

Directrius sobre contingut

Darrera actualització: 24 d'agost del 2026

Sabem que la nostra comunitat de viatgers valora les opinions dels clients, així com el contingut creat per altres viatgers i els nostres col·laboradors. Per això, tant per a nosaltres com per als nostres viatgers, és important que el contingut del nostre lloc i de la nostra aplicació sigui veraç, útil i segur.

Tot el contingut que els usuaris envien o aporten de qualsevol altra manera, siguin opinions, fotos, comentaris o anuncis, ha de complir aquestes directrius. Et recomanem que les llegeixis amb deteniment. Aquestes directrius formen part del conjunt de les nostres polítiques i condicions, incloses, quan escaigui, les condicions del servei i la política de privacitat, que determinen amb més detall les condicions que regeixen la concessió que ens fas d'una llicència per utilitzar qualsevol contingut que enviïs.

Aquestes directrius s'actualitzen de tant en tant. Pots consultar la data de la darrera revisió a la part superior d'aquesta pàgina.

Per a les directrius sobre contingut addicionals que s'apliquen al contingut proporcionat pels col·laboradors, consulta també la nostra política de contingut proporcionat pels col·laboradors. La política de contingut proporcionat pels col·laboradors forma part d'aquestes directrius sobre contingut.

Opinions

Informació general

Entenem la importància de mostrar opinions fiables als nostres viatgers. Les opinions que enviïs al nostre lloc han de ser veraces, contenir informació rellevant que reflecteixi la teva experiència real i complir aquestes directrius sobre contingut.

Moderem totes les opinions de clients que rebem i prenem les mesures raonables per assegurar-nos que només puguin publicar opinions sobre les seves experiències les persones que hagin reservat o prestat un servei de viatge, com ara un vol, un allotjament, un cotxe de lloguer o una activitat.

Publiquem i mostrem totes les opinions de clients, tant positives com negatives, sempre que compleixin aquestes directrius.

Etiquetem clarament totes les opinions que no hàgim rebut nosaltres directament o que no hàgim verificat.

En alguns casos, pots enviar comentaris en temps real. És a dir, pots enviar comentaris immediats sobre un hotel, un vol, un cotxe de lloguer o qualsevol activitat reservada a través del nostre lloc o la nostra aplicació.

Moderació de les opinions de clients

Tenim una sèrie de processos implementats (eines automatitzades o moderació humana manual) que fem servir per identificar contingut que no compleix aquestes directrius. Qualsevol opinió que infringeixi aquestes directrius no es publicarà al nostre lloc web ni a l'aplicació, o bé se suprimirà si ja s'ha publicat. Si els nostres processos de moderació rebutgen una opinió, s'informa l'autor per correu electrònic que s'ha rebutjat l'opinió perquè no compleix aquestes directrius de contingut. En alguns casos, l'autor podrà tornar a enviar l'opinió perquè se sotmeti a una altra moderació.

No editem ni modifiquem de cap altra manera les opinions o les respostes en nom d'un col·laborador o viatger.

Requisits i supressió d'opinions

Requisits

Qualsevol opinió publicada al nostre lloc o la nostra aplicació ha de complir els requisits que s'indiquen a continuació. En cas contrari, podem rebutjar-les o suprimir-les:

- Les opinions sobre allotjaments, cotxes de lloguer o activitats a Espanya s'han d'enviar en un termini de 30 dies des de l'estada, el lloguer del cotxe o l'activitat. En altres llocs, les opinions s'han d'enviar durant els sis mesos posteriors a l'estada, el lloguer del cotxe o l'activitat. Si envies més d'una opinió per al mateix allotjament, utilitzarem la més recent.
- No pots donar una opinió sobre un allotjament que sigui teu, que gestionis o amb què tinguis cap mena de relació.
- La teva opinió ha de reflectir la teva experiència real en primera persona i no s'ha de generar mitjançant IA. Si t'ho demanem, ens hauràs de facilitar proves suficients de la teva experiència (per exemple, que justifiquin l'estada a l'allotjament sobre el qual opines o que demostrin que has hagut de donar per finalitzada una estada a causa de l'acció tardana de l'altra part).

