

Terms and conditions Customer reviews - Denmark

Servicevilkår - kundeanmeldelser

Servicevilkår opdateret 22.02.2024.

B&B HOTELS vil gerne takke alle kunder, som med deres feedback bidrager til, at vi kontinuerligt kan forbedre den service, som ydes i hotellerne i B&B HOTELS netværket. Vi beder dig om at læse disse Servicevilkår ("Terms of Service") for kundeanmeldelser omhyggeligt.

I Danmark drives hotellerne i B&B HOTELS netværket af:

B&B HOTELS DENMARK APS, et anpartsselskab underlagt dansk lovgivning med registreret hjemsted på Christians Brygge 28, 1. th., 1559 København V, Danmark, som er registreret i det Centrale virksomhedsregister i Danmark under CVR nr. 40380388

(herefter benævnt "B&B HOTELS" eller "vi").

B&B HOTELS giver sine kunder mulighed for at afgive en vurdering efter et ophold ved hjælp af et spørgeskema om kundetilfredshed. Kunden modtager et link til spørgeskemaet om kundetilfredshed, som den pågældende serviceudbyder opretter på grundlag af den e-mail adresse, som blev oplyst i forbindelse med reserveringen.

Disse Servicevilkår definerer de lovgivningsmæssige rammer gældende for kundeanmeldelser og deres anvendelse. Det er en forudsætning for at få adgang til kundeanmeldelsesservicen, at disse Servicevilkår accepteres.

Vi kan på ethvert tidspunkt ændre disse Servicevilkår ved at lægge en ny version af vores Servicevilkår på B&B HOTELS website (herefter benævnt "B&B HOTELS website"). Vi opfordrer brugeren til med regelmæssige mellemrum at tjekke disse vilkår for anvendelse, så brugeren holder sig orienteret om eventuelle ændringer. Hvis brugeren ikke kan acceptere ændringerne, må vedkommende standse brugen af vores kundeanmeldelsesservice.

B&B HOTELS forbeholder sig ret til på ethvert tidspunkt og uanset årsag at ændre, midlertidigt indstille eller annullere kundeanmeldelsesservicen.

Når en bruger åbner eller bruger denne service, erklærer den pågældende bruger sig indforstået med at være forpligtet til at overholde disse Servicevilkår inklusive ændringer, der måtte være gældende på tidspunktet for anvendelsen.

Kundeanmeldelsesservicen tilbydes kunder i alle B&B HOTELS, som ligger i Danmark. Disse Servicevilkår specificerer kundebrugerens(ernes) (herefter benævnt "Bruger(e)") forpligtelser i henhold til den gældende lovgivning med det formål at sikre en behørig og optimal brug af kundeanmeldelsesservicen.

1. Kundeanmeldelser – oversigt

B&B HOTELS giver sine kunder mulighed for at afgive bedømmelser og for at kommunikere med de hoteller i Danmark, hvor de har opholdt sig. Vores kundeanmeldelsesservice inkluderer muligheden for at afgive en bedømmelse af et hotel efter et ophold, som hotelværten har mulighed for at besvare. Denne service omfatter ikke adgang til internet, tilbud om en mailboks eller hosting af websider. Med undtagelse af uforudsete tekniske problemer er kundeanmeldelsesservicen tilgængelig 24 timer i døgnet.

2. Kundeanmeldelser - detaljer

2.1 Brugerens forpligtelser

B&B HOTELS har udarbejdet principper og regler for indsamling, moderering og erstatning af anmeldelser, som kunder skal overholde, for at deres anmeldelser kan blive accepteret og offentliggjort.

Ved at skrive og afsende en anmeldelse bekræfter brugeren, at anmeldelsen beskriver de faktiske oplevelser og egne synspunkter for opholdet på det pågældende hotel, samt at brugeren ikke har en personlig eller professionel forbindelse til hotellet, og at brugeren ikke har modtaget en godtgørelse hverken af finansiel eller anden art fra hotellet for at skrive anmeldelsen.

Brugerens meningsafgivelse er et udtryk for dennes egen personlige opfattelse af sin kundeoplevelse set i lyset af en kvantitativ eller kvalitativ vurdering.

