

Οδηγίες περιεχομένου

Τελευταία ενημέρωση: 5 Φεβρουαρίου 2024

Γνωρίζουμε ότι η κοινότητα των ταξιδιωτών μας εκτιμά τις κριτικές και το περιεχόμενο που δημιουργείται από άλλους ταξιδιώτες και από τους συνεργάτες μας. Για αυτό είναι σημαντικό για εμάς, αλλά και για τους ταξιδιώτες μας, το περιεχόμενο του ιστότοπου και της εφαρμογής μας να είναι ειλικρινές, χρήσιμο και ασφαλές.

Οποιοδήποτε περιεχόμενο που εσείς και άλλοι χρήστες υποβάλλετε ή συνεισφέρετε με άλλον τρόπο, συμπεριλαμβανομένων κριτικών, φωτογραφιών, σχολίων και καταχωρίσεων, πρέπει να συμμορφώνεται με τις παρούσες οδηγίες, συνεπώς σας ενθαρρύνουμε να τις διαβάσετε προσεκτικά. Οι παρούσες οδηγίες αποτελούν μέρος των ευρύτερων πολιτικών και όρων μας, συμπεριλαμβανομένων των Όρων χρήσης και της Δήλωσης ιδιωτικού απορρήτου μας, που καθορίζουν λεπτομερέστερα τους όρους με τους οποίους μας χορηγείτε άδεια για τη χρήση οποιουδήποτε περιεχομένου που υποβάλλετε.

Οι παρούσες οδηγίες ενημερώνονται κατά καιρούς και η τελευταία ημερομηνία αναθεώρησης αναγράφεται στο επάνω μέρος αυτής της σελίδας.



Επισκόπηση

Κατανοούμε πόσο σημαντικές είναι οι αξιόπιστες κριτικές για τους ταξιδιώτες μας. Οι κριτικές που υποβάλλετε στον ιστότοπό μας θα πρέπει να είναι ειλικρινείς, να περιέχουν συναφείς πληροφορίες που να αντικατοπτρίζουν την πραγματική σας εμπειρία και να ακολουθούν τις παρούσες οδηγίες περιεχομένου.

Ελέγχουμε όλες τις κριτικές που υποβάλλονται σε εμάς και λαμβάνουμε εύλογα μέτρα, προκειμένου να διασφαλίζουμε ότι μόνο όσοι έχουν κάνει κράτηση ή έχουν παράσχει μια ταξιδιωτική υπηρεσία, όπως αεροπορική πτήση, διαμονή, ενοικίαση αυτοκινήτου ή δραστηριότητα, μπορούν να δημοσιεύσουν μια κριτική για την εμπειρία τους.

Δημοσιεύουμε και προβάλλουμε όλες τις κριτικές (θετικές και αρνητικές), εφόσον συμμορφώνονται με τις παρούσες οδηγίες.

Όλες οι κριτικές που δεν έχουν υποβληθεί σε εμάς και δεν έχουν επαληθευτεί απευθείας από εμάς επισημαίνονται σαφώς.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, μπορεί να έχετε τη δυνατότητα να υποβάλετε σχόλια σε πραγματικό χρόνο. Αυτό σημαίνει ότι θα έχετε τη δυνατότητα να παράσχετε άμεσα σχόλια για το ξενοδοχείο, την αεροπορική πτήση, την

ενοικίαση αυτοκινήτου ή οποιαδήποτε δραστηριότητα που κλείσατε μέσω του ιστότοπου ή της εφαρμογής μας.

Έλεγχος των κριτικών

Χρησιμοποιούμε εργαλεία αυτοματοποίησης για να ελέγχουμε τις κριτικές που υποβάλλονται από τους ταξιδιώτες και να εντοπίζουμε περιεχόμενο που δε συμμορφώνεται με τις παρούσες οδηγίες. Αν αυτά τα εργαλεία εντοπίσουν πιθανές παραβιάσεις, το περιεχόμενο θα αποστέλλεται σε συντονιστές για περαιτέρω μη αυτόματο έλεγχο. Τυχόν κριτικές που παραβιάζουν τις παρούσες οδηγίες δε θα δημοσιεύονται στον ιστότοπο ή στην εφαρμογή μας. Στις περιπτώσεις στις οποίες οι κριτικές θα απορρίπτονται από τις διαδικασίες ελέγχου μας, ο συντάκτης θα ενημερώνεται μέσω email για την απόρριψη, με συγκεκριμένους λόγους, κατά περίπτωση. Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο συντάκτης θα έχει επίσης τη δυνατότητα να υποβάλει εκ νέου την κριτική του για επανέλεγχο.

