

RICHTLINIE ZU KUNDENBEWERTUNGEN

Dieses Dokument regelt die Bedingungen, die Kunden und/oder Internetnutzer einhalten müssen, damit ihre Bewertung akzeptiert und veröffentlicht werden kann.

CTOUTVERT agiert als vertrauenswürdige Drittpartei, um Kundenbewertungen zu sammeln und zu verbreiten, die sich auf eine Verbrauchererfahrung beziehen, und um sicherzustellen, dass die gesammelten Inhalte dem französischen Gesetz und der Norm NF ISO 20488 September 2018 entsprechen, zu deren Einhaltung wir uns verpflichtet, um die Zuverlässigkeit der veröffentlichten Kundenbewertungen zu wahren.

Alle Internetnutzer werden darüber informiert, dass das Aufrufen der Seiten, die Kundenbewertungen enthalten, die vollständige und uneingeschränkte Annahme dieser Richtlinie zu Kundenbewertungen und ihrer Bedingungen voraussetzt.

Mit der Abgabe einer Bewertung bestätigt der Benutzer, dass er diese Richtlinie gelesen hat und sie in ihrer Gesamtheit ohne Vorbehalt akzeptiert.

Definitionen

"Verbraucher": eine natürliche Person, die zu Zwecken handelt, die nicht ihrer gewerblichen, industriellen, handwerklichen oder freiberuflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

"Bewertung" oder "Kundenbewertung": bezeichnet jeden Kommentar, der auf dieser Website über eine Verbrauchererfahrung abgegeben wird. Die Überprüfung kann angefordert oder spontan erfolgen.

"Partnerbetrieb": bezieht sich auf die Beherbergungsbetriebe, in denen die Verbraucher einen Aufenthalt realisiert haben.

"Interessenkonflikt": bezieht sich auf die Situation, in der der Verbraucher, der eine Bewertung einreicht, Verbindungen zu dem Partnerbetrieb oder einer zu ihm gehörenden Einrichtung hat, die den Inhalt der eingereichten Kundenbewertung beeinflussen können oder den Anschein einer Beeinflussung erwecken können.

"Personenbezogene Daten" sind alle Informationen, die sich auf eine natürliche Person beziehen, die direkt oder indirekt identifiziert werden kann, insbesondere durch Zuordnung zu einer Kennung wie einem Namen, zu einer Kennnummer, zu Standortdaten, zu einer Online-Kennung oder zu einem oder mehreren spezifischen Elementen, die Ausdruck ihrer physischen, physiologischen, genetischen, psychischen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Identität sind.

BEDINGUNGEN FÜR DIE SAMMLUNG, VERARBEITUNG UND VERTEILUNG VON KUNDENBEWERTUNGEN

I - Bedingungen für das Einreichen einer Kundenbewertung

Bewertungen sind an ein Konsumerlebnis, d.h. einen Aufenthalt in einem unserer Partnerbetriebe, gebunden.

Kunden, die eine Bewertung abgeben, müssen die folgenden Bedingungen erfüllen:

- eine natürliche Person sein,
- sich kürzlich in dem von der Bewertung betroffenen Partnerbetrieb aufgehalten haben
- die Person darf sich nicht in einem Interessenkonflikt befinden

Der Kunde garantiert die Aufrichtigkeit und Authentizität seiner Bewertung, die eine sachlich korrekte Information in Bezug auf seine Verbrauchererfahrung darstellt. Er/sie wird keine unangemessenen oder gegen das Gesetz oder die guten Sitten verstoßenden Äußerungen machen.

Nach dem Absenden der Bewertung ist es für den Kunden nicht mehr möglich, diese Bewertung zu ändern, er kann jedoch deren Rücknahme beantragen.

Für die Abgabe von Kundenbewertungen wird keine Vergütung gewährt.

