

Tartalomra vonatkozó irányelvek

Legutóbbi frissítés: 2026. május 8.

Tudjuk, hogy utazóközösségünk nagyra értékeli a más utazók és partnereink által készített értékeléseket és tartalmakat. Ezért fontos számunkra és az utazóink számára, hogy az weboldalunkon és az applikációkban található tartalmak a valóságnak megfelelőek, hasznosak és biztonságosak legyenek.

Az Ön és más felhasználók által beküldött vagy más módon hozzáadott tartalomnak – az értékeléseket, a fényképeket, a megjegyzéseket és a hirdetéseket is beleértve – meg kell felelnie a jelen irányelveknek, ezért arra szeretnénk kérni, hogy figyelmesen olvassa el őket. Ezek az irányelvek a szélesebb körű irányelveink és feltételeink részét képezik, amelyek magukban foglalják többek között a Szolgáltatási feltételeinket és az Adatvédelmi nyilatkozatunkat is, és amelyek részletesen meghatározzák azokat a feltételeket, amelyek alapján Ön megengedi nekünk a beküldött tartalmak felhasználását.

A jelen irányelveket időről időre frissítjük, a legutóbbi módosítást dátuma az oldal tetején található.

Értékelések

Áttekintés

Tisztában vagyunk azzal, hogy utazóink számára fontosak a megbízható értékelések. A weboldalunkra beküldött értékeléseknek a valóságot kell tükrözniük, az Ön tényleges tapasztalatait tükröző releváns információkat kell tartalmazniuk, és követniük kell tartalomra vonatkozó jelen irányelveket.

Minden hozzánk eljuttatott értékelést moderálunk, és észszerű lépéseket teszünk annak biztosítására, hogy csak azok írhasanak értékelést a tapasztalataikról, akik utazási szolgáltatást, például repülőutat, szállást, autóbérlést vagy programokat foglaltak vagy nyújtottak.

Minden értékelést közzéteszünk és megjelenítünk (a pozitívakat és a negatívakat egyaránt), feltéve, hogy megfelelnek a jelen irányelveknek.

Egyértelműen megjelölünk minden olyan értékelést, amelyet nem közvetlenül hozzánk küldtek be, és amelyet mi nem ellenőriztünk.

Bizonyos esetekben lehetőséget biztosítunk arra, hogy valós időben küldjön be visszajelzést – ez azt jelenti, hogy lehetősége lesz azonnali visszajelzést adni a szállásról, a repülőútról, az autóbérlésről vagy a weboldalunkon vagy az applikációkon keresztül lefoglalt bármilyen programról.

Az értékelések moderálása

Különböző folyamatokat alkalmazunk (többek között automatizált eszközöket és/vagy manuális emberi moderálást) a jelen irányelveknek nem megfelelő tartalmak azonosítására. Azokat a véleményeket, amelyek megsértik a jelen irányelveket, nem tesszük közzé az oldalunkon vagy az applikációkban, ha pedig már megjelentek, eltávolítjuk őket. Amennyiben a moderálási folyamataink során elutasítjuk az értékelést, a szerzőjét e-mailben értesítjük arról, hogy az értékelést elutasítottuk, mivel nem felel meg a jelen tartalmi irányelveknek. Bizonyos esetekben a szerzőnek lehetősége van arra is, hogy ismét beküldje az értékelését újramoderálásra.

Nem szerkesztjük, nem módosítjuk és semmilyen más módon nem változtatjuk meg az értékeléseket vagy a válaszokat a partner vagy az utazó nevében.

