

Tartalomra vonatkozó irányelvek

Legutóbbi frissítés: 5 2024. február

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

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

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



Áttekintés

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

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

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

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

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

Az értékelések moderálása

Automatizálási eszközöket használunk az utazók által beküldött értékelések moderálására és a jelen irányelveknek meg nem felelő tartalmak azonosítására. Bizonyos esetekben, amikor ezek az eszközök potenciális normasértést állapítanak meg, a tartalmat moderátorként dolgozó munkatársainknak továbbítjuk további kézi felülvizsgálatra. A jelen irányelveket sértő értékeléseket nem tesszük közzé a weboldalunkon, illetve az applikációinkban. Ha a moderálási folyamataink elutasítanak egy értékelést, akkor a szerzőt e-mailben értesítjük az elutasításról, adott esetben konkrét indoklással együtt. Bizonyos esetekben a szerzőnek lehetősége van arra is, hogy újramoderálásra ismét beküldje értékelését.

Jogosultság és az értékelések eltávolítása

A jogosultságra vonatkozó feltételek

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

- Az értékeléseket a tartózkodást, autóbérlést vagy programot követő hat hónapon belül kell beküldeni. Ha ugyanarra a szálláshelyre vonatkozóan egynél több értékelést küld be, akkor a legutóbbit fogjuk használni.
- Nem adhat értékelést olyan szálláshelyről, amelynek Ön a tulajdonosa vagy igazgatója, vagy amelyhez más módon kötődik.
- Az értékelésnek valós tapasztalathoz kell kapcsolódnia. Kérésre Önnek ezt kielégítő bizonyítékkal kell alátámasztania (például arra vonatkozó bizonyítékkal, hogy Ön az értékelt szálláshelyen tartózkodott, vagy arra vonatkozó bizonyítékkal, hogy a másik fél késedelmes intézkedése miatt nem tudott tovább a szálláshelyen tartózkodni).

Az értékelések eltávolítása

A következő esetekben elutasíthatjuk vagy eltávolíthatjuk az értékeléseket:

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

Csak azért nem távolítunk el értékelést, mert negatív tartalmat tartalmaz. Nem távolítjuk el a szállásra vonatkozó olyan értékeléseket, amelyek arról szólnak, hogy az utazó megpróbált a szálláson tartózkodni, de nem kapott szobát, vagy hogy az utazó a tervezettnél korábban távozott a szálláshelyről.

Utazási szolgáltatásokra vonatkozó értékelések

Szállásra vonatkozó értékelések

Ha szállást foglalt, akkor e-mailben vagy push-értesítésben (leküldéses értesítésben) felkérjük arra, hogy értékelje a tartózkodását. Ha úgy dönt, hogy a szálláshely által biztosított értékelőlapot tölti ki, akkor annak minden kitöltött része (például a tisztaságra vagy a szolgáltatásra vonatkozó részpontszámok) automatikusan eljut hozzánk.

Ösztönzők

Időről időre ösztönzőkkel igyekezzünk rávenni utazóinkat értékelőlapok kitöltésére; ilyen ösztönző lehet például egy jövőbeli utazás alkalmával felhasználható megtakarítási vagy jutalompontkupon. Mivel fontosnak tartjuk, hogy az értékelések őszinték és részrehajlásmentesek legyenek, az ilyen ösztönzők attól függetlenül elérhetők, hogy a beküldött értékelés negatív vagy pozitív-e.

Pontozás

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

Az utazók egy szálláshely vagy tartózkodás konkrét szempontjaira vagy szolgáltatásaira, például a tisztaságra, a személyzetre, a reggelire vagy az elhelyezkedésre vonatkozóan részpontszámokat is adhatnak. Az általános pontszámokat és az ilyen részpontszámokat az utazók külön-külön küldik be, így azok eltérhetnek egymástól.

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

A partnerek válaszai

A szállásadó partnerek válaszolhatnak az értékelésekre. Ez lehetőséget ad arra, hogy a szállásadó partnerek foglalkozzanak a felmerült problémákkal, és ráirányítsák a figyelmet a probléma orvoslásának lehetőségére vagy a szálláshelyen végrehajtott fejlesztésekre. Mi nem nyújtunk segítséget ahhoz, hogy a szállásadó partnerek és az értékelést adók közvetlenül kapcsolatba lépjenek egymással.

Ha egy szállásadó partner őszintén úgy véli, hogy egy értékelés nem felel meg a jelen irányelvekben meghatározott kritériumoknak és követelményeknek, akkor az adott szállásadó partner beküldhet egy értékelést vitató űrlapot a

partnerszolgálati eszközökön keresztül, vagy az ügyfélszolgálathoz fordulhat. Megfontolhatjuk a szállásadó partnerek azon kéréseit is, hogy a szálláshely tulajdonosváltása vagy nagyobb felújítások végrehajtása esetén töröljük az értékeléseket.

