

Linee guida per i contenuti

Ultimo aggiornamento: 24 agosto 2026

Sappiamo che la nostra comunità di viaggiatori apprezza le recensioni e i contenuti creati da altri viaggiatori e dai nostri partner. Per questo motivo è importante che i contenuti del nostro sito e della nostra app siano veritieri, utili e sicuri.

Tutti i contenuti inviati o altrimenti messi a disposizione dagli utenti, comprese le recensioni, le foto, i commenti e i profili delle strutture, devono essere conformi alle presenti linee guida; pertanto, ti invitiamo a leggerle attentamente. Queste linee guida fanno parte delle nostre politiche e condizioni più generali, tra cui, come pertinente, i nostri Termini di servizio e la nostra Informativa sulla privacy, che definiscono in modo più dettagliato i termini in base ai quali l'utente ci concede una licenza per l'utilizzo di tutti i contenuti inviati.

Le presenti linee guida vengono aggiornate periodicamente e la data dell'ultima revisione è riportata all'inizio della pagina.

Per ulteriori linee guida applicabili ai contenuti forniti dai partner, ti invitiamo a consultare anche la nostra Direttiva per i contenuti forniti dai partner. La Direttiva per i contenuti forniti dai partner fa parte delle presenti Linee guida per i contenuti.

Recensioni

Panoramica

Conosciamo bene l'importanza di recensioni affidabili per i nostri viaggiatori. Le recensioni inviate al nostro sito devono essere veritiere, contenere informazioni pertinenti che riflettano la tua esperienza effettiva e rispettare le presenti linee guida per i contenuti.

Moderiamo tutte le recensioni ricevute e adottiamo misure ragionevoli per garantire che solo coloro che hanno prenotato o fornito un servizio di viaggio, come un volo, un soggiorno, un noleggio auto o un'attività, possano pubblicare una recensione in merito alla loro esperienza.

Pubblichiamo e mostriamo tutte le recensioni (sia positive che negative), purché siano conformi alle presenti linee guida.

Tutte le recensioni non inviate direttamente a noi e non verificate da noi sono etichettate in modo chiaro.

In alcuni casi, è consentito l'invio di un feedback in tempo reale: ciò significa che avrai la possibilità di fornire un riscontro immediato su hotel, volo, noleggio auto o qualsiasi attività prenotata tramite il nostro sito o la nostra app.

Moderazione delle recensioni

Abbiamo implementato una serie di processi (strumenti automatici e/o moderazione manuale da parte di operatori) per individuare i contenuti non conformi a queste linee guida. Tutte le recensioni che violano queste linee guida non saranno pubblicate sul nostro sito o sulla nostra app oppure saranno rimosse se già pubblicate. Nel caso in cui le recensioni vengano rifiutate durante il nostro processo di moderazione, all'autore viene comunicato per e-mail che la recensione è stata rifiutata perché non conforme alle presenti linee guida per i contenuti. In alcuni casi, l'autore avrà l'opportunità di inviare nuovamente la propria recensione affinché sia sottoposta a una seconda moderazione.

Non modifichiamo o cambiamo in altro modo le recensioni o le risposte per conto di partner o viaggiatori.

Idoneità ed eliminazione delle recensioni

Condizioni di idoneità

Tutte le recensioni pubblicate sul nostro sito o sulla nostra app devono soddisfare i seguenti criteri di idoneità; abbiamo la facoltà di rifiutare o eliminare qualsiasi recensione che non soddisfi tali criteri:

- Le recensioni di soggiorni, noleggio auto o attività in Italia devono essere inviate entro 30 giorni dal soggiorno, dal noleggio auto o dall'attività. Negli altri casi, le recensioni devono essere inviate entro sei mesi dal soggiorno, dal noleggio auto o dall'attività. Se invii più di una recensione per la stessa struttura, utilizzeremo la più recente.
- È vietato recensire strutture di tua proprietà, da te gestite o in alcun modo associate a te.
- La tua recensione deve riferirsi a un'esperienza autentica e diretta e non deve essere generata dall'intelligenza artificiale. Se richiesto, dovrai fornirci prove soddisfacenti della tua esperienza (ad esempio, prove del soggiorno nella struttura oggetto della recensione o dell'impossibilità di procedere con un soggiorno a causa dell'azione tardiva della controparte).

