tarjottu huonetta, tai hän ei päässyt majoituspaikkaan
- matkustaja lähti suunniteltua lähtöpäivää aiemmin
- matkustajan varaus peruutettiin ennen yöpymisen/aktiviteetin päättymistä
- majoituspaikkakumppani peruutti varauksen 24 tunnin sisällä ennen sisäänkirjautumista.

## Matkapalveluiden arvostelut

### Majoituksen arvostelu

Jos olet varannut majoituksen sivustoltamme, lähetämme sinulle sähköpostin tai push-viestin, jossa pyydämme sinua arvostelemaan majoituksesi. Voit arvostella majoituksen, jos yövyit siinä tai jos saavuit majoitukseen, mutta et yöpynyt siinä. Voit myös arvostella majoituksen, jos majoituspaikkakumppani peruutti varauksen 24 tunnin sisällä ennen sisäänkirjautumista.

Jos täytät vain osan arvostelusta, kuten siisteyttä tai palvelua koskevat ala-arvosanat, osittain täytetty arvostelu toimitetaan automaattisesti meille julkaistavaksi 21 päivän kuluttua.

### Pisteytys

Matkustajat voivat antaa arvosteltavalle majoituspaikalle kokonaispistemäärän yksinkertaisella asteikolla 1–5. Majoituspaikan arvostelujen kokonaispistemäärän saamiseksi muunnamme kaikki saadut pisteet pistemääräksi 10-pisteisellä asteikolla, laskemme yhteen kaikki julkaistut arvostelut ja jaamme summan julkaistujen arvostelupisteiden kokonaismäärällä.

Matkustajat voivat myös antaa osapisteitä majoituspaikan tai oleskelun erityispiirteistä ja -ominaisuuksista, kuten siisteydestä, henkilökunnasta, aamiaisesta tai sijainnista. Matkustajat antavat kokonaispisteet ja osapisteet erikseen, joten ne voivat olla erilaisia.

Varmistaaksemme, että majoituspaikkojen arvostelut ovat ajantasaisia ja hyödyllisiä matkustajille, poistamme ne kolmen vuoden kuluttua (paitsi jos majoituspaikalla on vain rajallinen määrä arvosteluja).

## Kumppanien vastaukset

Majoituspaikkakumppanit voivat vastata arvosteluihin. Näin majoituspaikkakumppanit voivat puuttua ilmi tullessiin ongelmiin ja ilmoittaa tekemistään korjauksista tai parannuksista. Emme mahdollista majoituspaikkakumppaneiden suoraa yhteydenpitoa arvostelijoihin. Kumppaneiden vastauksiin sovelletaan samaa moderointiprosessia kuin matkustajien antamiin arvosteluihin.

Jos majoituspaikka-, aktiviteetti- tai autonvuokrauskumppani vilpittömästi katsoo, että arvostelu ei täytä näissä ohjeissa esitettyjä kriteerejä ja vaatimuksia, kumppani voi joko lähettää meille arvostelusta vastineen kumppanipalveluiden työkalujen kautta tai ottaa yhteyttä asiakaspalveluun. Voimme myös harkita majoituspaikkakumppaneiden pyyntöjä poistaa arvostelut majoituspaikan omistajanvaihdoksen tai merkittävien remonttien valmistumisen yhteydessä.

## Vrbo

Moderointiprosessissamme on joitakin erityispiirteitä, kun loma-asuntojen arvosteluja lähetetään Vrbon sivustojen tai sovelluksen kautta. Käytössämme on seuraavanlainen kaksisuuntainen arvostelujärjestelmä:

- Kun joko matkustaja tai majoittaja lähettää arvostelun, toisella osapuolella on 14 vuorokautta aikaa lähettää oma arvostelunsa.
- Julkaisemme arvostelut samanaikaisesti (edellyttäen, että ne ovat yleisten sisältöä koskevien sääntöjemme mukaisia).
- Jos toinen osapuoli ei ole lähettänyt omaa arvosteluaan 14 vuorokauden kuluessa ensimmäisen osapuolen arvostelusta, julkaisemme lähetetyn arvostelun (eikä yöpymistä koskevia lisäarvosteluja voi enää lähettää).

