

Linee guida per i contenuti

Ultimo aggiornamento: 5 febbraio 2024

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 i Termini di servizio e l'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.



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 inviate a terzi o non verificate direttamente da noi sono chiaramente etichettate.

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

Utilizziamo strumenti di automazione per moderare le recensioni inviate dai viaggiatori e individuare i contenuti non conformi alle presenti linee guida. Nei

casi in cui tali strumenti rilevino potenziali violazioni, i contenuti saranno inviati a moderatori umani per un'ulteriore verifica manuale. Le recensioni che violano le presenti linee guida non saranno pubblicate sul nostro sito o sulla nostra app. Laddove una recensione venga rifiutata dai nostri processi di moderazione, l'autore ne sarà informato via e-mail, con motivazioni specifiche ove applicabili. In alcuni casi, l'autore avrà l'opportunità di inviare nuovamente la propria recensione affinché sia sottoposta a una seconda moderazione.

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 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, e
- La tua recensione deve riferirsi a un'esperienza reale. Se richiesto, dovrai fornirci prove soddisfacenti (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).

Eliminazione delle recensioni

Abbiamo la facoltà di rifiutare o eliminare le recensioni nelle seguenti circostanze:

- La recensione contiene dati personali di un'altra persona, ad esempio nome e cognome o indirizzo.
- La recensione risulta falsa o fornita in modo fraudolento, oppure
- La recensione è offensiva, illecita o include contenuti vietati secondo quanto indicato nelle presenti linee guida.

Non cancelliamo le recensioni semplicemente perché contengono opinioni negative e non eliminiamo le recensioni di alloggi in cui il viaggiatore ha tentato di soggiornare ma non gli è stata offerta una camera o dai quali è partito prima del giorno previsto.

Recensioni di servizi di viaggio

Recensione dell'alloggio

Se hai prenotato un alloggio, ti invieremo un'e-mail o una notifica push per invitarti a recensire il tuo soggiorno. 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.

Incentivi

Occasionalmente, potremmo offrire ai nostri viaggiatori degli incentivi per completare le recensioni, ad esempio un codice sconto o punti fedeltà da utilizzare per un viaggio futuro. Poiché è fondamentale che le recensioni siano imparziali e autentiche, riceverai gli incentivi previsti per qualsiasi tipo di recensione, sia positiva sia negativa.

Punteggio

I viaggiatori possono assegnare un punteggio complessivo alla struttura che stanno recensendo su una scala diretta da 1 a 5 o da 1 a 10. 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.

Laddove un partner della struttura 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 del completamento di importanti lavori di ristrutturazione.

Non condividiamo informazioni di identificazione personale sugli autori delle recensioni o sulle loro transazioni con partner delle strutture.

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).

Recensioni di noleggi auto

Se hai prenotato un noleggio auto, ti invieremo un'e-mail o una notifica push per invitarti a recensire il noleggio.

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 per invitarti a recensire la tua esperienza.

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 non pertinenti allo scopo (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)
- pubblicità ad altri utenti (ad esempio, inviti a prenotare strutture alternative)
 - dichiarazioni illecite (inclusi contenuti diffamatori) o qualsiasi altro contenuto di cui non si possiede il diritto legale alla pubblicazione
 - contenuti volgari o discutibili (come ad esempio contenuti pornografici, osceni, blasfemi, illeciti, offensivi, ingiuriosi, discriminatori, discutibili, minacciosi, che promuovono la violenza o il dolo, raffiguranti corpi nudi o attività sessuali o altri contenuti non adatti ai minori)
 - fotografie o informazioni 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
 - tariffe della struttura, fasce tariffarie o altre informazioni sui prezzi nelle recensioni
 - tag HTML, URL o #hashtag
 - citazioni di contenuti di altri siti web, libri, riviste, quotidiani o altre risorse, oppure
 - contenuti illeciti o in violazione del copyright, dei marchi registrati o di altri diritti di proprietà intellettuale o di diversa natura di terze parti.

Ci riserviamo il diritto di decidere, a nostra ragionevole discrezione, la pertinenza dei contenuti caso per caso. Abbiamo la facoltà di non pubblicare o di eliminare qualsiasi contenuto non conforme ai requisiti stabiliti nelle presenti linee guida (o che, per qualsiasi motivo, riteniamo inappropriato).

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. Scrivi una recensione onesta, informativa, unica e dettagliata
- Rispetta le regole grammaticali e ortografiche e lasciati guidare dal buon senso
- Le recensioni e i commenti alle recensioni non sono lo strumento per chiedere assistenza o esprimere la tua frustrazione nei confronti dei nostri servizi. Per informazioni, consulta il nostro portale dell'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.
- Non possono essere inviati loghi, brand, materiali promozionali o qualsiasi altro contenuto destinato a scopi commerciali.

Segnalazione dei contenuti

Contenuti sui 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 chiedergli 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 dei profili 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.

Fasi successive

Riceverai una conferma di avvenuta ricezione della tua segnalazione e 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 Digital Services Act. 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.

Valuteremo ogni singolo caso di abuso; a tale scopo, prenderemo in considerazione tutti i fatti e le circostanze rilevanti che emergono dalle informazioni in nostro possesso. Tra questi figurano, a titolo esemplificativo, il numero di segnalazioni e/o reclami infondati presentati in un determinato periodo e la gravità dell'abuso.

Nel caso in cui venga accertato l'abuso, invieremo un avvertimento alla persona in questione prima di intraprendere qualsiasi azione.