A szállásadó partnerekkel nem osztunk meg az értékelések szerzőjére vagy annak tranzakcióira vonatkozó olyan adatokat, amelyek alkalmasak a szerző személyazonosságának megállapítására.

Vrbo

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

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

Autóbérlésre vonatkozó értékelések

Ha autót bérelt, akkor e-mailben vagy push-értesítésben (leküldéses értesítésben) felkérjük arra, hogy értékelje a bérlést.

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

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

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

Helyi programokra és látnivalókra vonatkozó értékelések

Ha programot foglalt, akkor e-mailben vagy push-értesítésben (leküldéses értesítésben) felkérjük arra, hogy értékelje a kapott élményt.

Az általános vagy fő értékelő pontszám a közzétett értékelések összes

kapcsolódó végleges pontszámának egyszerű átlaga.

Nem ellenőrzött értékelések

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

Vrbo

Néhány Vrbo-s értékelés olyan utazótól származik, aki a weboldalunkon vagy folyamatainkon kívül, közvetlenül valamelyik szállásadó partnerünknek küldött értékelést, vagy egy korábbi moderálási folyamatnak megfelelően küldött be értékelést a Vrbo-hoz. Ezeket az értékeléseket nem ellenőrizzük a jelen irányelvekben ismertetett moderálási folyamatokkal. Ennek ellenére az ilyen értékeléseket is megjeleníthetjük, azonban hogy közzétehetőek legyenek, az ilyen értékeléseknek vagy

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

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

A Viator és a Get Your Guide weboldalról származó programértékelések

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

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

Más utazási weboldalokról származó értékelő pontszámok

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

Nem tudjuk ellenőrizni a más weboldalokról származó értékeléseket, hogy

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

Az értékelések megjelenítésekor egyértelműen megjelöljük a harmadik fél utazási weboldalról importált értékelő pontszámokat.

Tartalomra vonatkozó általános irányelvek

Tiltott tartalom

A weboldalunkon, illetve az applikációinkban nem engedünk meg félrevezető, kártékony vagy sértő tartalmakat. A közzététel céljából beküldött tartalom nem tartalmazhatja a következőket:

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

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy fenntartjuk annak jogát, hogy minden esetben saját, észszerű belátásunk szerint döntsünk a tartalom megfelelőségéről. Dönthetünk úgy, hogy nem teszünk közzé semmilyen olyan tartalmat, vagy

eltávolítottunk minden olyan tartalmat, amely nem felel meg a jelen irányelvekben megfogalmazott követelményeknek (vagy amelyet bármilyen okból nem tartunk megfelelőnek).

Útmutató tartalom létrehozásához

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

- Koncentráljon a tapasztalataira. Legyen őszinte, informatív, egyedi és részletes.
- Írjon nyelvtani és helyesírási hibák nélkül, és használja a józan eszét.
- Az értékelések és az értékelésekhez fűzött hozzászólások nem arra valók, hogy segítséget kérjen vagy a velünk vagy a szolgáltatásunkkal kapcsolatos csalódottságát fejezze ki bennük. Ehelyett inkább látogasson el [ügyfélszolgálatunk](#) oldalára.
- Ne használjon fel plagizált tartalmat, és ne használja fel mások tapasztalatait. Nem másolhat át tartalmat más értékelő oldalokról vagy utazási forrásokból.

Útmutató fénykép beküldéséhez

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

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

Tartalom jelentése

A weboldalainkon található tartalom

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

Hogyan jelentheti a weboldalainkon található tartalmat?

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

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

A levélben, kérjük, adja meg a következő információkat:

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

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

Mi történik ezután?

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

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

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

Milyen eszközöket használunk a tartalom moderálására?

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

Megbízható jelentők

A „megbízható jelentő” („trusted flagger”) státuszt (amelyet egy

Digitálisszolgáltatás-koordinátornak (Digital Services Coordinator) nevezett szabályozó testület ítélt oda) olyan speciálisan kijelölt testületek kapják, amelyek különös szakértelemmel és kompetenciával rendelkeznek a jogellenes tartalmak kezelését illetően. Elkötelezetten támogatjuk a digitális szolgáltatásokról szóló törvény (Digital Services Act) értelmében „megbízható jelentőként” megjelölt regionális, nemzeti és EU-s hatóságok munkáját. A megbízható jelentőktől érkező bejelentések vizsgálatát prioritásként kezeljük.

Korlátozások (a szolgáltatások felfüggesztését is beleértve)

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

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

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

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

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

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

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

Megszüntetés

Megszüntethetünk egy fiókot vagy hirdetést, ha az ismételten felfüggesztésre került a jelen irányelvek alapján. Többek között az alábbi okokból is megszüntethetjük a fiókokat:

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

A panaszbejelentés módja

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

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

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

Peren kívüli jogvitarendezés

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

A visszaélések elleni fellépés

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

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

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