## Vrbo-arvostelujen siirto

Vrbo-kumppanit voivat pyytää aiempien arvostelujen siirtämistä Vrbo-majoituspaikkalistaukseensa samasta majoituspaikasta, jos he ostavat tai hankkivat majoituspaikan hallintaoikeudet. Siirtoon ei tarvita edellisen majoituspaikan omistajan/haltijan lupaa. Arvostelujen siirrot koskevat kaikkia arvosteluja, sekä positiivisia että negatiivisia.

Jos arvostelut siirretään tätä prosessia noudattaen, merkitsemme selvästi kaikki siirretyt arvoinnit merkinnällä, jonka mukaan arvostelu liittyy eri haltijaan tai omistajaan.

## Autonvuokrausten arvostelut

Jos olet varannut vuokra-auton, lähetämme sinulle noudon jälkeen sähköpostin tai push-viestin, jossa pyydämme sinua arvostelevaan kokemukseksi.

Kysymme matkustajilta, oliko heillä positiivisia vai negatiivisia kokemuksia ajoneuvon noudosta ja ajoneuvosta. Tämän jälkeen laskemme kumulatiivisen pistemäärän, joka perustuu molemmista kohdista saatuun positiiviseen/negatiiviseen palautteeseen.

Matkustajat voivat myös antaa positiivisia tai negatiivisia pisteitä tietyistä autonvuokraukseen liittyvistä seikoista, kuten noutopaikasta, noutoajasta ja ajoneuvon kunnosta. Matkustajat antavat kokonaispisteet ja osapisteet erikseen, joten niissä voi olla eroja.

Näytämme yleensä autonvuokrauspalvelujen tarjoajia koskevan positiivisten asiakasarvioiden kokonaisprosenttiosuuden, joka perustuu kunkin palveluntarjoajan kautta tehtyihin vuokrauksiin. Varmistaaksemme, että autonvuokrausarvostelut ovat ajantasaisia ja hyödyllisiä matkustajille, poistamme ne 12 kuukauden kuluttua.

## Paikallisten aktiviteettien ja nähtävyyksien arvostelut

Jos olet varannut aktiviteetin, lähetämme sinulle aktiviteetin jälkeen sähköpostin tai push-viestin, jossa pyydämme sinua arvostelevaan kokemukseksi.

Yleisarvostelujen kokonaispisteet ovat kaikkien julkaistujen arvostelujen loppupisteiden keskiarvo.

## Vahvistamattomat arvostelut

Saatamme ajoittain näyttää myös arvosteluja ja arvostelupisteitä, joita ei ole lähetetty suoraan meille ja joita emme ole vahvistaneet.

## Vrbo

Osa Vrbon arvosteluista on peräisin matkustajilta, jotka ovat lähettäneet arvostelun suoraan jollekin majoituspaikkakumppanillemme sivustomme tai prosessiemme ulkopuolella, tai ne on lähetetty Vrbolle aiemman moderointiprosessin mukaisesti. Näitä arvosteluja ei tarkisteta näissä säännöissä esitetyillä moderointiprosesseilla. Voimme silti näyttää nämä arvostelut, mutta jotta ne voidaan julkaista, niiden on oltava joko

- majoituspaikkakumppanilta, joka on velvollinen jakamaan kanssamme vain tarkistettuja arvosteluja, jotka täyttävät yleiset sisältöä koskevat ohjeemme, tai
- toimitettu Vrbolle aiemman moderointiprosessimme mukaisesti, joka edellytti voimassa olevaa varauskoodia jollekin majoituskumppanillemme tehdystä varauksesta.

Kumpikin tällaisista Vrbon arvosteluista on merkitty selkeästi arvostelunäkymään.

