

## POLITICA IN MATERIA DI RECENSIONI CLIENTI

Il presente documento disciplina i termini e le condizioni ai quali i clienti e/o gli utenti Internet devono conformarsi affinché la loro recensione sia accettata e pubblicata.

CTOUTVERT agisce come una terza parte di fiducia per, da un lato, raccogliere e diffondere Recensioni dei Clienti relative a un'esperienza del consumatore e, dall'altro, garantire la conformità dei contenuti raccolti alla legge francese e allo standard NF.ISO 20488 Settembre 2018 che ci impegniamo a rispettare al fine di preservare l'affidabilità delle Recensioni dei Clienti pubblicate.

Si informa qualsiasi utente di Internet che la visualizzazione delle pagine contenenti le recensioni dei clienti costituisce piena accettazione della presente politica sulle recensioni dei clienti e delle sue condizioni.

Inviando una recensione, l'utente riconosce di aver preso visione della presente policy e di accettarla senza riserve in ogni sua parte.

### Definizioni

**"Consumatore"**: persona fisica che agisce per scopi che non rientrano nell'ambito della propria attività commerciale, industriale, artigianale o liberale

**"Recensioni" o "Recensioni dei clienti"**: si riferisce a qualsiasi commento pubblicato su questo sito su un'esperienza del consumatore. La comunicazione può essere sollecitata o spontanea.

**"Struttura Partner"**: si riferisce alle strutture turistiche in cui hanno soggiornato i Consumatori.

**"Conflitto di interessi"**: si riferisce alla situazione in cui il Consumatore che presenta una Recensione ha legami con la Struttura Partner o qualsiasi entità ad essa appartenente suscettibile di influenzare o sembra influenzare il contenuto della Recensione del Cliente depositata.

**"Dati personali"**: qualsiasi informazione relativa a una persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, in particolare mediante riferimento a un identificatore, come un nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificatore online, o a uno o più elementi specifici della loro identità fisica, fisiologica, genetica, psicologica, economica, culturale o sociale.

### MODALITÀ DI RACCOLTA, ELABORAZIONE E DIFFUSIONE DELLE RECENSIONI DEI CLIENTI

#### I - Condizioni relative al deposito di una Recensione

I depositi di recensioni sono legati a un'esperienza del consumatore, vale a dire un soggiorno in una delle nostre strutture partner.

I clienti che inviano una recensione devono soddisfare le seguenti condizioni:

- Essere una persona fisica,
- Aver soggiornato di recente presso la struttura partner interessata dalla recensione
- Non trovarsi in una situazione di conflitto di interessi

Il cliente garantisce la sincerità e l'autenticità della sua Opinione, che rappresenta una corretta informazione di fatto relativa alla sua esperienza di consumo. Si astiene dal fare dichiarazioni inappropriate o addirittura contrarie alla legge e al buon costume.

Una volta depositata l'Avviso, non è più possibile per il cliente modificare tale Avviso ma può richiederne il Ritiro.

Non viene fornito alcun corrispettivo in cambio della presentazione delle Recensioni dei Clienti.

#### II - Processo di moderazione

##### 1) Descrizione del processo di moderazione

La moderazione mira a verificare la conformità della Recensione al cliente con la legge francese, con lo standard Afnor ISO20488 e con le presenti condizioni generali d'uso, al fine di pubblicare, rifiutare o rimuovere il contenuto pubblicato.

Tous les intervenants et les actes liés à la modération sont identifiés et traçables.

La moderazione prima e dopo la pubblicazione della Recensione è effettuata, automaticamente e umana.

La moderazione è accompagnata da un diritto di risposta da parte della struttura partner descritta di seguito che consente di affrontare eventuali problemi con il proprio Cliente prima della pubblicazione della propria Recensione.

## **2) Moderazione prima della pubblicazione della Recensione**

Le recensioni vengono diffuse entro un massimo di 48 ore dall'invio, sia positive che negative.

### ❖ Moderazione automatizzata

Esiste un sistema di moderazione automatizzato a priori per impedire la pubblicazione di Recensioni contenenti:

- Contenuti testuali illeciti, inclusi in particolare commenti maleducati, offensivi e/o discriminatori.

