

## Garis panduan kandungan

Kemas kini terakhir: 8 Mei 2026

**Kami tahu komuniti pengembara kami menghargai ulasan dan kandungan yang dicipta oleh pengembara lain serta rakan kongsi kami. Itu sebabnya penting kepada kami dan pengembara kami memastikan bahawa kandungan di laman dan aplikasi kami bersifat benar, membantu dan selamat.**

Apa-apa kandungan yang anda dan pengguna lain serahkan atau sumbangkan, termasuk ulasan, foto, komen dan penyenaian, mesti mematuhi garis panduan ini, jadi kami menggalakkan anda untuk membaca garis panduan ini dengan teliti. Garis panduan ini adalah sebahagian daripada dasar dan terma kami yang lebih luas, termasuk Terma Perkhidmatan dan Kenyataan Privasi kami, yang menerangkan secara lebih terperinci terma pemberian lesen oleh anda kepada kami untuk menggunakan mana-mana kandungan yang diserahkan.

Garis panduan ini dikemaskinikan dari semasa ke semasa dan tarikh semakan terakhir dinyatakan di bahagian atas halaman ini.

### Ulasan

#### Gambaran Keseluruhan

Kami memahami kepentingan ulasan yang dipercayai bagi pengembara kami. Ulasan yang anda serahkan ke laman kami hendaklah benar, mengandungi maklumat berkaitan yang menggambarkan pengalaman sebenar anda dan mematuhi garis panduan kandungan ini.

Kami menyemak semua ulasan yang dihantar kepada kami dan mengambil langkah yang wajar untuk memastikan bahawa hanya mereka yang telah menempah atau menggunakan perkhidmatan perjalanan, seperti penerbangan, penginapan, sewaan kereta atau aktiviti, boleh menulis ulasan tentang pengalaman mereka.

Kami menerbitkan dan memaparkan semua ulasan (positif dan negatif), selagi ulasan tersebut mematuhi garis panduan ini.

Apa-apa ulasan yang tidak dihantar terus kepada kami dan tidak mendapat pengesahan kami akan dilabelkan dengan jelas.

Dalam sesetengah keadaan, anda mungkin boleh menyerahkan maklum balas dalam masa nyata—hal ini bermakna anda akan mempunyai pilihan untuk memberikan maklum balas serta-merta tentang hotel, penerbangan, kereta sewa atau mana-mana aktiviti yang ditempah melalui laman atau aplikasi kami.

#### Penyemakan ulasan

Kami mempunyai pelbagai proses yang tersedia (alat automatik dan/atau penyemakan oleh manusia secara manual) yang kami gunakan untuk mengenal pasti kandungan yang tidak mematuhi garis panduan ini. Apa-apa ulasan yang didapati melanggar garis panduan ini tidak akan diterbitkan dalam laman atau aplikasi kami atau akan dialih keluar jika sudah diterbitkan. Apabila ulasan ditolak oleh proses semakan kami, pengarang dimaklumkan melalui e-mel bahawa ulasan itu telah ditolak kerana tidak mematuhi garis panduan kandungan ini. Dalam sesetengah keadaan, pengarang juga mempunyai peluang untuk menyerahkan semula ulasan mereka bagi penyemakan semula.

Kami tidak mengedit atau mengubah suai ulasan atau respons bagi pihak rakan kongsi atau pengembara.

#### Kelayakan dan pengalihan keluar ulasan

##### Syarat kelayakan

Apa-apa ulasan yang diterbitkan di laman atau aplikasi kami mesti memenuhi kriteria kelayakan berikut dan kami boleh menolak atau mengalih keluar mana-mana ulasan yang tidak memenuhi kriteria ini:

- Ulasan mesti diserahkan dalam tempoh enam bulan selepas penginapan, penyewaan kereta atau aktiviti anda. Jika anda menyerahkan lebih daripada satu ulasan untuk hartanah yang sama, kami akan menggunakan ulasan terbaru.
- Anda tidak boleh mengulas hartanah yang anda miliki, uruskan atau dikaitkan dengan hartanah itu.
- Ulasan anda mesti berkaitan dengan pengalaman anda yang tulen dan tidak boleh dihasilkan menggunakan AI. Jika diminta, anda mesti memberi kami bukti yang memuaskan untuk pengalaman anda (contohnya, bukti penginapan anda di hartanah yang sedang anda ulas; atau bukti anda tidak dapat meneruskan penginapan kerana tindakan lewat pihak yang satu lagi).