## Viator- ja Get Your Guide -aktiviteettien arvostelut

Vahvistamiemme aktiviteettiarvostelujen lisäksi näytämme joitakin aktiviteettiarvosteluja, jotka on kerätty yhteistyössä tunnettujen matkailusivustojen, Viatorin ja Get Your Guiden, kanssa. Vaikka emme vahvista Viatorin ja Get Your Guiden arvosteluja, niiden on täytettävä yleiset sisältöä koskevat ohjeemme, jotta ne voidaan julkaista sivustollamme tai sovelluksessamme.

Tällaiset arvostelut on merkitty arvostelunäkymässä selkeästi Viator- tai Get Your Guide -sivustolta peräisin oleviksi.

## Arvostelupisteet muilta matkailusivustoilta

Joillakin majoituspaikoilla ei ole vielä meidän asiakkaidemme antamia arvosteluja. Tällaisia ovat esimerkiksi majoituspaikat, jotka ovat uusia sivustollamme. Tällaisten majoituspaikkojen kohdalla näytämme keskimääräisen arvosanan käyttämällä tunnetuilta kolmannen osapuolen matkaverkkosivustoilta peräisin olevia arvosteluja, kunnes ne saavat arvostelun meidän sivustollamme. Emme näytä muilla sivustoilla annettujen arvostelujen tekstiä.

Emme voi vahvistaa muiden sivustojen arvosteluja varmistaaksemme, täyttävätkö ne arvostelukriteerimme, mutta ne ovat kuitenkin peräisin tunnetuilta kolmannen osapuolen matkaverkkosivustoilta. Jos arvostelu on annettu asteikolla 1–5, voimme kaksinkertaistaa arvosanan, jotta se vastaa omien sivustojemme arvosanakäytäntöjä.

Kolmannen osapuolen verkkomatkasivustoilta peräisin olevat arvostelupisteet on merkitty selvästi arvostelunäkymään.

## Yleiset sisältöä koskevat säännöt

### Kielletty sisältö

Emme salli sivustollamme tai sovelluksissamme harhaanjohtavaa, vahingollista tai loukkaavaa sisältöä. Julkaistavaksi lähettämässäsi materiaalissa ei saa olla

- sisältöä, joka ei liity suoraan tarkoitukseensa (esimerkiksi majoituspaikkalistausten on liityttävä vain kohteena olevaan majoituspaikkaan, majoituspaikkalistaukset eivät saa ohjata käyttäjiä kolmansien osapuolten sivustoille, ja profiilikuvauksesi on liityttävä vain sinuun)
- väärennettyä tai vilpillisesti tuotettua sisältöä
- muille käyttäjille osoitettua mainontaa (esimerkiksi kehotuksia varata vaihtoehtoisia majoituspaikkoja)
- mitä tahansa sisältöä, jonka julkaisemiseen sinulla ei ole laillista oikeutta
- kiro sanoja tai muuta epäasiallista sisältöä (kuten pornografista, säädytöntä, rienaavaa, laitonta, loukkaavaa, syrjivää, vastenmielistä, uhkaavaa, väkivaltaan tai vahingoittamiseen yllyttävää, alastomuutta tai seksuaalista toimintaa kuvaavaa tai muutoin "ei-perheystävällistä" sisältöä)
- valokuvia tai tietoa lapsista tai ulkopuolisista ilman näiden suostumusta (tai vanhemman tai huoltajan suostumusta, jos lapsi on alle 18-vuotias)
- henkilötietoja, kuten puhelinnumeroita, luottokorttitietoja, osoitteita, sähköpostiosoitteita tai muita tietoja, joiden avulla henkilö voidaan tunnistaa
- majoituspaikkojen hintoja, hintaluokkia tai muita hinnoittelutietoja arvosteluissa
- HTML-tunnisteita, URL-osoitteita tai aihetunnisteita (#)
- lainauksia verkkosivustoilta, kirjoista, aikakaus- tai sanomalehdistä tai muista lähteistä
- sisältöä, joka on lainvastaista tai loukkaa toisen henkilön tekijänoikeutta, tavaramerkkiä tai muita immateriaali- tai omistusoikeuksia.