Ved brugen af kundeanmeldelsesservicen bekræfter kunden:

at kunden er i besiddelse af sin rets- og handleevne og
at kunden er over 18, eller har nået den gældende myndighedsalder i det land,
hvor kunden har fast bopæl eller er statsboger.

Alle kunder, som har booket og derefter opholdt sig på et af B&B HOTELS i Danmark, har mulighed for at afgive en udtalelse om opholdet og for at modtage en tilbagemelding fra hotelværten.

Brugeren bekræfter at være fuldt informeret om, at de afgivne anmeldelser skal være i overensstemmelse med brugerens egen personlige oplevelse af opholdet, og at anmeldelsen kan blive offentliggjort på B&B HOTELS website samt på alle andre elektroniske kommunikationsmedier, som tilhører eller anvendes på vegne af eller med bemyndigelse fra B&B HOTELS, hvilket betyder, at anmeldelserne ikke må være omfattet af restriktioner mod udbredelse eller genanvendelse. Det at afgive en anmeldelse indebærer i givet fald en ikke-eksklusiv, fri, overdragelig og globalt gældende afgivelse af alle rettigheder til gengivelse, repræsentation, bearbejdelse, oversættelse og distribuering i hele varighedsperioden for den intellektuelle ejendomsret til B&B HOTELS.

Når kundeanmeldelser og svar fra hotelværter offentliggøres på B&B HOTELS website,

er kundens identitet anonymiseret. Kun fornavnet og det første bogstav i efternavnet vises i formatet "Martin D".

2.2 B&B HOTELS' indsamling af anmeldelser

Afgivelse af en brugeranmeldelse udløser ikke en kompensation, hverken finansielt eller på anden vis fra B&B Hotels som modydelse for afgivelsen af den pågældende anmeldelse.

For at muliggøre en brugeranmeldelse vil brugeren få timer efter at have forladt hotellet modtage en e-mail stilet til den personlige e-mail adresse, som blev anvendt ved reserveringen. Denne mail indeholder en invitation til at afgive en anmeldelse samt et link til kundetilfredshedsspørgeskemaet.

Linket med invitationen til afgivelse af en brugeranmeldelse kan kun bruges til visning af aktuelle og relevante anmeldelser i en begrænset periode på 30 dage. Efter udløbet af dette tidsrum kan brugeren ikke længere afgive en brugeranmeldelse via kundeanmeldelsesservicen.

2.3 Moderering af anmeldelser

Kundeanmeldelser bliver behandlet med automatiske modereringsværktøjer. B&B Hotels forbeholder sig ret til at undlade at offentliggøre eller til uden varsel at fjerne anmeldelser, som i givet fald ville overtræde reglerne i disse Servicevilkår. Denne

mulighed udelukker ikke, at B&B HOTELS midlertidigt kan suspendere eller annullere adgangen til kundeanmeldelsesservicen som angivet i afsnittet

“Suspendering/ophævelse af adgang til kundeanmeldelsesservice” nedenfor.

Eftersom den automatiske moderering ikke er i stand til at identificere alt ulovligt indhold og herunder især indhold, som krænker tredjeparts rettigheder, skal brugeren holde B&B Hotels skadesløs i forbindelse med enhver form for sagsanlæg eller skadesanmeldelse som følge af offentliggørelse af anmeldelser, der viser sig at være ulovlige.

Kundeanmeldelsesservicen må ikke bruges eller betragtes som værende et socialt netværk eller en dating platform. Deraf følger, at enhver udveksling af eller forsøg på udveksling af kontaktoplysninger vil blive betragtet som overtrædelse af reglerne i Vilkår for anvendelse, som er angivet nedenfor, og som er en integreret del af disse Servicevilkår.

Som en del af standardiseringsprocessen af vores kundeanmeldelser (en efterfølgende moderering eller opfølgende undersøgelse) forbeholder B&B HOTELS sig retten til at kontakte brugeren pr. e-mail for at verificere anmeldelsens troværdighed.

