

Hướng dẫn nội dung

Cập nhật gần nhất: ngày 8 tháng 5 năm 2026

Chúng tôi hiểu cộng đồng khách coi trọng các nhận xét và nội dung từ khách hàng và đối tác của chúng tôi. Bởi vậy, với chúng tôi và cả khách hàng, nội dung trên trang web và app của chúng tôi phải luôn trung thực, hữu ích và an toàn.

Bất kỳ nội dung nào do bạn và những người dùng khác đăng tải hoặc đóng góp, bao gồm nhận xét, ảnh chụp, bình luận và tin bán phòng đều phải tuân thủ các hướng dẫn này, vì vậy xin vui lòng đọc kỹ nội dung hướng dẫn. Hướng dẫn này nằm trong các chính sách và điều khoản rộng hơn của chúng tôi, bao gồm Điều khoản dịch vụ và Tuyên bố bảo mật, trong đó quy định chi tiết hơn về các điều khoản theo đó bạn cấp cho chúng tôi quyền sử dụng bất kỳ nội dung nào được gửi.

Hướng dẫn này được cập nhật tùy từng thời điểm. Ngày sửa đổi lần cuối được nêu ở đầu trang.

Nhận xét

Tổng quan

Chúng tôi hiểu tầm quan trọng của nhận xét đáng tin cậy đối với khách hàng. Nhận xét mà bạn gửi đến trang web của chúng tôi phải là nhận xét trung thực, chứa thông tin liên quan, phản ánh trải nghiệm thực tế của bạn và tuân theo hướng dẫn nội dung này.

Chúng tôi kiểm duyệt tất cả nhận xét được gửi cho mình và thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo rằng chỉ những người đã đặt hoặc cung cấp dịch vụ du lịch, chẳng hạn như chuyến bay, lưu trú, thuê xe hoặc hoạt động, có thể đăng nhận xét về trải nghiệm của họ.

Chúng tôi đăng tải và hiển thị tất cả nhận xét (cả tích cực và tiêu cực), với điều kiện nhận xét phải tuân thủ hướng dẫn này.

Chúng tôi gắn nhãn rõ ràng các nhận xét không được gửi trực tiếp cho chúng tôi và không được chúng tôi xác thực.

Trong một số trường hợp, bạn có thể gửi phản hồi ngay lập tức. Điều này nghĩa là bạn có thể cung cấp phản hồi ngay lập tức về chỗ nghỉ, chuyến bay, xe thuê hoặc hoạt động được đặt qua trang web hoặc app của chúng tôi.

Kiểm duyệt nhận xét

Chúng tôi áp dụng nhiều quy trình (công cụ tự động và/hoặc kiểm duyệt thủ công của con người) để xác định nội dung không tuân thủ các nguyên tắc này. Nhận xét bị phát hiện vi phạm hướng dẫn này sẽ không được đăng tải trên trang web hoặc app của chúng tôi. Trong trường hợp nhận xét đã được đăng tải, nhận xét sẽ bị xóa. Đối với nhận xét bị từ chối sau quy trình kiểm duyệt, người viết nhận xét sẽ được thông báo qua email về việc từ chối vì nhận xét không tuân thủ hướng dẫn nội dung này. Trong một số trường hợp, người viết cũng có cơ hội gửi lại nhận xét của mình để được kiểm duyệt lại.

Chúng tôi không chỉnh sửa hoặc thay đổi đánh giá hoặc phản hồi thay mặt cho đối tác hoặc khách.