Jogosultság és az értékelések eltávolítása

A jogosultságra vonatkozó feltételek

A weboldalunkon vagy az applikációkban közzétett minden értékelésnek meg kell felelnie az alábbi jogosultsági kritériumoknak, és minden olyan értékelést elutasíthatunk vagy eltávolíthatunk, amely nem felel meg ezeknek:

- Az értékeléseket a tartózkodást, autóbérlést vagy programot követő hat hónapon belül kell beküldeni. Ha ugyanarra a szálláshelyre vonatkozóan több értékelést is beküld, akkor a legutóbbit fogjuk használni.
- Nem értékelhet olyan szálláshelyet, amelynek Ön a tulajdonosa, a kezelője vagy amelyhez más módon kapcsolódik.
- Az értékelésnek valódi, első kézből származó tapasztalatokon kell alapulnia, továbbá nem hozható létre mesterséges intelligencia segítségével. Kérésre Önnek kielégítő bizonyítékkal kell alátámasztania, hogy saját élményeit értékeli (például arra vonatkozó bizonyítékkal, hogy Ön az értékelt szálláshelyen tartózkodott, vagy arra vonatkozó bizonyítékkal, hogy a másik fél késedelmes intézkedése miatt nem tudott tovább a szálláshelyen tartózkodni).

Hamis értékelések

A hamis értékelések olyan értékelések, amelyek nem tükrözik a valós utazási élményt, és amelyeket más utazók félrevezetése vagy viselkedésének manipulálása céljából írnak. Példák a hamis értékelésekre:

- egy szállásadó partner által saját szálláshelyéről írt vagy íratott értékelés;
- fizetség, jutalom vagy ösztönző fejében beküldött értékelések, melyek célja egy szálláshely értékelési pontszámának befolyásolása.

Nem engedélyezzük a hamis értékelések közzétételét az oldalunkon. Amennyiben hamis értékelést találunk, eltávolítjuk az oldalunkról, és megtesszük a megfelelő lépéseket.

Értékelések manipulálása

Nem engedélyezzük, hogy az utazók vagy a partnerek az értékelési folyamatot arra használják fel, hogy pénzt zsaroljanak ki, vagy manipulálják az értékelés hangvételét. Például:

- az utazók nem fenyegetőzhetnek azzal, hogy kedvezőtlen értékelést írnak a partnerről, ha nem kapnak visszatérítést vagy további kompenzációt;
- a partnerek nem kérhetnek pozitív értékelést visszatérítésért cserébe, illetve nem kérhetik a vendéget, hogy további kompenzáció fejében módosítsa az értékelését;
- a partnerek nem küldhetnek be negatív értékeléseket a versenytársakról, hogy ezzel csökkentsék azok értékelési pontszámát, és ilyesmire nem kérhetik meg az utazókat sem.

Amennyiben ilyen viselkedésről szerezünk tudomást, eltávolítjuk a manipulált értékeléseket az oldalunkról, és megtesszük a megfelelő lépéseket.

Ösztönzők

Számunkra és utazóink számára is nagyon fontos, hogy az értékelések pártatlanok és őszinték legyenek. Az értékeléseknek közvetlenül az utazótól kell származniuk, tükrözniük kell egyedi élményeit, és elfogulatlannak kell lenniük. A partnerek nem írhatnak értékelést az utazók nevében, és nem kínálhatnak semmilyen ösztönzőt az utazóknak az értékelések írása fejében.

Időről időre ösztönzőkkel igyekezhethetünk értékelés írására sarkallni utazóinkat – ilyen ösztönző lehet például egy jövőbeli utazás alkalmával felhasználható kedvezmény, kupon vagy hűségjelvény. Az ilyen ösztönzők elérhetősége nem függ attól, hogy az utazók negatív vagy pozitív értékelést küldenek-e be. Ha egy utazó ösztönzőt kapott az értékelések írásáért, akkor az általa közzétett értékelésnél egyértelműen fel fogjuk tüntetni, hogy azért az írója ösztönzőt kapott.

Nem engedélyezzük az olyan értékelések közzétételét az oldalunkon, amelyeket ösztönző hatására írtak, ám ezt nem tüntetik fel. Amennyiben ilyen értékelést találunk, eltávolítjuk az oldalunkról, és megtesszük a megfelelő lépéseket.

Az értékelések eltávolítása

Az utazó vagy partner az ügyfélszolgálattal kapcsolatba lépve kérheti a közzétett értékeléseinek vagy válaszainak eltávolítását.

