

Leiðbeiningar varðandi efni

Síðast uppfært: 8 maí 2026

Við vitum að ferðamannasamfélagið okkar metur umsagnir og efni frá öðrum ferðamönnum og samstarfsaðilum okkar mikils. Þess vegna er okkur og ferðamönnum okkar mikilvægt að efni á vefsvæðinu og í appinu okkar sé satt, gagnlegt og öruggt.

Allt efni sem þú og aðrir notendur sendið inn eða leggið til á annan hátt, þ.m.t. umsagnir, myndir, athugasemdir og skráningar, verður að vera í samræmi við þessar reglur og því hvetjum við þig til að lesa þær vandlega. Þessar reglur eru hluti af víðtækari reglum okkar og skilmálum, þ.m.t. þjónustuskilmálum okkar og persónuverndaryfirlýsingu, sem skilgreina á hvaða forsendum þú veitir okkur leyfi til að nota innsent efni.

Þessar reglur eru uppfærðar af og til og dagsetning síðustu endurskoðunar er tilgreind efst á þessari síðu.

Umsagnir

Yfirlit

Við áttum okkur á mikilvægi áreiðanlegra umsagna fyrir ferðamenn okkar. Umsagnir sem þú sendir inn á vefsvæðinu okkar skulu vera sannar, innihalda viðeigandi upplýsingar sem endurspeglar raunverulega upplifun þína og fylgja þessum reglum um efni.

Við fylgjumst með öllum umsögnum sem eru sendar inn til okkar og grípum til viðeigandi ráðstafana til að tryggja að aðeins þeir sem hafa bókað eða veitt ferðabjónustu, svo sem flug, gistingu, bílaleigubíl eða afþreyingu, geti birt umsögn um upplifun sína.

Við birtum og sýnum allar umsagnir (bæði jákvæðar og neikvæðar), að því gefnu að þær samræmist þessum reglum.

Allar umsagnir sem eru ekki sendar beint til okkar og eru ekki staðfestar af okkur eru merktar með skýrum hætti.

Í einhverjum tilvikum geturðu sent inn ábendingu í rauntíma. Það þýðir að þú hefur val um að birta tafarlaugar ábendingar um hótél, flug, bílaleigu eða aðra afþreyingu sem bókuð er í gegnum vefsvæðið eða appið okkar.

Eftirlit með umsögnum

Við bjóðum upp á ýmis ferli (sjálfvirk verkfæri og/eða handvirka yfirferð manneskju) sem við notum til að finna og greina á efni sem er ekki í samræmi við þessar viðmiðunarreglur. Umsagnir sem brjóta gegn þessum viðmiðunarreglum verða hvorki birtar á síðunni okkar né í appinu og verða fjarlægðar ef þær hafa þegar verið birtar. Ef umsögn er hafnað í eftirlitsferlinu okkar fær höfundur tilkynningu í tölvupósti um að umsögninni hafi verið hafnað vegna þess að hún samræmist ekki þessum reglum okkar um efni. Í einhverjum tilvikum fær höfundurinn einnig tækifæri til að senda umsögnina aftur í eftirlitsferlið.

Við breytum ekki á neinn hátt umsögnum eða svörum fyrir hönd samstarfsaðila eða ferðamanns.

Gjaldgengi og eyðing umsagna

Skilyrði fyrir gjaldgengi

Allar umsagnir sem eru birtar á vefsvæðinu eða í appinu okkar verða að uppfylla eftirfarandi skilyrði og við kunnum að hafna eða fjarlægja umsagnir sem uppfylla ekki þessi skilyrði:

- Umsögn verður að vera send inn innan sex mánaða frá dvöl, bílaleigu eða afþreyingu. Ef þú sendir inn fleiri en eina umsögn fyrir sama gististað munum við nota þá sem er nýlegust.
- Þér er ekki heimilt að skrifa umsögn um gististað sem þú átt, stjórnar eða tengist á annan hátt.
- Umsögnin þín verður að tengjast ósvikinni upplifun þinni og óheimilt er að búa hana til með gervigreind. Þér ber skylda til að leggja fram fullnægjandi gögn sé þess óskað (t.d. gögn um dvölinu á gististaðnum sem þú ert að skrifa umsögn um eða gögn um að þú hafir ekki getað haldið áfram með dvölinu vegna síðbúinna viðbragða hins aðilans).