Els viatgers que hagin intentat completar la reserva o participar en l'activitat també poden deixar una opinió. Podrien ser casos com els següents:

- En arribar a l'allotjament, no s'ha ofert cap habitació al viatger o no hi ha pogut accedir.
- Un viatger se'n va abans de la sortida prevista.
- Se li cancel·la la reserva a un viatger a mitja estada/activitat.
- L'amfitrió ha cancel·lat la reserva d'un viatger menys de 24 hores abans de l'entrada.

Opinions falses

Les opinions falses són aquelles que no reflecteixen una experiència de viatge real i que s'envien amb l'objectiu d'enganyar o de manipular la percepció o el comportament d'altres viatgers. A continuació, s'indiquen exemples d'opinions falses:

- Quan un amfitrió sol·licita o deixa una opinió sobre el seu propi allotjament.
- Opinions enviades a canvi d'un pagament, d'una recompensa o d'un incentiu amb la intenció de manipular les puntuacions d'un allotjament.

No permetem publicar opinions falses al nostre lloc. Quan detectem opinions falses, les suprimirem del nostre lloc i prendrem les mesures pertinents.

Manipulació d'opinions

No permetem que viatgers o col·laboradors utilitzin el procés d'enviament d'opinions per intentar extorquir diners o manipular el to de les opinions. Per exemple:

- Els viatgers no poden amenaçar d'utilitzar una opinió contra un col·laborador per obtenir reembossaments o compensacions addicionals.
- Els col·laboradors no poden sol·licitar una opinió positiva a canvi d'un reembossament ni demanar a un client que revisi una opinió per rebre una compensació addicional.
- Els col·laboradors no poden enviar ni demanar als viatgers que enviïn opinions negatives de la competència per tal de perjudicar les seves puntuacions.

Si tenim coneixement d'aquest comportament, suprimirem del nostre lloc les opinions manipulades i prendrem les mesures pertinents.

Incentius

És important, tant per a nosaltres com per als nostres viatgers, que les opinions siguin imparcials i honestes. Les opinions han de provenir directament del viatger, reflectir la seva experiència única i ser imparcials. Els col·laboradors no poden escriure opinions en nom dels viatgers ni oferir cap incentiu per animar els viatgers a enviar opinions.

De tant en tant, podem oferir incentius als nostres viatgers perquè donin la seva opinió, com ara un val de descompte, un cupó o una recompensa de fidelització per a un viatge futur. Oferim aquests incentius tant si el viatger ha enviat una opinió negativa com una de positiva. Quan un viatger rebí un incentiu per enviar una opinió, també etiquetarem clarament l'opinió publicada com a incentivada.

La publicació d'opinions incentivades dissimulades no està permesa al nostre lloc. Si detectem opinions incentivades dissimulades, les suprimirem del nostre lloc i prendrem les mesures pertinents.

Supressió d'opinions

Un viatger o col·laborador pot contactar amb el servei d'atenció al client per suprimir les seves opinions o respostes publicades.

Per exemple, podem rebutjar o suprimir opinions i respostes dels col·laboradors per revisar-les en els casos següents:

- L'opinió o la resposta contenen dades personals sobre una altra persona, com ara el nom o l'adreça complets.
- S'ha demostrat que l'opinió o la resposta són falses o s'han donat de manera fraudulenta.
- L'opinió o la resposta són ofensives, il·legals o inclouen contingut prohibit d'acord amb aquestes directrius.
- Hi ha proves que el viatger no ha completat o no ha intentat completar la reserva.
- El viatger ha infringit qualsevol de les normes aplicables del col·laborador.
- L'opinió està duplicada.
- L'opinió és per a un allotjament, unitat o activitat incorrectes (excepte quan el viatger és traslladat a un nou allotjament per un col·laborador i l'única opció que té és enviar una opinió sobre l'allotjament original).
- Per a les opinions d'allotjaments, cotxes de lloguer o activitats a Espanya, l'opinió s'envia més de 30 dies després de l'estada, el lloguer del cotxe o l'activitat, i se'ns demana formalment que la retirem.

