

Code of Conduct jest kodeksem postępowania dla hotelarzy, który określa istniejące możliwości i restrykcje w odniesieniu do opinii o hotelach publikowanych na portalu HolidayCheck.



Dozwolone

- **Zastosowanie bezpłatnego narzędzia HolidayCheck Review**, które po wyjeździe przypomni gościom o pozostawieniu oceny, **lub systemów innych dostawców, które działają w taki sam sposób**. Więcej informacji >
Zasadniczo to właściciele/właścicielki profilu hotelu są odpowiedzialni za działania usługodawców zaangażowanych przez siebie lub swoich współpracowników, jeśli te aktywności wpływają na treści na ich profilu HolidayCheck. Muszą zagwarantować, że zaangażowani przez nich usługodawcy działają w zgodzie z zasadami HolidayCheck.
- Wysyłanie **newsletterów** lub **informacji w pocście wewnętrznej/gazetce dla gości**
- Wykorzystanie **ulotek do oceny** lub **informacji na rachunku**
- **Osobista prośba** do gościa w trakcie jego urlopu o dokonanie oceny. Przy tym gość musi sformułować i wysłać ocenę świadomie, bez nacisku i własnoręcznie.
- **Udostępnianie urządzeń** do sporządzania ocen w hotelu (np. terminale do oceny i tablety).
- **Dni i akcje poświęcone ocenianiu w hotelu**, podczas których goście mają bezpośrednią możliwość własnoręcznie napisać i przekazać oceny hotelu.
O tego rodzaju akcjach należy wcześniej poinformować HolidayCheck AG na adres mailowy service@holidaycheck.com.



Zabronione

- **Zakup ocen**
Nabywanie ocen, które są kupowane przez agencje zajmujące się Review i / lub Reputation Management lub porównywalnych usługodawców i zostały w nich sporządzone przez osoby, które w ocenianym okresie nie były gościem hotelu, jest zabronione. Ponieważ takie działania naruszają obowiązujące prawo także na wielu naszych podstawowych rynkach, w szczególności przy takich naruszeniach zastrzegamy sobie prawo do podejmowania oprócz innych działań także kroków prawnych przeciwko takim próbom.
- **Zastosowanie systemów, które opublikowanie ocen uzależniają od stopnia zadowolenia** (Review Gating). Niedozwolone są systemy, które wykorzystują zwrotnicę, żeby np. odfiltrować krytyczne oceny. Interfejs użytkownika i doświadczenie podczas oddawania pozytywnych i negatywnych ocen muszą być identyczne (np. dochodzi do naruszenia naszych zasad, jeśli gość jest przekierowywany na stronę oceniania tylko wtedy, jeśli opowiada o pozytywnym doświadczeniu, ale w przypadku krytycznych uwag jest kierowany do innego kanału).
- **Obiecywanie korzyści materialnych za pozostawienie oceny hotelu**, jeśli te zachęty są nieproporcjonalne do nakładów związanych z dokonaniem oceny (przekraczają wartość jednocyfrowego nominału Euro) i / lub są udzielane w zależności od treści oceny.
- **Przejęcie procesu oddawania oceny za gościa przez osoby trzecie**
Wprowadzanie tekstu oceny i / lub ratingu oceny (np. dyktowanie lub wpisywanie oceny dla gościa), a także wysyłanie oceny na urządzeniu gościa lub urządzeniu własnym hotelu przez osoby trzecie (np. współpracownicy, agencje) jest zabronione. Tutaj zalicza się także zbieranie ocen na papierowych formularzach, a następnie przenoszenie ocen przez osoby trzecie.

- **Zmuszanie gości i wpływanie na nich podczas oddawania oceny**

Niedozwolone są działania, które powodują naciskanie na gościa, aby napisał ocenę lub oddziaływać na niego w trakcie oddawania oceny (np. ciągłe wzywanie lub intensywne obserwowanie podczas oddawania oceny, komentowanie lub bezpośrednio pytanie o ocenę gościa, powtarzające się i wyraźne prośenie o oceny z najlepszymi ocenami oraz fotografowanie oceny gościa).

- **Naciskanie lub zmuszanie do zmiany lub usunięcia już oddanej oceny**

Nie jest dozwolone kontaktowanie się z gościem po oddaniu oceny (np. poprzez kanały mediów społecznościowych, e-mail, telefon lub profil meinHolidayCheck gościa) i poprzez groźbę lub proponowanie wartościowych korzyści nakłanianie go do zmiany lub usunięcia swojej oceny.

- **Oceny osób, które poprzez relacje osobiste lub ekonomiczne są powiązane z danymi właścicielami, prowadzącymi lub pracownikami hotelu**

(np. mąż/zona/partner życiowy/partnerka życiowa, krewni, koledzy/koleżanki, pracownicy, partnerzy biznesowi). To dotyczy także w przypadku skorzystania przez nich z usług hotelu.

- **Ocena przez osoby, które nie skorzystały z usług hotelu**

WSKAZÓWKA:

- **Korzyści dla współpracowników/współpracownic**

Wyraźnie odradzamy udzielanie korzyści swoim współpracownikom/współpracownicom za zbieranie ocen (np. oferowanie bonusu za wspomnienie w ocenie lub za zebranie największej liczby ocen w określonym okresie czasu), ponieważ według naszych doświadczeń szybko prowadzi to do naruszeń naszego Code of Conduct.

W razie naruszeń Code of Conduct należy liczyć się z bezpośrednimi konsekwencjami, które mogą sięgać od ostrzeżeń na profilu hotelu, poprzez kroki prawne aż do wykluczenia z przyznawania HolidayCheck Awards i „Recommended on HolidayCheck” oraz odebrania przyznanych wyróżnień.

Jeśli nie są Państwo pewni, czy Państwa sposób postępowania jest zgodny z zasadami, prosimy o kontakt na adres service@holidaycheck.com.

Zaktualizowano 25.07.2023
Obowiązuje od dnia 25.07.2023