Falskar umsagnir

Falskar umsagnir eru umsagnir sem endurspeglar ekki raunverulega ferðaupplifun og eru sendar inn í því markmiði að reyna að villa á sér heimildir eða hafa áhrif á skynjun eða hegðun annarra ferðamanna. Dæmi um falskar umsagnir eru:

- Þegar gististaðarsamstarfsaðili biður um eða sendir umsögn um eigin gististað.
- Umsagnir sem eru gefnar í skiptum fyrir greiðslu, umbun eða hvatningu til að reyna að hafa áhrif á einkunnir gististaðar.

Við leyfum ekki birtingu falskra umsagna á vefsvæðinu okkar. Þar sem við finnum falskar umsagnir fjarlægjum við þær af vefsvæði okkar og grípum til viðeigandi ráðstafana.

Hagræðing umsagna

Við leyfum ferðamönnum eða samstarfsaðilum ekki að nota umsagnarferlið til að reyna að kúga út fé eða hafa áhrif á umsagnir. Til dæmis:

- Ferðamenn mega ekki hóta að nota umsögn gegn samstarfsaðila til að fá endurgreitt eða fá viðbótarbætur.

- Samstarfsaðilar mega ekki óska eftir jákvæðri umsögn í skiptum fyrir endurgreiðslu eða biðja gest um að endurskoða umsögn til að fá frekari bætur.
- Samstarfsaðilar mega ekki senda inn eða biðja ferðamenn um að senda inn neikvæðar umsagnir um samkeppnisaðila til að lækka einkunnagjöf hans.

Þar sem við verðum vör við slíka hegðun munum við fjarlægja umsagnir sem hefur verið hagrætt af síðunni okkar og grípa til viðeigandi aðgerða.

Umbun

Það er okkur og ferðamönnum okkar mikilvægt að umsagnir séu óhlutdrægar og heiðarlegar. Umsagnir ættu að koma beint frá ferðamanninum, endurspeglja einstaka upplifun hans og vera óhlutdrægar. Samstarfsaðilar mega ekki skrifa umsagnir fyrir hönd ferðamanna eða bjóða upp á hvata til ferðamanna til að hvetja þá til að senda inn umsagnir.

Við kunnum að bjóða ferðamönnum umbun fyrir að senda inn umsagnir af og til, t.d. afslátt, afsláttarmiða eða vildarpunkta sem hægt er að nota upp í næstu ferð. Þessi umbun stendur ferðamönnum til boða óháð því hvort ferðamaður sendir inn neikvæða eða jákvæða umsögn. Þegar ferðamaður hefur fengið umbun fyrir að senda inn umsagnir munum við einnig merkja birtu umsögnina sem umsögn gegn umbun.

Við leyfum ekki birtingu falinna umsagna gegn umbun á vefsvæðinu okkar. Þar sem við finnum umsagnir gegn umbun fjarlægjum við þær af vefsvæði okkar og grípum til viðeigandi ráðstafana.

Fjarlæging umsagna

Ferðamaður eða samstarfsaðili getur haft samband við þjónustuver til að fjarlægja birtar umsagnir sínar eða svör.

Við kunnum að hafna eða fjarlægja umsagnir og svör samstarfsaðila við umsögnum við eftirfarandi aðstæður:

- Umsögnin eða svarið inniheldur persónuupplýsingar um annan einstakling, t.d. fullt nafn eða heimilisfang.
- Sýnt hefur verið fram á að umsögnin eða svarið sé fölsuð eða gefin með sviksamlegum hætti, eða
- Umsögnin eða svarið er móðgandi, ólögmat eða inniheldur efni sem er bannað samkvæmt þessum reglum.

