

## Codice di condotta di HolidayCheck

HolidayCheck sostiene gli hotel nel loro impegno volto a sondare la valutazione della struttura da parte dei loro clienti. Al riguardo vigono tuttavia regole ben definite che abbiamo raccolto in questo preciso Codice di condotta.

### Consigliamo di adottare le seguenti misure (e siamo disposti a fornire consulenza al riguardo):

- Date ai vostri clienti la possibilità di comunicare la loro valutazione direttamente in hotel.
- Incoraggiate i vostri clienti ad esprimere la loro opinione sull'hotel facendovi riferimento nella newsletter, su opuscoli o con una nota riportata sulla fattura.
- Utilizzate un software (p. es. sistema di e-mail al rientro dal viaggio) per invitare i vostri clienti a comunicare la loro opinione successivamente al soggiorno in hotel.



**Importante:** Inviateci un'e-mail all'indirizzo [service@holidaycheck.com](mailto:service@holidaycheck.com) e comunicateci le misure che avete adottato per rivolgervi attivamente ai clienti, in particolare nel caso in cui abbiate dato loro la possibilità di esprimere la loro opinione direttamente in hotel. In tal modo consentirete a HolidayCheck di comprendere il maggior numero di valutazioni pervenute per la vostra struttura.

### Vi preghiamo di attenervi assolutamente alle seguenti istruzioni:

- Non insistete affinché i clienti esprimano la loro opinione e accettate il fatto che alcuni di loro desiderino comunicare una valutazione solo dopo il loro rientro.
- Non cercate di influenzare le valutazioni dei vostri clienti.
- Non promettete vantaggi in cambio di una valutazione positiva.
- Ai vostri collaboratori non dovrebbe essere generalmente consentito valutare l'hotel. Lo stesso vale per i famigliari e le persone che non si sono avvalse dei servizi offerti dalla struttura.
- Non inserite mai valutazioni dell'hotel a nome dei vostri clienti. Ciò implica anche che i collaboratori non devono inserire valutazioni rilasciate in formato cartaceo. Tutte le opinioni devono essere espresse in maniera libera e indipendente dall'autore stesso della valutazione su HolidayCheck.



### In caso di violazione delle regole di condotta e di manipolazioni di qualsiasi natura, HolidayCheck si riserva di adottare le misure necessarie, tra cui ad esempio:

- Segnalazioni di avvertimento sul profilo dell'hotel
- Divieto di comunicazione della valutazione in hotel
- Vie legali

In caso di dubbio circa la regolarità della vostra condotta, non esitate a contattarci per una gradita consulenza all'indirizzo [service@holidaycheck.com](mailto:service@holidaycheck.com).

Gli hotel per i quali sia **dimostrata una violazione del Codice di condotta HolidayCheck** saranno **esclusi dallacandidatura** all'HolidayCheck Award e dalla menzione Recommended on HolidayCheck.

Ove la violazione del Codice di condotta sia particolarmente grave, HolidayCheck si riserva inoltre di **privare la struttura dei premi attualmente detenuti e di esigerne la restituzione**.

Aggiornato al 18 aprile 2017