Καταλληλότητα και αφαίρεση κριτικών

Προϋποθέσεις καταλληλότητας

Κάθε κριτική που δημοσιεύεται στον ιστότοπο ή στην εφαρμογή μας πρέπει να πληροί τα ακόλουθα κριτήρια καταλληλότητας και μπορούμε να απορρίψουμε ή να αφαιρέσουμε οποιαδήποτε κριτική η οποία δεν πληροί αυτά τα κριτήρια:

- Οι κριτικές πρέπει να υποβληθούν εντός έξι μηνών από τη διαμονή, την ενοικίαση αυτοκινήτου ή τη δραστηριότητά σας. Αν υποβάλετε περισσότερες από μία κριτικές για το ίδιο κατάλυμα, θα χρησιμοποιήσουμε την πιο πρόσφατη.
- Δεν μπορείτε να υποβάλετε κριτική για ένα κατάλυμα που τελεί υπό την ιδιοκτησία σας ή υπό τη διαχείρισή σας, ή με το οποίο σχετίζεστε με άλλον τρόπο.
- Η κριτική σας πρέπει να αφορά μια πραγματική εμπειρία. Αν σας ζητηθεί, θα πρέπει να μας παράσχετε ικανοποιητικά αποδεικτικά στοιχεία για τον σκοπό αυτό (για παράδειγμα, στοιχεία που να αποδεικνύουν ότι διαμείνατε στο κατάλυμα για το οποίο υποβάλλατε κριτική ή στοιχεία που να αποδεικνύουν ότι δεν κατέστη δυνατή η διαμονή σας λόγω καθυστερημένης ενέργειας του ετέρου μέρους).

Αφαίρεση κριτικών

Ενδέχεται να απορρίψουμε ή να αφαιρέσουμε κριτικές στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- Αν η κριτική περιέχει προσωπικά δεδομένα άλλου ατόμου, για παράδειγμα, το ονοματεπώνυμο ή τη διεύθυνσή του.
- Αν η κριτική αποδειχθεί ότι είναι ψεύτικη ή υποβλήθηκε με δόλιο τρόπο.
- Αν η κριτική είναι προσβλητική, παράνομη ή περιέχει οποιοδήποτε απαγορευμένο περιεχόμενο, όπως αυτό ορίζεται στις παρούσες οδηγίες.

Δεν αφαιρούμε κριτικές απλώς και μόνο επειδή περιέχουν αρνητικό

περιεχόμενο. Δεν αφαιρούμε κριτικές για καταλύματα στα οποία ο ταξιδιώτης προσπάθησε να διαμείνει αλλά δεν του προσφέρθηκε δωμάτιο ή από τα οποία ο ταξιδιώτης αποχώρησε νωρίτερα από την προγραμματισμένη ημέρα αναχώρησης.

Κριτικές για ταξιδιωτικές υπηρεσίες

Κριτική για κατάλυμα

Αν έχετε κάνει κράτηση ενός καταλύματος, θα σας στείλουμε ένα email ή μια ειδοποίηση push και θα σας προσκαλέσουμε να υποβάλετε μια κριτική για τη διαμονή σας. Αν επιλέξετε να υποβάλετε μια κριτική, κάθε ενότητα που θα ολοκληρώνετε (όπως οι επιμέρους βαθμολογίες για την καθαριότητα ή την εξυπηρέτηση) θα υποβάλλεται σταδιακά αυτόματα σε εμάς.

Κίνητρα

Κατά καιρούς, ενδέχεται να προσφέρουμε στους ταξιδιώτες μας κίνητρα για την υποβολή κριτικών, όπως εκπτώσεις ή ένα κουπόνι πόντων επιβράβευσης για χρήση σε μελλοντικό ταξίδι. Καθώς είναι σημαντικό για εμάς οι κριτικές να είναι αμερόληπτες και ειλικρινείς, αυτά τα κίνητρα προσφέρονται ανεξάρτητα από το αν θα υποβληθεί αρνητική ή θετική κριτική.

Βαθμολογία

Οι ταξιδιώτες μπορούν να δώσουν μια συνολική βαθμολογία για το κατάλυμα που αξιολογούν σε μια απλή κλίμακα από το 1 έως το 5 ή από το 1 έως το 10. Για να εξάγουμε τη βαθμολογία κριτικών καταλύματος που προβάλλουμε, μετατρέπουμε όλες τις βαθμολογίες που λαμβάνουμε σε μια βαθμολογία στην κλίμακα του 10 και, στη συνέχεια, προσθέτουμε όλες τις δημοσιευμένες κριτικές και διαιρούμε αυτό το αποτέλεσμα με τον συνολικό αριθμό των βαθμολογιών από τις δημοσιευμένες κριτικές.

Οι ταξιδιώτες μπορούν επίσης να υποβάλουν επιμέρους βαθμολογίες για συγκεκριμένες πτυχές και χαρακτηριστικά ενός καταλύματος ή μιας διαμονής, όπως την καθαριότητα, το προσωπικό, το πρωινό ή την τοποθεσία. Οι συνολικές βαθμολογίες και αυτές οι επιμέρους βαθμολογίες υποβάλλονται από τους ταξιδιώτες ξεχωριστά, συνεπώς ενδέχεται να διαφέρουν.

