

## İçerik kuralları

Son güncelleme: 8 Mayıs 2026

**Misafir topluluğumuzun, diğer misafirler ve iş ortaklarımız tarafından girilen yorumlara ve oluşturulan içeriklere değer verdiğini biliyoruz. Bu nedenle sitemizdeki ve uygulamamızdaki içeriğin doğru, yararlı ve güvenli olması misafirlerimiz ve bizim için önemlidir.**

Değerlendirmeler, fotoğraflar, yorumlar ve arama sonuç listesindeki yerler dâhil olmak üzere sizin ve diğer kullanıcıların gönderdiği veya başka şekilde katkıda bulunduğu her türlü içerik bu kurallara uygun olmalıdır. Bu nedenle bunları dikkatle okumanızı öneririz. Bu kurallar, gönderilen herhangi bir içeriği kullanmamız için bize sağladığınız lisansın koşullarını daha ayrıntılı olarak açıklayan, Hizmet Kullanım Koşullarımız ve Gizlilik Beyanımız dâhil olmak üzere daha geniş kapsamdaki politikalarımızın ve koşullarımızın bir parçasıdır.

Bu kurallar zaman zaman güncellenmekte olup son revizyon tarihi bu sayfanın üst kısmında belirtilmektedir.

### Yorumlar Genel Bakış

Güvenilir yorumların misafirlerimiz için önemini anlıyoruz. Sitemize gönderdiğiniz yorumlar dürüst olmalı, gerçek deneyiminizi yansıtan ilgili bilgileri içermeli ve bu içerik kurallarına uymalıdır.

Bize gönderilen tüm yorumları denetleriz ve yalnızca uçuş, konaklama, oto kiralama veya etkinlik gibi bir seyahat hizmeti rezervasyonu yaptıran veya sağlayan kişilerin deneyimlerine ilişkin yorum gönderebilmesini sağlamak üzere makul adımlar atarız.

Tüm yorumları (olumlu ve olumsuz) bu kurallara uydukları sürece yayımlıyor ve gösteriyoruz.

Doğrudan bize gönderilmeyen ve tarafımızca doğrulanmayan yorumlar açıkça etiketlenir.

Bazı durumlarda, gerçek zamanlı olarak geri bildirim gönderebilirsiniz yani sitemiz ya da uygulamamız aracılığıyla rezerve ettiğiniz oteliniz, uçuşunuz, oto kiralamanız veya herhangi bir etkinlik hakkında anında geri bildirim sağlama seçeneğine sahip olursunuz.

### Yorumların denetlenmesi

Bu kurallara uygun olmayan içerikleri tespit etmek için kullandığımız bir dizi süreç (otomatik araçlar ve/veya manuel insan denetimi) mevcuttur. Bu kuralları ihlal ettiği tespit edilen yorumlar sitemizde veya uygulamamızda yayımlanmayacak veya önceden yayımlanmışsa kaldırılacaktır. Yorumların denetleme süreçlerimiz tarafından reddedildiği durumlarda bu yorumu yazan kişiye e-posta yoluyla yorumun bu içerik kurallarına uymadığı için reddedildiği bildirilir. Bazı durumlarda yazan kişinin, yeniden denetlenmesi için yorumunu tekrar gönderme fırsatı da vardır.

Bir ortak veya misafir adına yorumları ve yanıtları düzenlemeyiz veya başka bir şekilde değiştirmeyiz.

### Yorumların uygunluğu ve kaldırılması

#### Uygunluk koşulları

Sitemizde veya uygulamamızda yayımlanan tüm yorumlar, aşağıdaki uygunluk kriterlerini karşılamalıdır ve bu kriterleri karşılamayan yorumları reddedebilir veya kaldırabiliriz:

- Yorumlar konaklamandan, oto kiralamandan veya etkinliğinizden sonraki altı ay içinde gönderilmelidir. Aynı konaklama yeri için birden fazla yorum gönderirseniz en güncel olanı kullanınız.
- Sahibi olduğunuz, yönettiğiniz veya başka bir şekilde ilişkili olduğunuz bir konaklama yeri hakkında yorum gönderemezsiniz.
- Yorumunuz gerçek, birinci elden deneyiminizle ilgili olmalı ve yapay zekâ kullanılarak oluşturulmamalıdır. Talep edilmesi hâlinde, bize deneyiminiz için tatmin edici kanıtlar sunmanız gerekir (örneğin, hakkında yorum bırakmakta olduğunuz konaklama yerinde kaldığınızın dair kanıt veya diğer tarafın geç eyleme geçmesi nedeniyle konaklamaya devam edemediğinize dair kanıt).