II - Moderationsprozess

1) Beschreibung des Moderationsprozesses

Ziel der Moderation ist es, die Übereinstimmung der Kundenbewertung mit dem französischen Recht, der Norm Afnor ISO20488 und den vorliegenden allgemeinen Nutzungsbedingungen zu überprüfen, um die eingereichten Inhalte zu veröffentlichen, abzulehnen oder zu löschen.

Alle Teilnehmer und Handlungen im Zusammenhang mit der Moderation sind identifiziert und nachvollziehbar. Die Moderation vor und nach der Veröffentlichung der Kundenbewertung erfolgt sowohl automatisch als auch durch Menschen.

Die Moderation ist mit einem Antwortrecht des unten beschriebenen Partnerbetriebs verbunden, das es ihm ermöglicht, etwaige Probleme mit dem Kunden vor der Veröffentlichung der Bewertung zu lösen.

2) Moderation vor Veröffentlichung der Bewertung

Die Bewertungen werden innerhalb von maximal 48 Stunden nach Einreichung veröffentlicht, unabhängig davon, ob sie positiv oder negativ sind.

❖ Automatisierte Moderation

Es wurde ein automatisches Moderationssystem eingerichtet, um die Veröffentlichung von Bewertungen zu vermeiden, die

- Illegale Textinhalte, einschließlich unhöflicher, beleidigender und/oder diskriminierender Kommentare, enthält.

Wenn die vom Kunden abgegebene Bewertung weniger als 5 beträgt, wird die Bewertung automatisch zur Moderation an die Schnittstelle des betreffenden Partnerbetriebs weitergeleitet, damit er den Verbraucher, der die Bewertung abgegeben hat, leicht identifizieren und ihm antworten kann.

❖ Menschliche Moderation

Zusätzlich zum automatisierten Moderationssystem vor der Veröffentlichung der Bewertung haben wir die Möglichkeit, wenn der Partnerbetrieb uns darüber informiert, in folgenden Fällen manuell vor der Veröffentlichung der Bewertung zu moderieren

- Die Kundenbewertung enthält illegale Inhalte, einschließlich unhöflicher, beleidigender und/oder diskriminierender Kommentare, die das System nicht erkannt hat;
- Die Bewertung enthält personenbezogene Daten;
- Die Benotung stimmt nicht mit dem Inhalt der Bewertung überein

3) Moderation nach der Veröffentlichung der Bewertung

❖ Menschliche Moderation

Eine Moderation nach der Veröffentlichung der Kundenbewertung ist in folgenden Fällen möglich:

- Nach Hinweis eines Partnerbetriebs über eine Kundenbewertung, der diese betrifft und auf rechtswidrige Inhalte oder Inhalte, die nicht mit diesen Allgemeinen Nutzungsbedingungen übereinstimmen, aufmerksam macht;
- Nach Hinweis auf eine Kundenbewertung, die von einem beliebigen Internetbenutzer erstellt wurde;
- Nach Antrag auf Löschung vom Autor der Kundenbewertung.

In folgenden Fällen kann die Moderation nach der Veröffentlichung der Kundenbewertung auf Wunsch auch Kundenbewertungen löschen:

- Wenn Textinhalte unhöfliche, beleidigende und/oder diskriminierende Äußerungen enthalten;
- Wenn der Inhalt unverständlich ist;
- bei Inhalten, die Zitate von Mitbewerbern enthalten;
- Wenn Bewertung und Benotung nicht übereinstimmen.

Die für die manuelle Moderation Verantwortlichen:

- Beherrschen die Sprache, in der der Hinweis verfasst wurde;
- Haben Zugriff auf den gesamten Inhalt der betreffenden Bewertung;

- Verfügen über eine Möglichkeit, den Verfasser der Mitteilung zu kontaktieren, um notwendige Überprüfungen durchführen zu können.

4) Ablehnung der Kundenbewertung und Grund

Wir verpflichten uns, den Verfasser der Bewertung systematisch über die Ablehnung einer Bewertung sowie über den Grund der Ablehnung zu informieren.

