

## Wet digitale diensten

### Definities

"DSA" betekent Verordening (EU) 2022/2065 van het Europees Parlement en de Raad van 19 oktober 2022 betreffende een interne markt voor digitale diensten en tot wijziging van Richtlijn 2000/31/EG (ook bekend als de Digital Services Act).

"Illegale inhoud" betekent, in de context van korte termijn vakantieverhuur, inhoud die betrekking heeft op een korte termijn verhuur, waarbij de verhuur zelf wordt aangeboden in strijd met de toepasselijke wetgeving.

"Ontvanger van de dienst" wordt in het kader van de DSA gedefinieerd als "elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die gebruik maakt van een bemiddelingsdienst, met name om informatie op te zoeken of toegankelijk te maken". Dit omvat de gebruikers aan wie informatie wordt getoond door de dienst Ardennes-étape, zelfs als deze gebruiker geen transactie uitvoert.

### Art. 1. Maandelijks actieve ontvangers van diensten in de EU

In overeenstemming met de verplichtingen van Ardennes-étape krachtens artikel 24, lid 2, van de DSA, schatten we dat het gemiddelde aantal maandelijks actieve Dienstontvangers van de dienst Ardennes-étape in de Europese Unie van 17 augustus 2023 tot en met 17 februari 2024 320.000 bedraagt. Dit cijfer is een schatting op basis van de gegevens waarover wij beschikken en de richtlijnen in de DSA. Houd er rekening mee dat deze schatting uitsluitend is opgesteld om te voldoen aan de vereisten van artikel 24, lid 2, van de DSA en kan afwijken van gebruikersinformatie die in andere contexten wordt gerapporteerd, en niet voor andere doeleinden mag worden gebruikt.

Ardennes-étape zal haar diensten in de Europese Unie blijven opvolgen en regelmatig bijgewerkte informatie publiceren, in overeenstemming met de vereisten van de DSA.

### Art. 2. Jaarlijks transparantieverslag

Ardennes-étape zal haar eerste transparantiejaarverslag publiceren op het einde van de eerste rapporteringscyclus na de volledige inwerkingtreding van het DSA op 17 februari 2024.

### Art. 3. Informatie over inhoudsbeoordeling

Ontvangers van diensten die inhoud leveren die op onze websites wordt opgenomen (bijvoorbeeld met betrekking tot vakantiehuizen) worden geïnformeerd over hun verantwoordelijkheid en verplichting om accurate informatie te leveren en deze waar nodig bij te werken.

Gasten van vakantiehuizen krijgen de mogelijkheid om de accommodaties die ze hebben bezocht te beoordelen na hun verblijf en deze beoordelingen worden gepubliceerd op onze website.

Als aangeleverde content onder onze aandacht wordt gebracht op basis van het feit dat het mogelijk Illegale Content is, wordt deze content doorgestuurd naar content moderators in de betreffende afdeling, voor menselijke beoordeling en verificatie.

Als content die we op onze website hebben gepubliceerd en die ons is aangeleverd door een Ontvanger van Diensten, redelijkerwijs door ons wordt aangemerkt als Illegale Content, zoals gedefinieerd door de DSA en in het licht van alle beschikbare richtlijnen en ons interne beleid, wordt de betreffende Ontvanger van Diensten hiervan op de hoogte gesteld en wordt de Illegale Content verwijderd in overeenstemming met onze interne procedure (zie meer informatie hieronder).

### Art. 4. Recommender systemen

We gebruiken een aanbevelingssysteem om de accommodaties die we op onze website vermelden te ordenen. Een ontvanger van een service kan het aantal gasten, specifieke boekingsdatums en een specifieke locatie invoeren. De lijst is standaard als volgt gesorteerd:

- oplopende prijs (inclusief korting)
- als meerdere objecten dezelfde prijs hebben, worden de objecten gesorteerd op tevredenheidsscore
- als meerdere objecten dezelfde prijs en tevredenheidsscore hebben, worden de nieuwe objecten het eerst weergegeven
- als meerdere eigenschappen dezelfde bovenstaande criteria hebben, dan worden eigenschappen willekeurig gesorteerd

De ontvanger van de service kan de manier waarop de lijst wordt gesorteerd aanpassen met behulp van de volgende opties:

- Prijs in aflopende volgorde
- Tevredenheid in aflopende volgorde
- Aantal slaapkamers in oplopende volgorde
- Aantal slaapkamers in aflopende volgorde

Het is dan mogelijk om extra filters te gebruiken (40 verschillende filters) om eigendommen te tonen op basis van extra parameters die voldoen aan de behoeften van de ontvangers van de service.

