

## Pautas de contenido

Última actualización: 24 de agosto de 2026

**Sabemos que nuestra comunidad de viajeros valora las opiniones y el contenido que crean nuestros socios y otros viajeros. Por eso, es importante, tanto para nosotros como para los viajeros, que el contenido de nuestro sitio web y aplicación sea verídico, útil y seguro.**

El contenido que tú y otros usuarios envíen o aporten, como opiniones, fotos, comentarios y anuncios, debe cumplir con estas pautas, por lo que recomendamos leerlas con atención. Estas pautas forman parte de nuestras políticas y términos más generales, incluidos, según corresponda, nuestros Términos de servicio y nuestro Aviso de privacidad, donde se establecen con más detalle los términos en los que nos concedes una licencia para usar el contenido que envías.

Estas pautas se actualizan ocasionalmente; la última fecha de revisión se indica al principio de esta página.

Si quieres saber más sobre las pautas que aplican al contenido que proporcionan nuestros socios, consulta también nuestra Política de contenido proporcionado por socios. La Política de contenido proporcionado por socios forma parte de estas Pautas de contenido.

### Opiniones

#### Resumen

Entendemos la importancia de las opiniones de confianza para nuestros viajeros. Las opiniones que envíes a nuestro sitio web deberán ser verdaderas, contener información pertinente sobre tu experiencia real y cumplir con estas pautas de contenido.

Moderamos todas las opiniones que se envían, y tomamos medidas razonables para garantizar que solo puedan publicar una opinión de su experiencia quienes hayan reservado o prestado un servicio de viaje, como vuelos, estancias, renta de autos o actividades.

Mostramos todas las opiniones, tanto positivas como negativas, siempre y cuando cumplan con estas pautas.

Todas las opiniones que no recibimos ni verificamos de forma directa se etiquetan con claridad.

En algunos casos, podrás enviar comentarios en tiempo real, es decir, dar tu opinión de forma inmediata sobre el hotel, el vuelo, la renta de auto o la actividad que reserves en nuestro sitio web o aplicación.

#### Moderación de las opiniones

Disponemos de una serie de procesos (herramientas automatizadas y/o moderación manual realizada por personas) que usamos para identificar el contenido que no cumple con estas pautas. Las opiniones que infrinjan estas pautas no se publicarán en nuestro sitio web ni en nuestra aplicación, o se eliminarán si ya se publicaron. Si nuestros procesos de moderación rechazan una opinión, se le comunicará al autor por correo electrónico que la opinión se rechazó porque no cumple con estas pautas de contenido. En ciertos casos, el autor podrá volver a enviar su opinión para que esta pase por el proceso de moderación una vez más.

No editamos ni modificamos, de ningún otro modo, las opiniones ni las respuestas en nombre de nuestros socios o viajeros.

#### Aceptación y rechazo de opiniones

##### Condiciones de aceptación

Todas las opiniones que se publiquen en nuestro sitio web o aplicación deberán cumplir con estos requisitos de aceptación, y podremos rechazar o eliminar aquellas que no cumplan con lo siguiente:

- Las opiniones deberán enviarse en un plazo de seis meses después de la estancia, renta de auto o actividad. Si envías más de una opinión sobre la misma propiedad, se usará la más reciente.
- No podrás escribir una opinión sobre una propiedad que te pertenezca, que administres o con la que tengas algún tipo de relación.
- Tu opinión debe estar relacionada con tu experiencia genuina y de primera mano, y no debe generarse con inteligencia artificial. Si te lo solicitamos, deberás facilitarnos pruebas satisfactorias de tu experiencia, como una prueba de tu estancia en la propiedad o una prueba de que no pudiste continuar con la estancia debido a una demora de la otra parte.