Quando il punteggio assegnato dal Cliente è inferiore a 5, la Recensione viene automaticamente posta in moderazione nell'interfaccia della Struttura Partner interessata in modo da consentire a quest'ultima di identificare e rispondere facilmente al Consumatore che ha inviato la Recensione.

### ❖ Moderazione umana

Oltre al sistema di moderazione automatizzato prima della diffusione della Recensione, abbiamo la possibilità, se la struttura Partner ce lo consiglia, di moderare manualmente prima della pubblicazione della Recensione, nei seguenti casi:

- La Recensione del Cliente contiene contenuti illegali, incluso un linguaggio maleducato, offensivo e/o discriminatorio che il sistema non ha rilevato;
- I dati personali identificabili sono presenti nella Recensione;
- La valutazione non è coerente con il commento.

## **3) Moderazione dopo la pubblicazione della Recensione**

### ❖ Moderazione umana

La moderazione dopo la pubblicazione della Recensione Cliente è possibile come segue:

- Una segnalazione di una Struttura Partner relativa a una Recensione del Cliente che la riguarda e che presenti contenuti illegali o non conformi alle presenti Condizioni Generali d'Uso;
- Una segnalazione di recensione cliente fatto da qualsiasi utente di Internet;
- Una richiesta di cancellazione da parte dell'autore della recensione.

Pertanto, la moderazione dopo la pubblicazione della recensione del cliente consente, su richiesta, di eliminare le recensioni dei clienti, tra cui:

- Contenuti testuali che presentino un linguaggio maleducato, offensivo e/o discriminatorio;
- Contenuto incomprensibile;
- Contenuti testuali con citazioni di concorrenti;
- Una nota incoerente con il commento.

In ogni caso, le persone incaricate di realizzare la moderazione manuale a posteriori:

- Padroneggiano la lingua in cui è stata scritta la Recensione;
- Hanno accesso all'intero contenuto della Recensione in questione;
- Hanno un mezzo per contattare l'autore della Recensione al fine di effettuare le necessarie verifiche.

## **4) Rifiuto della recensione del cliente e motivo**

Ci impegniamo a informare sistematicamente l'autore della Recensione del rifiuto della stessa nonché il motivo del rifiuto.

Ci impegniamo inoltre a dare al Cliente la possibilità di inviare una nuova Recensione a seguito della cancellazione della sua prima recensione.

Tuttavia, si specifica che i motivi del rifiuto di una Recensione non devono essere comunicati una volta che tale Recensione è stata identificata come finalizzata a costruire o falsare artificialmente la valutazione della permanenza nella struttura Partner.

○ **Motivi per rifiutare le recensioni dei clienti**

- La Recensione depositata è considerata diffamatoria;
- La valutazione non corrisponde al commento;
- Il contenuto testuale contiene caratteri casuali o è scritto male al punto da risultare incomprensibile;
- La Recensione è identificata come finalizzata a distorcere la media della struttura partner interessata;
- Il contenuto della Recensione non è correlato all'esperienza del consumatore considerata;
- Il contenuto testuale contiene dati personali o qualsiasi altra informazione che possa portare a furto di identità (nome o cognome di persone che non sono persone pubbliche, un numero di telefono, un indirizzo specifico o un indirizzo email, numero di carta di credito, codice fiscale, numero di conto o qualsiasi altra informazione che potrebbe portare a furto di identità);
- Il contenuto testuale incoraggia l'acquisto da un concorrente;
- Il contenuto testuale indica che l'utente non ha realizzato la propria esperienza di consumo;
- Il gestore delle recensioni ritiene che possa sorgere la sua implicazione di responsabilità civile o penale;
- Il contenuto contiene insulti o volgarità;
- Gli attributi della Recensione includono elementi concreti per un conflitto di interessi;
- Il contenuto testuale costituisce spam o menziona siti Web non direttamente correlati all'esperienza del consumatore;
- Il contenuto testuale include una richiesta di azione legale;
- La struttura Partner è intervenuta nella gestione della controversia e il Consumatore desidera aggiornare la sua Opinione;
- Il Consumatore ha espressamente richiesto la cancellazione del proprio commento.