#### Sahte yorumlar

Sahte yorumlar, gerçek bir seyahat deneyimini yansıtmayan ve diğer misafirlerin algısını ve davranışlarını yanıltmak veya manipüle etmek amacıyla gönderilen yorumlardır. Sahte yorum örnekleri şunlardır:

- Bir konaklama yeri ortağının kendi konaklama yeri hakkında yorum talep etmesi veya göndermesi.
- Bir konaklama yerinin puanını manipüle etme amacıyla ödeme, ödül veya teşvik karşılığında gönderilen yorumlar.

Sitemizde sahte yorumların yayımlanmasına izin vermiyoruz. Sahte yorumları tespit ettiğimizde bunları sitemizden kaldırırız ve gerekli işlemlerde bulunuruz.

#### Yorum manipülasyonu

Misafirlerin ve ortakların, para sızdırmak veya yorumlarda yer alan görüşleri manipüle etmek için yorum sürecini kullanmalarına izin vermeyiz. Örneğin:

- Misafirler, geri ödeme veya ek komisyon almak için yorumlarını bir ortağa karşı kullanmakla tehdit edemezler.
- Ortaklar, geri ödeme karşılığında olumlu yorum talep edemez veya ek komisyon almak için bir misafirden yorumunu değiştirmesini isteyemez.
- Ortaklar, misafir puanlarını düşürmek amacıyla rakipleri hakkında olumsuz yorumlar göndermemeli veya misafirlerden olumsuz yorumlar göndermelerini istememelidir.

Bu tür davranışlardan haberdar olduğumuzda, manipüle edilmiş yorumları sitemizden kaldırırız ve uygun işlemlerde bulunuruz.

## Teşvikler

Yorumların tarafsız ve dürüst olması bizim ve misafirlerimiz için önemlidir. Yorumlar doğrudan seyahat eden kişinin kendisinden gelmeli, onun benzersiz deneyimini yansıtmalı ve tarafsız olmalıdır. Ortaklar, misafirler adına yorum yazmamalı veya misafirleri yorum göndermeye teşvik etmek için herhangi bir ödül/avantaj sunmamalıdır.

Zaman zaman misafirlerimize, yorumları tamamlamaları için gelecekteki bir seyahatte kullanılabilecek indirim, kupon veya müşteri sadakat programı ödülleri gibi teşvikler sunabiliriz. Bu teşvikler, misafirin olumsuz ya da olumlu bir yorum göndermiş olmasına bakılmaksızın sunulur. Bir misafirin yorumunu göndermesi karşılığında teşvik aldığı durumlarda, yayımlanan değerlendirmeyi de "teşvikli" olarak açıkça etiketleriz.

Sitemizde teşvik karşılığında yapıldığı gizlenen yorumların yayımlanmasına izin vermiyoruz. Teşvik karşılığında yapıldığı gizlenmiş yorumları tespit ettiğimizde bunları sitemizden kaldırırız ve gerekli işlemlerde bulunuruz.

## Yorumların kaldırılması

Misafir veya ortak, yayımlanmış yorumlarını ya da yanıtlarını kaldırmak için Müşteri Hizmetleri ile iletişime geçebilir.

Aşağıdaki durumlarda yorumları ve ortağın yoruma verdiği yanıtları reddedebilir veya kaldırabiliriz:

- Yorum veya yanıt, başka bir kişiye ait tam ad veya adres gibi kişisel veriler içeriyorsa,
- Yorumun veya yanıtın sahte olduğu kanıtlanırsa ya da sahtekârlık amacıyla gönderildiyse veya
- Yorum veya yanıt rahatsız ediciyse, yasa dışıysa veya bu kurallarda belirtilen yasaklanmış herhangi bir içeriği barındırıyorsa.