Huomaa, että meillä on oikeus päättää sisällön sopivuudesta kaikissa tapauksissa kohtuulliseksi katsomallamme tavalla. Voimme päättää olla julkaisematta tai poistaa sisältöä, joka ei täytä näissä säännöissä asetettuja vaatimuksia (tai jota jostain syystä pidämme sopimattomana).

## Sisällön luontia koskevat säännöt

Seuraavassa on muutamia hyödyllisiä vinkkejä, jotka kannattaa pitää mielessä sisältöä luotaessa ja lähetettäessä:

- Keskity omaan kokemukseesi. Kerrothan kokemuksestasi rehellisesti ja yksityiskohtaisesti.
- Käytäthän kieliopillisesti oikeaa kieltä.
- Arvostelut ja niiden kommentit eivät ole oikea paikka pyytää apua tai ilmaista turhautumista meihin tai palveluumme. Otamme mielellämme vastaan matkakokemustasi koskevia arvosteluja, mutta jos haluat ottaa yhteyttä meihin tai tehdä valituksen, ota yhteyttä asiakaspalveluumme.
- Älä käytä kopioitua sisältöä tai muiden kokemuksia. Älä kopioi materiaalia muilta arvostelusivuilta tai matkanjärjestäjien sivuilta.

## Valokuvien lähetysohjeet

Huomioi seuraavat tekniset seikat lähettäessäsi kuvia:

- Kuvien tulee olla BMP-, PNG-, GIF- tai JPEG-muodossa.
- Kuvien koon tulee olla korkeintaan 5 Mt.
- Kuvien korkeuden on oltava vähintään 60 pikseliä.
- Kuvien leveyden on oltava vähintään 60 pikseliä.
- Ei logoja, brändejä tai mainosmateriaalia tai mitään markkinointiin liittyviä materiaaleja.

## SISÄLLÖSTÄ ILMOITTAMINEN

## Sivustoillamme oleva sisältö

Yhteistyökumppaneidemme vastuulla on varmistaa, että meille näytettäviksi toimitettujen majoituspaikka-, vuokra-auto- tai aktiviteettilistausten tiedot ovat aina kattavat, virheettömät ja ajantasaiset. Jos saamme tietää, että kumppanin meille toimittamat tiedot ovat virheellisiä, epätäydellisiä tai vanhentuneita, voimme pyytää kumppania korjaamaan ne. Jos kumppani ei tee näin, voimme keskeyttää palveluidemme tarjoamisen kumppanille, kunnes tiedot on korjattu.

## Kuinka sivustojemme sisällöstä ilmoitetaan

Pyrimme parhaamme mukaan varmistamaan, että sivustojemme sisältö on aitoa ja asianmukaista, joten arvostamme suuresti antamaasi palautetta.

Jos epäilet, että sivustoillamme julkaistu sisältö on laitonta tai sääntöjenvastaista, voit ilmoittaa siitä käyttämällä Ilmoita tämä listaus -painiketta, jonka löydät sivustoiltamme tai sovelluksestamme listauksen tietosivun alareunasta. Voit myös ilmoittaa sisällöstä lähettämällä meille sähköpostia osoitteeseen [legal@vrbo.com](mailto:legal@vrbo.com), [eunotifications@expedia.com](mailto:eunotifications@expedia.com) tai [eu-notifications@hotels.com](mailto:eu-notifications@hotels.com) riippuen siitä, millä sivustolla tai sovelluksessa näit sisällön.

Ilmoita viestissä seuraavat tiedot:

- Nimesi ja sähköpostiosoitteesi.
- Listauksen URL-osoite, joka auttaa meitä tunnistamaan sisällön.
- Tarkka selvitys syistä, joiden vuoksi sisältö saattaa olla laitonta.
- Lausunto, jossa vahvistat, että antamasi tiedot ovat käsityksesi mukaan oikein ja täydelliset.