Við fjarlægjum ekki umsagnir eingöngu vegna neikvæðs innihalds.

Við fjarlægjum ekki umsagnir um gistingu þar sem ferðamaður reyndi að gista eða taka þátt í afþreyingu. Til dæmis þegar:

- Ferðamanni var ekki boðið herbergi eða gat ekki fengið aðgang að gististaðnum.
- Ferðamaður fór á undan áætluðum brottfarardeggi.
- Bókun ferðamanns var felld niður í miðri dvöl/afþreyingu.
- Dvöl var afbókuð af samstarfsaðila gististaðarins innan 24 klukkustunda fyrir innritun.

Umsagnir um ferðaþjónustu

Umsögn um gistingu

Ef þú hefur bókað gistingu á vefsvæði okkar sendum við þér tilkynningu í tölvupósti eða síma þar sem þér er boðið að skrifa umsögn um dvölinu. Þú getur gefið gististað umsögn ef þú gistir á staðnum eða ef þú komst á gististaðinn en gistir í raun ekki þar. Þú getur einnig skrifað umsögn um gististað ef samstarfsaðili gististaðarins felldi bókun þína niður innan sólarhrings fyrir innritun.

Ef þú lýkur aðeins við suma hluta umsagnarinnar, svo sem undireinkunn fyrir hreinlæti eða þjónustu, verður hún send sjálfkrafa til okkar til birtingar að 21 degi liðnum.

Einkunnir

Ferðamenn geta gefið gististaðnum sem þeir eru að fjalla um heildareinkunn á skalanum 1 til 5. Til að reikna loka-einkunnina sem við birtum, umbreytum við öllum einkunnum sem gististaðurinn fær í einkunn af 10 mögulegum, reiknum fjölda birtra umsagna og deilum fjöldanum síðan með heildarfjölda birtra einkunna.

Ferðamenn geta einnig gefið tilteknum þáttum og eiginleikum gististaðar eða dvalar einkunn, s.s. fyrir hreinlæti, starfsfólk, morgunverð eða staðsetningu. Ferðamenn veita heildareinkunnir og einkunnir fyrir tiltekna þætti og eiginleika sér, svo þær geta verið mismunandi.

Til að tryggja að umsagnir séu viðeigandi og gagnlegar fyrir ferðamenn fjarlægjum við umsagnir um gististaði að þremur árum liðnum (nema í þeim tilvikum þar sem gististaður er aðeins með takmarkaðan fjölda umsagna).

Svör samstarfsaðila

Samstarfsaðilar okkar geta svarað umsögnum. Þetta gerir samstarfsaðilum okkar kleift að bregðast við vandamálum sem koma upp og beina athygli að úrræðum eða endurbótum sem hafa verið gerðar á gististaðnum. Við bjóðum ekki upp á bein samskipti samstarfs gististaða við umsagnaraðila. Svör samstarfsaðila eru yfirfarin með sama hætti og umsagnir ferðamanna.

Ef gististaður, afþreyingaraðili eða bílaleiga telur að umsögn uppfylli ekki viðmið og kröfur samkvæmt þessum reglum getur samstarfsaðillinn sent okkur eyðublað vegna ágreinings um umsagnir í gegnum þjónustuverkfæri sín eða haft samband við

þjónustuver. Við tökum einnig til greina beiðnir frá samstarfsaðilum varðandi fjarlægingu umsagna ef um er að ræða breytingar á eignarhaldi gististaðar eða ef umfangsmiklar endurbætur hafa verið gerðar.