Tiêu chí hợp lệ và xóa nhận xét

Điều kiện hợp lệ

Mọi nhận xét được đăng tải trên trang web hoặc ứng dụng của chúng tôi đều phải đáp ứng các tiêu chí hợp lệ sau đây và chúng tôi có thể từ chối hoặc xóa bất kỳ nhận xét nào không đáp ứng các tiêu chí này:

- Nhận xét phải được gửi trong vòng sáu tháng kể từ thời điểm lưu trú, thuê xe hoặc phát sinh hoạt động. Nếu bạn gửi nhiều nhận xét cho cùng một nơi lưu trú, chúng tôi sẽ sử dụng nhận xét gần đây nhất.
- Bạn không thể nhận xét nơi lưu trú mà bạn sở hữu, quản lý hoặc có liên quan.
- Nhận xét của bạn phải xuất phát từ trải nghiệm thực tế, trực tiếp của bạn và không được tạo bằng trí tuệ nhân tạo. Bạn phải cung cấp cho chúng tôi bằng chứng thỏa đáng về trải nghiệm của bản thân, nếu cần (ví dụ: bằng chứng lưu trú tại nơi lưu trú mà bạn đang nhận xét; hoặc bằng chứng cho thấy bạn không thể tiếp tục lưu trú do hành động chậm trễ của bên còn lại).

Nhận xét giả

Nhận xét giả là nhận xét không phản ánh trải nghiệm thực tế và được gửi nhằm mục đích đánh lừa hoặc thao túng nhận thức hoặc hành vi của những khách khác. Ví dụ về nhận xét giả bao gồm:

- Khi đối tác nơi lưu trú yêu cầu hoặc để lại nhận xét về nơi lưu trú của chính họ.
- Nhận xét được gửi để đổi lấy tiền, thưởng hoặc ưu đãi nhằm mục đích thao túng xếp hạng của nơi lưu trú.

Chúng tôi không cho phép đăng nhận xét giả trên trang web của mình. Khi phát hiện nhận xét giả, chúng tôi sẽ xóa khỏi trang web và thực hiện hành động thích hợp.

Thao túng nhận xét

Chúng tôi không cho phép khách hoặc đối tác sử dụng quy trình nhận xét để tìm cách tống tiền hoặc thao túng cảm nhận trong nhận xét. Ví dụ:

- Khách không được đe dọa sử dụng nhận xét để gây bất lợi cho đối tác nhằm được hoàn tiền hay bồi thường thêm.
- Đối tác không được yêu cầu viết nhận xét tích cực để hoàn tiền cho khách hoặc yêu cầu khách sửa đổi nhận xét để được bồi thường thêm.
- Đối tác không được gửi, hoặc yêu cầu khách gửi nhận xét tiêu cực về nhóm nơi lưu trú cạnh tranh nhằm hạ điểm xếp hạng của họ.

Khi phát hiện hành vi như vậy, chúng tôi sẽ xóa các nhận xét bị thao túng khỏi trang web của mình và thực hiện hành động thích hợp.

Biện pháp khuyến khích

Với chúng tôi và khách hàng, điều quan trọng là nhận xét phải khách quan và trung thực. Nhận xét phải được viết trực tiếp bởi khách, phản ánh trải nghiệm riêng của họ và mang tính khách quan. Đối tác không được thay mặt khách viết nhận xét hoặc đưa ra bất kỳ hình thức khuyến khích nào nhằm thúc đẩy khách gửi nhận xét.

Đôi khi, chúng tôi có thể có biện pháp khuyến khích khách hoàn thành nhận xét, chẳng hạn như phiếu giảm giá, coupon hoặc điểm thưởng để sử dụng cho chuyến đi trong tương lai. Chúng tôi luôn cung cấp các biện pháp khuyến khích này bất kể khách gửi nhận xét tiêu cực hay tích cực. Trong trường hợp khách nhận được thưởng khuyến khích khi gửi nhận xét, chúng tôi cũng sẽ gắn nhãn rõ ràng nhận xét đã đăng là nhận xét có thưởng khuyến khích.

Chúng tôi không cho phép đăng nhận xét có thưởng khuyến khích nhưng bị che giấu trên trang web của mình. Khi phát hiện nhận xét có thưởng khuyến khích nhưng bị che giấu, chúng tôi sẽ xóa khỏi trang web và thực hiện hành động thích hợp.

Xóa nhận xét

Khách hoặc đối tác có thể liên hệ với bộ phận Dịch vụ khách hàng để xóa nhận xét hoặc phản hồi họ đã đăng.