##### Ulasan palsu

Ulasan palsu ialah ulasan yang tidak mencerminkan pengalaman perjalanan yang asli dan diserahkan untuk cuba mengelirukan atau memanipulasi persepsi atau kelakuan pengembara lain. Contoh ulasan palsu termasuk:

- Apabila rakan kongsi hartanah meminta atau meninggalkan ulasan tentang hartanah mereka sendiri.
- Ulasan yang diserahkan untuk mendapatkan bayaran, ganjaran atau insentif sebagai pertukaran untuk cuba memanipulasikan penilaian hartanah.

Kami tidak membenarkan penerbitan ulasan palsu di laman kami. Apabila kami mengesan ulasan palsu, kami akan mengalih keluar ulasan tersebut daripada laman kami dan mengambil tindakan yang sewajarnya.

## **Manipulasi ulasan**

Kami tidak membenarkan pengembara atau rakan kongsi menggunakan proses ulasan untuk cuba memeras wang atau memanipulasi sentimen ulasan. Sebagai contoh:

- Pengembara tidak boleh mengancam rakan kongsi dengan menggunakan ulasan untuk mendapatkan bayaran balik atau pampasan tambahan.
- Rakan kongsi tidak boleh meminta ulasan positif sebagai pertukaran untuk bayaran balik atau meminta tetamu menyemak semula ulasan bagi menerima pampasan tambahan.
- Rakan kongsi tidak boleh menyerahkan atau meminta pengembara menyerahkan, ulasan negatif pesaing untuk menurunkan penilaian ulasan mereka.

Sekiranya kami mendapat tahu tentang kelakuan sedemikian, kami akan mengalih keluar ulasan yang dimanipulasi daripada laman kami dan mengambil tindakan yang sewajarnya.

## **Insentif**

Penting kepada kami dan pengembara kami untuk mendapat ulasan yang bersifat saksama dan jujur. Ulasan harus datang terus daripada pengembara, mencerminkan pengalaman unik mereka dan tidak berat sebelah. Rakan kongsi tidak boleh menulis ulasan bagi pihak pengembara atau menawarkan sebarang insentif bagi menggalakkan pengembara menyerahkan ulasan.

Dari semasa ke semasa, kami mungkin menawarkan insentif kepada pengembara untuk melengkapkan ulasan, seperti penjimatan, kupon atau mata ganjaran untuk digunakan dalam perjalanan akan datang. Insentif ini tetap akan disediakan tidak kira pengembara menyerahkan ulasan negatif atau ulasan positif. Apabila pengembara menerima insentif atas penyerahan ulasan mereka, kami juga akan melabelkan ulasan yang diterbitkan dengan jelas sebagai ulasan berinsentif.

Kami tidak membenarkan penerbitan ulasan berinsentif yang disembunyikan di laman kami. Apabila kami mengesan ulasan berinsentif yang disembunyikan, kami akan mengalih keluar ulasan tersebut daripada laman kami dan mengambil tindakan yang sewajarnya.

## **Pengalihan keluar ulasan**

Pengembara atau rakan kongsi boleh menghubungi Perkhidmatan Pelanggan untuk mengalih keluar ulasan atau respons mereka yang telah diterbitkan.

Kami mungkin menolak atau mengalih keluar ulasan dan respons rakan kongsi terhadap ulasan dalam keadaan berikut:

- Ulasan atau respons itu mengandungi data peribadi tentang orang lain, contohnya nama penuh atau alamat mereka
- Ulasan atau respons itu terbukti palsu atau diberikan secara menipu, atau
- Ulasan atau respons itu menyinggung perasaan, menyalahi undang-undang atau mengandungi apa-apa kandungan terlarang seperti yang dinyatakan dalam garis panduan ini.

Kami tidak akan mengalih keluar ulasan semata-mata kerana ulasan itu mengandungi kandungan negatif.

Kami tidak akan mengalih keluar ulasan penginapan apabila pengembara cuba menginap atau menyertai aktiviti mereka. Sebagai contoh, apabila pengembara:

- Tidak ditawarkan bilik atau tidak dapat mengakses hartanah itu;
- Meninggalkan hartanah itu lebih awal daripada hari berlepas mereka yang dijadualkan.
- Tempahan mereka dibatalkan di pertengahan penginapan/aktiviti.
- Jika tempahan mereka dibatalkan oleh rakan kongsi hartanah dalam tempoh 24 jam selepas daftar masuk.