I viaggiatori che hanno cercato di portare a termine la prenotazione o di partecipare all'attività possono comunque lasciare una recensione. Ciò può includere più circostanze:

- Se a un viaggiatore non è stata offerta una camera quando è arrivato nella struttura o se non ha potuto accedere alla struttura.
- Se il viaggiatore ha lasciato la struttura prima del giorno previsto per la partenza.
- Se la prenotazione del viaggiatore è stata cancellata durante il soggiorno/l'attività.
- Se la prenotazione del viaggiatore è stata cancellata dal partner che gestisce la struttura entro 24 ore dal check-in.

Recensioni false

Le recensioni false sono recensioni che non riflettono un'esperienza di viaggio autentica e vengono lasciate nel tentativo di fuorviare o manipolare la percezione o il comportamento degli altri viaggiatori. Di seguito alcuni esempi di recensioni false:

- Quando un partner che gestisce una struttura lascia o sollecita qualcuno a lasciare una recensione alla propria struttura.
- Recensioni lasciate in cambio di un pagamento, di una ricompensa o di un incentivo nel tentativo di manipolare le valutazioni di una struttura.

Non permettiamo la pubblicazione di recensioni false sul nostro sito. Nel caso in cui rilevassimo recensioni false, le rimuoveremo dal nostro sito e prenderemo i provvedimenti necessari.

Manipolazione delle recensioni

Non permettiamo ai viaggiatori o ai partner di utilizzare lo strumento delle recensioni per tentare di estorcere denaro o per manipolare le opinioni espresse nelle recensioni. Ad esempio:

- I viaggiatori non possono minacciare il partner di inviare una recensione negativa per ottenere un rimborso o un compenso aggiuntivo.
- I partner non possono richiedere una recensione positiva in cambio di rimborsi o chiedere a un ospite di rivedere una recensione per ricevere un ulteriore compenso.
- I partner non devono inviare, o chiedere ai viaggiatori di inviare, recensioni negative sui concorrenti al fine di abbassare le loro valutazioni.

Nel caso in cui venissimo a conoscenza di tali comportamenti, rimuoveremo le recensioni manipolate dal nostro sito e prenderemo i provvedimenti necessari.

Incentivi

Per noi e per i nostri viaggiatori è importante che le recensioni siano imparziali e oneste. Le recensioni devono provenire direttamente dal viaggiatore, riflettere la sua esperienza unica ed essere obiettive. I partner non devono scrivere recensioni per conto dei viaggiatori o offrire incentivi per incoraggiare i viaggiatori a inviare recensioni.

Occasionalmente, potremmo offrire ai nostri viaggiatori degli incentivi per completare le recensioni, ad esempio uno sconto, un coupon o vantaggi fedeltà da utilizzare per un viaggio futuro. I viaggiatori ricevono gli incentivi per qualsiasi tipo di recensione, sia positiva sia negativa. Nel caso in cui un viaggiatore abbia ricevuto un incentivo per l'invio delle sue recensioni, etichetteremo chiaramente come incentivata la recensione pubblicata.

Non permettiamo la pubblicazione di recensioni incentivate sul nostro sito se non esplicitamente segnalate. Nel caso in cui rilevassimo recensioni incentivate non indicate come tali, le rimuoveremo dal nostro sito e prenderemo i provvedimenti necessari.

Eliminazione delle recensioni

Un viaggiatore o un partner può contattare il servizio clienti per rimuovere le recensioni o le risposte pubblicate.

