

Loi sur les services numériques (DSA)

Définitions

"DSA" : Digital Service Act : le règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 sur un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE (également connu sous le nom de loi sur les services numériques ou « Digital Service Act »).

Par "contenu illégal", on entend, dans le contexte des locations de vacances à court terme, le contenu qui concerne une location à court terme, lorsque la location elle-même est fournie en violation de la législation applicable.

Le "destinataire du service" est défini par le DSA comme "toute personne physique ou morale qui utilise un service d'intermédiation, notamment pour rechercher une information ou la rendre accessible". Il s'agit donc des utilisateurs auxquels le service Ardennes-étape affiche des informations, même s'ils n'effectuent pas de transaction.

Art. 1. Bénéficiaires actifs mensuels de l'UE

Conformément aux obligations d'Ardennes-étape en vertu de l'article 24 (2) du DSA, nous estimons que la moyenne mensuelle des bénéficiaires actifs du service d'Ardennes-étape dans l'Union européenne du 17 août 2023 au 17 février 2024 inclus est de 320 000. Ce chiffre est une estimation basée sur les données dont nous disposons et sur les conseils du DSA. Veuillez noter que cette estimation est établie uniquement dans le but de satisfaire aux exigences de l'article 24 (2) du DSA et qu'elle peut différer des informations sur les utilisateurs communiquées dans d'autres contextes, et ne doit pas être utilisée à d'autres fins.

Ardennes-étape continuera à surveiller ses services dans l'Union européenne et publiera périodiquement des informations mises à jour, conformément aux exigences du DSA.

Art. 2. Rapport annuel de transparence

Ardennes-étape publiera son premier rapport annuel de transparence à la fin du premier cycle de reporting suivant la pleine entrée en application du DSA le 17 février 2024.

Art. 3. Informations sur la modération du contenu

Les bénéficiaires de services qui fournissent un contenu inclus sur nos sites web (par exemple concernant les maisons de vacances) sont informés de leur responsabilité et de leur obligation de fournir des informations exactes et de les mettre à jour si nécessaire.

Les clients des maisons de vacances ont la possibilité de donner leur avis sur les propriétés qu'ils ont visitées après leur séjour, et ces avis sont publiés sur notre site web.

Si un contenu fourni est porté à notre attention parce qu'il pourrait s'agir d'un contenu illégal, il est envoyé aux modérateurs de contenu du service concerné, pour examen et vérification. Si un contenu que nous avons publié sur notre site web et qui nous a été fourni par un destinataire de service est raisonnablement considéré par nous comme un contenu illégal, tel que défini par le DSA et à la lumière de toutes les orientations disponibles et de notre politique interne, le destinataire de service concerné en sera informé et le contenu illégal sera supprimé conformément à notre procédure interne (voir plus d'informations ci-dessous).

Art. 4. Systèmes de recommandation

Nous utilisons un système de recommandation pour classer les propriétés que nous listons sur notre site web. Un bénéficiaire de service peut entrer un nombre de vacanciers, des dates de réservation et un lieu spécifique, lui permettant d'afficher une liste de maisons de vacances. Par défaut, la liste est triée comme suit :

- prix croissant (y compris les éventuelles réductions)
- si plusieurs biens ont le même prix, les biens sont triés en fonction du score de satisfaction
- si plusieurs biens ont le même prix et la même note de satisfaction, les nouveaux biens sont listés en premier
- si plusieurs biens ont les mêmes critères énumérés ci-dessus, les biens sont triés de manière aléatoire

Le bénéficiaire du service peut modifier la façon dont la liste est triée en utilisant les options suivantes :

- Prix par ordre décroissant
- Satisfaction par ordre décroissant

- Nombre de chambres à coucher par ordre croissant
- Nombre de chambres par ordre décroissant

Il est ensuite possible d'utiliser des filtres supplémentaires (40 filtres différents) pour afficher les biens en fonction de paramètres supplémentaires qui correspondent aux besoins des bénéficiaires de services.

Toutes ces fonctionnalités sont directement et facilement accessibles à partir de la section spécifique du site web où les informations sont classées par ordre de priorité.

Art. 5. Point de contact unique pour les questions relatives au DSA

i) Les autorités (c'est-à-dire les autorités des États membres, la Commission européenne et la Commission européenne des services numériques) peuvent envoyer un courrier électronique : DSA_Authorities@awaze.com

ii) Les bénéficiaires de services (voir la définition ci-dessus) peuvent envoyer un courrier électronique : DSA_RecipientsOfService@awaze.com

Les coordonnées ci-dessus ne peuvent être utilisées que pour les demandes relatives au DSA. Nous ne répondrons à aucune autre demande. Nous nous efforcerons de répondre à toute communication reçue par ce biais dans les 28 jours suivant sa réception. Vous pouvez communiquer en anglais et en français lorsque vous utilisez cette adresse électronique. Les demandes soumises dans d'autres langues peuvent être traitées à l'aide d'outils de traduction.

Art. 6. Notification de contenu illicite

Si vous souhaitez signaler un contenu illégal, vous pouvez nous envoyer un message en utilisant ce formulaire : [Formulaire](https://book.formstack.com/forms/digital_services_act). (https://book.formstack.com/forms/digital_services_act)

Nous confirmerons rapidement la réception de tout signalement de contenu illégal et agirons dans un délai raisonnable pour déterminer le bien-fondé du signalement.

Les notifications effectuées par des signaleurs de confiance (statut attribué par le coordinateur des services numériques de l'État membre dans lequel le demandeur est établi) seront traitées en priorité et sans retard injustifié.

Nous nous efforcerons de fournir une réponse substantielle dans les 28 jours suivant la réception, dans la mesure du possible. Lorsque nous notifions notre décision, nous fournissons également des informations sur les possibilités de recours relatives à cette décision.

Si vous soumettez fréquemment des avis et des plaintes manifestement infondés, nous vous adresserons un avertissement. Si vous ne tenez pas compte de cet avertissement, nous suspendrons le traitement des avis et des plaintes que vous avez déposés pendant une période raisonnable.

Art. 7. Retrait des contenus illégaux

Si des informations que nous avons publiées sur notre site web et qui nous ont été fournies par un destinataire de service s'avèrent être du contenu illégal, tel que défini par le DSA, nous fournirons au destinataire de service concerné un exposé des motifs de notre décision et inclurons des informations concernant :

- (a) toute restriction de la visibilité d'éléments d'information spécifiques, y compris la suppression de contenu, la désactivation de l'accès au contenu ou la rétrogradation du contenu ;
- (b) la suspension, la cessation ou toute autre restriction des paiements monétaires ;
- (c) la suspension ou la cessation de la fourniture du service, en tout ou en partie ;
- (d) la suspension ou la résiliation de l'accès du bénéficiaire du service à son identifiant.

Nous suspendrons ou résilierons les accords que nous avons conclus avec tout destinataire de service qui fournit fréquemment un contenu manifestement illégal.

Art. 8. Plaintes

Les plaintes concernant notre traitement des notifications relatives au contenu illégal et toute décision prise en réponse aux notifications doivent nous être envoyées à l'adresse suivante : DSA_RecipientsOfService@awaze.com.

Les plaintes doivent être déposées dans les six mois suivant la réception de notre décision.

Ce système de traitement des plaintes est gratuit. Nous examinons les plaintes et y répondons dans les deux mois suivant leur réception.

Les destinataires du service qui ont reçu des décisions concernant le contenu illégal ont le droit de recourir à un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges certifié par un coordinateur des services numériques pour résoudre les litiges relatifs à ces décisions et les plaintes qui n'ont pas été résolues par notre système interne de traitement des plaintes.