2.4 Vilkår for anvendelse

Alle brugere er juridisk ansvarlige for deres brug af kundeanmeldelsesservicen. Enhver adgang, som sker i brugerens navn og med dennes e-mail via den invitation, som blev

sendt efter opholdet, anses som værende foretaget af den pågældende bruger under eneansvar og i relation til dennes ophold som kunde hos B&B HOTELS. I forbindelse med brugerens adgang til kundeanmeldelsesservicen er det forbudt uretmæssigt at tilegne sig, bruge, overføre eller indsamle personlige oplysninger af nogen art, hvilket især gælder for forbudte, illegale, ulovlige data, eller data, som er i modstrid med gældende moral eller den offentlige orden, eller som krænker eller med sandsynlighed vil krænke tredjeparts rettigheder, inklusive intellektuelle ejendomsrettigheder.

Helt overordnet erklærer brugeren sig indforstået med at respektere og overholde de regler, som er angivet i det følgende, uden at denne opstilling skal anses som værende fuldstændig:

privatlivets fred,
intellektuelle og industrielle ejendomsrettigheder,
beskyttelse af personlige oplysninger,
overholdelse af reglerne for den offentlige orden vedrørende indholdet af online-oplysninger, brevhemmeligheden samt forbuddet mod at opsnappe elektronisk kommunikation, som sendes via internettet.

Eftersom kundeanmeldelsesservicen udelukkende er beregnet til offentliggørelse af brugeranmeldelser i relation til brugerens ophold på et bestemt B&B Hotel, erklærer brugeren sig også indforstået med at overholde følgende ved sin brug af servicen:

at udelukkende gøre personlig brug af adgangen til kundeanmeldelsesservicen, at undlade at vise den til en tredjepart uanset formål (personlige eller kommercielle formål), samt at undlade at generere uopfordrede e-mails, som f.eks. spam,
at undlade at udsprede kommentarer, billeder eller URL'er, som linker til websider med indhold, der er særligt stødende, nedgørende, racistisk, fremmedfjendsk, som ansporer til pornografi, pædofili, selvmord, diskriminering, had baseret på menneskers oprindelse, tilhørsforhold eller manglende tilhørsforhold til en bestemt etnisk gruppe, nationalitet, race eller religion, til forøvelse af forbrydelser eller lovovertrædelser, terrorisme eller bagatellisering af krigsforbrydelser eller forbrydelser mod menneskeheden,

at undlade at begå forbrydelser eller piratkopieringer, som krænker andres rettigheder eller sætter andres sikkerhed på spil, herunder især at undlade at chikanere, stalke eller true nogen,

at undlade at overføre skadelig software (trojaner, spyware, virus) eller andre skadelige eller destruktive programmer til kundeanmeldelsesservicen eller data fra andre brugere,

at undlade at bruge kundeanmeldelsesservicen til marketing, herunder især til fordel for en annoncør, en serviceudbyder, en produktfabrikant eller et varemærke,

at undlade at videregive e-mail adresser eller telefonnumre eller at oprette hyperlinks til andre internet sites eller serviceplatforme,

at undlade bedragerisk, misbrugende eller overdreven brug af kundeanmeldelsesservicen, især ved bevidst eller ubevidst at forårsage en overbelastning af servicen ved vilkårlig direct mail marketing (spamming, bulk e-mail, junk e-mail, mail bombing) eller ved at sende provokerende meddelelser eller internettrolde, som genererer overdrevent mange svar, som vil kunne få adgangen til kundeanmeldelsesservicen til at bryde sammen,

at undlade at gengive, vise, tilgængeliggøre, viderekommunikere arbejder eller objekter, som er beskyttet af ophavsret eller lignende rettigheder uden ejerens tilladelse,

at undlade uanset måde og form at gengive, stille til rådighed eller videresælge indholdet i kundeanmeldelsesservicen hverken helt eller delvist. Sådanne handlinger vil blive betragtet som krænkelse af B&B HOTELS' intellektuelle ejendomsret.

For at garantere ægtheden af de kundeanmeldelser, som findes i kundeanmeldelsesservicen, erklærer brugeren sig også indforstået med ikke forsætligt at foretage handlinger, som kan have følgende konsekvenser:

at skjule sin sande identitet,

at åbne eller forsøge at åbne kundeanmeldelsesservicen uden tilladelse,

at indsamle data fra en anden fysisk eller juridisk person,

at udgive sig for en anden fysisk eller juridisk person,

at annektere adgangen fra en anden bruger,

at ændre, modificere eller skaffe sig adgang til data eller oplysninger, som tilhører en anden bruger af kundeanmeldelsesservicen,

at afbryde, indskrænke, forsinke, forstyrre, forhindre eller standse den normale drift af kundeanmeldelsesservicen,

at modificere eller ødelægge de tilgængelige oplysninger på kundeanmeldelsesservicen helt eller delvist.