Chúng tôi có thể từ chối hoặc xóa nhận xét và phản hồi nhận xét của đối tác trong các trường hợp sau:

- Nhận xét hoặc phản hồi chứa dữ liệu cá nhân về người khác, ví dụ: họ tên hoặc địa chỉ.
- Nhận xét hoặc phản hồi được chứng minh là giả hoặc được cung cấp một cách gian lận, hoặc
- Nhận xét hoặc phản hồi mang tính xúc phạm, trái pháp luật hoặc chứa nội dung bị cấm như nêu trong hướng dẫn này.

Chúng tôi không xóa nhận xét chỉ vì nhận xét chứa nội dung tiêu cực.

Chúng tôi không xóa nhận xét về nơi lưu trú trong trường hợp khách đã có ý định lưu trú hoặc tham gia hoạt động. Ví dụ, trong trường hợp khách:

- Không được cung cấp phòng hoặc không thể vào được nơi lưu trú.
- Rời đi sớm hơn dự kiến.
- Bị hủy đặt chỗ giữa chừng khi đang lưu trú/tham gia hoạt động.
- Đặt phòng của họ bị đối tác nơi lưu trú hủy trong vòng 24 giờ sau khi nhận phòng.

Nhận xét về dịch vụ du lịch

Nhận xét về nơi lưu trú

Nếu bạn đã đặt nơi lưu trú trên trang web của chúng tôi, chúng tôi sẽ gửi cho bạn email hoặc thông báo đầy mời bạn nhận xét về kỳ lưu trú tại nơi lưu trú này. Bạn có thể nhận xét về nơi lưu trú nếu bạn đã lưu trú tại đó hoặc nếu bạn đã đến nơi lưu trú nhưng không lưu trú tại đó. Bạn cũng có thể nhận xét nơi lưu trú nếu đặt phòng của bạn bị đối tác nơi lưu trú hủy trong vòng 24 giờ sau khi nhận phòng.

Nếu bạn chỉ hoàn thành một phần nhận xét, chẳng hạn như điểm đánh giá mức độ sạch sẽ hoặc dịch vụ, nhận xét đã hoàn thành một phần đó sẽ tự động được gửi cho chúng tôi để đăng sau 21 ngày.

Chấm điểm

Khách có thể chấm điểm tổng thể cho nơi lưu trú họ đang nhận xét theo thang điểm đơn giản từ 1–5. Để tính điểm nhận xét nơi lưu trú được hiển thị, chúng tôi chuyển đổi tất cả các điểm nhận được thành điểm trên thang điểm 10, sau đó cộng toàn bộ điểm của các nhận xét đã đăng tải và chia cho tổng số nhận xét đã đăng tải.

Khách hàng cũng có thể gửi điểm phụ cho các khía cạnh và đặc điểm cụ thể của nơi lưu trú hoặc kỳ lưu trú, chẳng hạn như độ sạch sẽ, nhân viên, bữa sáng hoặc vị trí. Điểm tổng hợp và các điểm phụ này được khách hàng gửi riêng nên có thể khác nhau.

Để đảm bảo nhận xét phù hợp và hữu ích với khách hàng, chúng tôi xóa nhận xét về chỗ nghỉ sau ba năm (trừ trường hợp nơi lưu trú chỉ có một số nhận xét ít ỏi).

Phản hồi của đối tác

Đối tác nơi lưu trú có thể phản hồi nhận xét. Điều này cho phép đối tác nơi lưu trú giải quyết mọi vấn đề được nêu và nhấn mạnh các biện pháp khắc phục hoặc cải thiện nơi lưu trú mà họ đã thực hiện. Chúng tôi không hỗ trợ đối tác nơi lưu trú liên hệ trực tiếp

với người viết nhận xét. Phản hồi của đối tác cũng phải tuân theo quy trình kiểm duyệt như nhận xét của khách.