No suprimim opinions pel sol fet d'incloure contingut negatiu.

Opinions sobre serveis de viatge

Opinió sobre allotjaments

Si has reservat un allotjament al nostre lloc, t'enviarem un correu electrònic o una notificació perquè donis la teva opinió sobre l'estada. Pots enviar la teva opinió sobre un allotjament si t'hi vas quedar o si hi vas anar, però no t'hi vas quedar. També pots enviar una opinió de l'allotjament si l'amfitrió va cancel·lar la reserva menys de 24 hores abans de l'entrada.

Si deixes una opinió, rebrem de manera automàtica i progressiva la puntuació de cada secció a mesura que les completis (per exemple, les subpuntuacions per neteja o servei). Si no completes totes les seccions de l'opinió, s'enviarà automàticament per a la seva publicació al cap de 21 dies.

Puntuació

Quan els viatgers donen una opinió sobre un allotjament, poden donar una puntuació general mitjançant una escala clara de l'1 al 5. Per obtenir la puntuació que mostrem a partir de l'opinió dels clients sobre un allotjament, convertim totes les puntuacions

rebudes a una puntuació sobre 10, sumem totes les opinions publicades i en dividim el resultat pel nombre total de puntuacions d'opinions publicades.

Els viatgers també poden enviar subpuntuacions per a característiques i aspectes concrets d'un allotjament o una estada, com ara la neteja, el personal, l'esmorzar o la ubicació. Els viatgers envien les puntuacions generals i aquestes subpuntuacions per separat, de manera que els resultats poden ser diferents.

Per garantir que les opinions sobre allotjaments siguin rellevants i útils per als viatgers, les suprimim passats tres anys, excepte en els casos en què un allotjament tingui poques opinions.

Respostes dels col·laboradors

Els col·laboradors de l'allotjament poden respondre a les opinions. D'aquesta manera, poden abordar qualsevol problema plantejat i comunicar les possibles correccions o millores que facin a l'allotjament. No facilitem el contacte directe dels col·laboradors dels allotjaments amb les persones que deixen opinions. Les respostes dels col·laboradors estan subjectes al mateix procés de moderació que les opinions dels viatgers.

Si el col·laborador d'un allotjament, d'una activitat o d'un cotxe considera que una opinió no compleix els criteris i requisits establerts en aquestes directrius, ens pot enviar un formulari per apel·lar contra l'opinió mitjançant les eines de serveis per a col·laboradors o contactar amb el servei d'atenció al client. També podem considerar les sol·licituds de supressió d'opinions enviades per col·laboradors d'allotjaments si un allotjament canvia de propietari o s'hi fan reformes importants.

Vrbo

El procés de moderació de les opinions sobre lloguers de vacances enviades a través del lloc o l'aplicació de Vrbo té característiques específiques. Utilitzem un "sistema d'opinions bidireccional", en el qual:

- Quan el viatger o el col·laborador envien una opinió, l'altra part té 14 dies per enviar la seva.
- Publiquem les dues opinions alhora, sempre que compleixin les nostres directrius sobre contingut.
- Passats 14 dies de l'enviament de la primera opinió, si l'altra part no ha enviat la seva, publicarem la que hàgim rebut i no es podran enviar més opinions relacionades amb l'estada.

Transferència d'opinions de Vrbo

Els amfitrions de Vrbo poden sol·licitar la transferència d'opinions històriques a l'anunci del seu allotjament de Vrbo per al mateix allotjament si compren o adquireixen els drets per gestionar l'allotjament. No cal el permís de l'anterior amfitrió o administrador de l'allotjament per a la transferència. Les transferències d'opinions inclouran totes les opinions, tant les positives com les negatives.