B&B HOTELS forbeholder sig ret til at slette en anmeldelse, som ikke overholder disse forpligtelser.

2.5 Begrundelser for afvisning af en anmeldelse

B&B HOTELS forbeholder sig ret til at afvise en brugers meningstilkendegivelse, som er afgivet via kundeanmeldelsesservicen, i følgende tilfælde:

- hvis indholdet er ulovligt,
- hvis administratoren af anmeldelser er af den opfattelse, at indholdet kan få civil- eller kriminalretslige følger;
- hvis "teksten" indeholder skældsord eller bandeord,
- hvis elementer i relation til forfatteren indeholder skældsord eller bandeord,
- hvis teksten indeholder tilfældige bogstaver eller ordsekvenser uden mening;
- hvis indholdet ikke har relation til en kundeanmeldelse,
- hvis anmeldelsen indeholder elementer, som forårsager en interessekonflikt,
- hvis teksten er så dårligt skrevet, at dens indhold er uforståeligt,
- hvis brugeren kommer med upassende kommentarer om andre tekster eller deres forfattere,
- hvis teksten, som skal offentliggøres, indeholder personlige oplysninger som f.eks. for- eller efternavn på personer, der ikke er offentligt kendte, et telefonnummer, en konkret fysisk adresse eller en e-mail adresse,
- hvis teksten indeholder et kreditkortnummer, et CPR-nummer, et bankkontonummer eller andre oplysninger, der kunne resultere i et identitetstyveri,
- hvis tekstens indhold viser, at brugeren ikke har afsluttet sin kundeoplevelse.
- hvis teksten indeholder et sagsanlæg,
- hvis teksten indeholder websites, hyperlinks, URL'er, e-mail adresser eller telefonnumre, inklusive kundens egne,
- hvis tekstens indhold entydigt er spam.

hvis de beskrivende elementer i kundeoplevelsen mangler, så anmeldelsen derfor ikke har informativ værdi for andre potentielle kunder,
hvis hovedindholdet i anmeldelsen ikke har en overskrift eller et tekstindhold,

Hvis en anmeldelse afvises, informerer B&B HOTELS anmeldelsens forfatter om begrundelsen for afvisningen.

2.6 Offentliggørelse og gengivelse af anmeldelser

Anmeldelser, både positive og negative, om et hotel vil blive vist på den pågældende side på B&B HOTELS website og i de mobile applikationer indenfor 72 timer, efter at anmeldelsen er blevet afsendt.

Anmeldelser bliver liggende på B&B HOTELS website og i de mobile applikationer i 24 måneder efter deres offentliggørelse. Som standard vises kommentarer i faldende rækkefølge med de nyeste øverst og de ældste nederst.

Der vises en samlet bedømmelse for hver anmeldelse. Denne bedømmelse svarer til den bedømmelse, som brugeren har angivet på spørgsmålet om opholdet i sin helhed (samlet score). Hotellets samlede bedømmelse (global score) indeholder alle afgivne bedømmelser fra kunder, som har fuldført kundetilfredshedsanmeldelsen, og indeholder også bedømmelser fra anmeldelser, som ikke indeholder en overskrift eller tekst i hoveddokumentet. Den samlede bedømmelse for et hotel beregnes på grundlag af en særlig algoritme. De nyeste kudeanmeldelser får en højere vægtning.

Beregningen baseres på data for det pågældende hotel fra de sidste 24 måneder. Den viste samlede bedømmelse er den aktuelle bedømmelse. Bedømmelsen (scoren) vises på følgende måde:

- en score på 3 eller 3,1 eller 3,2/5 vises som 3/5
- en score på 3,3 eller 3,4 eller 3,5/5 vises som 3,5/5
- en score på 3,6 eller 3,7/5 vises som 3,5/5
- en score på 3,8 eller 3,9 eller 4/5 vises som 4/5

2.7 Rapportering af misbrug i en anmeldelse og afpublicering

En bruger eller kunde kan indrapportere misbrug i en anmeldelse, som er offentliggjort på B&B HOTELS website, hvis indholdet anses som værende uacceptabelt.