Για να διασφαλίζουμε ότι οι κριτικές είναι συναφείς και χρήσιμες για τους ταξιδιώτες, αφαιρούμε τις κριτικές για καταλύματα μετά από τρία έτη (εκτός αν ένα κατάλυμα έχει περιορισμένο αριθμό κριτικών).

Απαντήσεις συνεργατών

Οι ιδιοκτήτες των συνεργαζόμενων καταλυμάτων μπορούν να απαντήσουν στις κριτικές. Αυτό επιτρέπει στους ιδιοκτήτες των συνεργαζόμενων καταλυμάτων να επιλύουν τυχόν προβλήματα που αναφέρθηκαν και να επισημάνουν τυχόν διορθώσεις ή βελτιώσεις που πραγματοποίησαν στα

καταλύματα. Δε διευκολύνουμε την απευθείας επικοινωνία μεταξύ των ιδιοκτητών των συνεργαζόμενων καταλυμάτων και των πελατών που υποβάλλουν κριτικές.

Αν ο ιδιοκτήτης ενός συνεργαζόμενου καταλύματος πιστεύει πραγματικά ότι μια κριτική δεν πληροί τα κριτήρια και τις απαιτήσεις που ορίζονται στις παρούσες οδηγίες, ο εν λόγω συνεργάτης μπορεί είτε να υποβάλει σε εμάς μια φόρμα αμφισβήτησης της κριτικής μέσω των εργαλείων υπηρεσιών συνεργατών που έχει στη διάθεσή του είτε να επικοινωνήσει με την Εξυπηρέτηση πελατών. Ενδέχεται επίσης να εξετάσουμε αιτήματα αφαίρεσης κριτικών που υποβάλλονται από ιδιοκτήτες συνεργαζόμενων καταλυμάτων σε περίπτωση αλλαγής της ιδιοκτησίας ενός καταλύματος ή ολοκλήρωσης σημαντικών ανακαινίσεων.

Δεν κοινοποιούμε πληροφορίες που επιτρέπουν την αναγνώριση προσώπων για τους συντάκτες των κριτικών ή για τις συναλλαγές τους με τους ιδιοκτήτες συνεργαζόμενων καταλυμάτων.

Vrbo

Για τις κριτικές για καταλύματα διακοπών που υποβάλλονται μέσω των ιστότοπων ή της εφαρμογής της Vrbo, η διαδικασία ελέγχου μας έχει ορισμένα ειδικά χαρακτηριστικά. Εφαρμόζουμε ένα «σύστημα αμφίδρομων κριτικών», στο οποίο:

- Όταν είτε ο ταξιδιώτης είτε ο συνεργάτης υποβάλει μια κριτική, το άλλο μέρος έχει περιθώριο 14 ημερών για να υποβάλει μια κριτική.
- Δημοσιεύουμε κάθε κριτική (υπό την προϋπόθεση ότι συμμορφώνεται με τις γενικές οδηγίες περιεχομένου μας) ταυτόχρονα.
- Αν, μετά από 14 ημέρες από την υποβολή της πρώτης κριτικής, το άλλο μέρος δεν έχει υποβάλει τη δική του κριτική, θα δημοσιεύσουμε την υποβληθείσα κριτική (και δε θα μπορούν να υποβληθούν πρόσθετες κριτικές σε σχέση με τη διαμονή).

Κριτικές για ενοικιάσεις αυτοκινήτων

Αν έχετε κάνει κράτηση ενός ενοικιαζόμενου αυτοκινήτου, θα σας στείλουμε ένα email ή μια ειδοποίηση push και θα σας προσκαλέσουμε να υποβάλετε μια κριτική για την ενοικιάσή σας.

Ρωτάμε τους ταξιδιώτες αν είχαν θετική ή αρνητική εμπειρία με την παραλαβή και γενικά με το αυτοκίνητο. Στη συνέχεια, δημιουργούμε μια συγκεντρωτική βαθμολογία με βάση τα θετικά/αρνητικά σχόλια και για τα δύο αυτά σημεία.

Οι ταξιδιώτες μπορούν επίσης να υποβάλουν θετική ή αρνητική αξιολόγηση για συγκεκριμένες πτυχές της ενοικίασης, όπως την τοποθεσία παραλαβής, τον χρόνο παραλαβής και την κατάσταση του οχήματος. Οι συνολικές βαθμολογίες και αυτές οι επιμέρους βαθμολογίες υποβάλλονται από τους ταξιδιώτες ξεχωριστά, συνεπώς ενδέχεται να διαφέρουν.

Γενικά, προβάλλουμε ένα συνολικό ποσοστό θετικών αξιολογήσεων από τους πελάτες για τους παρόχους ενοικίασης αυτοκινήτων, με βάση τις ενοικιάσεις που πραγματοποιήθηκαν με τον συγκεκριμένο πάροχο. Για να διασφαλίζουμε ότι οι κριτικές είναι συναφείς και χρήσιμες για τους ταξιδιώτες, αφαιρούμε τις κριτικές για ενοικιαζόμενα αυτοκίνητα μετά από 12 μήνες.