Vrbo

Eftirlit með umsögnum um orlofsleigu sem eru sendar inn á vefsvæði eða í appi Vrbo fer fram með sérstökum hætti. Við rekum „tvíhliða umsagnarkerfi“ sem virkar þannig að:

- Þegar annað hvort ferðamaðurinn eða samstarfsaðilinn sendir inn umsögn hefur hinn aðilinn 14 daga til að senda inn umsögn
- Við birtum báðar umsagnir (að því gefnu að þær samræmist almennum reglum okkar um efni) á sama tíma.
- Ef hinn aðilinn hefur ekki sent inn umsögn 14 dögum eftir að fyrsta umsögnin er send inn, birtum við innsenda umsögn (og ekki er hægt að senda inn frekari umsagnir um dvölina).

Flutningur Vrbo-umsagna

Samstarfsaðilar Vrbo geta óskað eftir flutningi eldri umsagna yfir á Vrbo gististaðaskráningu sína fyrir sömu eign ef þeir kaupa eða öðlast réttindi til að hafa umsjón með eigninni. Ekki er gerð krafa um leyfi fyrri eiganda/stjórnanda fyrir flutningnum. Flutningur umsagna verður alltaf fyrir allar umsagnir, bæði jákvæðar og neikvæðar.

Ef umsagnir eru fluttar í samræmi við þetta ferli munum við merkja greinilega allar fluttar umsagnir með tilkynningu um að umsögnin tengist öðrum rekstraraðila eða eiganda.

Umsagnir um bílaleigu

Ef þú hefur bókað bílaleigubíl sendum við þér tilkynningu í tölvupósti eða með snjalltækjaappi þar sem þér er boðið að skrifa umsögn um upplifun þína eftir að þú hefur sótt bílinn.

Við spyrjum ferðamenn hvort þeir hafi haft jákvæða eða neikvæða upplifun af afhendingu og ástandi ökutækisins. Við búum síðan til samanlagða einkunn sem byggir á jákvæðri/neikvæðri endurgjöf með tilliti til beggja atriða.

Ferðamenn geta einnig veitt jákvæða eða neikvæða einkunn fyrir tiltekna þætti leigunnar, s.s. staðsetningu og tíma afhendingar og ástand ökutækisins. Heildareinkunnir og einkunnir fyrir tiltekna þætti og eiginleika eru veittar með aðskildum hætti, svo þær geta verið mismunandi.

Almennt birtum við heildarhlutfall jákvæðra einkunna frá viðskiptavinum bílaleigu, byggt á bókunum sem hafa verið gerðar hjá viðkomandi bílaleigu. Við fjarlægjum umsagnir um bílaleigu eftir 12 mánuði til að tryggja að umsagnir séu viðeigandi og gagnlegar fyrir ferðamenn.

Umsagnir um staðbundna afþreyingu og áhugaverða staði

Ef þú hefur bókað afþreyingu sendum við þér tilkynningu í tölvupósti eða í snjalltæki eftir að þú hefur tekið þátt í afþreyingunni þar sem þér er boðið að skrifa umsögn um upplifun þína.

Lokaeinkunnin sem birtist er einfaldlega meðaltal allra lokaeinkunna úr birtum umsögnum.

Óstaðfestar umsagnir

Við kunnum einnig að birta umsagnir og einkunnir af og til sem hafa ekki verið sendar beint til okkar og við höfum því ekki staðfest.

Vrbo

Sumar Vrbo-umsagnir koma frá ferðamönnum sem senda umsögn beint til samstarfsaðila okkar utan vefsvæðisins eða ferla okkar eða senda hana til Vrbo í samræmi við eldra eftirlitsferli. Þessar umsagnir eru ekki staðfestar með eftirlitsferlinu sem lýst er í þessum reglum. Við kunnum samt sem áður að birta þessar umsagnir en til að uppfylla skilyrði fyrir birtingu verða þær annaðhvort að vera:

- Frá gístisamstarfsaðila, sem er skylt að deila eingöngu staðfestum umsögnum sem uppfylla almennar reglur okkar um efni, eða
- Sendar inn til Vrbo í samræmi við eldra eftirlitsferli okkar þar sem gerð var krafa um gildan bókunarkóða fyrir bókun sem gerð var hjá einum af samstarfsaðilum okkar.

Allar slíkar Vrbo-umsagnir eru merktar með skýrum hætti á umsagnasvæðinu.