Ad esempio, abbiamo la facoltà di rifiutare o eliminare le recensioni e le risposte dei partner alle recensioni nelle seguenti circostanze:

- La recensione o la risposta contiene dati personali di un'altra persona, ad esempio nome e cognome o indirizzo.
- La recensione o la risposta risulta falsa o fornita in modo fraudolento.
- La recensione o la risposta è offensiva, illecita o include contenuti vietati secondo quanto indicato nelle presenti linee guida.
- Ci sono prove che il viaggiatore non abbia portato a termine né tentato di portare a termine la prenotazione.
- Il viaggiatore ha violato una qualsiasi delle regole applicabili dei partner.
- La recensione è stata inviata due volte.
- La recensione riguarda una struttura, un'unità o un'attività sbagliata (tranne nel caso in cui il viaggiatore sia stato trasferito da un partner e la sua unica opzione sia quella di recensire la struttura originale).
- Per le recensioni relative a soggiorni, noleggio auto o attività in Italia, la recensione viene inviata più di 30 giorni dopo il soggiorno, il noleggio auto o l'attività, e ci viene richiesto formalmente di rimuovere la recensione.
- Per le recensioni relative a soggiorni, noleggio auto o attività in Italia, la recensione viene pubblicata dopo il 7 aprile 2026, ha più di 2 anni e ci viene richiesto formalmente di rimuovere la recensione.

Non cancelliamo le recensioni semplicemente perché contengono opinioni negative.

Recensioni di servizi di viaggio

Recensione dell'alloggio

Se hai prenotato un alloggio sul nostro sito, ti invieremo un'e-mail o una notifica push per invitarti a recensire il tuo soggiorno. Puoi recensire un alloggio se vi hai soggiornato o se lo hai raggiunto ma non vi hai effettivamente soggiornato. Puoi recensire un alloggio anche se la prenotazione è stata cancellata dal partner che gestisce la struttura entro 24 ore dal check-in.

Se decidi di lasciare una recensione, ogni sezione completata (ad esempio i punteggi parziali per la pulizia o il servizio) ci verrà progressivamente inviata in automatico. Se non completi tutte le sezioni della recensione, questa verrà inviata automaticamente per la pubblicazione dopo 21 giorni.

Punteggio

I viaggiatori possono assegnare un punteggio complessivo alla struttura che stanno recensendo su una scala da 1 a 5. Per ottenere il punteggio delle recensioni mostrato, convertiamo tutti i punteggi ricevuti in un valore espresso in decimi, quindi sommiamo tutte le recensioni pubblicate e le dividiamo per il numero totale di punteggi delle recensioni pubblicate.

I viaggiatori possono anche assegnare punteggi parziali per aspetti e caratteristiche specifiche di una struttura o di un soggiorno, come la pulizia, il personale, la colazione o la posizione. I punteggi complessivi e i punteggi parziali vengono inviati dai viaggiatori separatamente, pertanto potrebbero non corrispondere.

Per garantire che le recensioni degli alloggi siano pertinenti e utili ai viaggiatori, le eliminiamo dopo tre anni (ad eccezione delle strutture con un numero limitato di recensioni).

Risposte dei partner

I partner delle strutture possono rispondere alle recensioni per risolvere i problemi sollevati e sottolineare eventuali interventi correttivi o miglioramenti. Non facilitiamo il contatto diretto tra i partner delle strutture e gli autori delle recensioni. Le risposte dei partner sono soggette allo stesso processo di moderazione previsto per le recensioni dei viaggiatori.

Laddove un partner che gestisce una struttura, un'attività o un noleggio auto ritenga sinceramente che una recensione non soddisfi i criteri e i requisiti stabiliti nelle presenti linee guida, può inviare un modulo di contestazione della recensione tramite gli strumenti per i partner o contattare il servizio clienti. Potremmo prendere in considerazione le richieste di cancellazione delle recensioni da parte dei partner delle strutture in seguito a un cambio di proprietà o al completamento di importanti lavori di ristrutturazione.

Vrbo

Il processo di moderazione delle recensioni di case vacanza inviate tramite i siti o l'app Vrbo ha alcune caratteristiche specifiche. Mettiamo a disposizione un "sistema di revisione reciproca", in cui:

- quando il viaggiatore o il partner invia una recensione, l'altra parte ha a disposizione 14 giorni per scrivere la sua recensione;
- pubblichiamo entrambe le recensioni (a condizione che siano conformi alle nostre linee guida per i contenuti) contemporaneamente;
- se, allo scadere dei 14 giorni dall'invio della prima recensione, l'altra parte non ha ancora inviato la propria recensione, pubblicheremo la recensione inviata (e non potranno essere presentate ulteriori recensioni in relazione al soggiorno).