Sırf olumsuz içerik barındırdıkları için yorumları kaldırmayız.

Bir misafirin konaklamaya veya etkinliğine katılmaya çalıştığı konaklama yerleriyle ilgili yorumları kaldırmayız. Örneğin:

- Misafire oda teklif edilmediyse veya kendisi konaklama yerine erişim sağlayamadıysa.
- Misafir, planlanan ayrılış gününden daha erken ayrıldıysa;
- Misafirin rezervasyonu konaklama/etkinlik sırasında iptal edildiysse.
- Misafirin giriş saatinden önceki 24 saat içinde rezervasyonu konaklama yeri ortağı tarafından iptal edildiysse.

## Seyahat hizmetleriyle ilgili yorumlar

### Konaklama yorumu

Sitemiz üzerinden bir konaklama rezervasyonu yaptıysanız sizi konaklamanız hakkında yorum bırakmaya davet eden bir e-posta veya anında bildirim göndeririz. Bir konaklama yerinde konakladıysanız veya konaklama yerine varıp orada konaklamadıysanız yorum yapabilirsiniz. Girişinize 24 saatten az bir süre kala rezervasyonunuz konaklama yeri iş ortağı tarafından iptal edildiysse de konaklama yeri için yorum yapabilirsiniz.

Yorumun yalnızca temizlik veya hizmet alt puanları gibi bazı bölümlerini tamamlarsanız kısmen tamamlanmış yorum, 21 gün sonra yayımlanmak üzere otomatik olarak bize gönderilir.

### Puanlama

Misafirler, yorum bıraktıkları konaklama yeri için 1-5 arası basit bir ölçekte genel bir puan verebilirler. Görüntülediğimiz misafir yorumu puanını elde etmek için alınan tüm puanları 10 üzerinden bir puana dönüştürüyoruz ve ardından yayımlanan tüm yorumları toplayıp bunu yayımlanan yorum puanlarının toplam sayısına bölüyoruz.

Misafirler aynı zamanda bir tesisin veya konaklama yerinin temizlik, personel, kahvaltı veya konum gibi belirli yönleri ve özellikleri için alt puanlar da gönderebilir. Genel puanlar ve bu alt puanlar, misafirler tarafından ayrı ayrı sunuldukları için farklı olabilirler.

Misafirler için yorumların alakalı ve yararlı olmasını sağlamak amacıyla misafir yorumlarını üç yıl sonra kaldırıyoruz (bir konaklama yerinin yalnızca sınırlı sayıda yoruma sahip olduğu durumlar hariç).

### İş ortağı yanıtları

Konaklama yeri iş ortakları yorumlara yanıt verebilir. Bu, konaklama yeri iş ortaklarının dile getirilen sorunları ele almalarına ve yaptıkları iyileştirmeleri veya mülk iyileştirmelerini vurgulamalarına olanak tanır. Konaklama yeri ortaklarının yorum yapan

kişilerle doğrudan iletişime geçmesine olanak tanımayız. Ortakların yanıtları, misafir yorumlarıyla aynı denetleme sürecine tabi tutulur.

Bir konaklama yeri, etkinlik veya otomobil ortağının, bir yorumun bu kurallarda belirtilen kriterleri ve gereklilikleri gerçekten karşılamadığını düşünüyorsa söz konusu ortak, ortak hizmet araçları aracılığıyla bize yorum itiraz formu gönderebilir veya Müşteri Hizmetleri ile iletişime geçebilir. Ayrıca konaklama yeri sahibi değişikliği veya büyük tadilat/yenileme çalışmalarının tamamlanması bağlamında, konaklama yeri iş ortaklarının yorumların kaldırılması yönündeki taleplerini de değerlendirebiliriz.

