

## BELEID INZAKE KLANTENMENINGEN

Dit document behandelt de voorwaarden waaraan klanten en/of internetgebruikers moeten voldoen opdat hun klantenmening kan worden aanvaard en gepubliceerd.

CTOUTVERT treedt op als een vertrouwde derde partij om Klantenmeningen met betrekking tot een consumentenervaring te verzamelen en te verspreiden en om ervoor te zorgen dat de verzamelde inhoud in overeenstemming is met de Franse wetgeving en de norm NF ISO 20488 september 2018 die wij verplichten te respecteren om de betrouwbaarheid van de gepubliceerde klantenmeningen te behouden.

Alle internetgebruikers worden ervan in kennis gesteld dat het raadplegen van de pagina's met klantenbeoordelingen betekent dat zij dit beleid inzake klantenmeningen en de voorwaarden ervan volledig aanvaarden.

Door een klantenmening te plaatsen, erkent de gebruiker dit beleid te hebben gelezen en het in zijn geheel zonder voorbehoud te aanvaarden.

### Definities

« **Consument** »: een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die geen deel uitmaken van zijn handels-, nijverheids-, ambachts- of ondernemingsactiviteit.

« **mening** » of « **Klantenmening** »: betekent elke opmerking die op deze site wordt gemaakt over een consumentenervaring. De beoordeling kan gevraagd of ongevraagd zijn.

« **Partneronderneming** »: verwijst naar de toeristische ondernemingen waar de Consumenten een verblijf hebben geboekt.

« **Belangenconflict** »: verwijst naar de situatie waarin de consument die een recensie indient, banden heeft met de partneronderneming of een daartoe behorende entiteit, die de inhoud van de ingediende klantenmening kunnen beïnvloeden of lijken te beïnvloeden.

« **persoonsgegevens** »: iedere informatie betreffende een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator, zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online-identificator, of van een of meer specifieke elementen die kenmerkend zijn voor zijn of haar fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit.

## VOORWAARDEN VOOR HET VERZAMELEN, VERWERKEN EN VERSPREIDEN VAN KLANTENMENINGEN

### I - Voorwaarden voor de indiening van een klantenmening

Klantenmeningen zijn gekoppeld aan een consumentenervaring, d.w.z. een verblijf in een van onze partneretablisementen.

Klanten die een klantenmening indienen, moeten aan de volgende voorwaarden voldoen:

- Een natuurlijk persoon zijn,
- Onlangs in het Partnerbedrijf hebben verbleven waarop de klantenmening betrekking heeft
- Niet in een situatie van belangenconflict verkeren

De klant garandeert de oprechtheid en authenticiteit van zijn of haar Mening, die feitelijk correcte informatie over zijn of haar consumentenervaring weergeeft. Hij/zij mag geen ongepaste verklaringen afleggen of verklaringen die in strijd zijn met de wet of de goede zeden.

Zodra de klantenmening is ingediend, is het niet meer mogelijk voor de klant om deze te wijzigen, maar hij/zij kan wel vragen om de mening te verwijderen.

Er wordt geen tegenprestatie geleverd in ruil voor het indienen van klantenrecensies.

### II - Moderatieprocedure

#### 1) Beschrijving van de moderatieprocedure

De moderatie heeft tot doel na te gaan of de mening van de klant in overeenstemming is met de Franse wetgeving, met de norm Afnor ISO20488 en met de onderhavige algemene gebruiksvoorwaarden, teneinde de ingediende inhoud te publiceren, te verwerpen of te verwijderen.

Alle actoren en handelingen in verband met de moderatie zijn geïdentificeerd en traceerbaar.

Een moderatie voor en na de publicatie van de klantenmening wordt uitgevoerd, op een automatische en menselijke manier.

De moderatie gaat gepaard met een recht op weerwoord van de partneronderneming, zoals hieronder beschreven, zodat deze eventuele problemen met zijn Klant kan oplossen vóór de publicatie van zijn klantenmening.

## **2) Moderatie voor de publicatie van de klantenmening**

Klantenmeningen worden binnen maximaal 48 uur na indiening gepubliceerd, ongeacht of zij positief of negatief zijn.

### ❖ Geautomatiseerde moderatie

Er is een geautomatiseerd moderatiesysteem om te voorkomen dat er aankondigingen worden gepubliceerd die:

- Illegale tekstuele inhoud, met inbegrip van onbeleefd, beledigend en/of discriminerend taalgebruik.