Si les opinions es transfereixen seguint aquest procés, etiquetarem clarament qualsevol opinió transferida amb una nota que indiqui que l'opinió està relacionada amb un altre administrador o amfitrió.

Opinions sobre el lloguer de cotxes

Si has reservat un cotxe de lloguer, t'enviarem un correu electrònic o una notificació perquè donis la teva opinió sobre l'experiència un cop hagis recollit el cotxe. Si deixes una opinió, se'ns enviarà per a publicació de manera automàtica i progressiva la puntuació de cada secció a mesura que les completis.

Preguntem als viatgers si han tingut una experiència positiva o negativa amb la recollida i amb el vehicle. Aleshores, creem una puntuació acumulada basada en els comentaris positius i negatius sobre tots dos punts.

Els viatgers també poden enviar una puntuació positiva o negativa per a aspectes concrets del lloguer, com ara el lloc de recollida, l'hora de recollida i l'estat del vehicle. Els viatgers envien les puntuacions generals i aquestes subpuntuacions per separat, de manera que els resultats poden ser diferents.

Normalment, mostrem un percentatge global de valoracions positives dels clients de cada proveïdor de cotxes de lloguer, en funció del nombre de lloguers contractats amb cadascun. Per garantir que les opinions siguin rellevants i útils per als viatgers, suprimim les opinions sobre lloguers de cotxes al cap de 12 mesos.

Opinions sobre activitats i atraccions locals

Si has reservat una activitat, t'enviarem un correu electrònic o una notificació un cop hagis acabat l'activitat perquè donis la teva opinió sobre l'experiència. Si deixes una opinió, se'ns enviarà per a publicació de manera automàtica i progressiva la puntuació de cada secció a mesura que les completis.

Les puntuacions de les opinions generals o que es mostren al títol són una mitjana simple de totes les puntuacions finals de les opinions publicades.

Opinions no verificades

De tant en tant, també podem mostrar opinions i puntuacions d'opinions que no hem rebut directament i que no hem verificat.

Vrbo

Algunes opinions de Vrbo provenen de viatgers que envien la seva opinió directament a un dels nostres col·laboradors d'allotjaments fora del nostre lloc o els nostres processos, o que es van enviar a Vrbo d'acord amb un procés de moderació anterior. Aquestes opinions no es verifiquen mitjançant els processos de moderació descrits en aquestes directrius. Pot ser que les publiquem sempre que es compleixin un dels dos supòsits següents:

- Que proveniu d'un col·laborador d'allotjaments, que té l'obligació de compartir amb nosaltres únicament opinions contrastades que compleixin les nostres directrius generals de contingut.
- Que s'hagin enviat a Vrbo de compliment amb el nostre procés de moderació anterior, que requeria un codi de reserva vàlid d'una reserva feta amb un dels nostres col·laboradors d'allotjaments.

Aquestes opinions de Vrbo estan adequadament etiquetades a la pantalla d'opinions.

Opinions d'activitats de Viator i Get Your Guide

A més de les nostres opinions sobre activitats verificades, mostrem algunes opinions d'activitats que recopilem en col·laboració amb els reconeguts llocs web de viatges Viator i Get Your Guide. Tot i que no verifiquem les opinions procedents de Viator i Get Your Guide, han de complir les nostres directrius generals sobre contingut perquè es puguin publicar al nostre lloc o la nostra aplicació.

Aquestes opinions es marquen clarament com a provinents de Viator o Get Your Guide a la nostra pantalla d'opinions.

Puntuacions d'opinions d'altres llocs web de viatges

Alguns allotjaments, com els que s'estrenen al nostre lloc, encara no tenen opinions de viatgers que han fet la reserva a través del nostre lloc o la nostra aplicació. En aquests casos, mostrarem una puntuació mitjana a partir de les opinions d'altres llocs web de viatges de tercers de renom només fins que rebem alguna opinió sobre aquests allotjaments al nostre lloc. No mostrem cap contingut d'opinions escrites en aquests altres llocs web.