Wir verpflichten uns außerdem, dem Kunden die Möglichkeit zu geben, nach der Löschung seiner ersten Bewertung eine neue Bewertung abzugeben.

Es wird jedoch präzisiert, dass die Gründe für die Ablehnung einer Bewertung nicht mitgeteilt werden müssen, wenn diese Bewertung nachweislich erfunden ist oder darauf abzielt, den Aufenthalt in dem Partnerbetrieb zu verfälschen.

- **Gründe für die Ablehnung von Kundenbewertungen**
 - Die eingereichte Bewertung wird als verleumderisch angesehen;
 - Die Bewertung stimmt nicht mit der Benotung überein;
 - Die Bewertungstext enthält zufällige Zeichen oder ist so schlecht geschrieben, dass er unverständlich ist;
 - Es wird festgestellt, dass die Bewertung darauf abzielt, die Durchschnittsnote des betreffenden Partnerbetriebs zu beeinflussen;
 - Der Inhalt der Bewertung ist für das betreffende Verbrauchererlebnis irrelevant;
 - Der Bewertungstext enthält personenbezogene Daten oder andere Informationen, die zu einem Identitätsdiebstahl führen könnten (der Vor- oder Nachname von Personen, die keine öffentlichen Personen sind, eine Telefonnummer, eine bestimmte Adresse oder E-Mail-Adresse, eine Kreditkartennummer, Sozialversicherungsnummer, Bankkontonummer oder andere Informationen, die zu einem Identitätsdiebstahl führen könnten);
 - Der Bewertungstext regt zum Kauf bei einem Mitbewerber an;
 - Die Bewertung zeigt an, dass der Benutzer sein Kundenerlebnis nicht abgeschlossen hat;
 - Der Autor der Bewertung glaubt, dass er zivil- oder strafrechtlich haftbar sein könnte;
 - Der Inhalt der Bewertung enthält Obszönitäten oder Unhöflichkeiten;
 - Die Bewertung enthält konkrete Elemente von Interessenkonflikten;
 - Der Bewertungstext stellt Spam dar oder erwähnt Websites, die nicht direkt mit dem Kundenerlebnis in Verbindung stehen;
 - Der Textinhalt enthält eine Aufforderung zu rechtlichen Schritten;
 - Der Partnerbetrieb hat sich in die Bearbeitung der Streitigkeit eingeschaltet, und der Verbraucher möchte seine Bewertung aktualisieren;
 - Der Verbraucher hat ausdrücklich um die Löschung seiner Bewertung gebeten.

Im Falle der Identifizierung eines Autors, der eine oder mehrere nach der Moderation als unzulässig oder unangemessen erkannte Bewertungen hinterlegt hat, können alle zukünftigen Bewertungen desselben Autors gesperrt werden.

5) Editieren und Ändern

Wir bearbeiten niemals den Inhalt einer Bewertung. Folglich ist es nicht möglich:

- Rechtschreibfehler zu korrigieren, die in einer Bewertung enthalten sind;
- Das Pseudonym eines Verbrauchers zu ändern, der eine Bewertung eingereicht hat;
- Einen Teil des Bewertungstextes auszublenden;
- Die Bewertung zu ändern.

Andererseits werden die bei der Einreichung der Bewertung angegebenen Namen pseudonymisiert, um die Vertraulichkeit der Daten zu wahren.

Nach einem Zeitraum von 1 Jahr ab der Veröffentlichung der Bewertung werden die Bewertungen anonymisiert, um die persönlichen Daten der Verbraucher, die die Bewertungen einreichen, zu schützen.

6) Aggregation von Bewertungen

Alle Benotungen der Bewertungen werden zu einer Gesamtnote nach folgender Berechnung zusammengefasst: Summe der Benotungen der veröffentlichten Bewertungen / Gesamtzahl der veröffentlichten Bewertungen = Durchschnittsnote.

