

Este código de conducta es el marco regulatorio para la Dirección del hotel en el que se especifican las opciones y las restricciones a la hora de motivar a los clientes a escribir una opinión sobre su estancia en HolidayCheck.



Permitido

- **Uso de la herramienta gratuita de reseñas HolidayCheck** - que recuerda a los huéspedes que escriban una reseña tras su partida - **o de cualquier otra herramienta de terceros que funcione de forma similar.** Más información >

Por norma general, el propietario del perfil del hotel en HolidayCheck es el responsable de las actividades realizadas por sus empleados o proveedores de servicios contratados por él que puedan repercutir en el contenido de su perfil en HolidayCheck. El propietario del perfil deberá, por tanto, asegurarse de que los proveedores de servicios contratados por él actúan de conformidad con las directrices de HolidayCheck.

- Envío de **boletines informativos** o **notas al correo postal/revista para huéspedes**
- Empleo de **tarjetas de valoración** o de una **nota en la factura**
- **Petición personal** al huésped para que deje una valoración durante su estancia en el hotel. La valoración la tiene que escribir y enviar el propio huésped sin ningún tipo de influencia ni intervención por parte de terceros.
- **Facilitar un dispositivo en el hotel** para que el huésped pueda redactar y enviar su valoración (por ejemplo, una tableta)
- **Organización de jornadas y acciones** en el hotel para que los huéspedes puedan escribir y enviar directamente sus valoraciones sin ningún tipo de presión ni intervención por parte de terceros.
Deberá informarse a HolidayCheck AG con antelación de este tipo de acciones enviando un correo electrónico a service@holidaycheck.com.



No Permitido

- **Compra de reseñas**
No está permitido realizar publicidad con reseñas compradas a agencias de gestión de la reputación o proveedores similares y, por tanto, escritas por personas que no se alojaban en el hotel durante el período valorado. Dado que este tipo de actuaciones también están prohibidas por ley en muchos de nuestros principales mercados, nos reservamos expresamente el derecho a emprender acciones legales contra los autores de este tipo de infracciones en particular, sin que ello afecte a cualquier otro tipo de medida que podamos considerar oportuna.
- **Uso de sistemas que controlan la publicación de reseñas en función del grado de satisfacción** (Review Gating). No está permitido el uso de aplicaciones que utilizan sistemas de filtro de valoraciones, por ejemplo para descartar reseñas negativas. La interfaz y la experiencia de usuario a la hora de proporcionar la valoración tienen que ser idénticas tanto si la reseña es positiva como si es negativa. Así, por ejemplo, va en contra de nuestras directrices direccionar a la página de reseñas solo a aquellos huéspedes que describan una experiencia positiva con el establecimiento, y desviar a otro canal a aquellos huéspedes que tengan una opinión crítica.
- **Ofrecer incentivos materiales por dejar una reseña**, si estos incentivos son desproporcionados en relación con el esfuerzo necesario para dejar la reseña (por lo general, si superan un número de una cifra en euros) y/o si solo se ofrecen en función del contenido de la valoración.

- **Redacción y envío de reseñas por parte de terceros**

No está permitido facilitar al huésped una reseña ya redactada o una valoración predefinida (por ejemplo, dictar la reseña al huésped o introducirla directamente en el dispositivo) ni enviar valoraciones predefinidas al dispositivo del huésped o dispositivos del hotel (por parte del personal del hotel, agencias contratadas, etc.). Esto incluye también la recogida de valoraciones mediante formularios en papel con la posterior introducción de la valoración final en el dispositivo por parte de un tercero.

- **Presionar al huésped para que deje una valoración e influir en él mientras la está escribiendo**

No se permite presionar en modo alguno al huésped para que deje una valoración ni influir en él mientras la está escribiendo (insistir desmesuradamente en que debe dejar su opinión, observarlo fijamente mientras la está escribiendo, comentar la reseña o la valoración mientras la está escribiendo, pedirle directamente que nos dé una buena puntuación, fotografiar la reseña del huésped, etc.).

- **Presionar o amenazar al huésped para que cambie o elimine una reseña ya publicada**

No está permitido ponerse en contacto con el huésped (por ejemplo, a través de redes sociales, correo electrónico, teléfono o el perfil de meinHolidayCheck del huésped) después de que haya publicado su reseña para persuadirle de que la cambie o elimine mediante amenazas o mediante incentivos de tipo económico.

- **Reseñas de personas que tengan una relación personal o económica con el propietario o el personal del hotel**

(por ejemplo, cónyuges/parejas, familiares, amigos, empleados, socios comerciales). Esta norma es igualmente aplicable aunque hayan hecho uso de los servicios del hotel.

- **Valoraciones por parte de personas que no han utilizado los servicios del hotel**

NOTA:

- **Incentivos para empleados en relación con las reseñas**

Desaconsejamos encarecidamente ofrecer incentivos a los empleados por la recopilación de reseñas (por ejemplo, ofrecer una bonificación por menciones en reseñas o por recopilar todas las valoraciones posibles en un determinado período de tiempo), ya que por experiencia sabemos que este tipo de medidas conducen rápidamente a violaciones de nuestro Código de Conducta.

Cualquier violación de nuestro Código de Conducta acarrea consecuencias inmediatas, que pueden ir desde advertencias en el perfil del hotel hasta acciones legales o la exclusión del establecimiento del premio HolidayCheck Award y „Recommended on HolidayCheck“, así como la retirada de premios ya concedidos.

Si no está seguro de que su forma de proceder cumpla nuestras directrices, póngase en contacto con nosotros en service@holidaycheck.com.

Actualizado el 25/07/2023

Válido desde el 25/07/2023