A következő esetekben elutasíthatjuk vagy eltávolíthatjuk az értékeléseket és a partnerek válaszait:

- az értékelés vagy válasz egy másik személyre vonatkozó személyes adatot tartalmaz, például tartalmazza a teljes nevét vagy címét;
- az értékelésről vagy válaszról bebizonyosodik, hogy hamis vagy csalárd módon készült; vagy
- az értékelés vagy válasz sértő, törvénybe ütköző vagy a jelen irányelvek szerint tiltott tartalmat tartalmaz.

Csak azért nem távolítunk el értékelést, mert negatív tartalmú.

Nem távolítjuk el az olyan szálláshelyek értékeléseit, ahol az utazó megpróbált megszállni vagy részt venni egy programon. Például, ha az utazó:

- nem kapott szobát, vagy nem tudott bejutni a szálláshelyre;
- a tervezett távozási dátumnál korábban távozott;
- foglalását a tartózkodás/program közben törölték; vagy
- a foglalást a bejelentkezést követő 24 órán belül törölte a szállásadó partner.

Utazási szolgáltatásokra vonatkozó értékelések

Szállásra vonatkozó értékelések

Ha szállást foglalt a weboldalunkon, akkor e-mailben vagy push értesítésben megkérjük arra, hogy értékelje a tartózkodását. Akkor értékelheti a szálláshelyeket, ha ott szállt meg, vagy ha megérkezett a szálláshelyre, de valójában nem ott szállt meg. Akkor is értékelheti a szálláshelyet, ha a foglalást a bejelentkezést követő 24 órán belül törölte a szállásadó partner.

Ha az értékelésnek csak egyes részeit tölti ki, például a tisztaságra vagy a kiszolgálásra vonatkozó részpontszámot, a rendszer a részben kitöltött értékelést 21 nap elteltével automatikusan elküldi nekünk közzétételre.

Pontozás

Az utazók az értékelt szálláshelyet általánosságban egy 1-től 5-ig terjedő egyszerű skálán pontozhatják. A szálláshelyek általunk megjelenített pontszámát úgy kapjuk meg, hogy a beérkezett pontszámokat a 10-es skálára konvertáljuk, majd összeadjuk az összes közzétett értékelésben adott pontszámot, és elosztjuk a közzétett értékelésekben adott pontszámok teljes darabszámával.

Az utazók a szálláshellyel vagy tartózkodással kapcsolatos konkrét szempontokra vagy szolgáltatásokra, például a tisztaságra, a személyzetre, a reggelire vagy az elhelyezkedésre vonatkozó részpontszámokat is adhatnak. Az általános pontszámokat és az ilyen részpontszámokat az utazók külön-külön küldik be, így azok eltérhetnek egymástól.

Annak biztosítása érdekében, hogy az értékelések relevánsak és hasznosak legyenek az utazók számára, három év elteltével eltávolítjuk a szállásértékeléseket (kivéve, ha a szálláshely csak néhány értékeléssel rendelkezik).

A partnerek válaszai

A szállásadó partnerek válaszolhatnak az értékelésekre. Ez lehetőséget ad arra, hogy a szállásadó partnerek foglalkozzanak a felmerült problémákkal, és ráirányítsák a figyelmet a probléma orvoslásának lehetőségére vagy a szálláshelyen végrehajtott fejlesztésekre. Nem nyújtunk segítséget ahhoz, hogy a szállásadó partnerek és az értékelést írók közvetlenül kapcsolatba lépjenek egymással. A partnerek válaszai esetén ugyanazt a moderálási folyamatot alkalmazzuk, mint az utazók értékelései esetén.

Ha egy szállásadó, programszolgáltató vagy autókölcsönző partner úgy véli, hogy egy értékelés nem felel meg a jelen irányelvekben meghatározott kritériumoknak és követelményeknek, akkor az adott partner beküldhet egy értékelést vitató úrlapot a partneri szolgáltatási eszközökön keresztül, vagy az ügyfélszolgálathoz fordulhat. Megfontolhatjuk a szállásadó partnerek azon kéréseit is, hogy a szálláshely tulajdonosváltása vagy nagyobb felújítások végrehajtása esetén töröljük az értékeléseket.