Se viene identificato un autore che ha pubblicato una o più Recensioni riconosciute illegali o inappropriate dopo la moderazione, tutte le future Recensioni dello stesso autore potrebbero essere bloccate.

## **5) Modifiche**

Non modifichiamo mai il contenuto di una recensione. Di conseguenza, non è possibile:

- Correggere errori di ortografia inclusi in una recensione;
- Modificare lo pseudonimo di un Consumatore che ha inviato una Recensione;
- Nascondere parte del testo della Recensione;
- Modificare il voto.

Inoltre I nomi forniti al momento dell'invio delle Recensioni sono invece pseudonimizzati al fine di rispettare la riservatezza dei dati.

Dopo un periodo di 1 anno dalla pubblicazione della Recensione, le stesse vengono anonimizzate al fine di proteggere i Dati Personali dei Consumatori che inviano le Recensioni.

## **6) Aggregazione dei punteggi**

Tutte le valutazioni delle Recensioni sono aggregate in una valutazione complessiva secondo il seguente calcolo: somma delle valutazioni delle Recensioni pubblicate / numero totale delle Recensioni pubblicate = punteggio medio.

Il punteggio riepilogativo complessivo per ciascuna Struttura partner è accompagnato dal numero totale di Recensioni dei clienti inviate.

### III – Diffusione delle Recensioni

#### 1) Modalità di diffusione

Le recensioni sono visualizzate in ordine cronologico dalla più recente alla più vecchia in base alla data di deposito della Recensione, a seconda della lingua dell'utente.

Le recensioni vengono restituite nella loro interezza, positive o negative che siano, e vengono visualizzate con le seguenti informazioni:

- La data di deposito della Recensione;
- La data del soggiorno;
- Il nome e la prima lettera del cognome dell'autore

Le recensioni sono diffuse e affisse per 24 mesi. Il voto medio assegnato è calcolato nello stesso periodo.

Chiunque può segnalare una recensione con contenuti illegali o inappropriati utilizzando la bandierina sotto ogni recensione.

#### 2) Diritto di replica da parte della struttura Partner interessata

La struttura Partner interessata ha la possibilità di rispondere alle Recensioni lasciate in qualsiasi momento attraverso la sua interfaccia cliente. Le risposte sono visualizzate sotto le relative Recensioni. Il Consumatore che ha scritto la Recensione riceverà un'e-mail per rivedere qualsiasi messaggio relativo alla sua Recensione.

Le risposte delle strutture partner sono soggette a una moderazione simile a quella eseguita su Recensioni dei clienti e le risposte possono essere riportate allo stesso modo delle Recensioni dei clienti.

La struttura Partner ha la possibilità di contattare l'autore della Recensione, sia essa richiesta o spontanea.

Ctoutvert non interferisce in nessun momento nei rapporti tra le strutture partner e i consumatori. Qualsiasi controversia derivante da un'esperienza di consumo effettuata con una struttura partner è di competenza di quest'ultimo.

#### 3) Dati personali e utilizzo delle Recensioni

Al fine di ottemperare alla normativa sui Dati Personali e per motivi di tutela, i Dati Personali dei Consumatori sono soggetti ad anonimizzazione 1 anno dopo la pubblicazione dei loro commenti.

Accettando le presenti Condizioni Generali d'Uso di Recensioni, il Consumatore prende atto e accetta tale misura di anonimizzazione.

In quanto tale, il Consumatore riconosce che la Recensione che deposita rappresenta solo una testimonianza dell'esperienza di consumo che ha avuto e ha il solo scopo di informare i futuri Consumatori di questa stessa esperienza. Riconosce che il presente parere non è né confidenziale né privato e accetta che nessun diritto d'autore possa derivare dal parere da lui depositato e che, in ogni caso, non possono essere riscontrati diritti morali dell'autore 1 anno dopo la sua pubblicazione.

Di conseguenza, Ctoutvert e le strutture hanno il diritto di utilizzare lo pseudonimo utilizzato dal Consumatore associato alla Recensione depositato per 1 anno dalla sua pubblicazione, nonché il diritto di utilizzare, riprodurre, pubblicare, rendere disponibile e tradurre il contenuto della Recensione depositata nel mondo e su qualsiasi supporto.