Κριτικές για τοπικές δραστηριότητες και αξιοθέατα

Αν έχετε κάνει κράτηση μιας δραστηριότητας, θα σας στείλουμε ένα email ή μια ειδοποίηση push και θα σας προσκαλέσουμε να υποβάλετε μια κριτική για την εμπειρία σας.

Οι γενικές ή οι συνοπτικές βαθμολογίες των κριτικών είναι ένας απλός μέσος όρος όλων των σχετικών τελικών βαθμολογιών των δημοσιευμένων κριτικών.

Μη επαληθευμένες κριτικές

Κατά καιρούς, ενδέχεται επίσης να προβάλλουμε κριτικές και βαθμολογίες κριτικών που δεν έχουν υποβληθεί απευθείας σε εμάς και δεν έχουν επαληθευτεί από εμάς.

Vrbo

Ορισμένες κριτικές της Vrbo προέρχονται από ταξιδιώτες που υποβάλλουν κριτικές απευθείας στα συνεργαζόμενα καταλύματά μας εκτός του ιστότοπου ή των διαδικασιών μας, ή υποβάλλονται στη Vrbo σύμφωνα με μια προηγούμενη διαδικασία ελέγχου. Αυτές οι κριτικές δεν επαληθεύονται μέσω των διαδικασιών ελέγχου που περιγράφονται στις παρούσες οδηγίες. Μπορεί παρ' όλα αυτά να προβάλλουμε αυτές τις κριτικές, ωστόσο για να είναι κατάλληλες για δημοσίευση, πρέπει:

- Είτε να προέρχονται από ένα συνεργαζόμενο κατάλυμα, το οποίο είναι υποχρεωμένο να κοινοποιεί σε εμάς μόνο επαληθευμένες κριτικές που πληρούν τις γενικές οδηγίες περιεχομένου μας.
- Είτε να έχουν υποβληθεί στη Vrbo σύμφωνα με την προηγούμενη διαδικασία ελέγχου μας, η οποία απαιτούσε έγκυρο κωδικό κράτησης από κράτηση που πραγματοποιήθηκε σε έναν από τους συνεργάτες μας.

Καθένας από αυτούς τους τύπους κριτικών της Vrbo επισημαίνεται σαφώς στην προβολή των κριτικών μας.

Κριτικές για δραστηριότητες από τους ιστότοπους Viator και Get Your Guide

Εκτός από τις επαληθευμένες κριτικές μας για δραστηριότητες, προβάλλουμε ορισμένες κριτικές για δραστηριότητες που συγκεντρώνονται σε συνεργασία με τους γνωστούς ταξιδιωτικούς ιστότοπους Viator και Get Your Guide. Αν και δεν επαληθεύουμε τις κριτικές που προέρχονται από τους ιστότοπους Viator και Get Your Guide, πρέπει να πληρούν τις γενικές οδηγίες περιεχομένου μας προκειμένου να δημοσιευτούν στον ιστότοπο ή στην εφαρμογή μας.

Αυτές οι κριτικές επισημαίνονται σαφώς ως προερχόμενες από τους

ιστότοπους Viator ή Get Your Guide στην προβολή των κριτικών μας.

Βαθμολογίες κριτικών από άλλους ταξιδιωτικούς ιστότοπους

Ορισμένα καταλύματα, όπως αυτά που είναι νέα στον ιστότοπό μας, δεν έχουν ακόμη κριτικές από τους ταξιδιώτες μας που έχουν κάνει κράτηση στον ιστότοπο ή στην εφαρμογή μας. Για αυτά τα καταλύματα θα προβάλλουμε μια μέση βαθμολογία χρησιμοποιώντας κριτικές από άλλους γνωστούς ταξιδιωτικούς ιστότοπους τρίτων μόνο μέχρι να λάβουν μια κριτική στον ιστότοπό μας. Δεν προβάλλουμε γραπτό περιεχόμενο κριτικών από αυτούς τους άλλους ιστότοπους.

Δεν μπορούμε να επαληθεύσουμε κριτικές από άλλους ιστότοπους για να επιβεβαιώσουμε ότι πληρούν τα κριτήριά μας για τις κριτικές, ωστόσο αυτές οι βαθμολογίες κριτικών εισάγονται από γνωστούς ταξιδιωτικούς ιστότοπους τρίτων. Αν μια βαθμολογία έχει παρασχεθεί σε μια κλίμακα από το 1 έως το 5, μπορεί να τη διπλασιάσουμε ώστε να ευθυγραμμίζεται με τη βαθμολογία των κριτικών στους ιστότοπούς μας.

Τυχόν βαθμολογίες κριτικών που έχουν εισαχθεί από έναν ταξιδιωτικό ιστότοπο τρίτου επισημαίνονται σαφώς στην προβολή των κριτικών μας.