Vrbo

A Vrbo oldalain vagy applikációján keresztül beküldött nyaralóértékelések esetében a moderálási folyamatunknak van néhány sajátos jellemzője. „Kétirányú felülvizsgálati rendszert” működtetünk, amelyben:

- akár az utazó, akár a partner küld be értékelést, a másik félnek 14 napja van arra, hogy értékelést küldjön be;
- mindegyik értékelést ugyanakkor tesszük közzé (feltéve, hogy megfelelnek a tartalomra vonatkozó általános irányelveinknek);
- ha az első értékelés beküldésétől számított 14 nap elteltével a másik fél nem küldi be a saját értékelését, akkor a beküldött értékelést tesszük közzé (és a tartózkodással kapcsolatban további értékelés nem küldhető be).

Vrbo-értékelések átvitele

A Vrbo partnerei kérhetik a korábbi, ugyanarra a szálláshelyre vonatkozó értékelések átvitelét a Vrbo-szálláshirdetésükre, ha megvásárolják vagy máshogy megszerzik a szálláshely kezelésének jogát. Az átvitelhez nem szükséges az előző tulajdonos/üzemeltető engedélye. A vélemények átvitele az összes véleményre vonatkozik, azaz mind a pozitív, mind a negatív véleményekre.

Ha az értékeléseket ezt az eljárást követően átvisszük, az átvitt értékeléseket egyértelműen megjelöljük azzal a megjegyzéssel, hogy az értékelés írásakor a szálláshely más vezetéssel vagy tulajdonosi körrel működött.

Autóbérlésről írt vélemények

Ha autót bérelt, akkor az autó felvétele után e-mailben vagy push értesítésben megkérjük arra, hogy értékelje a kölcsönzést.

Megkérdezzük az utazókat, hogy pozitív vagy negatív tapasztalatokat szereztek-e a felvétellel és a járművel kapcsolatban. Ezután előállítjuk az összesített pontszámot, amelynek alapját e két szempontra vonatkozó pozitív/negatív visszajelzések képezik.

Az utazók az autóbérlés konkrét aspektusait, például a felvétel helyét, a felvétel időpontját és a jármű állapotát illetően is adhatnak pozitív vagy negatív pontszámot. Az általános pontszámokat és az ilyen részpontszámokat az utazók külön-külön küldik be, így azok eltérhetnek egymástól.

Általában az autókölcsönző szolgáltatók pozitív általános ügyfélerkékeléseinek százalékos arányát tüntetjük fel az adott szolgáltatónál történt autóbérlések alapján. Annak biztosítása érdekében, hogy az értékelések relevánsak és hasznosak legyenek az utazók számára, 12 hónap elteltével eltávolítjuk az autóbérlésről szóló értékeléseket.

Helyi programokra és látnivalókra vonatkozó értékelések

Ha programot foglalt, akkor e-mailben vagy push értesítésben (leküldéses értesítésben) megkérjük arra, hogy értékelje az átélt élményt.

Az általános vagy fő értékelési pontszám a közzétett értékelések összes kapcsolódó végleges pontszámának egyszerű átlaga.

Nem ellenőrzött értékelések

Időről időre olyan értékeléseket és értékelő pontszámokat is megjeleníthetünk, amelyeket nem hozzánk küldtek be, és amelyeket nem közvetlenül mi ellenőriztünk.

Vrbo

Néhány Vrbo-s értékelés olyan utazótól származik, aki a weboldalunkon vagy folyamatainkon kívül, közvetlenül valamelyik szállásadó partnerünknek küldött értékelést, vagy egy korábbi moderálási folyamatnak megfelelően küldött be értékelést a Vrbo-hoz. Ezeket az értékeléseket nem ellenőrizzük a jelen irányelvekben ismertetett moderálási folyamatokkal. Ennek ellenére az ilyen értékeléseket is megjeleníthetjük, ám ezeknek a közzétételhez meg kell felelniük a következő feltételek valamelyikének:

- egy szállásadó partnertől kell származniuk, aki/amely kizárólag olyan ellenőrzött értékeléseket oszthat meg velünk, amelyek megfelelnek a tartalomra vonatkozó általános irányelveinknek, vagy
- a korábbi moderálási folyamatunknak megfelelően küldték be őket a Vrbo-hoz, amely folyamathoz valamelyik szállásadó partnerünkénél történt foglalásból származó, érvényes foglalási kódra volt szükség.