## Vrbo

Vrbo sitelerimiz veya uygulamamız aracılığıyla gönderilen turistik konaklama yorumları için denetleme sürecimizin belirli bazı özellikleri vardır. Aşağıdakileri içeren "iki yönlü yorum sistemi"ni yürütmekteyiz:

- Misafir veya iş ortağı yorum gönderdikten sonra diğer tarafın yorum göndermek için 14 günü vardır.
- Her yorumu (genel içerik kurallarımıza uygun olmaları koşuluyla) aynı anda yayımlarız.
- İlk yorumun gönderilmesinden 14 gün sonra diğer tarafın kendi yorumunu göndermemesi durumunda, gönderilen ilk yorumu yayımlarız (ve konaklamayla ilgili başka bir ek yorum gönderilemez).

## Vrbo yorumlarının aktarımı

Vrbo ortakları, bir konaklama yerini satın almaları veya yönetme haklarını edinmeleri durumunda, bu yerin geçmiş yorumlarının Vrbo konaklama yeri ilanına aktarılmasını talep edebilirler. Aktarım işlemi için önceki konaklama yeri sahibinin/yöneticisinin iznine gerek yoktur. Yorumların aktarılma işlemi, olumlu ve olumsuz tüm yorumlar için geçerli olacaktır.

Bu sürecin ardından yorumların aktarılması durumunda, aktarılan yorumları, yorumun farklı bir yönetim veya sahipliğe ait olduğunu belirten bir notla açıkça etiketleriz.

## Oto kiralama yorumları

Oto kiralama rezervasyonu yaptıysanız siz aracınızı aldıktan sonra sizi deneyiminiz hakkında yorum bırakmaya davet eden bir e-posta veya anında bildirim göndeririz.

Misafirlere araç teslim alma ve araç deneyimlerinin olumlu mu yoksa olumsuz mu olduğunu sorarız. Ardından her iki noktadaki olumlu/olumsuz geri bildirimlere dayalı kümülatif bir puan oluştururuz.

Misafirler aynı zamanda kiralamanın araç teslim alma konumu, teslim alma zamanı ve araç durumu gibi belirli yönleri ile ilgili olumlu veya olumsuz bir puan da gönderebilir. Genel puanlar ve bu alt puanlar, misafirler tarafından ayrı ayrı sunuldukları için farklı olabilir.

Genellikle oto kiralama sağlayıcılarıyla yapılan kiralamalara dayalı olarak, bu sağlayıcılar için verilen olumlu müşteri puanlarının genel bir yüzdesini gösteririz. Yorumların misafirler için alakalı ve faydalı olmasını sağlamak amacıyla oto kiralama yorumlarını 12 ay sonra kaldırmaktayız.

## Yerel etkinlikler ve görülecek yerlerle ilgili yorumlar

Etkinlik rezervasyonu yaptıysanız etkinliğiniz sona erdikten sonra sizi deneyiminiz hakkında yorum bırakmaya davet eden bir e-posta veya anında bildirim göndeririz.

Genel veya başlıkta görünen yorum puanları, yayımlanan yorumların ilgili tüm nihai puanlarının basit bir ortalamasıdır.

## Doğrulanmamış yorumlar

Zaman zaman doğrudan bize gönderilmeyen ve tarafımızca doğrulanmayan yorumları ve yorum puanlarını da görüntüleyebiliriz.

## Vrbo

Bazı Vrbo yorumları, sitemiz veya süreçlerimiz dışındaki konaklama yeri iş ortaklarımızdan birine doğrudan yorum gönderen veya önceki bir denetleme sürecine uygun olarak Vrbo'ya gönderilen bir misafirden gelir. Bu yorumlar, bu kurallarda belirtilen denetleme süreçleriyle doğrulanmaz. Bu yorumları yine de görüntüleyebiliriz ancak yayımlanmaya uygun olmaları için bu yorumların şu koşulları sağlaması gerekir:

- Yalnızca genel içerik kurallarımıza uyan doğrulanmış yorumları bizimle paylaşması gereken bir konaklama yeri ortağından gelmiş olmalıdır veya
- Konaklama yeri iş ortaklarımızdan biriyle yapılan bir rezervasyondan geçerli bir rezervasyon kodu gerektiren önceki denetleme sürecimize uygun olarak Vrbo'ya gönderilmiş olmalıdır.

Bu tür Vrbo yorumlarının her biri, yorum ekranımızda açıkça işaretlenmiştir.