Los viajeros que hayan intentado completar su reservación o participar en su actividad también pueden dejar una opinión. Puede tratarse de los siguientes casos:

- Al viajero no se le ofreció una habitación cuando llegó a la propiedad o no pudo ingresar a ella.
- El viajero salió antes del día y la hora previstos.
- Se canceló la reservación a mitad de la estancia o actividad.
- La propiedad canceló la reservación en un plazo de 24 horas antes del check-in.

#### Opiniones falsas

Las opiniones falsas son aquellas que no reflejan una experiencia de viaje real, y se envían con la intención de engañar o manipular la percepción o el comportamiento de otros viajeros. Por ejemplo:

- Opiniones que un socio solicita o hace sobre su propiedad.
- Opiniones enviadas a cambio de un pago, recompensa o incentivo en un intento de manipular la puntuación de una propiedad.

Está prohibido publicar opiniones falsas en nuestro sitio web. Si las detectamos, las eliminaremos y tomaremos las medidas pertinentes.

## **Manipulación de las opiniones**

No permitimos que ni los viajeros ni los socios usen las opiniones para intentar extorsionar a alguien a fin de obtener dinero o influir en los comentarios. Por ejemplo:

- Los viajeros no pueden amenazar al socio con usar opiniones en su contra para obtener reembolsos o una compensación adicional.
- Los socios no pueden solicitar una opinión positiva a cambio de reembolsos ni pedirle a un huésped que modifique una opinión para recibir una compensación adicional.
- Los socios no pueden enviar opiniones negativas de la competencia, ni pedir a los viajeros que lo hagan, con el fin de bajar sus puntuaciones.

Si nos enteramos de que este tipo de comportamiento tiene lugar, eliminaremos las opiniones manipuladas de nuestro sitio web y tomaremos las medidas pertinentes.

## **Incentivos**

Es importante para nosotros y para nuestros viajeros que las opiniones sean imparciales y honestas. Las opiniones deben provenir directamente del viajero, reflejar su experiencia única y ser imparciales. Los socios no pueden escribir opiniones en nombre de los viajeros ni ofrecerles incentivos para animarlos a enviar opiniones.

En el futuro, para que nuestros viajeros dejen su opinión, es posible que ofrezcamos incentivos, como descuentos, cupones o puntos de recompensa para otro viaje. Estos incentivos se proporcionan sin importar si la opinión que el viajero envía es positiva o negativa. Cuando un viajero haya recibido un incentivo por enviar sus opiniones, también indicaremos que el comentario publicado fue incentivado.

Está prohibido publicar opiniones incentivadas sin indicar que lo son en nuestro sitio web. Si las detectamos, las eliminaremos y tomaremos las medidas pertinentes.

## **Eliminación de opiniones**

Tanto los viajeros como los socios pueden comunicarse con el servicio de atención a clientes para eliminar sus opiniones o respuestas publicadas.

Por ejemplo, podremos rechazar o eliminar las opiniones y las respuestas de los socios a las opiniones en los siguientes casos:

- La opinión o respuesta contiene datos personales de un tercero, como su nombre completo o domicilio.
- Se demuestra que la opinión o respuesta es falsa o se publicó de forma fraudulenta.
- La opinión o respuesta es ofensiva o ilegal, o incluye contenido prohibido según lo que se establece en estas pautas.
- Hay elementos para concluir que el viajero no completó su reservación o no tenía la intención de completarla.
- Se concluye que el viajero infringió alguna de las normas aplicables a los socios.
- La opinión está duplicada.
- La opinión no corresponde a la propiedad, unidad o actividad correcta, excepto cuando un socio haya reubicado al viajero y este solo pueda escribir una opinión sobre la propiedad original.

No se eliminan opiniones solo porque sean negativas.

## **Opiniones de servicios de viaje**

### **Opiniones de hospedajes**

Si reservaste un hospedaje en nuestro sitio web, te enviaremos un correo electrónico o una notificación push para invitarte a dejar una opinión sobre tu experiencia. Puedes dejar una opinión sobre un hospedaje tanto si te quedaste en él como si solo fuiste al hospedaje y no te quedaste. También puedes dejar una opinión si la propiedad canceló la reservación en un plazo de 24 horas antes del check-in.