Trasferimento delle recensioni Vrbo

I partner di Vrbo possono richiedere il trasferimento dello storico delle recensioni all'annuncio della stessa struttura su Vrbo se acquistano o acquisiscono i diritti di gestione della struttura. Il permesso del proprietario o gestore precedente della struttura non è necessario per il trasferimento. Qualsiasi trasferimento riguarderà tutte le recensioni, sia positive che negative.

Segnaleremo chiaramente tutte le recensioni trasferite tramite questa procedura con una nota che indica che la recensione si riferisce a una diversa gestione o proprietà.

Recensioni sul noleggio auto

Se hai prenotato un'auto a noleggio, ti invieremo un'e-mail o una notifica push per invitarti a recensire la tua esperienza dopo il ritiro dell'auto. Se decidi di lasciare una recensione, ogni sezione completata ci verrà progressivamente inviata in automatico per la pubblicazione.

Chiediamo ai viaggiatori se hanno avuto un'esperienza positiva o negativa con il ritiro e l'utilizzo del veicolo, quindi generiamo un punteggio cumulativo in base ai feedback positivi/negativi su entrambi i punti.

I viaggiatori possono inoltre assegnare un punteggio positivo o negativo per aspetti specifici del noleggio, come il luogo e l'orario di ritiro e le condizioni del veicolo. I punteggi complessivi e i punteggi parziali vengono inviati dai viaggiatori separatamente, pertanto potrebbero non corrispondere.

In genere mostriamo una percentuale complessiva di valutazioni positive dei clienti per le compagnie di noleggio auto in base ai noleggi effettuati con quella società. Per garantire che le recensioni dei noleggi auto siano pertinenti e utili ai viaggiatori, le eliminiamo dopo 12 mesi.

Recensione di attività e attrazioni locali

Se hai prenotato un'attività, ti invieremo un'e-mail o una notifica push dopo il completamento dell'attività per invitarti a recensire la tua esperienza. Se decidi di lasciare una recensione, ogni sezione completata ci verrà progressivamente inviata in automatico per la pubblicazione.

I punteggi complessivi o generali delle recensioni sono una semplice media di tutti i punteggi finali delle recensioni pubblicate.

Recensioni non verificate

Talvolta potremmo mostrare recensioni e punteggi che non sono stati inviati direttamente a noi e che non abbiamo verificato.

Vrbo

Alcune recensioni Vrbo vengono inviate dai viaggiatori direttamente ai partner delle strutture al di fuori del nostro sito o dei nostri processi, oppure vengono inviate a Vrbo in conformità al processo di moderazione precedentemente in vigore. Tali recensioni non sono verificate dai processi di moderazione descritti nelle presenti linee guida, tuttavia potrebbero comunque essere pubblicate; per risultare idonee alla pubblicazione, devono:

- provenire da un partner della struttura, che è tenuto a condividere con noi solo recensioni verificate e conformi alle nostre linee guida generali per i contenuti; oppure
- essere inviate a Vrbo in conformità con il nostro precedente processo di moderazione, che richiedeva un codice di prenotazione valido relativo a una prenotazione effettuata presso uno dei nostri partner delle strutture.

Ciascuna di queste tipologie di recensioni Vrbo è chiaramente contrassegnata nella nostra visualizzazione delle recensioni.

Recensioni delle attività Viator e Get Your Guide

Oltre alle nostre recensioni di attività verificate, mostriamo alcune recensioni di attività raccolte in collaborazione con i noti siti web di viaggi Viator e Get Your Guide. Sebbene non verifichiamo le recensioni provenienti da Viator e Get Your Guide, per essere pubblicate sul nostro sito o sulla nostra app devono soddisfare le nostre linee guida generali per i contenuti.

Queste recensioni sono chiaramente contrassegnate come provenienti da Viator o da Get Your Guide nella nostra visualizzazione delle recensioni.

Punteggi delle recensioni provenienti da altri siti web di viaggi

Alcune strutture, ad esempio quelle presenti da poco sul nostro sito, non hanno ancora ricevuto recensioni dai viaggiatori che hanno effettuato la prenotazione sul nostro sito o sulla nostra app. Per queste strutture mostriamo un punteggio medio calcolato sulla base di recensioni pubblicate su altri noti siti web di viaggi di terze parti, finché non riceveranno una recensione sul nostro sito. Non mostriamo alcun contenuto scritto di recensioni provenienti da tali siti web.