Az értékelések megjelenítésekor egyértelműen megjelöljük az ilyen típusú Vrbo-értékeléseket.

A Viator és a Get Your Guide weboldalról származó programértékelések

Ellenőrzött programértékeléseink mellett a Viator és a Get Your Guide neves utazási weboldallal együttműködve gyűjtött programértékeléseket is megjelenítjük. Bár nem ellenőrizzük a Viator és a Get Your Guide weboldalról származó értékeléseket, meg kell felelniük a tartalomra vonatkozó általános irányelveinknek, hogy a weboldalunkon vagy az applikációinkban közzétegyük őket.

Az értékelések megjelenítésekor ezeknél az értékeléseknél egyértelműen jelezzük, hogy a Viator vagy a Get Your Guide weboldalról származnak.

Más utazási weboldalokról származó értékelő pontszámok

Néhány szálláshelyről még nem írtak értékelést a weboldalunkon vagy applikációinkban foglaló utazóink, például azért, mert az adott szálláshely még új a weboldalunkon. Amíg nem írnak róluk értékeléseket a weboldalunkon, ezeknél a szálláshelyeknél olyan átlagos pontszámot jelenítünk meg, amelyet csak más ismert, harmadik fél utazási weboldalakon szereplő értékelésekből számítunk ki. Az ilyen más weboldalokról származó értékeléseknek semmilyen írásos tartalmát nem jelenítjük meg.

Nem tudjuk ellenőrizni a más weboldalokról származó értékeléseket, hogy megerősíthessük, megfelelnek-e a mi értékelésekre vonatkozó feltételeinknek, azonban ezeket az értékelő pontszámokat neves harmadik fél utazási weboldaláról importáljuk. Az 1-től 5-ig terjedő skálán megadott értékelő pontszámokat megduplázzuk, hogy beleilljenek a mi weboldalainkon használt pontszámrendszerbe.

Az értékelések megjelenítésekor egyértelműen megjelöljük a külső utazási weboldalokról importált értékelési pontszámokat.

Tartalomra vonatkozó általános irányelvek

Tiltott tartalom

A weboldalunkon, illetve az applikációinkban nem engedélyezzük a félrevezető, kártékony vagy sértő tartalmakat. A közzététel céljából beküldött tartalomban nem szerepelhetnek a következők:

- olyan tartalom, amely nem kapcsolódik közvetlenül a céljához (például: egy szálláshely hirdetései csak az adott szálláshelyre szabad vonatkozniuk; a szálláshelyek hirdetései nem irányíthatják a felhasználókat külső weboldalakra; és az Ön profilleírása csak Önre vonatkozhat);
- hamis vagy csalárd céllal közzétett tartalom;
- más felhasználókat célzó hirdetés (például felhívás alternatív szálláshelyen történő foglalásra);
- bármely olyan tartalom, amelynek közzétételére nincs törvényes joga;
- trágár vagy egyéb kifogásolható tartalom (például pornográf, obszcén, trágár, jogellenes, bántó, sértő, kirekesztő, kifogásolható, fenyegető, erőszakot vagy károkozást népszerűsítő, meztelenséget vagy szexuális tevékenységet ábrázoló, illetve más módon „nem családbarát” tartalom);
- gyermekeket vagy harmadik feleket ábrázoló fényképek vagy rájuk vonatkozó információk azok (illetve a 18 évnél fiatalabb gyermekek esetében a szüleik vagy törvényes gyámjuk) hozzájárulása nélkül;
- személyes adatok, például telefonszámok, hitelkártyaadatok, fizikai címek, e-mail-címek, vagy egy adott személyhez köthető információk;
- szálláshelyek árai, árkategóriák vagy az értékelésekben szereplő egyéb árinformációk;
- HTML-címkék, URL-címkék vagy #hashtagek;
- weboldalokról, könyvekből, magazinokból, újságokból vagy más forrásokból származó idézetek; vagy
- olyan tartalom, amely törvénybe ütközik, vagy amely sérti vagy bitorolja egy másik személy szerzői jogát, védjegyhez fűződő jogát vagy más szellemi tulajdonhoz fűződő vagy egyéb védett jogát.