## Viator ve Get Your Guide etkinliği yorumları

Doğrulanmış etkinlik yorumlarımıza ek olarak, tanınmış seyahat siteleri Viator ve Get Your Guide ile ortaklık içinde toplanan bazı etkinlik yorumlarını da gösteriyoruz. Viator ve Get Your Guide'dan gelen yorumları doğrulamasak da bunların sitemizde veya uygulamamızda yayımlanabilmesi için genel içerik kurallarımıza uygun olması gerekir.

Bu yorumların, Viator veya Get Your Guide kaynaklı olduğu yorumlar ekranımızda açıkça işaretlenmiştir.

## Diğer seyahat sitelerindeki yorum puanları

Sitemize yeni katılanlar gibi bazı konaklama yerleri hakkında, sitemiz veya uygulamamız üzerinden rezervasyon yapan misafirlerin henüz yorumları bulunmamaktadır. Bu konaklama yerleri sitemizde bir yorum alana kadar tanınmış diğer seyahat sitelerindeki yorumları kullanarak bu konaklama yerleri için ortalama bir puan göstermekteyiz. Bu diğer internet sitelerinden alınan yorumların hiçbir yazılı içeriğini göstermeyiz.

Diğer sitelerdeki yorumların yorum kriterlerimizi karşılayıp karşılamadığını onaylamak için doğrulama gerçekleştiriyoruz ancak bu yorum puanları tanınmış üçüncü taraf seyahat sitelerinden alınmıştır. Herhangi bir yorum puanı 5 üzerinden verilmişse yorum puanlamamızla uyumlu olması için bunu ikiyle çarpılmaktadır.

Üçüncü taraf bir seyahat sitesinden içe aktarılan tüm yorum puanları, yorum ekranımızda açıkça işaretlenir.

## Genel içerik kuralları

### Yasaklanmış içerik

Sitemizde veya uygulamamızda yanıltıcı, zararlı veya saldırgan içeriğe izin vermeziz. Yayımlanmak üzere gönderdiğiniz içerik aşağıdakileri içeremez:

- Amacıyla doğrudan ilişkili olmayan içerik (örneğin, konaklama yeri ilanları yalnızca ilgili konaklama yerine ait olmalıdır; konaklama yeri ilanları kullanıcıları üçüncü taraf internet sitelerine yönlendirmemelidir ve profil tanınmanız yalnızca sizinle ilgili olmalıdır).
- Sahte veya hileli bir şekilde sunulan içerik.
- Diğer kullanıcılara reklam yapma niteliğinde içerik (örneğin, alternatif konaklama yerlerinde rezervasyon yapma daveti).
- Yayımlamak için yasal hakkınızın olmadığı her türlü içerik.
- Küfür veya diğer sakıncalı içerikler (pornografik, müstehcen, küfürlü, yasa dışı, saldırgan, aşağılayıcı, ayrımcı, sakıncalı, tehdit edici, şiddetli veya zararlı teşvik eden, herhangi bir çıplaklık veya cinsel aktiviteyi tasvir eden veya başka bir şekilde "aileye uygun olmayan" içerik gibi).
- Çocukların (veya çocuğun 18 yaş altında olması hâlinde bir ebeveyn veya yasal vasi izni olmadan) veya tüm üçüncü tarafların izinleri olmadan fotoğrafları ve bilgileri.
- Telefon numaraları, kredi kartı bilgileri, fiziksel adresler, e-posta adresleri veya belirli bir kişiyle ilişkilendirilebilecek bilgiler gibi kişisel veriler.
- Yorumlardaki konaklama yeri fiyatları, fiyat aralıkları veya diğer fiyatlandırma bilgileri.
- HTML etiketleri, URL'ler veya #etiketler.
- İnternet sitelerinden, kitaplardan, dergilerden, gazetelerden veya diğer kaynaklardan alıntılanan materyaller veya
- Yasa dışı olan veya başka bir kişinin herhangi bir telif hakkını, ticari markasını ya da diğer fikri ve mülkiyet haklarını ihlal eden içerik.