## **Ulasan perkhidmatan perjalanan**

### **Ulasan penginapan**

Jika anda telah menempah penginapan di laman kami, kami akan menghantar e-mel atau notifikasi mesej kepada anda yang menjemput anda untuk memberikan ulasan tentang penginapan anda. Anda boleh mengulas sesuatu penginapan jika anda menginap di sana atau jika anda tiba di penginapan tersebut tetapi sebenarnya tidak menginap di sana. Anda juga boleh mengulas penginapan jika tempahan anda dibatalkan oleh rakan kongsi hartanah itu dalam tempoh 24 jam selepas daftar masuk.

Jika anda hanya melengkapkan sebahagian daripada ulasan, seperti subskor untuk kebersihan atau perkhidmatan, ulasan yang separuh lengkap itu akan diserahkan secara automatik kepada kami untuk diterbitkan selepas 21 hari.

## **Penskoran**

Pengembara boleh memberikan skor keseluruhan untuk hartanah yang mereka ulas pada skala mudah 1-5. Untuk mendapatkan skor ulasan hartanah yang kami paparkan, kami menukar semua skor yang diterima kepada skor daripada 10

markah, kemudian menjumlahkan semua ulasan yang diterbitkan dan membahagikan jumlah tersebut dengan jumlah bilangan skor ulasan yang diterbitkan.

Pengembara juga boleh menyerahkan sub-skor untuk aspek dan ciri khusus hartanah atau penginapan, seperti kebersihan, kakitangan, sarapan atau lokasi. Skor keseluruhan dan sub-skor ini diserahkan oleh pengembara secara berasingan, jadi skor tersebut mungkin berbeza.

Untuk memastikan ulasan adalah relevan dan membantu pengembara, kami akan mengalih keluar ulasan penginapan selepas tiga tahun (kecuali apabila hartanah hanya mempunyai bilangan ulasan yang terhad).

## **Respons rakan kongsi**

Rakan kongsi hartanah boleh membalas ulasan. Ciri ini membolehkan rakan kongsi hartanah menangani apa-apa isu yang dibangkitkan dan menyerlahkan sebarang pemulihan atau penambahbaikan hartanah yang mereka lakukan. Kami tidak memudahkan hubungan langsung oleh rakan kongsi hartanah dengan pengulas. Respons rakan kongsi tertakluk pada proses semakan yang sama seperti ulasan pengembara.

Apabila rakan kongsi hartanah, aktiviti atau kereta benar-benar berpendapat bahawa sesuatu ulasan tidak memenuhi kriteria dan keperluan yang ditetapkan dalam garis panduan ini, rakan kongsi tersebut boleh sama ada menghantar borang pertikaian ulasan kepada kami melalui alat perkhidmatan rakan kongsi mereka atau menghubungi Khidmat Pelanggan. Kami juga mungkin mempertimbangkan permintaan oleh rakan kongsi hartanah untuk mengalih keluar ulasan dalam konteks perubahan pemilikan hartanah atau penyempurnaan pengubahsuaian besar.

## **Vrbo**

Untuk ulasan sewaan percutian yang diserahkan melalui laman atau aplikasi Vrbo kami, proses semakan kami mempunyai beberapa ciri khusus. Kami menjalankan "sistem semakan dua hala", iaitu:

- Sebaik sahaja pengembara atau rakan kongsi menyerahkan ulasan, pihak yang satu lagi mempunyai 14 hari untuk menyerahkan ulasan.
- Kami menerbitkan kedua-dua ulasan (dengan syarat ulasan tersebut mematuhi garis panduan kandungan keseluruhan kami) pada masa yang sama.
- Jika, selepas 14 hari dari hari ulasan pertama diserahkan, pihak yang satu lagi belum menyerahkan ulasan mereka sendiri, kami akan menerbitkan ulasan yang diserahkan (dan tiada ulasan tambahan boleh diserahkan berkaitan dengan penginapan tersebut).

## **Pemindahan ulasan Vrbo**

Rakan kongsi Vrbo boleh meminta pemindahan ulasan sejarah untuk hartanah yang sama kepada penyenaian hartanah Vrbo mereka jika mereka membeli atau memperoleh hak untuk mengendalikan hartanah tersebut. Kebenaran pemilik/pengurus hartanah sebelum ini tidak diperlukan untuk membuat pemindahan. Mana-mana pemindahan ulasan melibatkan semua ulasan, sama ada ulasan positif mahupun ulasan negatif.

Jika ulasan dipindahkan melalui proses ini, kami akan melabelkan mana-mana ulasan yang dipindahkan secara jelas dengan menyertakan notasi bahawa ulasan itu berkaitan dengan pengurusan atau pemilikan yang berbeza.

## **Ulasan kereta sewa**

Jika anda telah menempah kereta sewa, kami akan menghantar e-mel atau notifikasi mesej kepada anda yang menjemput anda untuk memberikan ulasan tentang pengalaman anda selepas anda mengambil kereta sewa anda.