Γενικές οδηγίες περιεχομένου

Απαγορευμένο περιεχόμενο

Δεν επιτρέπουμε περιεχόμενο που είναι παραπλανητικό, επιβλαβές ή προσβλητικό στον ιστότοπο ή στις εφαρμογές μας. Το περιεχόμενο που υποβάλλετε προς δημοσίευση δεν μπορεί να περιλαμβάνει τα εξής:

- Περιεχόμενο που δε σχετίζεται άμεσα με τον σκοπό του (για παράδειγμα, οι καταχωρίσεις καταλυμάτων πρέπει να αφορούν μόνο το εν λόγω κατάλυμα, οι καταχωρίσεις καταλυμάτων δε θα πρέπει να κατευθύνουν τους χρήστες σε ιστότοπους τρίτων και η περιγραφή του προφίλ σας πρέπει να αφορά μόνο εσάς).
- Διαφημίσεις άλλων χρηστών (για παράδειγμα, προτροπές για πραγματοποίηση κρατήσεων σε εναλλακτικά καταλύματα).
- Παράνομες δηλώσεις (συμπεριλαμβανομένου δυσφημιστικού περιεχομένου) ή οποιοδήποτε άλλο περιεχόμενο που δεν έχετε το νόμιμο δικαίωμα να δημοσιεύσετε.
- Βωμολοχίες ή άλλο ανάρμοστο περιεχόμενο (όπως περιεχόμενο που είναι πορνογραφικό, άσεμνο, βλάσφημο, παράνομο, επιθετικό, προσβλητικό, που εισάγει διακρίσεις, ανάρμοστο, απειλητικό, που υπονομεύει τη βία ή την πρόκληση βλάβης, που απεικονίζει γυμνό ή σεξουαλική δραστηριότητα ή είναι άλλως «ακατάλληλο για οικογένειες»).
- Φωτογραφίες ή πληροφορίες για παιδιά ή τρίτους χωρίς τη συναίνεσή τους (ή τη συναίνεση ενός γονέα ή νόμιμου κηδεμόνα στην περίπτωση ενός παιδιού κάτω των 18 ετών).

- Προσωπικά δεδομένα, όπως αριθμούς τηλεφώνων, στοιχεία πιστωτικών καρτών, φυσικές διευθύνσεις, διευθύνσεις email ή πληροφορίες που μπορούν να συνδεθούν με ένα συγκεκριμένο άτομο.
- Τιμές καταλυμάτων, εύρη τιμών ή άλλες πληροφορίες σχετικά με τις τιμές σε κριτικές.
- Ετικέτες HTML, διευθύνσεις URL ή #hashtag.
- Παραθέσεις από ιστότοπους, βιβλία, περιοδικά, εφημερίδες ή άλλες πηγές.
- Περιεχόμενο που είναι παράνομο ή παραβιάζει πνευματικά δικαιώματα, εμπορικά σήματα ή άλλα δικαιώματα πνευματικής ή άλλης ιδιοκτησίας άλλου προσώπου.

Λάβετε υπόψη ότι διατηρούμε το δικαίωμα να αποφασίζουμε κατά την εύλογη διακριτική μας ευχέρεια για την καταλληλότητα του περιεχομένου σε όλες τις περιπτώσεις. Μπορούμε να επιλέξουμε να μη δημοσιεύσουμε ή να αφαιρέσουμε οποιοδήποτε περιεχόμενο που δε συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις που ορίζονται στις παρούσες οδηγίες (ή που εμείς, για οποιονδήποτε λόγο, θεωρούμε ακατάλληλο).

Οδηγίες για τη δημιουργία περιεχομένου

Ακολουθούν ορισμένες χρήσιμες υποδείξεις που πρέπει να έχετε υπόψη σας κατά τη δημιουργία και την υποβολή περιεχομένου:

- Εστιάστε στην εμπειρία σας. Να είστε ειλικρινείς, κατατοπιστικοί, πρωτότυποι και λεπτομερείς.
- Χρησιμοποιείτε σωστή γραμματική, ορθογραφία και κοινή λογική.
- Οι κριτικές, καθώς και τα σχόλια σε κριτικές, δεν είναι το σωστό μέρος για να ζητήσετε βοήθεια ή να εκφράσετε την απογοήτευσή σας με εμάς ή την υπηρεσία μας. Επισκεφτείτε τον ιστότοπο Εξυπηρέτησης πελατών για βοήθεια.
- Μη χρησιμοποιείτε περιεχόμενο που αποτελεί προϊόν λογοκλοπής ή τις εμπειρίες άλλων. Δεν επιτρέπεται η αποκοπή και η επικόλληση περιεχομένου από άλλους ιστότοπους υποβολής κριτικών ή άλλες ταξιδιωτικές πηγές.