Her durumda içeriğin uygunluğuna karar verme hakkını kendi makul takdirimize bağlı olarak saklı tuttuğumuzu lütfen unutmayın. Bu kurallarda belirtilen gerekliliklere uymayan (veya herhangi bir nedenle uygunsuz olduğunu düşündüğümüz) herhangi bir içeriği yayımlamamayı ya da kaldırmayı seçebiliriz.

## İçerik oluşturma konusunda rehberlik

İçerik oluştururken ve gönderirken akılda tutulması gereken bazı yararlı noktalar aşağıda verilmiştir:

- Deneyiminize odaklanın. Dürüst, bilgilendirici, benzersiz ve ayrıntılı olun.
- Dil bilgisine, imla kurallarına ve sağduyulu ifadeler kullanmaya özen gösterin.
- Yorumlar ve yorumlara yazılan görüşler, yardım istemek veya bizimle ya da hizmetimizle ilgili hayal kırıklığınızı dile getirmek için uygun bir yer değildir. Seyahat deneyiminizle ilgili yorumları memnuniyetle karşılıyoruz, ancak bizimle iletişime geçmeniz veya bir şikayette bulunmanız gerekiyorsa lütfen Müşteri Desteği birimimize ulaşın.
- İçeriklerinizde intihal yapmayın veya başkalarının deneyimlerini kullanmayın. Diğer değerlendirme sitelerinden veya seyahat kaynaklarından içerik kesip yapıştırmasızınız.

## Fotoğraf gönderme kuralları

Fotoğraf gönderirken aklınızda bulundurmanız gereken bazı teknik hususlar vardır:

- Resimler BMP, PNG, GIF veya JPEG formatında olmalıdır.
- Dosya boyutu 5 MB veya daha az olmalıdır.
- Resim en az 60 piksel yüksekliğinde olmalıdır.
- Resim en az 60 piksel genişliğinde olmalıdır.
- İçinde logo, ünvan, ticari marka, promosyon malzemesi olan veya ticari nitelik taşıyan hiçbir içerik gönderilmemelidir.

## İÇERİK BİLDİRME

### Sitelerimizdeki içerik

Görüntülenmek üzere bize sağlanan konaklama yeri, araç veya etkinlik listesi bilgilerinin her zaman eksiksiz, doğru ve güncel olmasını sağlamak iş ortaklarımızın sorumluluğundadır. Bir iş ortağı tarafından bize sağlanan bilgilerin yanlış, eksik veya güncel

olmadığının farkına varırsak kendisinden sağlanan bilgileri düzeltmesini isteyebiliriz. İş ortağının bunu yapmaması hâlinde, bilgiler düzeltilinceye kadar hizmetlerimizin kendisine sağlanmasını askıya alabiliriz.

## Sitelerimizdeki içerik nasıl raporlanır?

Sitelerimizdeki içeriğin orijinal ve uygun olmasını sağlamak için çok çalışıyoruz ve bu nedenle bize sağladığınız geri bildirimlere gerçekten değer veriyoruz.

Sitelerimizde yayımlanan içeriğin yasa dışı olabileceğini veya bu yönergeleri ihlal edebileceğini düşünüyorsanız sitelerimiz veya uygulamamızdaki ilan bilgi sayfalarının alt kısmında bulabileceğiniz "bu ilanı bildir" düğmesini kullanarak içeriği raporlayabilirsiniz ya da içeriği hangi sitemizde veya uygulamamızda gördüğünüze bağlı olarak [legal@vrbo.com](mailto:legal@vrbo.com), [eunotifications@expedia.com](mailto:eunotifications@expedia.com) veya [eu-notifications@hotels.com](mailto:eu-notifications@hotels.com) adresinden bize e-posta göndererek içeriği raporlayabilirsiniz.

Yazışmanıza lütfen aşağıdaki bilgileri ekleyin:

- Adınız ve e-posta adresiniz
- İçeriği tanımlamamıza yardımcı olacak söz konusu ilanlara özel URL'ler
- İçeriğin yasa dışı olabileceğini düşünmenizin nedenlerine ilişkin ayrıntılı bir açıklama ve
- Verdiğiniz bilgilerin doğru ve eksiksiz olduğuna dair inancınızı teyit eden bir beyan.