Umsagnir um afþreyingu á Viator og Get your Guide

Auk umsagna um afþreyingu sem eru staðfestar af okkur, birtum við einhverjar umsagnir um afþreyingu sem safnað er í samstarfi við þekktu ferðavefsvæðin Viator og Get Your Guide. Þrátt fyrir að við staðfestum ekki umsagnir frá Viator og Get Your Guide verða þær að uppfylla almennar reglur okkar um efni til að hægt sé að birta þær á vefsvæðinu eða í forritinu okkar.

Þessar umsagnir eru merktar með skýrum hætti að þær komi frá Viator- eða Get Your Guide á umsagnasvæðinu.

Einkunnir af öðrum ferðavefsvæðum

Sumir gististaðir hafa ekki fengið neinar umsagnir frá ferðamönnum sem bókuðu á vefsvæðinu eða í forritinu okkar enþá, s.s. þeir sem hafa nýlega verið skráðir. Við birtum meðaleinkunn fyrir slíka gististaði sem er reiknuð út frá umsögnum af öðrum þekktum ferðavefsvæðum þriðju aðila þar til gististaðurinn hefur fengið umsögn á vefsvæðinu okkar. Við birtum ekki skriflegt innihald umsagna frá þessum vefsvæðum.

Við getum ekki staðfest að umsagnir frá öðrum vefsvæðum uppfylli skilyrði okkar um umsagnir, en einkunnir eru hins vegar fluttar inn af þekktum ferðavefsvæðum þriðju aðila. Ef einkunn er gefin á skalanum 1 til 5 munum við hugsanlega tvöfalda hana svo hún samræmist einkunnakerfinu á vefsvæðum okkar.

Einkunnir sem fluttar eru inn af ferðavefsvæðum þriðju aðila eru merktar með skýrum hætti á umsagnasvæðinu.

Almennar reglur um efni

Bannað efni

Við leyfum ekki efni á vefsvæðinu eða í öppunum okkar sem er villandi, skaðlegt eða móðgandi. Efni sem þú sendir inn til birtingar má ekki innihalda eftirfarandi:

- Efni sem tengist ekki með beinum hætti tilgangi sínum (t.d. má gististaðarskráning aðeins tengjast viðkomandi gististað, gististaðarskráning ætti ekki að beina notendum á vefsvæði þriðju aðila og lýsingin á prófílum þínum má aðeins tengjast þér).
- Efni sem er falskt eða veitt með sviksamlegum hætti.
- Auglýsingar til annarra notenda (t.d. hvatning til að bóka aðra gististaði).
- Hvers konar efni sem þú hefur ekki lagalegan rétt til að birta.
- Blótsyrði eða annað ámælisvert efni (s.s. efni sem er klámfengið, klúrt, ósiðlegt, ólöglegt, móðgandi, særandi, fordómfullt, andstyggilegt, ógnandi, hvetur til ofbeldis eða skaðlegrar hegðunar, sýnir nekt eða kynferðislegar athafnir eða er á annan hátt „ófjölkskylduvænt“).
- Myndir eða upplýsingar um börn eða þriðju aðila án þeirra samþykkis (eða samþykki foreldris eða forráðamanns ef um er að ræða barn undir 18 ára aldri).
- Persónuupplýsingar á borð við símanúmer, kreditkortaupplýsingar, heimilisföng, netföng eða upplýsingar sem hægt er að tengja við tiltekinn einstakling.
- Verð eða verðbil gististaðar eða aðrar verðupplýsingar í umsögnum.
- HTML-kóða, vefslóðir eða #myllumerki.
- Tilvitnanir í efni á vefsvæðum, úr bókum, tímaritum, dagblöðum eða öðrum heimildum, eða
- Efni sem er ólöglegt eða brýtur gegn höfundarrétti, vörumerki eða öðrum hugverka- eða eignarrétti annars aðila.