No podem verificar les opinions d'altres llocs per confirmar si compleixen els nostres criteris. Tanmateix, aquestes puntuacions d'opinions s'importen de llocs web de viatges de tercers de renom. Si la puntuació de les opinions se situa en una escala de l'u al cinc, pot ser que la dupliquem perquè coincideixi amb el barem dels nostres llocs.

Quan les puntuacions d'opinions estan importades d'un web de viatges de tercers, s'indica clarament a la nostra pantalla d'opinions.

Directrius generals sobre contingut

Contingut prohibit

No permetem contingut enganyós, perjudicial ni ofensiu al nostre lloc ni a les nostres aplicacions.

El contingut que enviïs per publicar no pot incloure el següent:

- Contingut que no estigui directament relacionat amb oferir, gestionar i donar suport als viatges, o transmetre la teva experiència de servei de viatges (per exemple, els anuncis d'allotjaments han d'estar relacionats amb l'allotjament en qüestió; els anuncis d'allotjaments no poden dirigir els usuaris a llocs web de tercers; i la descripció del perfil només pot estar relacionada amb tu).
- Contingut fals, enganyós, fraudulent, que exagera o omet detalls importants que podrien afectar les expectatives o la presa de decisions d'un viatger.
- Contingut que utilitza IA generativa per enganyar, tergiversar o inventar informació, inclòs l'ús de contingut generat o editat per IA per representar falsament un allotjament o per crear al·legacions falses de danys o irregularitats per part dels viatgers.
- Publicitat de productes o serveis de la competència d'Expedia Group o de qualsevol altre producte o servei no relacionat amb l'allotjament que s'anuncia a la nostra plataforma.
- Qualsevol contingut que no tinguis dret legal a publicar.
- Obscenitats o qualsevol altre tipus de contingut censurable (com ara pornogràfic, indecent, groller, il·legal, ofensiu, insultant, discriminatori, reprovable, amenaçador, que promogui la violència, els danys o qualsevol altra activitat il·legal, o que representi nuesa o activitat sexual).
- Fotografies en primer pla o identificables de qualsevol altra manera o informació identificable sobre infants concrets o altres persones sense el seu consentiment (o el dels seus pares o tutors legals, en el cas dels menors de 18 anys).
- Dades personals, com ara números de telèfon, dades de targetes de crèdit, adreces físiques, adreces electròniques o informació que es pugui vincular a una persona concreta.
- Etiquetes HTML, URL, enllaços, codis QR, #etiquetes o identificadors de xarxes socials no aprovats.
- Material citat de llocs web, llibres, revistes, diaris o altres fonts.
- Contingut il·legal o que infringeixi el copyright, la marca registrada o altres drets intel·lectuals o de propietat d'una altra persona.
- Tarifes d'allotjaments, intervals de preus o altres informacions de preus en opinions.

Si identifiquem contingut que no compleix els requisits establerts en aquestes directrius sobre contingut, les nostres condicions del servei o qualsevol altra política comercial d'Expedia Group, prendrem les mesures oportunes.

Indicacions per a la creació de contingut

A continuació es mostren consells útils que cal tenir en compte a l'hora de crear i enviar contingut:

- Centra't en la teva experiència. Tingues una actitud honesta i informativa, amb un enfocament original, i proporciona tots els detalls que puguis.
- Tingues cura amb la gramàtica i l'ortografia, i aplica el sentit comú.
- Les opinions i els comentaris sobre les opinions no són el lloc adequat per demanar ajuda ni expressar frustracions relacionades amb nosaltres o el nostre servei. Agraïm les opinions relacionades amb la teva experiència de viatge. Tanmateix, si vols contactar amb nosaltres o presentar una queixa, adreça't al nostre servei d'atenció al client.
- No utilitzis contingut plagiat ni experiències d'altres persones. No està permès copiar i enganxar opinions o informació sobre viatges d'altres llocs.