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy fenntartjuk annak jogát, hogy minden esetben saját, észszerű belátásunk szerint döntsünk a tartalom megfelelőségéről. Dönthetünk úgy, hogy nem teszünk közzé semmilyen olyan tartalmat, vagy eltávolítunk minden olyan tartalmat, amely nem felel meg a jelen irányelvekben megfogalmazott követelményeknek (vagy amelyet bármilyen okból nem tartunk megfelelőnek).

Útmutató tartalom létrehozásához

Az alábbiakban néhány hasznos tanács található, amelyeket érdemes szem előtt tartani tartalom létrehozásakor és beküldésekor:

- Koncentráljon az élményeire. Legyen őszinte, informatív, egyedi és részletes.
- Írjon nyelvtani és helyesírási hibák nélkül, és használja a józan esztét.
- Az értékelések és az értékelésekhez fűzött hozzászólások nem arra szolgálnak, hogy segítséget kérjen, vagy kifejezze a velünk vagy a szolgáltatásunkkal kapcsolatos csalódottságát. Szívesen fogadjuk az utazási élményeivel kapcsolatos értékeléseket, ha azonban kapcsolatba szeretne lépni velünk, vagy panaszt szeretne tenni, kérjük, vegye fel a kapcsolatot az ügyfélszolgálatunkkal.

- Ne használjon plagizált tartalmat, és ne használja fel mások élményeit. Nem másolhat át tartalmat más értékelő oldalakról vagy utazási forrásokból.

Útmutató fénykép beküldéséhez

Van néhány technikai szempont, amelyet a fényképek beküldésekor szem előtt kell tartani:

- A képeknek BMP-, PNG-, GIF- vagy JPEG-formátumúnak kell lenniük.
- A fájl mérete legfeljebb 5 MB lehet.
- A képnek legalább 60 képpont magasnak kell lennie.
- A képnek legalább 60 képpont szélesnek kell lennie.
- A képeken nem szerepelhet embléma, márkajel, promóciós anyag és egyéb kereskedelmi célú tartalom.

TARTALOM JELENTÉSE

A weboldalainkon található tartalom

Partnereink felelőssége annak biztosítása, hogy a megjelenítésre rendelkezésünkre bocsátott szálláshely-, autó- vagy programhirdetésben szereplő információk mindig teljeseek, pontosak és naprakészek legyenek. Ha tudomást szerzünk arról, hogy valamelyik partnerünk által megadott információk pontatlanok, hiányosak vagy elavultak, akkor megkérhetjük az ilyen partnerünket, hogy javítsa ki a megadott információkat. Ha a partner ezt nem teszi meg, akkor az információ kijavításáig felfüggeszthetjük szolgáltatásaink nyújtását a partner számára.

Hogyan jelentheti a weboldalainkon található tartalmat?

Keményen dolgozunk azon, hogy a weboldalainkon található tartalom hiteles és megfelelő legyen, ezért nagyra értékeljük az Ön visszajelzéseit.

Ha úgy véli, hogy a weboldalainkon közzétett tartalom esetleg jogellenes lehet, vagy megsértheti a jelen irányelveket, akkor az oldalaink vagy applikációink hirdetési adatokat tartalmazó oldalainak alján található „Hirdetés bejelentése” gomb segítségével vagy úgy jelentheti a tartalmat, hogy e-mailt küld nekünk a legal@vrbo.com, az eunotifications@expedia.com vagy az eu-notifications@hotels.com címre, attól függően, hogy melyik oldalunkon vagy applikációinkban látta a tartalmat.

A levélben, kérjük, adja meg a következő információkat:

- a nevét és az e-mail-címét;
- a szóban forgó hirdetés(ek) konkrét URL-címét, hogy könnyebben tudjuk azonosítani a tartalmat;
- annak részletes magyarázatát, hogy miért véli úgy, hogy a tartalom jogellenes lehet; és
- egy nyilatkozatot, amelyben megerősíti, hogy az Ön által megadott információk pontosak és teljeseek.