Non possiamo verificare le recensioni provenienti da altri siti per confermare che soddisfino i nostri criteri; tuttavia, importiamo i punteggi delle recensioni da noti siti web di viaggi di terze parti. In caso di punteggio su una scala da 1 a 5, lo raddoppiamo per allinearli agli standard del nostro sito.

I punteggi delle recensioni importati da un sito di viaggi di terze parti sono chiaramente contrassegnati nella nostra visualizzazione delle recensioni.

Linee guida generali per i contenuti

Contenuti vietati

Non sono ammessi contenuti fuorvianti, dannosi o offensivi sul nostro sito o sulle nostre app.

I contenuti inviati per la pubblicazione non possono includere quanto segue:

- Contenuti che non sono direttamente correlati all'offerta, alla gestione o all'assistenza di un viaggio o al racconto dell'esperienza relativa ai servizi di viaggio (ad esempio, i profili delle strutture devono riferirsi solo alle strutture in questione e non devono reindirizzare gli utenti su siti web di terze parti; la descrizione del profilo deve riguardare solo l'autore della stessa).
- Contenuti falsi, fuorvianti, ingannevoli, forniti in modo fraudolento, oppure che esagerano o tralasciano dettagli rilevanti che potrebbero influenzare le aspettative o le decisioni di un viaggiatore.
- Contenuti che utilizzano l'IA generativa per fuorviare, travisare o inventare informazioni, compreso l'uso di contenuti generati o modificati dall'IA per fornire una descrizione fuorviante di una struttura, oppure per creare false accuse di danni o comportamenti scorretti da parte dei viaggiatori.
- Pubblicità di prodotti o servizi concorrenti di Expedia Group o di qualsiasi altro prodotto o servizio non correlato alla struttura pubblicizzata sulla nostra piattaforma.
- Contenuti per cui non si ha il diritto legale di pubblicazione.
- Contenuti volgari o discutibili (come ad esempio contenuti pornografici, osceni, blasfemi, illeciti, offensivi, discriminatori, discutibili, minacciosi, che promuovono la violenza, il dolo o altre attività pericolose o illecite o raffiguranti corpi nudi o attività sessuali).
- Primi piani o altre fotografie o informazioni identificabili riguardanti minori o terze parti senza avere ottenuto il relativo consenso (o quello di un genitore o di un tutore legale nel caso di un minore di età inferiore ai 18 anni).
- Dati personali come numeri di telefono, dati della carta di credito, indirizzi postali o e-mail, o informazioni riconducibili a una persona specifica.
- Tag HTML, URL, link, codici QR, #hashtag o profili social non consentiti.
- Citazioni di contenuti di altri siti web, libri, riviste, quotidiani o altre risorse.
- Contenuti illeciti o in violazione del copyright, dei marchi registrati o di altri diritti di proprietà intellettuale o di diversa natura di terze parti, oppure

- Tariffe della struttura, fasce tariffarie o altre informazioni sui prezzi nelle recensioni.

Se individuiamo contenuti non conformi ai requisiti stabiliti nelle presenti Linee guida per i contenuti, nei nostri Termini di servizio o in qualsiasi altra Politica del marketplace di Expedia Group, adotteremo le misure del caso.

Guida alla creazione di contenuti

Di seguito sono riportate alcune indicazioni utili da tenere a mente quando si creano e si inviano contenuti:

- Concentrati sulla tua esperienza. Dimostra onestà e originalità e scendi nel dettaglio.
- Nello scrivere la tua recensione, cerca di rispettare le regole grammaticali e ortografiche e fatti guidare dal buonsenso.
- Le recensioni e i commenti alle recensioni non sono lo strumento per chiedere assistenza o esprimere la tua frustrazione nei confronti dei nostri servizi. Siamo lieti di ricevere recensioni relative alla tua esperienza di viaggio, ma se hai bisogno di contattarci o di presentare un reclamo, rivolgiti alla nostra assistenza clienti.
- Non copiare contenuti o esperienze altrui. Non è consentito fare il copia e incolla di recensioni pubblicate su altri siti o da altre fonti di informazioni del settore dei viaggi.