Kami bertanya kepada pengembara sama ada mereka mengalami pengalaman positif atau negatif berkenaan dengan pengambilan dan kenderaan itu. Kami kemudian menghasilkan skor kumulatif berdasarkan maklum balas positif/negatif tentang kedua-dua perkara ini.

Pengembara juga boleh menyerahkan skor positif atau negatif untuk aspek tertentu berkenaan penyewaan mereka, seperti lokasi pengambilan, masa pengambilan dan keadaan kenderaan. Skor keseluruhan dan sub-skor ini diserahkan oleh pengembara secara berasingan, jadi skor tersebut mungkin berbeza.

Kami biasanya memaparkan peratusan keseluruhan penilaian positif pelanggan untuk penyedia kereta sewa, berdasarkan penyewaan yang dibuat dengan penyedia tersebut. Untuk memastikan ulasan adalah relevan dan membantu pengembara, kami mengalih keluar ulasan kereta sewa selepas 12 bulan.

## **Ulasan aktiviti dan tarikan tempatan**

Jika anda telah menempah aktiviti, kami akan menghantar e-mel atau notifikasi mesej kepada anda selepas anda melengkapkan aktiviti anda yang menjemput anda untuk memberikan ulasan tentang pengalaman anda.

Skor ulasan keseluruhan atau tajuk ialah purata mudah semua skor akhir ulasan berkaitan yang diterbitkan.

## **Ulasan tidak disahkan**

Dari semasa ke semasa, kami juga mungkin memaparkan ulasan dan skor ulasan yang belum diserahkan secara terus kepada kami dan yang belum kami sahkan.

## **Vrbo**

Sesetengah ulasan Vrbo datang daripada pengembara yang menyerahkan ulasan terus kepada salah satu rakan kongsi hartanah kami di luar laman atau proses kami atau diserahkan kepada Vrbo mengikut proses semakan sebelumnya. Ulasan ini tidak disahkan oleh proses semakan yang digariskan dalam garis panduan ini. Kami mungkin masih akan memaparkan ulasan ini, walau bagaimanapun, untuk membuatkan ulasan ini layak untuk diterbitkan, ulasan tersebut mestilah sama ada:

- Daripada rakan kongsi hartanah, yang dikehendaki untuk berkongsi dengan kami hanya ulasan yang disahkan yang memenuhi garis panduan kandungan keseluruhan kami; atau
- Diserahkan kepada Vrbo mengikut proses semakan kami sebelum ini, yang memerlukan kod tempahan yang sah daripada tempahan yang dibuat dengan salah satu rakan kongsi hartanah kami.

Setiap jenis ulasan Vrbo ini ditandakan dengan jelas dalam paparan ulasan kami.

## **Ulasan aktiviti Viator dan Get Your Guide**

Selain ulasan aktiviti yang disahkan kami, kami juga memaparkan beberapa ulasan aktiviti yang dikumpulkan dengan kerjasama laman web perjalanan terkenal Viator dan Get Your Guide. Walaupun kami tidak mengesahkan ulasan yang datang daripada Viator dan Get Your Guide, ulasan tersebut mesti memenuhi garis panduan kandungan keseluruhan kami untuk diterbitkan di laman atau aplikasi kami.

Ulasan ini ditandakan dengan jelas sebagai berasal daripada Viator atau Get Your Guide dalam paparan ulasan kami.

## **Skor ulasan daripada laman web perjalanan lain**

Sesetengah hartanah masih tidak mempunyai apa-apa ulasan daripada pengembara yang menempah di laman atau aplikasi kami, seperti hartanah yang baru dengan laman kami. Untuk hartanah tersebut, kami akan memaparkan skor purata dengan menggunakan ulasan daripada laman web perjalanan pihak ketiga terkenal yang lain sehingga hartanah tersebut menerima ulasan di laman kami. Kami tidak memaparkan sebarang kandungan bertulis ulasan daripada laman web lain ini.

Kami tidak dapat mengesahkan ulasan daripada laman lain untuk memastikan sama ada ulasan itu memenuhi kriteria ulasan kami, namun, skor ulasan ini diimport daripada laman web perjalanan pihak ketiga yang terkenal. Jika sesuatu skor ulasan diberikan dalam skala 1 hingga 5, kami mungkin akan menggandakan skor ini agar sejajar dengan penskoran ulasan di laman kami.

Mana-mana skor ulasan yang diimport daripada laman web perjalanan pihak ketiga ditandakan dengan jelas dalam paparan ulasan kami.