Kunder og brugere har mulighed for at forlange ændring/sletning af deres anmeldelse eller af en anmeldelse foretaget af en tredjepart via det dertil beregnede link, som er indeholdt i alle anmeldelser.

Alle ændringer eller udskiftninger af anmeldelser udløser en ny modereringsproces.

Hvis en hotelvært forlanger det, kan en anmeldelse trækkes tilbage, hvis den ikke stemmer overens med disse servicevilkår. Forfatteren til anmeldelsen bliver under alle omstændigheder informeret.

3. B&B HOTELS forpligtelse og ansvar

B&B HOTELS påpeger, at internettet ikke er et sikkert netværk. Derfor påligger det brugeren at tage alle passende forholdsregler til beskyttelse af sine egne data og/eller

software mod angreb af virus fra internettet, eller indtrængning af tredjeparter i sit computerudstyr uanset hensigten, og endelig at sørge for de gængse sikkerhedstiltag for sit udstyr.

Med de til rådighed stående midler sikrer B&B HOTELS adgangen til kundeanmeldelsesservicen, men kan ikke garantere for adgangshastigheden, eftersom denne især afhænger af antallet af brugere på et givet tidspunkt.

B&B HOTELS er ikke ansvarlig for indhold, der er tilgængeligt via internettet, eller for eventuelle skader, der måtte følge af dets brug.

B&B HOTELS kan ikke gøres ansvarlig for brugen af data eller oplysninger, som brugeren har angivet på internettet via kundeanmeldelsesservicen.

B&B HOTELS fralægger sig ethvert ansvar for konsekvenserne af bedragerisk, misbrugende eller overdreven brug af kundeanmeldelsesservicen, f.eks. bevidst eller ubevidst overbelastning eller fremsendelse af e-mails til brugeren eller vilkårlig fremsendelse af mails ved hjælp af oplysninger, som kan være indsamlet fra kundeanmeldelsesservicen af en tredjepart.

Ved at gøre kundeanmeldelsesservicen tilgængelig for brugere handler BB HOTELS i egenskab af host, og BB HOTELS har implementeret modereringsværktøjer og retningslinjer for efter bedste evne at forhindre, at indhold, som er beskyttet af dansk lovgivning og af disse servicevilkår, offentliggøres. B&B HOTELS kan som sådan ikke gøres ansvarlig for oplysninger, der er offentliggjort og gemt på opfordring af brugere,

hvis i) B&B HOTELS faktisk ikke var klar over deres eksplicit ulovlige beskaffenhed eller om de forhold og omstændigheder, der gav anledning til denne egenskab ii) når B&B HOTELS øjeblikkeligt sørgede for at fjerne disse data eller for at forhindre adgangen til dem, efter at dette forhold var kommet til B&B HOTELS kendskab.

Indrapportering af misbrug behandles på følgende måde:

1. Misbrugsrapporten sender anmeldelsen tilbage til moderering (hvilket dog ikke automatisk betyder, at den bliver trukket tilbage fra offentliggørelse efter modereringsproceduren).
2. Anmeldelsen eller tilbagemeldingen bliver gennemgået af vores modereringsservice, hvorefter der kan blive tale om en ekstra opfølgning.
3. Anmeldelsens forfatter bliver eventuelt kontaktet under modereringsprocessen. I dette tidsrum vises anmeldelsen eller tilbagemeldingen stadig som publiceret, med mindre dens indhold er en klar krænkelse af disse Servicevilkår.
4. Anmeldelsen eller tilbagemeldingen bliver fjernet, hvis den krænker disse Servicevilkår eller andre relevante love eller forordninger.

Brugeren af kundeanmeldelsesservicen kan ikke kræve B&B HOTELS til ansvar i tilfælde af:

ukorrekt installation og/eller forkert konfiguration af brugerens udstyr,
misbrug af kundeanmeldelsesservicen,
manglende evne til at åbne kundeanmeldelsesservicen,
forstyrrelser, afbrydelser og/eller total eller delvis utilgængelighed af
kundeanmeldelsesservicen,
force majeure.

