



I giudizi dei clienti

A cosa possono servirmi i giudizi dei clienti?

I giudizi dei clienti servono a tre scopi:

- i locatori vengono a sapere se il cliente è soddisfatto oppure no. Essi possono reagire immediatamente ai desideri ed alle critiche dei clienti e adattare continuamente i loro standard di qualità alle esigenze del momento.
- Quanto più sono numerosi i giudizi dei clienti che compaiono sulla pagina, tanto meglio il futuro cliente potrà valutare se la casa è di suo gradimento. Le sue aspettative in genere sono più realistiche.
- I giudizi dei clienti vengono elencati dai motori di ricerca (Google, per esempio) e costituiscono un ulteriore messaggio pubblicitario gratuito.

Come si arriva ai giudizi dei clienti?

Il CONTACT groups.ch invita i clienti a lasciare una relazione dopo il loro soggiorno su www.groups.ch. I nostri locatori fanno lo stesso richiedendo un feedback ai clienti prima della loro partenza.

Che tipo di giudizi vengono pubblicati?

Tutti i clienti hanno la libertà di esprimere la loro opinione. Per questo motivo, di regola, vengono pubblicati tutti i giudizi. Due sole sono le eccezioni:

- il giudizio non è attribuibile ai clienti del CONTACT groups.ch ;
- il giudizio contiene argomenti passibili di provvedimenti penali (commenti sessisti, razzisti o lesivi della dignità della persona, ad esempio).

Il giudizio del cliente su www.groups.ch viene evidenziato come opinione del cliente: *"Le relazioni sono state fatte dai clienti che hanno prenotato questa casa tramite il CONTACT groups.ch. Si tratta dell'opinione di questi ospiti; non rappresenta in ogni caso l'opinione del CONTACT groups.ch. I locatori hanno il diritto di prendere posizione."*

Come viene a conoscenza il locatore di questi nuovi giudizi dei clienti?

Non appena un giudizio viene messo online, inviamo al locatore una e-mail informativa sul tenore della nuova relazione.

Cosa succede in caso di reclami?

Il locatore interessato, secondo le regole della libertà di stampa, ha il diritto di fornire la sua versione. Per i reclami più gravi chiediamo automaticamente una presa di posizione prima della pubblicazione dando al locatore cinque giorni di tempo. In genere pubblichiamo la presa di posizione subito dopo il giudizio del cliente. Qualora il locatore non reagisse o il reclamo non fosse grave, il giudizio del cliente viene comunque messo online. Il locatore mantiene la possibilità di redigere una presa di posizione o di documentare i miglioramenti apportati alla propria casa.

Cosa fare in caso di giudizi dei clienti commercialmente lesivi?

Qualora le affermazioni di un cliente non fossero rilevanti dal punto di vista penale ma fossero commercialmente lesive, il locatore ha il diritto di agire direttamente contro il cliente.

Il locatore può modificare o far cancellare i giudizi dei clienti?

Tutti i clienti hanno diritto alla libertà di opinione nei limiti consentiti dalla legge. I giudizi dei clienti non sono strumenti pubblicitari che si possono comprare, ma sono rapporti soggettivi. Essi non vengono fatti per mettere una casa nella luce migliore, ma per dare degli stimoli ai locatori ed ai clienti. Per questo motivo i locatori non possono modificare o far cancellare i giudizi dei clienti. Essi hanno solo il diritto di fornire la loro versione. Il locatore che avesse attuato delle importanti modifiche nella casa potrebbe fornirci la documentazione delle migliorie apportate. Potremmo così fare un'aggiunta sotto la relativa critica. Se, per esempio, si fosse parlato di cattivi materassi e questi fossero stati successivamente cambiati, preghiamo l'interessato di inviarci una comunicazione scritta. Noi, quindi, procederemo all'integrazione del giudizio del cliente con una frase del tipo: "I materassi sono stati cambiati nell'anno 20xx."

Quando saranno cancellati i vecchi giudizi dei clienti?

I giudizi dei clienti rimangono in genere online fintantoché c'è spazio nella rubrica. Dipende, quindi, da quanti giudizi dei clienti ci sono online. Quanto più sono numerosi i giudizi, tanto più spesso cambieranno.

Come si difende il CONTACT groups.ch dagli abusi?

Capita che spesso arrivano commenti non seri: giovani fanno scherzi di cattivo gusto, amici inviano commenti „addomesticati“ o persone maligne cercano di procurare dei danni. Contro tutto questo ci difendiamo controllando tutti gli indirizzi e pubblicando solo commenti riconducibili in modo dimostrabile a clienti del CONTACT groups.ch.

Cosa succede quando si ripetono giudizi negativi dei clienti?

Quando si susseguono giudizi dei clienti molto negativi e vengono disattese le condizioni di base del nostro contratto in abbonamento (non si mantengono le disposizioni in materia di igiene e sicurezza, non si rispettano le regole dell'ospitalità), il CONTACT groups.ch entra in azione. Dapprima in forma protettiva, proponendo i contatti giusti con le autorità, offrendo scuole di formazione, ecc. Se tutto questo non porta ad alcun risultato, ci vediamo costretti a sciogliere il contratto. In genere, però, incontriamo molta comprensione sia presso i locatori che presso i clienti, secondo il motto "Dappertutto si fanno errori, l'importante è imparare da essi".

In questo senso auguriamo anche a Lei di avere coraggio nell'affrontare le critiche e molto successo!