## **Garis panduan kandungan umum**

### **Kandungan terlarang**

Kami tidak membenarkan kandungan yang mengelirukan, memudaratkan atau menyinggung perasaan di laman atau aplikasi kami. Kandungan yang anda serahkan untuk penerbitan tidak boleh termasuk perkara yang berikut:

- Kandungan yang tidak berkaitan secara langsung dengan tujuannya (contohnya, penyenaian hartanah hendaklah hanya yang berkaitan dengan hartanah subjek; penyenaian hartanah tidak harus menghalakan pengguna ke laman web pihak ketiga; dan penerangan profil anda mesti berkaitan dengan anda sahaja).
- Kandungan palsu atau bersifat menipu.
- Mengiklankan kepada pengguna lain (sebagai contoh, rayuan untuk menempah hartanah alternatif).
- Sebarang kandungan yang anda tidak mempunyai hak undang-undang untuk diterbitkan.
- Kata-kata kesat atau kandungan lain yang tidak wajar (seperti kandungan berunsur pornografi, lucah, kesat, haram, menyinggung, menghina, diskriminasi, tidak wajar, mengancam, menggalakkan keganasan atau bahaya, memaparkan sebarang bentuk kebogelan atau aktiviti seksual, atau sebaliknya 'tidak mesra keluarga').
- Foto atau maklumat tentang kanak-kanak atau mana-mana pihak ketiga tanpa persetujuan mereka (atau persetujuan ibu bapa atau penjaga sah di sisi undang-undang bagi kanak-kanak bawah umur 18 tahun).
- Data peribadi, seperti nombor telefon, butiran kad kredit, alamat fizikal, alamat e-mel atau maklumat yang boleh dikaitkan dengan individu tertentu.
- Kadar hartanah, julat kadar atau maklumat penentuan harga lain dalam ulasan.
- Tag HTML, URL atau #tandapagar.
- Bahan petikan daripada laman web, buku, majalah, akhbar atau sumber lain atau
- Kandungan yang menyalahi undang-undang atau melanggar mana-mana hak cipta, tanda dagangan atau hak intelektual atau hak propertari lain yang dimiliki oleh orang lain.

Harap maklum bahawa kami berhak mengikut budi bicara kami yang munasabah untuk memutuskan kesesuaian kandungan dalam semua keadaan. Kami boleh memilih untuk tidak menerbitkan atau untuk mengalih keluar apa-apa kandungan yang tidak mematuhi keperluan yang ditetapkan dalam garis panduan ini (atau yang kami, atas apa-apa sebab, anggap sebagai tidak sesuai).

## **Panduan mencipta kandungan**

Berikut adalah beberapa petunjuk berguna untuk diingat semasa mencipta dan menyerahkan kandungan:

- Tumpukan pada pengalaman anda. Bersikap jujur, bermaklumat, unik dan terperinci.
- Gunakan tatabahasa, ejaan yang baik dan akal budi.
- Ulasan dan komen tentang ulasan bukan tempat untuk meminta bantuan atau menyuarakan kekecewaan terhadap kami atau perkhidmatan kami. Kami mengalu-alukan ulasan yang berkaitan dengan pengalaman perjalanan anda, tetapi jika anda perlu menghubungi kami atau mengemukakan aduan, sila hubungi Sokongan Pelanggan kami.
- Jangan gunakan kandungan yang diciplak atau pengalaman orang lain. Anda tidak boleh potong dan tampal daripada laman ulasan atau sumber perjalanan lain.

## **Panduan penyerahan foto**

Terdapat beberapa aspek teknikal yang perlu anda ingat semasa menyerahkan foto:

- Imej harus dalam format BMP, PNG, GIF atau JPEG.
- Saiz fail mestilah 5mb atau kurang.
- Imej mestilah sekurang-kurangnya 60 piksel tinggi.
- Imej mestilah sekurang-kurangnya 60 piksel lebar.
- Tiada logo, tajuk, penjenamaan, bahan promosi atau sebarang kandungan lain yang dimaksudkan untuk tujuan komersial.

## **MELAPORKAN KANDUNGAN**

### **Kandungan di laman kami**

Jika anda percaya bahawa kandungan yang disiarkan di laman kami mungkin menyalahi undang-undang atau mungkin melanggar garis panduan ini, sila hubungi Perkhidmatan Pelanggan. Jika anda log masuk ke dalam laman atau aplikasi kami, anda juga boleh melaporkan mana-mana ulasan yang berkenaan dengan mengklik bendera 'laporkan ulasan' yang disediakan di sebelah setiap ulasan yang diterbitkan.