Athugaðu að við áskiljum okkur rétt í öllum tilvikum til að ákveða hvort efni sé viðeigandi. Við getum valið að birta ekki eða fjarlægja efni sem uppfyllir ekki þær kröfur sem greint er frá í þessum reglum (eða sem við teljum óviðeigandi af einhverjum ástæðum).

Leiðbeiningar þegar efni er búið til

Hér að neðan eru nokkrar gagnlegar ábendingar til að hafa í huga þegar þú býrð til og sendir inn efni:

- Einbeittu þér að þinni upplifun. Efni skal vera heiðarlegt, upplýsandi, einstakt og ítarlegt.
- Notaðu góða málfraeði, stafsetningu og heilbrigða skynsemi.
- Umsagnir og athugasemdir við umsagnir eru ekki rétti staðurinn til að biðja um aðstoð eða láta í ljós gremju í garð okkar eða þjónustu okkar. Við fögnum umsögnum sem tengjast ferðaupplifun þinni en ef þú þarft að hafa samband við okkur til að koma á framfæri kvörtun við okkur skaltu vinsamlegast hafa samband við þjónustuverið.
- Ekki nota efni eða upplifanir annarra. Ekki er heimilt að klippa og líma efni af öðrum umsagna- eða ferðavefsvæðum.

Leiðbeiningar fyrir innsendingu mynda

Þú skalt hafa nokkur tæknileg atriði í huga þegar þú sendir inn myndir:

- Myndir verða að vera á BMP-, PNG-, GIF- eða JPEG-sniði.
- Skráarstærð verður að vera 5 MB eða minni.
- Mynd verður að vera minnst 60 pixlar á hæð.
- Mynd verður að vera minnst 60 pixlar á breidd.
- Lógó, titlar, vörumerki, kynningarefni eða annað efni sem er ætlað í viðskiptalegum tilgangi er ekki leyfilegt.

TILKYNNINGAR UM EFNI

Efni á vefsvæðum okkar

Samstarfsaðilar okkar bera ábyrgð á því að ganga úr skugga um að skráningarupplýsingar um gististaði, bíla og afþreyingu sem okkur eru veittar séu ávallt fullnægjandi, réttar og uppfærðar. Ef við verðum þess vör að upplýsingar sem samstarfsaðili veitir okkur séu rangar, ófullnægjandi eða úreltar kunnum við að biðja viðkomandi um að leiðrétta upplýsingarnar. Ef samstarfsaðilinn gerir það ekki kunnum við að loka tímabundið fyrir aðgang viðkomandi að þjónustu okkar þar til upplýsingarnar hafa verið leiðréttar.

Svona er tilkynnt um efni á vefsvæðum okkar

Við leggjum okkur fram um að tryggja að efni á vefsvæðum okkar sé ósvikið og viðeigandi og því kunnum við virkilega að meta þær ábendingar sem þú veitir okkur.

Ef þú telur að efni sem birtist á vefsvæðum okkar sé ólöglegt eða brjóti gegn þessum reglum geturðu tilkynnt efnið með því að ýta á hnappinn „Tilkynna þessa skráningu“ neðst á skráningarupplýsingasíðum á vefsvæðum okkar eða í forritinu. Að öðrum kosti geturðu tilkynnt efni með því að senda okkur tölvupóst á legal@vrbo.com, eunotifications@expedia.com eða eu-notifications@hotels.com, eftir því á hvaða vefsvæðum eða í hvaða forriti þú sást efnið.

Tilgreindu eftirfarandi upplýsingar þegar þú hefur samband við okkur:

- Nafn og netfang
- Vefslóð(ir) á umrædda skráningu/-ar til að hjálpa okkur að bera kennsl á efnið
- Ítarlega útskýringu á því hvers vegna þú telur að efnið gæti verið ólöglegt, og
- Yfirlýsingu sem staðfestir að upplýsingarnar sem þú hefur veitt séu réttar og fullnægjandi eftir þinni bestu vitund.