Wanneer de door de klant gegeven beoordeling lager is dan 5, wordt de beoordeling automatisch voor moderatie geplaatst in de interface van de betrokken partneronderneming, zodat deze de consument die de klantenmening heeft gegeven, gemakkelijk kan identificeren en hierop kan reageren.

### ❖ Menselijke moderatie

Naast het geautomatiseerde moderatiesysteem vóór de publicatie van de Klantenmening, hebben wij de mogelijkheid, indien de partnerinstelling ons hierover informeert, om handmatig te modereren vóór de publicatie van de Klantenmening, in de volgende gevallen:

- De Klantenreview bevat illegale inhoud, met inbegrip van onbeleefd, beledigend en/of discriminerend commentaar dat het systeem niet heeft gedetecteerd;
- Persoonlijk identificeerbare informatie zijn aanwezig in de klantenmening;
- De beoordeling is niet in overeenstemming met de opmerkingen

## **3) Moderatie na de publicatie van de Klantenmening**

### ❖ Menselijke moderatie

Moderatie van een klantenmening na publicatie is mogelijk volgend op:

- Een melding van de partneronderneming betreffende een klantenmening die op hem betrekking heeft en die ongeoorloofde inhoud bevat of inhoud die niet in overeenstemming is met deze Algemene Gebruiksvoorwaarden;
- Een melding van een klantenmening gemaakt door een internetgebruiker;
- Een verzoek tot verwijdering van de auteur van de beoordeling.

Dus, de moderatie na de verspreiding van de Klantenbeoordeling staat toe, op verzoek, Klantenbeoordelingen te verwijderen met inbegrip van:

- Tekstuele inhoud met onbeleefde, beledigende en/of discriminerende opmerkingen;
- Onbegrijpelijke inhoud;
- Tekstuele inhoud met citaten van concurrenten;
- Een beoordeling die niet in overeenstemming is met de opmerkingen.

In ieder geval moeten de personen die belast zijn met de uitvoering van de manuele moderatie a posteriori :

- de taal beheersen waarin de Klantenmening werd opgesteld;
- Toegang hebben tot de volledige inhoud van de Klantenmening in kwestie;
- Over een middel beschikken om contact op te nemen met de auteur van de klantenmening met het oog op het verrichten van de nodige controles.

## **4) Afwijzing van de klantenmening en reden**

Wij verbinden ons ertoe de auteur van de recensie systematisch in kennis te stellen van de afwijzing van een klantenmening en van de reden van de afwijzing.

Wij verbinden ons er ook toe om de Klant de mogelijkheid te geven om een nieuwe Klantenmening in te dienen na de schrapping van zijn eerste Beoordeling.

Er wordt evenwel gepreciseerd dat de redenen voor de afwijzing van een klantenmening niet behoeven te worden meegedeeld zodra vaststaat dat dit advies bedoeld is om de evaluatie van het verblijf in de partnerinstelling kunstmatig te construeren of te beïnvloeden.

#### o Redenen voor het afwijzen van klantenmening

- De ingediende mening wordt als lasterlijk beschouwd;
- De beoordeling komt niet overeen met het opmerkingen;
- De tekstuele inhoud heeft willekeurige tekens of is zo slecht geschreven dat hij onverstaaanbaar is;
- Vastgesteld wordt dat de klantenmening het gemiddelde van de betrokken partnerinstelling beoogt te vertekenen;
- De inhoud van de klantenmening heeft geen enkel verband met de consumentenervaring in kwestie;
- De tekstuele inhoud bevat persoonsgegevens of andere informatie die kan leiden tot identiteitsdiefstal (voor- of achternaam van niet-openbare personen, telefoonnummer, specifiek adres of e-mailadres, kredietkaartnummer, socialezekerheidsnummer, bankrekeningnummer of andere informatie die kan leiden tot identiteitsdiefstal);
- Tekstuele inhoud moedigt aan tot een aankoop bij een concurrent;
- De tekstuele inhoud geeft aan dat de gebruiker de consumentenervaring niet heeft voltooid;
- De manager van de klantenmeningen gelooft dat hij of zij civielrechtelijk of strafrechtelijk aansprakelijk kan worden gesteld;
- De inhoud bevat beledigingen of grof taalgebruik;
- De kenmerken van de klantenmening omvatten concrete aanwijzingen van een belangenconflicten;
- Tekstuele inhoud is spam of vermeldt websites die niet direct verband houden met de consumentenervaring;
- Tekstuele inhoud bevat een oproep tot juridische stappen;
- Het Partnerbedrijf is tussengekomen in de behandeling van het geschil en de Consument wenst zijn mening te actualiseren;
- De Consument heeft uitdrukkelijk verzocht om verwijdering van zijn Klantenmening.