Al deze functionaliteit is direct en eenvoudig toegankelijk vanuit het specifieke gedeelte van de website waar de informatie prioriteit krijgt.

## Art. 5. Eén aanspreekpunt voor vragen over DSA

i) Autoriteiten (d.w.z. de autoriteiten van de lidstaten, de EU-Commissie en de European Board for Digital Services) kunnen e-mailen: [DSA\\_Authorities@awaze.com](mailto:DSA_Authorities@awaze.com)

ii) Ontvangers van Diensten (zie definitie hierboven) kunnen e-mailen: [DSA\\_RecipientsofService@awaze.com](mailto:DSA_RecipientsofService@awaze.com)

Bovenstaande contactgegevens kunnen alleen worden gebruikt voor DSA-gerelateerde vragen. Alle andere vragen worden niet beantwoord. Wij streven ernaar om binnen 28 dagen na ontvangst te reageren op alle communicatie die wij via deze kanalen ontvangen. U kunt in het Engels en Frans communiceren wanneer u dit e-mailadres gebruikt. Vragen in andere talen kunnen worden beantwoord met vertaalhulpmiddelen.

## Art. 6. Melding van illegale inhoud

Als u illegale inhoud wilt melden, kunt u ons een bericht sturen via dit formulier: [Formulier](#)

We zullen de ontvangst van meldingen van illegale inhoud onmiddellijk bevestigen en binnen een redelijke termijn actie ondernemen om de gegrondheid van de melding vast te stellen.

Aanmeldingen door vertrouwde markeerders (een status die wordt toegekend door de coördinator digitale diensten van de lidstaat waarin de aanvrager is gevestigd) krijgen prioriteit en worden zonder onnodige vertraging verwerkt.

We proberen waar mogelijk binnen 28 dagen na ontvangst een inhoudelijk antwoord te geven. Wanneer we onze beslissing bekendmaken, geven we ook informatie over de verhaalmogelijkheden met betrekking tot die beslissing.

Als u vaak meldingen en klachten indient die duidelijk ongegrond zijn, geven we een waarschuwing. Als deze waarschuwing wordt genegeerd, zullen we de verwerking van de door u ingediende berichten en klachten gedurende een redelijke periode opschorten.

## Art. 7. Verwijdering van illegale inhoud

Als blijkt dat informatie die wij op onze website hebben gepubliceerd en die aan ons is verstrekt door een Ontvanger van de Dienst, illegale inhoud is, zoals gedefinieerd door de DSA, zullen wij de betreffende Ontvanger van de Dienst voorzien van een verklaring met de redenen voor onze beslissing en informatie bevatten over:

- (a) alle beperkingen op de zichtbaarheid van specifieke informatie, inclusief het verwijderen van inhoud, het uitschakelen van de toegang tot inhoud of het degraderen van inhoud;
- (b) schorsing, beëindiging of andere beperking van geldelijke betalingen;
- (c) gehele of gedeeltelijke opschorting of beëindiging van de levering van de dienst;
- (d) schorsing of beëindiging van de toegang van de Ontvanger van de Dienst tot zijn login.

We zullen overeenkomsten opschorten of beëindigen die we hebben met een Ontvanger van Diensten die regelmatig duidelijk illegale inhoud levert.

## Art. 8. Klachten

Klachten met betrekking tot onze afhandeling van kennisgevingen over illegale inhoud en eventuele beslissingen die zijn genomen naar aanleiding van kennisgevingen moeten naar ons worden gestuurd via [DSA\\_RecipientsofService@awaze.com](mailto:DSA_RecipientsofService@awaze.com).

Klachten moeten binnen zes maanden na ontvangst van onze beslissing worden ingediend.

Er zijn geen kosten verbonden aan dit klachtenafhandelingssysteem. We zullen klachten beoordelen en binnen twee maanden na ontvangst reageren.

Ontvangers van de Service die besluiten hebben ontvangen met betrekking tot illegale inhoud hebben het recht om gebruik te maken van een buitengerechtelijke geschillenbeslechtsinstantie die is gecertificeerd door een coördinator digitale services om geschillen met betrekking tot die besluiten en klachten die niet zijn opgelost via ons interne klachtenafhandelingssysteem op te lossen.