Az illegális tartalomra példa lehet a szerzői jogok megsértése, a csalás, a jogellenes internetes reklám, a jogellenes szálláshelyhirdetés, a jogellenes gyűlöletbeszéd, a törvénybe ütköző, kirekesztő tartalom stb.

Mi a következő lépés?

Visszaigazolást küldünk Önnek a jelentés kézhezvételéről. Csapatunk ezután áttekinti az Ön által megadott információkat, és miután döntöttünk a következő lépésről, jelentkezünk Önnél. A bejelentés áttekintéséhez szükséges idő esetenként eltérő lehet, de általában igyekszünk azonnal válaszolni Önnek.

Döntésünket írásban, e-mailben közöljük Önnel. Ha panaszt szeretne tenni a meghozott döntéssel kapcsolatban, akkor nem kell mást tennie, mint válaszolni az Önnek küldött e-mailre, csapatunk pedig meg fogja vizsgálni a panaszát (erről bővebben lásd alább „A panaszbejelentés módja” című szakaszt).

Ha úgy ítéljük meg, hogy a jelentett tartalom nem felel meg a jelen irányelveknek és/vagy az alkalmazandó jogszabályoknak, akkor a tartalmat eltávolítjuk az oldalainkról és az applikációinkból, és a legtöbb esetben értesítjük a tartalomért felelős harmadik felet.

Milyen eszközöket használunk a tartalom moderálására?

Csapatunk megvizsgál minden olyan beadványt, amelyet a „Hirdetés bejelentése” jelző segítségével és/vagy a fent felsorolt e-mail-címekre küldött üzenetben jelentenek nekünk. Automatizált eszközöket használunk például olyan kulcsszavak keresésére, amelyek segítenek azonosítani a levélszemetet és a jogellenes tartalmak bizonyos kategóriáit.

Megbízható jelentők

A „megbízható jelentő” („trusted flagger”) státuszt (amelyet egy Digitális Szolgáltatás-koordinátor (Digital Services Coordinator) nevezett szabályozó testület ítél oda) olyan speciálisan kijelölt testületek kapják, amelyek különös szakértelemmel és kompetenciával rendelkeznek a jogellenes tartalmak kezelését illetően. Elkötelezetten támogatjuk a digitális szolgáltatásokról szóló törvény (Digital Services Act) értelmében „megbízható jelentőként” megjelölt regionális, nemzeti és EU-s hatóságok munkáját. A megbízható jelentőtől érkező bejelentések vizsgálatát prioritásként kezeljük.

Korlátozások (a szolgáltatások felfüggesztését is beleértve)

Bárki, aki ismételten megsérti a tartalomra vonatkozó irányelveinket és/vagy az alkalmazandó jogszabályokat, intézkedésekkel nézhet szembe, amelyek közé tartozhat például a pénzkifizetések felfüggesztése, a neki nyújtott szolgáltatások felfüggesztése és/vagy a fiókok felfüggesztése. Eseti alapon döntünk arról, hogy milyen lépéseket kell tenni, és tájékoztatjuk az érintett felet arról, hogy milyen lépéseket teszünk e tekintetben.

Többek között az alábbiak tartoznak azok közé a szabály- vagy jogsértések közé, amelyek esetén megfelelő intézkedés lehet a felfüggesztés:

- közvetlenül a szolgáltatóval végzett foglalások;
- értékelések kikényszerítése az utazóktól;
- hamis értékelések beküldése;
- rossz minőségű hirdetés; valamint
- ha egy partner nem adja meg a vonatkozó jogszabályok alapján kért pontos vagy teljes körű információkat (és/vagy kérésünkre nem javítja ki a pontatlan, hiányos vagy nem naprakész információkat).

A felfüggesztés ideje alatt az utazók nem tudnak új foglalásokat intézni vagy értékeléseket beküldeni, a partnerek pedig nem tudnak új foglalásokat fogadni, mivel a felfüggesztéshez vezető helyzettől függően a hirdetésük/hirdetéseik vagy rejtett(ek) lesz(nek), vagy egyéb okból nem foglalhatóként jelen(nek) meg.