Οδηγίες για την υποβολή φωτογραφιών

Υπάρχουν ορισμένα τεχνικά ζητήματα που πρέπει να έχετε υπόψη σας όταν υποβάλλετε φωτογραφίες:

- Οι εικόνες πρέπει να είναι σε μορφή BMP, PNG, GIF ή JPEG.
- Το μέγεθος του αρχείου πρέπει να είναι 5 MB ή μικρότερο.
- Η εικόνα πρέπει να είναι τουλάχιστον 60 pixel σε ύψος.
- Η εικόνα πρέπει να είναι τουλάχιστον 60 pixel σε πλάτος.
- Δεν επιτρέπεται η χρήση λογότυπων, τίτλων, εμπορικών επωνυμιών, προωθητικού υλικού ή άλλου περιεχομένου που προορίζεται για εμπορικούς σκοπούς.



Περιεχόμενο στους ιστότοπούς μας

Είναι ευθύνη των συνεργατών μας να διασφαλίζουν ότι οι πληροφορίες για τα καταλύματα, τα αυτοκίνητα ή τις δραστηριότητες που παρέχονται σε εμάς για προβολή είναι πλήρεις, ακριβείς και ενημερωμένες ανά πάσα στιγμή. Αν αντιληφθούμε ότι οι πληροφορίες που μας έχουν παρασχεθεί από έναν συνεργάτη είναι ανακριβείς, ελλιπείς ή μη ενημερωμένες, μπορούμε να του ζητήσουμε να διορθώσει τις παρεχόμενες πληροφορίες. Αν ο συνεργάτης δεν το πράξει, ενδέχεται να διακόψουμε την παροχή των υπηρεσιών μας προς αυτόν μέχρι να διορθωθούν οι πληροφορίες.

Πώς να αναφέρετε περιεχόμενο στους ιστότοπούς μας

Καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για να διασφαλίζουμε ότι το περιεχόμενο στους ιστότοπούς μας είναι αυθεντικό και κατάλληλο, και για αυτό εκτιμούμε πραγματικά τα σχόλια που μας παρέχετε.

Αν πιστεύετε ότι περιεχόμενο που είναι δημοσιευμένο στους ιστότοπούς μας μπορεί να είναι παράνομο ή να παραβιάζει τις παρούσες οδηγίες, μπορείτε να το αναφέρετε χρησιμοποιώντας το κουμπί «Αναφορά αυτής της καταχώρισης», το οποίο θα βρείτε στο κάτω μέρος των σελίδων πληροφοριών καταχώρισης στους ιστότοπους ή στην εφαρμογή μας. Εναλλακτικά, μπορείτε να αναφέρετε το περιεχόμενο στέλνοντάς μας ένα email στη διεύθυνση legal@vrbo.com, eunotifications@expedia.com ή eu-notifications@hotels.com, ανάλογα με τον ιστότοπο ή την εφαρμογή στην οποία είδατε το περιεχόμενο.

Συμπεριλάβετε τις παρακάτω πληροφορίες στην αλληλογραφία σας:

- Το όνομα και τη διεύθυνση email σας.
- Τις συγκεκριμένες διευθύνσεις URL των εν λόγω καταχωρίσεων, για να μας βοηθήσετε να εντοπίσουμε το περιεχόμενο.
- Μια λεπτομερή εξήγηση των λόγων για τους οποίους πιστεύετε ότι το περιεχόμενο μπορεί να είναι παράνομο.
- Μια δήλωση που να επιβεβαιώνει την πεποίθησή σας ότι οι πληροφορίες που παρείχατε είναι ακριβείς και πλήρεις.

Παραδείγματα παράνομου περιεχομένου μπορεί να περιλαμβάνουν παραβιάσεις πνευματικών δικαιωμάτων, απάτη, παράνομες διαφημίσεις στον ιστό, παράνομες καταχωρίσεις καταλυμάτων, παράνομη ρητορική μίσους, παράνομο περιεχόμενο που εισάγει διακρίσεις κ.λπ.

Ποιο είναι το επόμενο βήμα;

Θα λάβετε μια επιβεβαίωση ότι λάβαμε επιτυχώς την αναφορά σας. Στη συνέχεια, η ομάδα μας θα εξετάσει τις πληροφορίες που έχετε παράσχει και θα επικοινωνήσει μαζί σας όταν αποφασιστούν οι ενέργειες που θα ακολουθηθούν. Ο χρόνος που απαιτείται για την εξέταση της ειδοποίησής σας μπορεί να διαφέρει κατά περίπτωση, γενικά όμως θα προσπαθούμε να σας

απαντούμε αμέσως.

Η απόφασή μας θα σας κοινοποιηθεί γραπτώς μέσω email. Για να υποβάλετε μια καταγγελία για την απόφαση που λήφθηκε, απλώς απαντήστε στο email που λάβατε και η ομάδα μας θα εξετάσει την καταγγελία σας (μάθετε περισσότερα σχετικά με αυτήν τη διαδικασία στην ενότητα «Πώς να υποβάλετε μια καταγγελία» παρακάτω).

Αν κρίνουμε ότι το περιεχόμενο που αναφέρθηκε δε συμμορφώνεται με τις παρούσες οδηγίες ή/και τους ισχύοντες νόμους, το περιεχόμενο θα αφαιρεθεί από τους ιστότοπους και την εφαρμογή μας και, στις περισσότερες περιπτώσεις, το τρίτο μέρος που είναι υπεύθυνο για το περιεχόμενο θα ειδοποιηθεί.