Dæmi um ólöglegt efni er m.a. brot gegn höfundarétti, svik, ólöglegar vefauglýsingar, ólöglegar gististaðaskráningar, ólögleg hatursorðræða, ólöglegt fordómafullt efni o.s.frv.

Hvað gerist næst?

Þú færð senda staðfestingu á öruggri móttöku tilkynningarinnar. Starfsfólk okkar fer þá yfir upplýsingarnar sem þú veittir og hefur samband við þig þegar við höfum tekið ákvörðun um framhaldið. Tíminn sem það tekur að fara yfir tilkynninguna getur verið mismunandi í hverju tilviki fyrir sig en við reynum að hafa samband við þig eins fljótt og auðið er.

Þú færð tilkynningu um ákvörðun okkar í tölvupósti. Til að leggja fram kvörtun varðandi ákvörðun sem var tekin skaltu einfaldlega svara tölvupóstinum sem þú fékkst og starfsfólk okkar mun fara yfir kvörtunina (sjá nánar undir „Svona leggurðu fram kvörtun“ hér að neðan).

Ef við teljum að tilkynnt efni samræmist ekki þessum reglum og/eða gildandi lögum verður efnið fjarlæggt af vefsvæðum okkar og úr forritinu. Í flestum tilvikum verður þriðji aðilinn sem ber ábyrgð á efninu látinn vita.

Hvaða verkfæri notum við til að fylgjast með efni?

Starfsfólk okkar fer yfir allt efni sem er tilkynnt í gegnum „Tilkynna þessa skráningu“ og/eða í tölvupósti af ofangreind netföng. Við notum einnig sjálfvirk verkfæri til að finna leitarorð sem hjálpa okkur að greina ruslpóst og ákveðna flokka ólöglegs efnis.

Traustir tilkynnendur

„Traustur tilkynnandi“ er staða sem veitt er (af eftirlitsaðila sem kallast samræmingaraðili stafrænnar þjónustu) sérstökum, tilgreindum aðilum sem búa yfir sérþekkingu og hæfni til að bregðast við ólöglegu efni. Við skuldbindum okkur til að aðstoða svæðisbundin, innlend og evrópsk yfirvöld sem hafa verið tilgreind sem „Traustur tilkynnandi“ með tilliti til laga um stafræna þjónustu. Við forgangsröðum yfirferð á tilkynningum sem traustir tilkynnendur senda inn.

Takmarkanir (þ.m.t. tímabundin lokun fyrir aðgang að þjónustu)

Aðilar sem brjóta ítrekað gegn reglum okkar um efni og/eða gildandi lögum geta búið við því að gripið sé til aðgerða gegn þeim, sem kunna t.d. að fela í sér að lokað verði tímabundið fyrir aðgang viðkomandi að greiðslum, þjónustu og/eða reikningum. Við ákveðum í hverju tilviki fyrir sig til hvaða aðgerða skuli gripið og við upplýsum viðkomandi aðila um þær aðgerðir sem við ákveðum að grípa til.

Dæmi um brot sem kunna að leiða til tímabundinnar lokunar eru m.a. en takmarkast ekki við:

- bókanir án nettengingar;
- þvingaðar umsagnir ferðafólks;
- innsending falsaðra umsagna;
- léleg gæði skráningar;
- tilvik þar sem samstarfsaðili veitir ekki réttar eða fullnægjandi upplýsingar sem óskað er eftir samkvæmt viðeigandi lögum (og/eða ef ónákvæmar, ófullnægjandi eða úreltar upplýsingar eru ekki leiðréttar í kjölfar beiðni okkar um slíkt)

Meðan á tímabundinni lokun stendur geta ferðamenn hvorki gert nýjar bókanir né sent inn umsagnir og samstarfsaðilar geta ekki samþykkt nýjar bókanir þar sem skráning(ar) þeirra verður annaðhvort falin eða komið verður í veg fyrir bókun með öðrum hætti í samræmi við aðstæðurnar sem leiddu til lokunarinnar.