Guida all'invio di foto

Occorre tenere a mente alcuni aspetti tecnici per l'invio di foto:

- Le immagini devono essere in formato BMP, PNG, GIF o JPEG.
- Le dimensioni dei file devono essere pari o inferiori a 5 MB.
- Le immagini devono misurare almeno 60 pixel di altezza.
- Le immagini devono misurare almeno 60 pixel di larghezza.

Segnalazione dei contenuti

Contenuti dei nostri siti

È responsabilità dei nostri partner garantire che le informazioni relative a profili di strutture, auto o attività che ci vengono fornite siano sempre complete, accurate e aggiornate. Se ci accorgiamo che le informazioni fornite da un partner sono imprecise, incomplete o non aggiornate, potremmo chiederle di correggerle. In caso di mancato aggiornamento, sospenderemo la fornitura dei nostri servizi al partner fino alla rettifica delle informazioni.

Come segnalare i contenuti dei nostri siti

Ci impegniamo a fondo per garantire che i contenuti dei nostri siti siano autentici e appropriati, pertanto apprezziamo molto il tuo feedback.

Se ritieni che un contenuto pubblicato sui nostri siti sia illecito o violi le presenti linee guida, puoi segnalarlo utilizzando il pulsante "Segnala questo annuncio" che trovi in fondo alle pagine informative delle strutture sui nostri siti o sull'app; oppure, puoi segnalarci il contenuto inviando un'e-mail all'indirizzo legal@vrbo.com, eunotifications@expedia.com o eu-notifications@hotels.com, a seconda del sito o dell'app che ospita il contenuto.

Ricordati di specificare le seguenti informazioni nella tua comunicazione:

- Nome e indirizzo e-mail
- URL specifici dei profili delle strutture in questione per aiutarci a individuare il contenuto
- Spiegazione dettagliata dei motivi per cui ritieni che il contenuto possa essere illecito; e
- Dichiarazione attestante l'accuratezza e la completezza delle informazioni fornite.

Per contenuti illeciti si intendono, ad esempio, violazioni del copyright, attività fraudolente, pubblicità illecite sul web, profili illeciti di strutture, discorsi illeciti incitanti all'odio, contenuti discriminatori illeciti, ecc.

Cosa succede ora?

Riceverai una conferma di avvenuta ricezione della tua segnalazione, il nostro team esaminerà le informazioni fornite e ti contatterà una volta stabilito come procedere. Il tempo necessario per esaminare le segnalazioni può variare a seconda dei casi, ma in generale cerchiamo sempre di rispondere con la massima tempestività.

Ti comunicheremo la nostra decisione per iscritto via e-mail. Se desideri presentare un reclamo in merito alla decisione presa, è sufficiente rispondere all'e-mail ricevuta e il nostro team procederà alla verifica (per maggiori informazioni, consulta la sezione "Come presentare un reclamo" di seguito).

Qualora dovessimo ritenere che il contenuto segnalato non sia conforme alle presenti linee guida e/o alle leggi vigenti, provvederemo a eliminarlo dai nostri siti e dalla nostra app e, nella maggior parte dei casi, avviseremo la terza parte responsabile del contenuto.

Quali strumenti utilizziamo per la moderazione dei contenuti?

Il nostro team esaminerà tutti i profili delle strutture segnalati tramite il contrassegno "Segnala questo annuncio" e/o gli indirizzi e-mail sopra elencati. Ad esempio, utilizziamo strumenti automatizzati per trovare parole chiave che ci aiutano a identificare lo spam e alcune categorie di contenuti illeciti.

Segnalatori attendibili

Lo status di "segnalatore attendibile" viene assegnato (da un'autorità di regolamentazione denominata Digital Services Coordinator, Coordinatore dei servizi digitali) a enti specifici che hanno particolare esperienza e competenza nella lotta ai contenuti illeciti. Ci impegniamo ad assistere le autorità regionali, nazionali ed europee designate come "segnalatori attendibili" ai sensi del Regolamento sui servizi digitali. Le segnalazioni inviate da tali soggetti saranno considerate prioritarie.