Si decides hacerlo, recibiremos automáticamente cada sección que completes de forma progresiva, como las puntuaciones parciales de limpieza o servicio. Si no completas todas las secciones de la opinión, se enviará automáticamente después de 21 días para publicarse.

## **Puntuación**

Los viajeros podrán ofrecer una puntuación general de la propiedad sobre la que dejarán una opinión, con una escala sencilla de 1 a 5 puntos. Para obtener la puntuación de una propiedad, convertimos todas las puntuaciones recibidas a una escala de

10 y, luego, sumamos todas las opiniones publicadas y dividimos esa cantidad por el total de puntuaciones publicadas.

Los viajeros también pueden enviar puntuaciones parciales de características y aspectos específicos de una propiedad o estancia, como la limpieza, el personal, el desayuno o la ubicación. Las puntuaciones generales y parciales se envían de forma individual, por lo que pueden ser diferentes.

A fin de garantizar que las opiniones de los hospedajes sean relevantes y útiles para los viajeros, las eliminamos después de tres años, salvo cuando una propiedad tiene pocas opiniones.

## **Respuestas de socios**

Nuestros socios pueden responder a las opiniones que reciban sobre sus propiedades. Esto les permite abordar cualquier problema planteado y destacar cualquier medida correctiva que se haya tomado o mejoras que se hayan realizado en la propiedad. No facilitamos una vía directa para que las propiedades se comuniquen con las personas que envían una opinión. Las respuestas de nuestros socios están sujetas al mismo proceso de moderación que las opiniones de los viajeros.

Si un socio considera que una opinión sobre su propiedad, auto o actividad no cumple con los criterios y requisitos que se establecen en estas pautas, podrá enviarnos un formulario de disputa de opiniones a través de sus herramientas o comunicarse con el servicio de atención a clientes. También podremos evaluar las solicitudes de socios para eliminar opiniones si hay un cambio de propietario o si se hacen remodelaciones significativas.

## **Vrbo**

En el caso de las opiniones de rentas vacacionales que se envíen a través de los sitios web o la aplicación de Vrbo, nuestro proceso de moderación tiene ciertas características específicas. Tenemos un sistema bidireccional de comentarios, en el que ocurre lo siguiente:

- Una vez que el viajero o el socio envían una opinión, la otra parte tiene 14 días para hacer lo mismo.
- Publicamos ambas opiniones al mismo tiempo, siempre y cuando cumplan con nuestras pautas generales de contenido.
- Si transcurren 14 días a partir del envío de la primera opinión y la otra parte no envió la suya, publicaremos la primera opinión y no se aceptarán más opiniones sobre la estancia.

## **Transferencia de comentarios de Vrbo**

Los socios de Vrbo pueden solicitar la transferencia del historial de comentarios a su anuncio de Vrbo de la misma propiedad si compran o adquieren los derechos para administrarla. No es necesario el permiso del propietario o administrador anterior para hacer la transferencia. Las transferencias de comentarios incluyen tanto los positivos como los negativos.

Si los comentarios se transfieren siguiendo este proceso, indicaremos claramente, en las opiniones transferidas, que se refieren a un administrador o propietario diferente.

## **Opiniones sobre rentas de autos**

Si reservaste una renta de auto, te enviaremos un correo electrónico o una notificación push para invitarte a dejar una opinión sobre tu experiencia después de la entrega. Si decides hacerlo, recibiremos automáticamente cada sección que completes de forma progresiva para publicarla.

Primero, les preguntamos a los viajeros si su experiencia con la entrega y el vehículo fue positiva o negativa. Luego, generamos una puntuación acumulativa con base en los comentarios positivos y negativos de ambos aspectos.