B&B HOTELS kan under ingen omstændigheder holdes ansvarlig for direkte og/eller indirekte, materielle og/eller immaterielle skader, som brugeren og/eller tredjeparter udsættes for som følge af brugen af kundeanmeldelsesservicen eller dens indhold, med mindre skaden er påført med forsæt af B&B HOTELS eller skyldes grov uagtsomhed. B&B HOTELS er uden begrænsning ansvarlig for skader, som B&B HOTELS har forvoldt på liv, legeme og helbred.

4. Brugerens ansvar

Brugeren har ansvar for alle direkte og indirekte, materielle eller immaterielle skader på personer eller entiteter, som brugeren forårsager som følge af sin brug af kundeanmeldelsesservicen.

5. Suspendering/ophævelse af adgang til kundeanmeldelsesservice

B&B HOTELS forbeholder sig ret til på ethvert tidspunkt at suspendere eller ophæve en brugers adgang til kundeanmeldelsesservicen, specielt i tilfælde af overtrædelse af en forpligtelse, af brugervilkårene, og især i tilfælde af hacking, ulovlig brug eller udbredelse af meddelelser, som stammer fra eller forårsages af brugerens account, uden at B&B HOTELS kan gøres ansvarlig for brugerens suspendering/adgangsophævelse, og uden at brugeren kan kræve compensation eller erstatning.

Endvidere forbeholder B&B HOTELS sig ret til på forlangende af tredjepart eller af relevante myndigheder at ophæve en brugers adgang til kundeanmeldelsesservicen, uden at B&B HOTELS kan holdes ansvarlig for dette, eller at brugeren får ret til at kræve kompensation eller erstatning.

6. Cookies

Brugeren bliver informeret om, at der under brugen af kundeanmeldelsesservicen sandsynligvis vil blive gemt oplysninger om brugerens navigation på slutenheden (computer, tablet, smartphone, etc.) i "cookie" filer, som er installeret på den pågældende slutenhed svarende til indstillingerne for cookies i enhedens browser-software. Der findes yderligere oplysninger om vores brug af cookies i vores cookie-politik på: <https://www.hotel-bb.com/en/cookies-policy>.

7. Fortrolighed

Ved en brugers åbning og brug af kundeanmeldelsesservicen indsamler og behandler vi indenfor de tilladte rammer i lovgivningen de personoplysninger, som bliver oplyst til os (navn, fødselsdato, bookingoplysninger etc.), eller som bliver genereret som resultat af brugerens åbning og brug af kundeanmeldelsesservicen. Der findes yderligere oplysninger om, hvordan vi indsamler og behandler personoplysninger i vores privatlivspolitik på:

<https://www.hotel-bb.com/en/national-data-protection-information/denmark>.

8. Gældende lov og tvistbilæggelse

DISSE GENERELLE VILKÅR OG BETINGELSER OG ALLE RELATIONER MELLEM KUNDEN OG B&B HOTELS ER UNDERLAGT DEN DANSKE LOVGIVNING, OG ER FOR HOTELLER I DANMARK UNDERLAGT EN OBLIGATORISK BESKYTTELSESBESTEMMELSE.

Inden et sagsanlæg opfordres brugere altid til at kontakte B&B HOTELS' kundeservice og om nødvendigt at indgå i en mæglingssag. B&B HOTELS' kundeservice kan kontaktes på følgende måder:

Pr. brev: B&B HOTELS DENMARK APS, Christians Brygge 28, 1. th., 1559
København V (Danmark)
Via e-mail: kontakt@hotelbb.de

B&B HOTELS er hverken villig til eller forpligtet til at deltage i tvistbilæggelsesprocedurer for et forbrugerklagenævn.

9. Sanktioner

Brugere, som handler i modstrid med de ovenfor definerede regler, vil blive udelukket fra adgangen til kundeanmeldelsesservicen samt vil blive omfattet af de muligheder for sagsanlæg, som er indeholdt i gældende lovgivning og regulativer.

10. Ikrafttræden

De aktuelle Servicevilkår for kundeanmeldelsesservicen er gældende og anses som værende accepteret af brugeren ved dennes godkendelse af meddelelsen (ved afkrydsning af boksen, inden anmeldelsen afsendes).