Eseti alapon fogjuk meghatározni, hogy a partnerrel szemben elvárjuk-e, hogy a felfüggesztés ideje alatt is teljesítse az aktuális és a közelgő foglalásokat. Fenntartjuk a jogot arra, hogy lemondjuk és áthelyezzük a közelgő foglalásokat, ha az utazók egészségét vagy biztonságát potenciális kockázat fenyegeti. A felfüggesztés ideje alatt a partner korlátozás nélkül elérheti a fiókját és a hirdetési adatait, kivéve, ha a felfüggesztés oka csalás vagy más súlyos pénzügyi vagy biztonsági szabálysértés volt.

A felfüggesztés időtartamát az határozza meg, hogy mennyi időbe telik, hogy a fiók vagy a hirdetés újra megfeleljen a követelményeknek, ésszerű tervet nyújtsanak be a megfelelés helyreállítására, vagy sikeresen fellebbezzenek. Amint az érintett fél benyújt egy javítási tervet (vagy igazolja, hogy megoldódott a probléma), a fél kapcsolatba léphet velünk, hogy megossza velünk ezt az információt, és kérheti a fiók vagy a hirdetés visszaállítását.

A visszaállítást eseti alapon mérlegeljük, és írásban adunk róla tájékoztatást.

Felmondás

Megszüntethetjük azokat a fiókokat vagy hirdetéseket, amelyek az ismételten felfüggesztésre kerülnek a jelen irányelvek alapján. Többek között az alábbi okokból is megszüntethetjük a fiókokat:

- az utazók és/vagy alkalmazottak biztonságát veszélyeztető tartalom;
- ha a felfüggesztés önmagában nem kezelné megfelelően a felhasználó magatartása által jelentett kockázatot;
- szerződésszegés; vagy
- csalás.

A panaszbejelentés módja

Ha az a fél, aki/amely beküldte az értesítést, vagy akivel/amellyel szemben korlátozást foganatosítottunk, nem ért egyet a döntésünkkel, általában panaszt nyújthat be. Mi kivizsgáljuk a panaszt, és eldöntjük, hogy meg kell-e változtatnunk a döntésünket. Ha igen, a vonatkozó tartalmat visszaállítjuk a weboldalainkon és az applikációinkban.

A hirdetés vagy a fiók felfüggesztése vagy megszüntetése ellen is lehet fellebbezni; ennek módja az, hogy közvetlenül hozzánk fordul, és a döntéshez vezető megállapításnak ellentmondó bizonyítékot mutat be. A fellebbezések vizsgálata során a körülmények összességét vesszük figyelembe, beleértve az érintett fél által megadott további részleteket is.

Ha a panasz tárgyát képező tartalmat szabályozó hatóság vizsgálja, akkor a hatósági vizsgálat befejeztéig felfüggesztjük saját vizsgálati folyamatunkat.

Peren kívüli jogvitarendezés

Ha vitatni kívánja egy jogellenes tartalommal kapcsolatos döntésünket (beleértve a panasz benyújtását követően hozott döntést is), akkor a jogvita rendezésének segítésére kiválaszthat egy peren kívüli jogvitarendezést bonyolító testületet. A peren kívüli jogvitarendező testületek döntései nem kötelezőek sem Önre, sem ránk nézve.

A visszaélések elleni fellépés

Végül hat hónapra felfüggesztjük az olyan személyek által tett bejelentéseket és/vagy panaszok feldolgozását, akik ismételten megalapozatlan bejelentéseket tesznek vagy megalapozatlan panaszokat nyújtanak be.

Minden egyes visszaélési esetet eseti alapon értékelünk, de ennek során figyelembe vesszük a rendelkezésünkre álló információkból kitűnő összes releváns tényt és körülményt. Ezek közé tartozhat többek között egy konkrét időszakon belül benyújtott megalapozatlan bejelentések és/vagy panaszok száma és a visszaélés súlyossága is.

Ha azt állapítjuk meg, hogy visszaélés történt, intézkedés előtt figyelmeztetést küldünk az érintett személynek.