Yasa dışı içeriğe örnek olarak telif hakkı ihlalleri, dolandırıcılık, yasa dışı web reklamları, yasa dışı konaklama yeri ilanları, yasa dışı nefret söylemi, yasa dışı ayrımcı içerik vb. verilebilir.

## Şimdi ne yapılması gerekli?

Size raporunuzun güvenli bir şekilde alındığına dair onay gönderilecektir. Ekibimiz sağladığınız bilgileri inceleyecek ve nasıl ilerleyeceğimize karar verdikten sonra size geri dönüş yapacaktır. Bildiriminizi incelemek için gereken süre duruma göre değişebilir ancak genel olarak size en kısa sürede geri dönüş yapmayı hedefleriz.

Kararımız tarafınıza e-posta yoluyla yazılı olarak bildirilecektir. Alınan karar hakkında şikayette bulunmak için size gönderilen e-postayı yanıtlamanız yeterlidir; ekibimiz şikayetinizi inceleyecektir (bununla ilgili daha fazla bilgiyi aşağıdaki "Nasıl şikayette bulunulur?" bölümünde bulabilirsiniz).

Raporlanan içeriğin bu yönergeler ve/veya geçerli yasalara uymadığını düşünürsek içerik, sitelerimizden ve uygulamamızdan kaldırılacak ve çoğu durumda içerikten sorumlu üçüncü tarafa bilgi verilecektir.

## İçerik denetimi için hangi araçları kullanıyoruz?

Ekibimiz, "bu ilanı bildir" işareti aracılığıyla işaretlenen ve/veya yukarıda listelenen e-posta adresleri aracılığıyla bize raporlanan her gönderimi inceleyecektir. Örneğin, spam'in yanı sıra belirli yasa dışı içerik kategorilerini tanımlamamıza yardımcı olacak anahtar kelimeleri bulmak için otomatik araçlar da kullanırız.

## Güvenilir işaretçiler

"Güvenilir işaretçi", (Dijital Hizmetler Koordinatörü adı verilen düzenleyici uygulama organı tarafından) yasa dışı içerikle mücadelede özel uzmanlık ve yeterliliğe sahip olan, özel olarak belirlenmiş kuruluşlara verilen bir statüdür. Dijital Hizmetler Yasası kapsamında "güvenilir işaretçi" olarak belirlenen bölgesel, ulusal ve AB yetkililerine yardımcı olmayı taahhüt ederiz. Güvenilir işaretçiler tarafından gönderilen bildirimlerin incelenmesine öncelik vereceğiz.

## Kısıtlamalar (hizmetlerin askıya alınması dâhil)

İçerik kurallarımızı ve/veya geçerli yasalarımızı sürekli olarak ihlal eden kişiler, örneğin mali ödemelerin askıya alınması, size sağlanan hizmetlerin askıya alınması ve/veya hesapların askıya alınması dahil olmak üzere kendilerine karşı işlemler yapıldığını görebilir. Gerçekleştirilmesi gereken işlemlere ayrı ayrı karar veriyoruz ve bu konuda gerçekleştirmeye karar verdiğimiz işlemleri ilgili tarafa bildiriyoruz.

Askıya alınanın uygun olabileceği ihlal örnekleri aşağıdakileri içerir, ancak bunlarla sınırlı değildir:

- offline rezervasyonlar;
- misafir yorumlarını baskı altında yaptırmak;
- sahte yorumlar göndermek;
- sitede gösterme kalitesinin düşük olması;
- bir iş ortağının ilgili kanunlar kapsamında talep edilen bilgileri doğru veya eksiksiz olarak sağlayamaması (ve/veya bizden gelen bir talep sonrasında yanlış, eksik veya güncelliğini kaybetmiş bilgilerin düzeltilmemesi)

Askıya alma sırasında, misafirler yeni rezervasyon yapamayacak veya yorum gönderemeyecek ve askıya alınmaya neden olan duruma bağlı olarak ilanları gizleneceği veya başka bir şekilde rezervasyon yapılamaz olarak gösterileceği için iş ortakları da yeni rezervasyonları kabul edemeyecektir.