Ποια εργαλεία χρησιμοποιούμε για τον έλεγχο του περιεχομένου;

Η ομάδα μας θα ελέγξει κάθε υποβολή που θα μας επισημανθεί μέσω της σημαίας «αναφορά αυτής της καταχώρισης» ή/και θα μας αναφερθεί μέσω των διευθύνσεων email που αναφέρονται παραπάνω. Για παράδειγμα, χρησιμοποιούμε επίσης αυτοματοποιημένα εργαλεία, για να βρίσκουμε λέξεις-κλειδιά που μας βοηθούν να εντοπίζουμε ανεπιθύμητα μηνύματα, καθώς και ορισμένες κατηγορίες παράνομου περιεχομένου.

Αξιόπιστες πηγές επισήμανσης παράνομου περιεχομένου

Η «αξιόπιστη πηγή επισήμανσης παράνομου περιεχομένου» είναι μια ιδιότητα που απονέμεται (από έναν ρυθμιστικό φορέα επιβολής που ονομάζεται Συντονιστής ψηφιακών υπηρεσιών) σε ειδικά καθορισμένους φορείς, οι οποίοι έχουν συγκεκριμένη τεχνογνωσία και ικανότητες ως προς την αντιμετώπιση παράνομου περιεχομένου. Έχουμε δεσμευτεί να συνδράμουμε τις περιφερειακές, εθνικές και ενωσιακές αρχές που έχουν καθοριστεί ως «αξιόπιστες πηγές επισήμανσης παράνομου περιεχομένου» κατά την έννοια της Πράξης για τις ψηφιακές υπηρεσίες. Οι ειδοποιήσεις που υποβάλλονται από αξιόπιστες πηγές επισήμανσης παράνομου περιεχομένου θα εξετάζονται κατά προτεραιότητα.

Περιορισμοί (συμπεριλαμβανομένης της διακοπής των υπηρεσιών)

Ενδέχεται να λάβουμε μέτρα έναντι οποιουδήποτε παραβιάσει επανειλημμένα τις οδηγίες μας για το περιεχόμενο ή/και την ισχύουσα νομοθεσία, τα οποία μπορεί να περιλαμβάνουν, για παράδειγμα, τη διακοπή των χρηματικών πληρωμών, τη διακοπή των υπηρεσιών που σας παρέχονται ή/και την αναστολή λογαριασμών. Αποφασίζουμε κατά περίπτωση ποια μέτρα θα πρέπει να ληφθούν και ενημερώνουμε το εν λόγω συμβαλλόμενο μέρος για τα μέτρα που αποφασίζουμε να λάβουμε εναντίον του.

Παραδείγματα παραβιάσεων για τις οποίες μπορεί να επιβληθεί διακοπή υπηρεσιών είναι, μεταξύ άλλων, τα εξής:

- κρατήσεις απευθείας με τον προμηθευτή,
- εξαναγκασμός ταξιδιωτών να υποβάλλουν κριτικές,
- υποβολή ψεύτικων κριτικών,
- χαμηλή ποιότητα καταχώρισης,
- αποτυχία ενός συνεργάτη να παράσχει ακριβείς ή ολοκληρωμένες πληροφορίες που θα ζητηθούν στο πλαίσιο σχετικών νόμων (ή/και αποτυχία διόρθωσης ανακριβών, ελλιπών ή μη ενημερωμένων πληροφοριών κατόπιν αιτήματός μας)

Κατά τη διάρκεια της διακοπής των υπηρεσιών, οι ταξιδιώτες δε θα μπορούν να πραγματοποιήσουν νέες κρατήσεις ή να υποβάλουν κριτικές, ενώ οι συνεργάτες δε θα μπορούν να δεχτούν νέες κρατήσεις, καθώς οι καταχωρίσεις τους είτε θα έχουν αποκρυφεί είτε θα εμφανίζονται ως μη διαθέσιμες για κράτηση, ανάλογα με τις συνθήκες που οδήγησαν στη διακοπή.

Θα καθορίζουμε κατά περίπτωση αν ο συνεργάτης θα πρέπει να εξυπηρετήσει τις τρέχουσες και τις επερχόμενες κρατήσεις κατά τη διάρκεια της διακοπής προβολής της καταχώρισής του. Διατηρούμε το δικαίωμα να ακυρώσουμε και να μεταφέρουμε τις επερχόμενες κρατήσεις σε άλλα καταλύματα, αν υπάρχει πιθανός κίνδυνος για την υγεία ή την ασφάλεια των ταξιδιωτών. Η πρόσβαση ενός συνεργάτη στον λογαριασμό του ή στα δεδομένα της καταχώρισής του δε θα περιοριστεί κατά τη διάρκεια της διακοπής προβολής ή μετά από αυτήν, εκτός αν η διακοπή ήταν αποτέλεσμα απάτης ή άλλης σοβαρής οικονομικής παράβασης ή παραβίασης της ασφάλειας.

