

Il cosiddetto “Code of Conduct” rappresenta il codice di condotta per i direttori degli hotel, che definisce le possibilità e le restrizioni presenti nella gestione delle valutazioni degli hotel presso HolidayCheck.



Consentito

- **L'utilizzo dello strumento di recensione gratuito HolidayCheck**, con il quale si ricorda agli ospiti di inviare una recensione dopo la partenza **o di sistemi di terze parti che funzionano allo stesso modo**. Per saperne di più >

In linea di principio, i titolari dei profili degli hotel sono responsabili delle attività dei fornitori di servizi incaricati da loro o dei loro dipendenti, qualora tali attività influiscano sui contenuti del loro profilo HolidayCheck. Devono assicurarsi che i fornitori di servizi da loro incaricati agiscano in conformità con le linee guida di HolidayCheck.

- Invio di **newsletter** o **avvisi nella posta interna/giornale per gli ospiti**
- L'utilizzo di **schede di recensione** o di una **nota sulla fattura**
- **Richiesta personale rivolta** all'ospite, di dare una recensione durante la sua vacanza. La recensione deve essere scritta di suo pugno in modo consapevole, non influenzata e deve essere inviata dall'ospite.
- **Messa a disposizione di dispositivi** per la stesura delle recensioni in albergo (ad es. terminali di recensione e tablet)
- **Giornate e attività di recensioni in hotel**, in cui gli ospiti hanno la possibilità di scrivere e consegnare direttamente le recensioni dell'hotel. La HolidayCheck AG deve essere informata anticipatamente di tali attività via e-mail all'indirizzo service@holidaycheck.com.



Non Consentito

- **Acquisto di recensioni**
Non è consentito fare pubblicità con recensioni acquistate da agenzie di Review- e/o Reputation Management o da fornitori di servizi analoghi e scritte da persone che non erano ospiti dell'hotel nel periodo delle recensioni. Poiché tali azioni violano anche le leggi vigenti in molti dei nostri mercati principali, ci riserviamo espressamente il diritto di intraprendere azioni legali contro gli autori di queste violazioni in particolare, oltre ad altre misure.
- **L'utilizzo di sistemi che controllino la pubblicazione di recensioni in base al gradimento** (review gating). Non sono consentiti sistemi che utilizzano un deviatore, ad esempio per filtrare le recensioni critiche. L'interfaccia utente e l'esperienza di fornire recensioni positive e negative devono essere identiche (ad esempio, è contrario alle nostre linee guida se un ospite viene indirizzato a una pagina di recensioni solo quando descrive un'esperienza positiva, ma viene indirizzato a un altro canale quando descrive un'esperienza critica.)
- **Offrire la prospettiva di incentivi materiali per il rilascio di una recensione alberghiera**, a condizione che tali incentivi siano sproporzionati rispetto all'impegno richiesto per la presentazione della recensione (superino importi in euro ad 1 cifra) e/o siano concessi solo in funzione del contenuto di una recensione.
- **L'acquisizione della recensione per l'ospite da parte di terzi**
Non è consentito l'inserimento di un testo di recensione e/o di rating di recensione (ad es. dettando o digitando una recensione per l'ospite) così come l'invio di una recensione sul dispositivo dell'ospite o sul dispositivo dell'hotel da parte di terzi (ad es. dipendenti, agenzie). Ciò include anche la raccolta di recensioni tramite questionari cartacei con successiva trasmissione delle recensioni da parte di terzi.

HolidayCheck Code of Conduct

- **Fare pressione e influenzare l'ospite durante il processo di recensione**

Non sono consentite azioni che mettano sotto pressione l'ospite, affinché scriva una recensione o che lo influenzino durante il processo di recensione (ad es. richieste permanenti o osservazione intensiva per/durante il processo di recensione, commenti o domande dirette sulla recensione dell'ospite, richieste ripetute ed esplicite di recensioni con il massimo dei voti e fotografie della recensione dell'ospite).

- **Fare pressioni o sollecitare un ospite a modificare o cancellare una recensione già inviata**

Non è consentito contattare un ospite dopo l'invio della sua recensione (ad esempio tramite i canali dei social media, e-mail, telefono o il profilo meinHolidayCheck dell'ospite) e convincerlo a modificare o cancellare la sua recensione minacciandolo o offrendogli vantaggi monetari.

- **Recensioni da parte di persone che hanno un rapporto personale o economico con i rispettivi proprietari, gestori o dipendenti dell'hotel**

ad esempio coniugi/conviventi, parenti, amici, dipendenti, partner commerciali). Questo vale anche se hanno usufruito del servizio alberghiero.

- **La recensione da parte di persone che non hanno usufruito di alcun servizio presso l'hotel**

NOTA:

- **Incentivi per i dipendenti**

Sconsigliamo vivamente di offrire incentivi ai vostri dipendenti per la raccolta di recensioni (ad esempio, offrendo un bonus per essere menzionati in una recensione o per aver raccolto il maggior numero di recensioni entro un certo periodo di tempo), poiché l'esperienza ha dimostrato che questi portano rapidamente a violazioni del nostro codice di condotta.

In caso di violazione del codice di condotta, sono previste conseguenze immediate, che possono essere costituite da avvertimenti sul profilo dell'hotel, azioni legali fino all'esclusione dal conferimento dell' HolidayCheck Award e dal „Recommended on HolidayCheck“, nonché dalla revoca dei riconoscimenti esistenti.

Se non siete sicuri che il vostro modus operandi sia conforme alle regole, contattateci all'indirizzo service@holidaycheck.com

Data aggiornamento 25/07/2023

Validità da 25/07/2023