Die globale zusammenfassende Punktzahl für jeden Partnerbetrieb wird durch die Gesamtzahl der abgegebenen Kundenbewertungen ergänzt.

III - Verteilung der Bewertungen

1) Methoden der Veröffentlichung

Die Bewertungen werden chronologisch von der jüngsten bis zur ältesten angezeigt, basierend auf dem Datum, an dem die Bewertung eingereicht wurde, entsprechend der Sprache des Benutzers.

Bewertungen werden in ihrer Gesamtheit angezeigt, egal ob positiv oder negativ, und werden mit den folgenden Informationen angezeigt:

- Datum, an dem die Bewertung veröffentlicht wurde;
- Datum des Aufenthalts;
- Vorname und erster Buchstabe des Nachnamens des Autors

Die Bewertungen werden 24 Monate lang ausgegeben und angezeigt. Die angegebene durchschnittliche Benotung wird über diesen Zeitraum berechnet.

Jede Person kann eine Bewertung mit illegalem oder unangemessenem Inhalt über die kleine Flagge unter jeder Bewertung melden.

2) Recht auf Gegendarstellung des betroffenen Partnerbetriebs

Der betreffende Partnerbetrieb hat jederzeit die Möglichkeit, über seine Kundenschnittstelle auf die hinterlassenen Bewertungen zu reagieren.

Die Antworten werden unter den jeweiligen Bewertungen angezeigt. Der Verbraucher, der die Bewertung verfasst hat, erhält eine E-Mail, um eine Nachricht zu seiner Bewertung zur Kenntnis zu nehmen. Die Antworten der Partnerbetriebe unterliegen einer ähnlichen Moderation wie die Kundenbewertungen, und die Antworten können auf die gleiche Weise wie die Kundenbewertungen gemeldet werden.

Der Partnerbetrieb hat die Möglichkeit, den Autor der Bewertung zu kontaktieren, unabhängig davon, ob es sich um eine angeforderte oder spontane Bewertung handelt.

Ctoutvert mischt sich zu keinem Zeitpunkt in die Beziehung zwischen den Partnerbetrieben und den Verbrauchern ein. Jede Streitigkeit, die aus einer Verbrauchererfahrung mit einem Partnerbetrieb entsteht, liegt in der Verantwortung des letzteren.

3) Personenbezogene Daten und Verwendung von Bewertungen

Zur Einhaltung des Gesetzes über personenbezogene Daten und zum Schutz der Verbraucher werden die personenbezogenen Daten der Verbraucher ein Jahr nach der Veröffentlichung ihrer Bewertungen anonymisiert. Mit der Annahme der vorliegenden Allgemeinen Nutzungsbedingungen der Bewertungen erkennt der Verbraucher diese Anonymisierungsmaßnahme an und akzeptiert sie.

In diesem Zusammenhang erkennt der Verbraucher an, dass die von ihm abgegebene Bewertung ausschließlich ein Zeugnis der von ihm gemachten Verbrauchererfahrung darstellt und ausschließlich dazu dient, zukünftige Verbraucher über dieselbe Erfahrung zu informieren. Der Verbraucher nimmt zur Kenntnis, dass diese Bewertung weder vertraulich noch privat ist, und akzeptiert, dass aus der von ihm abgegebenen Bewertung kein

Urheberrecht abgeleitet werden kann und dass in jedem Fall keine Urheberpersönlichkeitsrechte in Anbetracht der Anonymisierung seiner Bewertung 1 Jahr nach ihrer Veröffentlichung zur Anwendung kommen können. Folglich haben Ctoutvert und die Partnerbetriebe das Recht, das vom Verbraucher verwendete Pseudonym im Zusammenhang mit der eingereichten Bewertung für ein Jahr nach deren Veröffentlichung zu verwenden und haben außerdem das Recht, den Inhalt der eingereichten Bewertung weltweit und auf jedem Medium zu verwenden, zu vervielfältigen, zu veröffentlichen, zur Verfügung zu stellen und zu übersetzen.