Als een auteur wordt geïdentificeerd die een of meer beoordelingen heeft geplaatst die na moderatie als illegaal of ongepast worden erkend, kunnen alle toekomstige beoordelingen van deze auteur worden geblokkeerd.

#### 5) Bewerken en wijzigen

We wijzigen nooit de inhoud van een Klantenmening. Hierdoor is het niet mogelijk om:

- Correctie van spelfouten in een klantenmening;
- Het pseudoniem wijzigen van een consument die een beoordeling heeft ingediend;
- Een deel van de tekst van de klantenmening verbergen;
- De score te bewerken.

Anderzijds worden de namen die bij de indiening van de klantenmening worden vermeld, geanonimiseerd om de vertrouwelijkheid van de gegevens te respecteren.

Na een periode van 1 jaar vanaf de publicatie van de Klantenmening worden de klantenmeningen geanonimiseerd ter bescherming van de Persoonlijke Gegevens van de Consumenten die de Klantenmeningen indienen.

#### 6) Aggregatie van de scores

Alle beoordelingen van de klantenmening worden samengevoegd tot een algemene score volgens de volgende berekening: som van de scores van de gepubliceerde meningen/ totaal aantal gepubliceerde klantenmeningen = gemiddelde score

De algehele samenvattende score voor elke partnervestiging gaat vergezeld van het totale aantal ingediende klantbeoordelingen.

### III - Verspreiding van klantenmeningen

#### 1 – Verspreidingsmethoden

Klantenmeningen worden chronologisch weergegeven van de meest recente tot de oudste op basis van de indieningsdatum van de klantenmening, afhankelijk van de taal van de internetgebruiker.

Klantenmeningen worden in hun geheel overgebracht, positief of negatief, en worden weergegeven met de volgende informatie:

- De datum van indiening van de klantenmening;
- De datum van het verblijf;
- De voornaam en de eerste letter van de naam van de auteur

De Klantenmeningen worden binnen 24 uur verspreid en weergegeven. Het aangegeven cijfer wordt op deze zelfde periode berekend. Iedereen heeft de mogelijkheid om een Klantenmening met ongepaste of niet redelijke informatie te signaleren door middel van de vlag bij iedere Klantenmening.

#### 2) Recht op antwoord van de partneronderneming

De Partneronderneming heeft de mogelijkheid om op ieder moment te reageren op de Klantenmeningen via zijn administratiepagina.

De antwoorden worden onder iedere Klantenmening weergegeven. De Consument en schrijver van de Klantenmening ontvangt een e-mail om hem te informeren van een bericht met betrekking op zijn Klantenmening. Reacties van de partneronderneming worden op dezelfde manier gemodereerd als Klantenmeningen en reacties kunnen op dezelfde manier worden gerapporteerd als Klantenmeningen.

Ctoutvert mengt zich op geen enkel moment in de relatie tussen de Partneronderneming en de Consumenten. Geschillen die voortvloeien uit een consumentenervaring met een Partneronderneming vallen onder de verantwoordelijkheid van laatstgenoemd bedrijf.

#### 3) Persoonsgegevens en gebruik van Klantenmeningen

Om te voldoen aan de wetgeving inzake persoonsgegevens en met het oog op de bescherming worden de persoonsgegevens van de Consumenten één jaar na de publicatie van hun Klantenmening geanonimiseerd.

Door de gepresenteerde Algemene Gebruikersvoorwaarden van de Klantenmeningen te accepteren, erkent en accepteert de Consument deze anonimamaatregel.

In dit verband erkent de Consument dat de Klantenmening die hij/zij indient uitsluitend een getuigenis is van de consumentenervaring die hij/zij heeft ervaren en uitsluitend tot doel heeft toekomstige Consumenten te informeren over deze zelfde ervaring. De consument erkent dat dit advies vertrouwelijk noch privé is, en aanvaardt dat geen auteursrecht kan worden ontleend aan het door hem/haar ingediende klantenmening en dat in ieder geval geen morele rechten van de auteur kunnen worden ingeroepen gezien de anonimisering van zijn/haar advies 1 jaar na de publicatie ervan.

Daarentegen hebben Ctoutvert en de Ondernemingen het recht om het pseudoniem te gebruiken dat door de Consument wordt gebruikt in verband met de ingediende Klantenmening gedurende een jaar na de publicatie ervan en hebben zij ook het recht om de inhoud van de ingediende recensie te gebruiken, te reproduceren, te publiceren, beschikbaar te stellen en te vertalen in de wereld en op elk medium.