Esimerkkejä laittomasta sisällöstä voivat olla tekijänoikeusrikkomukset, petokset, laitton verkkomainonta, laittomat majoituspaikkalistaukset, laitton vihapuhe, laitton syrjivä sisältö jne.

## Mitä seuraavaksi tapahtuu?

Sinulle lähetetään vahvistus ilmoituksen vastaanottamisesta. Tiimimme tarkistaa antamasi tiedot ja ottaa sinuun yhteyttä, kun olemme päättäneet, miten edetä. Ilmoituksen tarkistamiseen kuluva aika voi vaihdella tapauskohtaisesti, mutta pyrimme yleisesti ottaen vastaamaan nopeasti.

Päätöksemme ilmoitetaan sinulle kirjallisesti sähköpostilla. Jos haluat valittaa päätöksestä, vastaa saamaasi sähköpostiviestiin, ja tiimimme tutustuu valitukseesi (lisätietoja tästä on jäljempänä kohdassa Valituksen tekeminen).

Jos katsomme, että ilmoitettu sisältö ei ole näiden sääntöjen ja/tai sovellettavien lakien mukaista, sisältö poistetaan sivustoiltamme ja sovelluksestamme, ja useimmissa tapauksissa sisällöstä vastaavalle kolmannelle osapuolelle ilmoitetaan asiasta.

## Mitä työkaluja käytämme sisällön moderointiin?

Tiimimme tarkistaa kaikki ilmoitukset, jotka tulevat Ilmoita tämä listaus -painikkeen kautta ja/tai yllä oleviin sähköpostiosoitteisiin. Lisäksi käytämme erilaisia automaattisia työkaluja, joiden avulla voimme tunnistaa roskapostin ja tietyt laittomat sisältökategoriat.

## Luotettavat ilmoittajat

"Luotettava ilmoittaja" on asema, jonka digitaalisten palvelujen koordinaattoriksi kutsuttu sääntelyviranomaisen myöntää erikseen nimetyille tahoille, joilla on erityistä asiantuntemusta ja osaamista laittoman sisällön torjunnassa. Olemme sitoutuneet avustamaan niitä alueellisia, kansallisia ja Euroopan unionin viranomaisia, jotka on nimetty digipalvelusäädöksen mukaisesti luotettaviksi ilmoittajiksi. Asetamme luotettavien ilmoittajien tekemien ilmoitusten tarkistamisen etusijalle.

## Rajoitukset (mukaan lukien palvelujen keskeyttäminen)

Sisältöä koskevia sääntöjämme ja/tai sovellettavaa lakia toistuvasti rikkoviin voidaan kohdistaa rangaistustoimenpiteitä. Näitä ovat esimerkiksi maksujen tai tarjottujen palveluiden keskeyttäminen ja/tai tilien sulkeminen. Päätämme tapauskohtaisesti, mihin toimiin on ryhdyttävä, ja ilmoitamme niistä asianomaiselle osapuolelle.

Esimerkkejä rikkomuksista, joiden vuoksi keskeyttäminen voi olla aiheellista, ovat muun muassa

- offline-varaukset
- matkustajien pakottaminen arvostelun antamiseen
- väärennettyjen arvostelujen lähettäminen
- listausten huono laatu
- yhteistyökumppanin laiminlyönti jättämällä antamatta sovellettavien lakien mukaisesti pyydettyjä tarkkoja tai täydellisiä tietoja (ja/tai epätarkkojen, puutteellisten tai vanhentuneiden tietojen korjaamatta jättäminen pyydettyäessä).

Keskeytyksen aikana matkustajat eivät voi tehdä uusia varauksia tai lähettää arvosteluja, eivätkä kumppanit voi hyväksyä uusia varauksia, sillä heidän listauksensa joko piilotetaan tai näytetään muulla tavoin ei-varattavina keskeytykseen johtaneesta tilanteesta riippuen.