Los viajeros también pueden enviar una puntuación positiva o negativa sobre aspectos específicos de la renta, como el lugar y la hora de entrega, y el estado del vehículo. Las puntuaciones generales y parciales se envían de forma individual, por lo que pueden ser diferentes.

Solemos mostrar un porcentaje general de puntuaciones positivas para las arrendadoras de autos en función de las rentas que se hayan hecho con ella. A fin de garantizar que las opiniones de las rentas de autos sean relevantes y útiles para los viajeros, las eliminamos después de 12 meses.

## **Opiniones de atracciones y actividades locales**

Si reservaste una actividad, te enviaremos un correo electrónico o una notificación push para invitarte a dejar una opinión sobre tu experiencia al finalizar. Si decides hacerlo, recibiremos automáticamente cada sección que completes de forma progresiva para publicarla.

Las puntuaciones generales o globales solo son un promedio de las puntuaciones finales de las opiniones publicadas.

## **Opiniones no verificadas**

Ocasionalmente, también podríamos mostrar opiniones y puntuaciones que no hayamos recibido de forma directa ni verificado.

## **Vrbo**

En Vrbo, hay opiniones que los viajeros envían directamente a nuestros socios, por fuera de nuestro sitio web o nuestros procesos, o que envían a Vrbo conforme a un proceso de moderación anterior. Por lo tanto, esas opiniones no se verifican mediante los procesos de moderación que se describen en estas pautas. Aunque podemos mostrarlas, las opiniones deben cumplir con uno de los siguientes requisitos para que se puedan publicar:

- Deben provenir de uno de nuestros socios, que tienen la obligación de compartir solo opiniones verificadas que cumplan con nuestras pautas generales de contenido.
- Deben haberse enviado a Vrbo según nuestro proceso de moderación anterior, que solicitaba el código válido de una reservación hecha con uno de nuestros socios.

Los diferentes tipos de opiniones provenientes de Vrbo se identifican claramente en nuestra sección de opiniones.

## **Opiniones de las actividades de Viator y GetYourGuide**

Además de las opiniones verificadas de actividades, también mostramos opiniones recopiladas en conjunto con los sitios web reconocidos Viator y GetYourGuide. Si bien no verificamos las opiniones provenientes de Viator y GetYourGuide, estas deberán cumplir con nuestras pautas generales de contenido para que se puedan publicar en nuestro sitio web o aplicación.

Estas opiniones se identifican claramente como provenientes de Viator o GetYourGuide en nuestra sección de opiniones.

## **Puntuaciones provenientes de otros sitios web de viajes**

Algunas propiedades, como las que tienen poco tiempo en nuestro sitio web, aún no cuentan con opiniones de usuarios de nuestro sitio web o aplicación. En esos casos, mostraremos la puntuación promedio en función de las opiniones provenientes de sitios web de terceros reconocidos hasta que reciban una opinión en nuestro sitio web. No mostramos ningún tipo de contenido escrito que provenga de opiniones de estos sitios web.

Pese a que no podemos verificar las opiniones de otros sitios web para garantizar que cumplan con nuestros criterios, estas puntuaciones provienen de sitios web de terceros reconocidos. Si una de las puntuaciones incluidas está calculada sobre una escala de 1 a 5 puntos, es posible que la dupliquemos para que coincida con el formato de puntuación de nuestros sitios web.

Las puntuaciones provenientes de un sitio web de viajes de terceros se identifican claramente en nuestra sección de opiniones.

## **Pautas generales de contenido**

### **Contenido prohibido**

No permitimos contenido engañoso, perjudicial ni ofensivo en nuestro sitio web ni en nuestras aplicaciones.