Restrizioni (inclusa la sospensione dei servizi)

Chiunque violi ripetutamente le nostre linee guida per i contenuti e/o la legge applicabile potrebbe incorrere in provvedimenti che includono, a titolo esemplificativo, la sospensione dei pagamenti monetari, la sospensione dei servizi forniti all'utente e/o la sospensione degli account. Valutiamo caso per caso quali azioni intraprendere e comunichiamo alla parte interessata la decisione presa.

Esempi di violazioni per le quali può essere appropriata la sospensione sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- prenotazioni offline;
- obbligo di recensione imposto ai viaggiatori;
- invio di recensioni false;
- scarsa qualità del profilo della struttura;
- mancata fornitura da parte di un partner di informazioni accurate o complete richieste dalle leggi vigenti (e/o mancata correzione di informazioni imprecise, incomplete o obsolete a seguito di una nostra richiesta)

Durante la sospensione, i viaggiatori non potranno effettuare nuove prenotazioni né inviare recensioni e i partner non potranno accettare nuove prenotazioni, in quanto i profili delle loro strutture saranno nascosti o contrassegnati come non prenotabili, in base alla situazione che ha portato alla sospensione.

Stabiliremo caso per caso se il partner dovrà confermare le prenotazioni attuali e in programma durante la sospensione. Ci riserviamo il diritto di cancellare le prenotazioni in corso ed effettuare una riprotezione in caso di potenziale rischio per la salute o la sicurezza dei viaggiatori. L'accesso dei partner al proprio account o ai dati dei profili delle strutture non subirà restrizioni durante o dopo una sospensione, a meno che questa non sia dovuta a una frode o a un'altra grave violazione finanziaria o di sicurezza.

La durata della sospensione dipende dal tempo necessario per ristabilire la conformità dell'account o del profilo della struttura, stilare un piano ragionevole per ristabilire la conformità o vincere un ricorso. Dopo avere presentato un piano di miglioramento (o dimostrato che il problema è stato risolto), la parte interessata può contattarci per condividere tali informazioni e richiedere la riattivazione dell'account o del profilo della struttura.

La riattivazione verrà valutata caso per caso e comunicata per iscritto.

Eliminazione

Abbiamo la facoltà di eliminare un account o il profilo di una struttura in caso di ripetute sospensioni ai sensi della presente politica. Le motivazioni includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- Contenuti che compromettono la sicurezza dei viaggiatori e/o dei dipendenti
- Casi in cui la sola sospensione non è sufficiente a risolvere il rischio rappresentato dalla condotta dell'utente
- Violazione del contratto; oppure
- Frode.

Come presentare un reclamo

Qualora la parte che ha inviato la segnalazione o a cui è stata imposta una restrizione non concordi con la nostra decisione, può presentare un reclamo. Esamineremo tale reclamo e valuteremo se la nostra decisione debba essere annullata. In caso affermativo, ripristineremo i contenuti pertinenti nei nostri siti e nelle nostre app.

La sospensione o l'eliminazione del profilo di una struttura o di un account può essere impugnata contattandoci direttamente e fornendo prove che contraddicano le conclusioni che hanno portato alla decisione. Nell'esaminare i ricorsi, prenderemo in considerazione la totalità delle circostanze, compresi eventuali dettagli aggiuntivi forniti dalla parte.

Se un'autorità di regolamentazione sta indagando sui contenuti oggetto di reclamo, il nostro processo di revisione sarà sospeso fino al completamento dell'indagine da parte dell'autorità.

Risoluzione extragiudiziale delle controversie

Se desideri contestare una decisione da noi presa in merito a un contenuto illecito (anche in seguito alla presentazione di un reclamo), puoi rivolgerti a un organismo per la risoluzione extragiudiziale delle controversie per ricevere assistenza in merito. Le decisioni degli organismi per la risoluzione extragiudiziale delle controversie non sono vincolanti né per te né per noi.

Azioni in caso di abuso

È prevista la sospensione, per un periodo di sei mesi, dell'elaborazione di segnalazioni e/o reclami presentati da persone che inviano ripetutamente segnalazioni o reclami infondati.