Päätämme tapauskohtaisesti, odotetaanko kumppanin säilyttävän nykyiset ja tulevat varaukset keskeytyksen aikana. Pidätämme oikeuden peruuttaa ja siirtää tulevia varauksia, jos matkustajiin voi kohdistua jokin terveys- tai turvallisuusriski.

Kumppanin pääsyä tiliinsä tai listauksensa tietoihin ei rajoiteta keskeytyksen aikana tai sen jälkeen, ellei keskeytys johdu petoksesta tai muusta vakavasta taloudellisesta tai turvallisuuteen kohdistuvasta rikkomuksesta.

Keskeytyksen kesto määräytyy sen mukaan, kuinka kauan kestää, että tili tai listaus palautetaan sääntöjen mukaiseksi tai kumppani esittää järkevän suunnitelman sääntöjenmukaisuuden palauttamiseksi tai hänen valituksensa hyväksytään. Kun parannussuunnitelma (tai todiste ongelman ratkaisemisesta) on toimitettu, kumppani voi ilmoittaa meille nämä tiedot ja pyytää tilin tai listauksen palauttamista.

Palauttamisesta päätetään tapauskohtaisesti ja päätöksestä ilmoitetaan kirjallisesti.

## **Sulkeminen**

Voimme sulkea tilin tai listauksen, jos se on keskeytetty toistuvasti tämän käytännön nojalla. Voimme myös sulkea tilin muun muassa seuraavista syistä:

- Sisältö vaarantaa matkustajien ja/tai työntekijöiden turvallisuuden.
- Pelkkä keskeyttäminen ei riittäisi poistamaan käyttäjän toiminnasta aiheutuvaa riskiä.
- Sopimusrikkomus.
- Petos.

## **Valituksen tekeminen**

Jos ilmoituksen tehnyt tai rajoituksen kohteena oleva osapuoli on eri mieltä päätöksestämme, hän voi yleensä tehdä valituksen. Tarkistamme valituksen ja päätämme, pitäisikö päätöksemme kumota. Jos niin tapahtuu, kyseinen sisältö palautetaan sivustoillemme ja sovellukseemme.

Listauksen tai tilin keskeyttämisestä tai sulkemisesta voi valittaa myös ottamalla meihin suoraan yhteyttä ja toimittamalla todisteet päätöksen virheellisyydestä. Tarkastellessamme valituksia otamme huomioon olosuhteet kokonaisuudessaan, mukaan lukien osapuolen mahdollisesti toimittamat lisätiedot.

Jos sääntelyviranomainen tutkii valituksen kohteena olevaa sisältöä, tarkistusprosessimme keskeytetään, kunnes viranomaistutkinta on saatu päätökseen.

## **Riidan ratkaiseminen tuomioistuinten ulkopuolella**

Jos haluat riitauttaa laittomasta sisällöstä tekemämme päätöksen (myös valituksen tekemisen jälkeen), voit valita tuomioistuimen ulkopuolisen riidanratkaisuelimen riidan sovitteluun. Tuomioistuinten ulkopuolisten riidanratkaisuelinten päätökset eivät sido sinua tai meitä.

## **Väärinkäytösten vastaiset toimet**

Keskeytämme kuuden kuukauden ajaksi toistuvasti perusteettomia ilmoituksia tai valituksia esittäneiden henkilöiden ilmoitusten ja/tai valitusten käsittelyyn.

Arvioimme jokaisen väärinkäytöstopauksen erikseen, mutta otamme tällöin huomioon kaikki käytettävissä olevien tietojen perusteella ilmenevät tosiseikat ja olosuhteet. Tällaisia voivat olla esimerkiksi tietyn ajanjakson aikana tehtyjen perusteettomien ilmoitusten ja/tai valitusten määrä ja väärinkäytösten vakavuus.

Jos toteamme, että väärinkäyttö on tapahtunut, lähetämme sen tekijälle varoituksen ennen toimenpiteisiin ryhtymistä.