El contenido que envíes para publicar no podrá incluir lo siguiente:

- Contenido que no esté directamente relacionado con ofrecer, administrar o facilitar viajes, o describir la experiencia de un servicio de viaje. Por ejemplo, los anuncios de propiedades solo deberán referirse a la propiedad en cuestión y no dirigir a los viajeros a sitios web de terceros, y la descripción de tu perfil deberá referirse exclusivamente a ti.
- Contenido falso, erróneo, engañoso, que se proporcione de forma fraudulenta, o que exagere u omita detalles importantes que puedan afectar las expectativas o la toma de decisiones de los viajeros.
- Contenido que use inteligencia artificial generativa para engañar, tergiversar o inventar información, incluido el uso de contenido generado o editado con inteligencia artificial para representar una propiedad de forma errónea, o para emitir acusaciones falsas sobre daños o actos indebidos de los viajeros.
- Publicidad de productos o servicios de la competencia de Expedia Group, o de cualquier otro producto o servicio que no esté relacionado con la propiedad que se anuncia en nuestra plataforma.
- Cualquier contenido que no tengas derecho legal a publicar.
- Lenguaje ofensivo o cualquier otro contenido censurable, como contenido pornográfico, obsceno, profano, ilegal, ofensivo, discriminatorio, censurable o amenazante; que promueva la violencia, el daño, u otras actividades peligrosas o ilegales; o que muestre desnudez o actividad sexual.
- Primeros planos o fotografías de cualquier otro tipo que permitan identificar a niños o terceros específicos, así como información de identificación de estas personas, sin contar con su consentimiento, o el consentimiento de un padre o tutor legal si el niño es menor de 18 años.
- Datos personales, como números de teléfono, datos de tarjetas de crédito, domicilios, direcciones de correo electrónico o información que se pueda vincular a una persona concreta.
- Contenido no aprobado que consista en etiquetas HTML, direcciones URL, enlaces, códigos QR, hashtags o perfiles en redes sociales.
- Material citado de sitios web, libros, revistas, periódicos u otras fuentes.
- Contenido que sea ilegal, o que infrinja algún derecho de autor, marca comercial o propiedad intelectual, o cualquier otro derecho de propiedad de un tercero.
- Tarifas de propiedades, rangos de precios o cualquier otra información sobre precios.

Si detectamos contenido que no cumpla con los requisitos establecidos en estas Pautas de contenido, en nuestros Términos de servicio o en cualquier otra política sobre las plataformas de Expedia Group, tomaremos las medidas correspondientes.

## **Guía para crear contenido**

A continuación, se incluyen algunas sugerencias útiles para tomar en cuenta al momento de crear y enviar contenido:

- Concéntrate en tu experiencia. Exprésate con sinceridad, y proporciona información útil, original y detallada.
- Sigue las reglas de ortografía y gramática, y usa el sentido común.
- Las opiniones y los comentarios sobre las opiniones no son el lugar para pedir ayuda ni expresar frustraciones con respecto a nosotros o nuestro servicio. Si bien agradecemos las opiniones relacionadas con tu experiencia de viaje, si necesitas comunicarte con nosotros o presentar una queja, puedes hacerlo a través de nuestro servicio de atención a clientes.
- No uses contenido plagiado ni experiencias de terceros. No puedes copiar y pegar información de otros sitios de opiniones o fuentes de viajes.

## **Guía para enviar fotos**

Al enviar fotos, deberás tomar en cuenta los siguientes aspectos técnicos:

- El formato de las imágenes debe ser BMP, PNG, GIF o JPEG.
- El tamaño del archivo debe ser de 5 MB o menos.
- Las imágenes deben medir, al menos, 60 píxeles de alto.
- Las imágenes deben medir, al menos, 60 píxeles de ancho.

## **Cómo reportar contenido**

### **Contenido de nuestros sitios web**

Si consideras que el contenido publicado en nuestros sitios web es ilegal o infringe estas pautas, comunícate con el Servicio de atención clientes. También puedes reportar cualquier opinión preocupante si inicias sesión en nuestro sitio web o aplicación, y haces clic en el botón para denunciar opiniones, que aparece junto a las opiniones publicadas.