Indicacions per a l'enviament de fotos

Hi ha aspectes tècnics que has de tenir en compte a l'hora d'enviar fotos:

- Les imatges han d'estar en format BMP, PNG, GIF o JPEG.
- La mida del fitxer no pot superar els 5 MB.
- La imatge ha de tenir almenys 60 píxels d'alçada.
- La imatge ha de tenir almenys 60 píxels d'amplada.

Informar de contingut

Contingut dels nostres llocs

És responsabilitat dels nostres col·laboradors garantir que la informació de l'anunci de l'allotjament, el cotxe o l'activitat que ens faciliten per mostrar-la sigui completa i precisa, i estigui actualitzada en tot moment. Si detectem que la informació facilitada per un col·laborador no és exacta, és incompleta o no està actualitzada, podem demanar-li que la corregeixi. Si no ho fa, podem suspendre la prestació dels serveis fins que corregeixi la informació.

Com pots informar de contingut als nostres llocs

Ens esforcem per garantir que el contingut dels nostres llocs sigui autèntic i adequat, per la qual cosa valorem molt els comentaris que ens envies.

Si creus que el contingut publicat als nostres llocs podria ser il·legal o infringir aquestes directrius, pots informar-ne mitjançant el botó "Informar d'aquest anunci" que trobaràs a la part inferior de les pàgines d'informació de l'allotjament dels nostres llocs o les nostres aplicacions, o bé escrivint-nos a legal@vrbo.com, eunotifications@expedia.com o eu-notifications@hotels.com, en funció del lloc o l'aplicació on hagi vist el contingut en qüestió.

Al missatge que ens enviïs, inclou la informació següent:

- El teu nom i la teva adreça electrònica.
- Els URL dels anuncis en qüestió per ajudar-nos a identificar el contingut.
- Una explicació detallada dels motius pels quals creus que el contingut podria ser il·legal.
- Una declaració que confirmi el teu convenciment que la informació que has facilitat és exacta i completa.

Es poden considerar exemples de contingut il·legal les infraccions de copyright, el frau, la publicitat web il·legal, els anuncis d'allotjaments il·legals, un discurs d'odi il·legal, contingut discriminatori il·lícit, etc.

Què passa després?

Se t'enviarà una confirmació per informar-te que l'informe s'ha rebut correctament. El nostre equip revisarà la informació que has facilitat i et respondrà quan hàgim decidit com procedir. El temps necessari per revisar l'avís pot variar segons el cas, però farem el possible per contactar amb tu aviat.

Et comunicarem la nostra decisió per escrit mitjançant un correu electrònic. Si vols rebatre la decisió que prenem, respon al correu electrònic que t'hem enviat i el nostre equip revisarà la teva queixa (consulta més informació sobre aquest tema a "Com es rebutja una decisió" més avall).

Si considerem que el contingut de què s'informa no compleix aquestes directrius o lleis aplicables, se suprimirà dels nostres llocs i aplicacions i, en la majoria dels casos, se n'informarà el tercer responsable del contingut.

Quines eines utilitzem per a la moderació de contingut?

El nostre equip revisarà tot el contingut que es marqui amb "Informar d'aquest anunci" o de què se'ns informi a través de les adreces electròniques indicades més amunt. Per exemple, també utilitzem eines automatitzades per trobar paraules clau que ens ajudin a identificar el correu brossa, així com determinades categories de contingut il·legal.

Informadors de confiança

L'estatus d'informador de confiança l'atorga un òrgan de compliment normatiu, anomenat coordinador de serveis digitals, a organismes especialment designats que tenen una especial experiència i competència en la gestió de continguts il·legals. Ens comprometem a ajudar les autoritats regionals, nacionals i de la UE que hagin estat designades com a informadors de confiança de conformitat amb la Llei de Serveis Digitals. Prioritzarem la revisió dels avisos enviats per informadors de confiança.