Trong trường hợp đối tác nơi lưu trú, hoạt động hoặc xe thuê thực sự cho rằng nhận xét không đáp ứng tiêu chí và yêu cầu đặt ra theo hướng dẫn này, đối tác có thể gửi biểu mẫu phản đối nhận xét cho chúng tôi thông qua các công cụ dịch vụ đối tác hoặc liên hệ với bộ phận Dịch vụ khách hàng. Chúng tôi cũng có thể cân nhắc yêu cầu xóa nhận xét của đối tác nơi lưu trú trong trường hợp đã có thay đổi về quyền sở hữu nơi lưu trú hoặc hoàn thành công trình cải tạo lớn.

Vrbo

Đối với nhận xét về nhà và căn hộ du lịch được gửi qua trang web hoặc app Vrbo, chúng tôi áp dụng một số tính năng cụ thể với quy trình kiểm duyệt. Chúng tôi vận hành "hệ thống nhận xét hai chiều", trong đó:

- Sau khi khách hoặc đối tác gửi nhận xét, bên còn lại có 14 ngày để gửi nhận xét.
- Chúng tôi đăng tải các nhận xét (miễn là tuân thủ hướng dẫn nội dung tổng thể của chúng tôi) cùng một lúc.
- Nếu sau 14 ngày kể từ ngày gửi nhận xét đầu tiên mà bên còn lại chưa gửi nhận xét của họ thì chúng tôi sẽ đăng tải nhận xét đã gửi (và khi đó không thể gửi nhận xét bổ sung liên quan đến kỳ lưu trú nữa).

Chuyển nhận xét sang Vrbo

Đối tác của Vrbo có thể yêu cầu chuyển nhận xét trước đây sang tin bán phòng của họ trên Vrbo cho cùng một nơi lưu trú nếu họ mua hoặc nhận quyền quản lý nơi lưu trú đó. Không cần phải xin chủ/quản lý nơi lưu trú trước đó cho phép chuyển. Tất cả nhận xét, cả tích cực lẫn tiêu cực, đều sẽ được chuyển.

Nếu nhận xét được chuyển theo quy trình này, chúng tôi sẽ gắn nhãn rõ ràng rằng nhận xét đó liên quan đến quản lý hoặc chủ sở hữu khác.

Nhận xét về dịch vụ thuê xe

Nếu bạn đã đặt dịch vụ thuê xe, chúng tôi sẽ gửi cho bạn email hoặc thông báo tự động mời bạn nhận xét về trải nghiệm của mình sau khi bạn nhận xe.

Chúng tôi hỏi khách xem họ có trải nghiệm tích cực hay tiêu cực với việc nhận xe và sử dụng xe. Sau đó, chúng tôi tạo điểm tổng hợp dựa trên phản hồi tích cực/tiêu cực về cả hai khía cạnh này.

Khách cũng có thể gửi điểm số tích cực hoặc tiêu cực cho các khía cạnh cụ thể của dịch vụ thuê xe, chẳng hạn như địa điểm nhận xe, thời gian nhận xe và tình trạng xe. Điểm tổng hợp và các điểm phụ này được khách hàng gửi riêng nên có thể khác nhau.

Chúng tôi thường hiển thị tỉ lệ đánh giá tích cực của khách đối với các nhà cung cấp dịch vụ thuê xe, dựa trên số lần thuê xe với nhà cung cấp đó. Để đảm bảo nhận xét phù hợp và hữu ích với khách, chúng tôi sẽ xóa các nhận xét về dịch vụ thuê xe sau 12 tháng.

Nhận xét về các hoạt động và điểm tham quan tại địa phương

Nếu bạn đã đặt hoạt động, chúng tôi sẽ gửi cho bạn email hoặc thông báo tự động sau khi bạn hoàn thành hoạt động để mời bạn nhận xét về trải nghiệm của mình.

Điểm nhận xét tổng thể hoặc trên tiêu đề là bình quân của toàn bộ điểm số cuối cùng có liên quan của các nhận xét đã đăng tải.

Nhận xét chưa được xác thực

Đôi khi, chúng tôi cũng có thể hiển thị nhận xét và điểm nhận xét không được gửi trực tiếp cho chúng tôi hoặc chưa được chúng tôi xác thực.