İş ortağının askıya alma süresi boyunca mevcut ve gelecek rezervasyonlarını sürdürmesinin beklenip beklenmeyeceğini duruma göre belirleyeceğiz. Misafirler için potansiyel sağlık veya güvenlik riski bulunan durumlarda yaklaşan rezervasyonları iptal etme ve yerlerini değiştirme hakkını saklı tutmaktayız. Bir iş ortağının kendi hesabına veya ilan verilerine erişimi, askıya alma işlemi dolandırıcılık veya başka bir ciddi mali veya güvenlik ihlalinin sonucu olmadığı sürece, askıya alma sırasında veya sonrasında sınırlandırılmayacaktır.

Askıya alma süresi, hesabın veya ilanının yeniden uyumlu hale gelmesi, uyumluluğa geri dönmek için makul bir plan sunulması veya başarılı bir şekilde itirazda bulunulması için geçen süreye göre belirlenir. Bir iyileştirme planı (veya sorunun çözüldüğüne dair kanıt) sunulur sunulmaz, taraf bu bilgiyi paylaşmak ve hesabın veya ilanının eski statüsünün geri verilmesini talep etmek için bizimle iletişime geçebilir.

Eski statünün geri verilmesi, duruma göre değerlendirilecek ve yazılı olarak bildirilecektir.

## Fesih

Bu politika uyarınca tekrarlayan askıya alınma durumunda bir hesabı veya ilanı feshedebiliriz. Ayrıca aşağıdakileri içeren ancak bunlarla sınırlı olmayan nedenlerle de bir hesabı feshedebiliriz:

- misafirlerin ve/veya çalışanların güvenliğini tehlikeye atan içerik
- Askıya almanın, kullanıcının davranışından kaynaklanan riski tek başına yeterince gidermediği durumlarda
- Sözleşmenin ihlali veya
- Dolandırıcılık.

## Nasıl şikayet edilir?

Bildirimi gönderen veya aleyhine kısıtlama uygulanan taraf kararımıza katılmıyorsa genellikle şikayette bulunabilir. Şikayeti inceleyeceğiz ve kararımızın geri alınıp alınmayacağına karar vereceğiz. Böyle bir durumda ilgili içerik, sitelerimize ve uygulamamıza geri yüklenecektir.

Bir ilanın veya hesabın askıya alınmasına veya feshedilmesine, doğrudan bizimle iletişime geçilerek ve karara yol açan bulguyla çelişen kanıtlar sunularak da itiraz edilebilir. İtirazları incelerken, tarafın sağladığı ek ayrıntılar da dâhil olmak üzere koşulların bütününe dikkate alacağız.

Bir düzenleyici makamın şikayet konusu içeriği araştırıyor olması hâlinde inceleme sürecimiz, yetkilinin soruşturması tamamlanana kadar beklemeye alınacaktır.

## Mahkeme dışı anlaşmazlık çözümü

Yasa dışı içerikle ilgili olarak aldığımız bir karara (bir şikayetin iletilmesini takip etmek dahil) itiraz etmek istiyorsanız anlaşmazlığınızın çözülmesine yardımcı olması için mahkeme dışında bir anlaşmazlık çözüm kurumu seçebilirsiniz. Mahkeme dışı anlaşmazlık çözümü organlarının kararları sizin veya bizim için bağlayıcı değildir.

## Kötüye kullanıma karşı önlem

Nihayetinde, sürekli olarak asılsız bildirimler veya asılsız şikayetlerde bulunan kişiler tarafından gönderilen bildirimlerin ve/veya şikayetlerin işlenmesini altı ay süreyle askıya alacağız.

Her bir kötüye kullanım örneğini olay bazında değerlendireceğiz ancak bunu yaparken sahip olduğumuz bilgilerden anlaşılabilir tüm gerçekleri ve koşulları dikkate alacağız. Bu, belirli bir süre içinde gönderilen asılsız bildirimlerin ve/veya şikayetlerin sayısını ve kötüye kullanımın ciddiyetini içerebilir ancak bunlarla sınırlı değildir.

Kötüye kullanım olduğunu tespit edersek eyleme geçmeden önce söz konusu kişiye bir uyarı göndereceğiz.