Restriccions (inclosa la suspensió dels serveis)

Pot ser que emprenguem accions contra qualsevol persona que infringeixi de manera reiterada les nostres directrius de contingut o la legislació aplicable. Aquestes accions poden incloure, per exemple, la suspensió dels pagaments monetaris, dels serveis prestats o dels comptes. Les accions que es duen a terme es decideixen cas per cas i es comuniquen a la part interessada.

Alguns exemples d'infraccions que podrien comportar una suspensió inclouen, entre d'altres:

- fer reserves offline;
- coaccionar els viatgers perquè escriguin opinions;
- enviar opinions falses;
- publicar anuncis de mala qualitat;
- que el col·laborador no faciliti la informació exacta o completa sol·licitada en virtut de les lleis rellevants (o que no corregeixi la informació inexacta, incompleta o no actualitzada, després que ho hàgim sol·licitat).

Mentre un compte estigui suspès, els viatgers no podran fer reserves ni enviar opinions, i els col·laboradors no podran acceptar reserves noves, ja que els seus anuncis s'amagaran o es mostraran com a no reservables, en funció de la situació que hagi provocat la suspensió.

Determinarem cas per cas si el col·laborador pot conservar les reserves que ja tingui i les futures durant la suspensió. Ens reservem el dret de cancel·lar i reubicar les reserves futures si hi ha un risc potencial per a la salut o la seguretat dels viatgers. L'accés d'un col·laborador a les dades del seu compte o anunci no es limitarà durant una suspensió o un cop finalitzi, tret que la suspensió sigui conseqüència d'un frau o d'una altra infracció financera o de seguretat greu.

La durada de la suspensió dependrà del temps que tardi el compte o l'anunci a tornar a complir els requisits, a proporcionar un pla raonable per fer-ho o a presentar una apel·lació que prosperi. Tan bon punt s'hagi proporcionat un pla de millora (o una demostració que el problema s'ha resolt), la part pot contactar amb nosaltres per compartir aquesta informació i sol·licitar el restabliment del compte o de l'anunci.

La restitució s'estudiarà cas per cas i es comunicarà per escrit.

Rescissió

Podem rescindir un compte o un anunci si incorre en suspensions repetides segons aquesta política. També podem cancel·lar un compte en situacions com ara les següents, entre d'altres:

- En cas de contingut que comprometi la seguretat dels viatgers o dels empleats.
- Si la suspensió per si sola no aborda de manera suficient el risc que suposa la conducta de l'usuari.
- Incompliment del contracte.
- Fraus.

Com es rebut una decisió

Si la part que ha enviat l'avís o contra la qual s'ha imposat una restricció no està d'acord amb la nostra decisió, pot presentar una queixa. Si això passa, revisarem la reclamació i estudiarem si cal revocar la decisió. Si és així, el contingut rellevant es restaurarà als nostres llocs i a l'aplicació.

També es pot apel·lar contra la suspensió o la cancel·lació d'un compte o un anunci contactant directament amb nosaltres i aportant proves que contradiguin la constatació que ens va fer prendre la decisió en qüestió. En revisar les apel·lacions, tindrem en compte totes les circumstàncies, com ara qualsevol detall addicional que proporcioni la part.

Si una autoritat reguladora està investigant un contingut que és objecte d'una reclamació, el nostre procés de revisió se suspendrà fins que finalitzi la investigació.

Resolució extrajudicial de conflictes

Si vols impugnar una decisió que hem pres sobre contingut il·legal (fins i tot després de presentar una reclamació), pots seleccionar un òrgan de resolució extrajudicial de disputes perquè t'hi ajudi. Les decisions dels òrgans de resolució extrajudicial de disputes no són vinculants per a tu ni per a nosaltres.

Acció contra l'ús indegut

Pot ser que suspenguem durant un període de sis mesos la possibilitat de tramitar notificacions o queixes a les persones que presentin de manera reiterada comunicacions o queixes infundades.