Vrbo

Một số nhận xét trên Vrbo đến từ việc khách gửi đánh giá trực tiếp đến một trong các đối tác nơi lưu trú bên ngoài trang web hoặc quy trình của chúng tôi hoặc gửi tới Vrbo theo quy trình kiểm duyệt trước đó. Những nhận xét này không được xác thực bằng quy trình kiểm duyệt được nêu trong hướng dẫn này. Chúng tôi vẫn có thể hiển thị những nhận xét này, tuy nhiên, để đủ điều kiện đăng tải, những nhận xét đó phải:

- Đến từ đối tác nơi lưu trú. Chúng tôi yêu cầu đối tác chỉ chia sẻ những nhận xét đã được xác thực đáp ứng hướng dẫn nội dung tổng thể của chúng tôi; hoặc
- Được gửi cho Vrbo theo quy trình kiểm duyệt trước đây. Quy trình này yêu cầu phải có mã đặt phòng hợp lệ từ giao dịch đặt phòng với một trong các đối tác nơi lưu trú của chúng tôi.

Mỗi loại nhận xét Vrbo này đều được đánh dấu rõ ràng trên phần hiển thị nhận xét của chúng tôi.

Nhận xét về hoạt động trên Viator và Get Your Guide

Ngoài nhận xét về hoạt động đã được xác thực, chúng tôi còn hiển thị một số nhận xét về các hoạt động được thu thập thông qua hợp tác với các trang web du lịch nổi tiếng Viator và Get Your Guide. Mặc dù chúng tôi không xác thực nhận xét đến từ

Viator và Get Your Guide, các nhận xét này phải đáp ứng hướng dẫn nội dung tổng thể để được đăng tải trên trang web hoặc app của chúng tôi.

Những nhận xét này được đánh dấu rõ ràng là có nguồn gốc từ Viator hoặc Get Your Guide trong phần hiển thị nhận xét của chúng tôi.

Điểm nhận xét từ các trang web du lịch khác

Một số nơi lưu trú chưa có nhận xét nào từ khách đặt phòng trên trang web hoặc app của chúng tôi, chẳng hạn như nơi lưu trú mới đăng ký trên trang. Với những nơi lưu trú này, trong khi chờ nhận xét từ khách của mình, chúng tôi sẽ hiển thị điểm trung bình từ nhận xét lấy ở các trang web du lịch bên thứ ba nổi tiếng khác. Chúng tôi không hiển thị nội dung nhận xét từ các trang web này.

Chúng tôi không thể xác thực nhận xét từ các trang khác để xác nhận xem các nhận xét này có đáp ứng tiêu chí của mình hay không, tuy nhiên, chúng tôi lấy điểm nhận xét từ các trang web du lịch bên thứ ba nổi tiếng. Nếu điểm nhận xét tính theo thang điểm từ 1 đến 5, chúng tôi có thể sẽ nhân đôi số điểm để phù hợp với điểm nhận xét trên trang của chúng tôi.

Điểm nhận xét được lấy từ trang web du lịch bên thứ ba sẽ được đánh dấu rõ ràng trên phần hiển thị nhận xét của chúng tôi.

Hướng dẫn nội dung tổng thể

Nội dung bị cấm

Chúng tôi không cho phép hiển thị nội dung gây hiểu lầm, có hại hoặc xúc phạm trên trang web hoặc app của mình. Nội dung bạn gửi để đăng tải không được bao gồm những nội dung sau:

- Nội dung không liên quan trực tiếp đến mục đích (ví dụ: tin bán phòng nơi lưu trú chỉ được liên quan đến nơi lưu trú đó; tin bán phòng nơi lưu trú không được dẫn người dùng đến các trang web của bên thứ ba; mô tả hồ sơ của bạn chỉ được liên quan đến bạn).
- Nội dung giả hoặc có ý định gian lận.
- Quảng cáo đến những người dùng khác (ví dụ: mời gọi đặt phòng tại nơi lưu trú khác).
- Bất kỳ nội dung nào bạn không có quyền xuất bản hợp pháp.
- Nội dung phỉ báng hoặc phản cảm khác (chẳng hạn như nội dung khiêu dâm, tục tĩu, phỉ báng, bất hợp pháp, công kích, xúc phạm, phân biệt đối xử, phản đối, hăm dọa, khuyến khích bạo lực hoặc gây hại, mô tả hành vi khóa thân hoặc hoạt động tình dục hoặc "không phù hợp với khách gia đình").
- Hình ảnh hay thông tin về trẻ em hoặc bất kỳ bên thứ ba nào mà không được họ đồng ý (hoặc cha mẹ/người giám hộ hợp pháp của họ đồng ý trong trường hợp trẻ dưới 18 tuổi).
- Dữ liệu cá nhân, chẳng hạn như số điện thoại, chi tiết thẻ tín dụng, địa chỉ thực, địa chỉ email hoặc thông tin có thể được liên kết với một cá nhân cụ thể.
- Giá nơi lưu trú, khoảng giá hoặc thông tin khác về giá trong nhận xét.
- Thẻ HTML, URL hoặc #hashtag.
- Tài liệu được trích dẫn từ các trang web, sách, tạp chí, báo hoặc các nguồn khác, hoặc
- Nội dung bất hợp pháp hoặc vi phạm bản quyền, nhãn hiệu hoặc quyền trí tuệ hoặc quyền sở hữu khác của bên khác.

Xin lưu ý, trong mọi trường hợp, chúng tôi có quyền quyết định nội dung có phù hợp hay không. Chúng tôi có thể chọn không đăng tải hoặc xóa bất kỳ nội dung nào không tuân thủ yêu cầu đặt ra trong hướng dẫn này (hoặc nội dung mà chúng tôi cho là không phù hợp vì bất cứ lý do gì).

Hướng dẫn tạo nội dung

Dưới đây là một số gợi ý hữu ích dành cho bạn khi tạo và gửi nội dung:

- Tập trung nói về trải nghiệm của chính mình. Nội dung phải trung thực, mang tính thông tin, độc đáo và chi tiết.
- Sử dụng đúng ngữ pháp, chính tả và kiến thức cơ bản.
- Nhận xét và góp ý về nhận xét không phải là nơi để yêu cầu trợ giúp hoặc than phiền với chúng tôi hoặc dịch vụ của chúng tôi. Chúng tôi hoan nghênh nhận xét liên quan đến trải nghiệm chuyến đi của bạn. Tuy nhiên, nếu bạn cần liên hệ với chúng tôi hoặc gửi khiếu nại, vui lòng liên hệ với bộ phận Hỗ trợ khách hàng.
- Không được sử dụng nội dung sao chép hoặc trải nghiệm của người khác. Không được sao chép nội dung từ các trang web đánh giá hoặc nguồn thông tin du lịch khác.

Hướng dẫn gửi ảnh

Khi gửi ảnh, bạn cần lưu ý đến một số khía cạnh kỹ thuật như sau:

- Ảnh phải ở định dạng BMP, PNG, GIF hoặc JPEG.
- Kích thước file không được lớn hơn 5MB.
- Hình ảnh phải có chiều cao ít nhất 60 pixel.
- Hình ảnh phải rộng ít nhất 60 pixel.
- Không sử dụng logo, nhãn hiệu, thương hiệu, tài liệu quảng cáo hay nội dung mang tính thương mại khác.

BÁO CÁO NỘI DUNG

Nội dung trên trang của chúng tôi

Nếu bạn cho rằng nội dung được đăng trên trang của chúng tôi có thể là nội dung bất hợp pháp hoặc vi phạm hướng dẫn này, vui lòng liên hệ với bộ phận Hỗ trợ Khách hàng. Nếu bạn đăng nhập vào trang web hoặc ứng dụng của chúng tôi, bạn cũng có thể báo cáo nhận xét liên quan bằng cách bấm vào cờ "báo cáo nhận xét" hiển thị bên cạnh các nhận xét đã đăng tải.