Η διάρκεια της διακοπής προβολής καθορίζεται από τον χρόνο που απαιτείται μέχρι να αποκατασταθεί η συμμόρφωση του λογαριασμού ή της καταχώρισης, να παρασχεθεί ένα εύλογο σχέδιο για την αποκατάσταση της συμμόρφωσης ή να υποβληθεί επιτυχώς ένα αίτημα επανεξέτασης. Μόλις παρασχεθεί ένα σχέδιο βελτίωσης (ή μια απόδειξη ότι το ζήτημα επιλύθηκε), το εν λόγω συμβαλλόμενο μέρος μπορεί να επικοινωνήσει μαζί μας για να κοινοποιήσει αυτές τις πληροφορίες και να ζητήσει την αποκατάσταση του λογαριασμού ή της καταχώρισης.

Η αποκατάσταση θα εξετάζεται κατά περίπτωση και θα ανακοινώνεται γραπτώς.

Τερματισμός

Μπορούμε να τερματίσουμε έναν λογαριασμό ή μια καταχώριση, αν έχουν υποβληθεί επανειλημμένες διακοπές σύμφωνα με την παρούσα πολιτική. Μπορούμε επίσης να τερματίσουμε έναν λογαριασμό για λόγους που περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τους εξής:

- Περιεχόμενο που θέτει σε κίνδυνο την ασφάλεια των ταξιδιωτών ή/και των εργαζομένων.
- Όταν η διακοπή από μόνη της δε δύναται να αντιμετωπίσει επαρκώς τον κίνδυνο που ενέχει η συμπεριφορά του χρήστη.
- Αθέτηση σύμβασης.
- Απάτη.

Πώς να υποβάλετε μια καταγγελία

Αν το συμβαλλόμενο μέρος που υπέβαλε την ειδοποίηση, ή κατά του οποίου επιβλήθηκε ο περιορισμός, διαφωνεί με την απόφασή μας, μπορεί συνήθως να υποβάλει μια καταγγελία. Θα εξετάσουμε την καταγγελία και θα κρίνουμε αν η απόφασή μας θα πρέπει να αναιρεθεί. Αν κρίνουμε ότι θα πρέπει, το σχετικό περιεχόμενο θα αποκατασταθεί στους ιστότοπους και στην εφαρμογή μας.

Μπορείτε επίσης να υποβάλετε ένα αίτημα επανεξέτασης της διακοπής προβολής μιας καταχώρισης ή του τερματισμού ενός λογαριασμού επικοινωνώντας απευθείας μαζί μας και παρέχοντας αποδεικτικά στοιχεία τα οποία να αντικρούουν το εύρημα που οδήγησε στην απόφαση. Κατά την αξιολόγηση των αιτημάτων επανεξέτασης, θα εξετάζουμε το σύνολο των περιστάσεων, συμπεριλαμβανομένων τυχόν πρόσθετων λεπτομερειών που θα παράσχει το συμβαλλόμενο μέρος.

Αν μια ρυθμιστική αρχή ερευνά περιεχόμενο το οποίο αποτελεί αντικείμενο καταγγελίας, η διαδικασία ελέγχου μας θα τεθεί σε αναστολή μέχρι να ολοκληρωθεί η έρευνα της αρχής.

Εξωδικαστική επίλυση διαφορών

Αν θέλετε να αμφισβητήσετε μια απόφαση που λάβαμε σχετικά με παράνομο περιεχόμενο (συμπεριλαμβανομένης της υποβολής καταγγελίας), μπορείτε να επιλέξετε έναν εξωδικαστικό φορέα επίλυσης διαφορών για να σας βοηθήσει με την επίλυση της διαφοράς σας. Οι αποφάσεις των οργάνων εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών δεν είναι δεσμευτικές ούτε για εσάς ούτε για εμάς.

Ενέργειες κατά της κατάχρησης

Τελικώς, θα διακόψουμε, για μια περίοδο έξι μηνών, την επεξεργασία ειδοποιήσεων ή/και καταγγελιών από άτομα τα οποία υποβάλλουν αβάσιμες ειδοποιήσεις ή καταγγελίες κατ' επανάληψη.

Θα αξιολογούμε κάθε περιστατικό κατάχρησης κατά περίπτωση, αλλά θα λαμβάνουμε υπόψη όλα τα σχετικά γεγονότα και τις συνθήκες που προκύπτουν από τις πληροφορίες που έχουμε στη διάθεσή μας. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τον αριθμό των αβάσιμων ειδοποιήσεων ή/και καταγγελιών που έχουν υποβληθεί εντός μιας συγκεκριμένης περιόδου, καθώς και τη σοβαρότητα της κατάχρησης.

Αν διαπιστώσουμε ότι έχει γίνει κατάχρηση, θα στείλουμε μια προειδοποίηση στο εν λόγω άτομο πριν λάβουμε μέτρα.