Við ákveðum í hverju tilviki fyrir sig hvort gert sé ráð fyrir að samstarfsaðilinn haldi núverandi og væntanlegum bókunum meðan á tímabundinni lokun stendur. Við áskiljum okkur rétt til að hætta við og flytja væntanlegar bókanir ef heilsu eða öryggi ferðamanna stafar hættu af. Aðgangur samstarfsaðila að reikningi sínum eða skráningargögnum verður ekki takmarkaður meðan á lokun stendur eða að henni lokinni nema um sé að ræða svik eða annað alvarlegt fjárhags- eða öryggisbrot.

Lengd lokunar ákvarðast af þeim tíma sem það tekur reikninginn eða skráninguna að samræmast reglum á ný, að leggja fram ásættanlega áætlun um hvernig gert er ráð fyrir því að samræmast reglum á ný eða ef áfrýjun er samþykkt. Um leið og áætlun um endurbætur (eða sönnun á því að vandamálið hafi verið leyst) hefur verið lögð fram getur aðilinn haft samband við okkur til að deila þessum upplýsingum og óska eftir endurvirkjun reiknings eða skráningar.

Endurvirkjun verður tekin til athugunar í hverju tilviki fyrir sig og tilkynnt skriflega.

Lokun

Samkvæmt þessum reglum er okkur heimilt að loka varanlega fyrir reikning eða skráningu ef ítrekaðar tímabundnar lokanir hafa átt sér stað. Við kunnum einnig að loka varanlega fyrir reikning ef meðal annars:

- efni stofnar öryggi ferðamanna og/eða starfsmanna í hættu
- Tímabundin lokun dugar ekki til að bregðast við hættunni sem stafar af framferði notandans
- Vegna brots á samningi, eða
- Vegna svika.

Svona leggurðu fram kvörtun

Ef aðilinn sem sendi inn tilkynninguna, eða aðilinn sem var beittur takmörkunum, er ósammála ákvörðun okkar getur viðkomandi í flestum tilvikum lagt fram kvörtun. Við förum yfir kvörtunina og metum hvort afturkalla ætti ákvörðun okkar. Ef svo er verður viðeigandi efni endurheimt á vefsvæðum okkar og í forritinu.

Einnig er hægt að áfrýja tímabundinni eða varanlegri lokun fyrir skráningu eða reikning með því að hafa beint samband við okkur og veita sönnun sem er í mótsögn við niðurstöðuna sem leiddi til ákvörðunar okkar. Við yfirferð á áfrýjunum tökum við tillit til allra aðstæðna, þ.m.t. viðbótarupplýsinga sem aðilinn veitir.

Ef efni sem kvörtun snýr að liggur undir rannsókn eftirlitsyfirvalda bíður yfirferðarferli okkar þar til rannsókninni er lokið.

Lausn deilumála utan dómstóla

Ef þú vilt andmæla ákvörðun sem við höfum tekið varðandi ólöglegt efni (þ.m.t. eftir að kvörtun hefur verið lögð fram) geturðu valið aðila utan dómstóla til að aðstoða við lausn deilumálsins. Ákvarðanir aðila utan dómstóla eru hvorki bindandi fyrir þig né okkur.

Aðgerðir gegn misnotkun

Við munum stöðva úrvinnslu tilkynninga og/eða kvartana í sex mánuði sem berast frá aðilum sem leggja ítrekað fram tilkynningar eða kvartanir að tilefnislausu.

Við metum hvert tilvik misnotkunar fyrir sig, en að því gefnu tökum við tillit til allra viðeigandi staðreynda og aðstæðna sem koma fram í þeim upplýsingum sem við höfum. Þetta kann m.a. að fela í sér fjölda tilefnislausra tilkynninga og/eða kvartana sem lagðar eru fram á tilteknu tímabili og alvarleika misnotkunarinnar.

Ef við komumst að þeirri niðurstöðu að misnotkun hafi átt sér stað munum við senda viðkomandi viðvörðun áður en við grípum til aðgerða.