

Orientações de Conteúdo

Última atualização: 24 de agosto de 2026

Sabemos que a nossa comunidade de viajantes valoriza as avaliações e o conteúdo criado por outros viajantes e pelos nossos parceiros. É por isso que é importante para nós e para os nossos viajantes que o conteúdo em nosso site e aplicativo seja verdadeiro, útil e seguro.

Qualquer conteúdo que você e outros usuários enviem ou compartilhem, incluindo avaliações, fotos, comentários e anúncios, deve estar em conformidade com estas orientações. Por isso, recomendamos que você as leia com atenção. Estas orientações fazem parte dos nossos termos e políticas mais amplos, incluindo, quando relevante, os nossos Termos de Serviço e a nossa Declaração de Privacidade, que definem em mais detalhes os termos pelos quais você nos autoriza a usar qualquer conteúdo enviado.

Estas orientações são atualizadas periodicamente, e a última data de revisão é indicada no topo da página.

Para acessar orientações adicionais aplicáveis a conteúdos fornecidos por parceiros, consulte também a nossa Política de Conteúdo Fornecido por Parceiros. A Política de Conteúdo Fornecido por Parceiros faz parte destas Orientações de Conteúdo.

Avaliações

Visão geral

Compreendemos a importância de avaliações confiáveis para os nossos viajantes. As avaliações que você envia ao nosso site precisam ser verdadeiras, conter informações relevantes que representem a sua experiência real e seguir estas orientações de conteúdo.

Moderamos todas as avaliações enviadas a nós e tomamos medidas para garantir que apenas pessoas que reservaram ou forneceram um serviço de viagem, como voo, estadia, aluguel de carro ou atividade, possam publicar uma avaliação sobre a própria experiência.

Publicamos e exibimos todas as avaliações, tanto positivas quanto negativas, desde que estejam de acordo com estas orientações.

Quaisquer avaliações que não nos sejam diretamente enviadas nem verificadas por nós são rotuladas para fácil identificação.

Em alguns casos, pode ser possível enviar comentários em tempo real, ou seja, você tem a opção de fornecer uma opinião imediata sobre o seu hotel, voo, aluguel de carro ou quaisquer atividades reservadas pelo nosso site ou aplicativo.

Controle de avaliações

Temos uma série de processos em vigor, como ferramentas automatizadas e/ou moderação humana manual, que usamos para identificar conteúdo que não está em conformidade com essas orientações. Quaisquer avaliações que violem essas orientações não serão publicadas em nosso site ou aplicativo ou serão removidas se já estiverem em publicação. Quando as avaliações são rejeitadas pelos nossos processos de moderação, o autor é informado por e-mail que a avaliação foi rejeitada por não estar em conformidade com estas Orientações de Conteúdo. Em alguns casos, o autor também tem a oportunidade de reenviar a sua avaliação para nova moderação.

Não editamos ou modificamos avaliações ou respostas em nome de um parceiro ou viajante.

Qualificação e remoção de avaliações

Condições de qualificação

Quaisquer avaliações publicadas em nosso site ou aplicativo devem atender aos seguintes critérios de qualificação, e podemos rejeitar ou remover qualquer avaliação que não atenda a estes critérios:

- As avaliações devem ser enviadas no prazo de até seis meses após a sua estadia, aluguel de carro ou atividade. Se você enviar mais de uma avaliação para a mesma propriedade, usaremos a mais recente.
- Você não pode avaliar uma propriedade que seja sua, que você gerencie ou com a qual tenha qualquer tipo de associação.
- A avaliação precisa ser baseada na sua experiência genuína e pessoal, e não deve ser gerada por inteligência artificial. Se solicitado, você deve nos fornecer provas satisfatórias da sua experiência, por exemplo, uma comprovação da sua estadia na propriedade que está avaliando ou evidências de que você não conseguiu prosseguir com a estadia devido ao atraso da outra parte.

Os viajantes que tentaram concluir a reserva ou participar da atividade ainda podem deixar uma avaliação. Isso pode incluir um viajante que:

- Não conseguiu um quarto quando chegou à propriedade ou não conseguiu acessar a propriedade;
- Deixou a acomodação antes do dia previsto para a partida;
- Teve a reserva cancelada no meio da estadia ou atividade;
- Teve a reserva cancelada pelo parceiro da propriedade dentro de 24 horas do check-in.

Avaliações falsas

Avaliações falsas são avaliações que não refletem uma experiência de viagem genuína e são enviadas como tentativa de enganar ou manipular a percepção ou o comportamento de outros viajantes. Exemplos de avaliações falsas incluem:

- Quando um parceiro da propriedade solicita ou deixa uma avaliação da sua propriedade.
- Avaliações enviadas em troca de pagamento, recompensa ou incentivo na tentativa de manipular as classificações de uma propriedade.

Não permitimos a publicação de avaliações falsas em nosso site. Quando detectarmos avaliações falsas, elas serão removidas do nosso site e tomaremos as medidas adequadas.

Manipulação de avaliação

Não permitimos que viajantes ou parceiros usem o processo de avaliação para tentar extorquir dinheiro ou manipular as avaliações. Por exemplo:

- Viajantes não podem usar uma avaliação para ameaçar um parceiro e conseguir reembolsos ou recompensas adicionais.
- Parceiros não podem solicitar uma avaliação positiva em troca de reembolsos ou pedir para que um hóspede revise uma avaliação para receber uma remuneração adicional.
- Parceiros não devem enviar, nem pedir aos viajantes que enviem, avaliações negativas de concorrentes com o objetivo de prejudicar as classificações deles.

Se tomarmos conhecimento de tal comportamento, removeremos as avaliações manipuladas do nosso site e tomaremos as medidas adequadas.

Incentivos

Para nós e para os nossos viajantes, é importante que as avaliações sejam imparciais e honestas. As avaliações devem vir diretamente do viajante, refletir a sua experiência e ser imparciais. Parceiros não devem escrever avaliações em nome dos viajantes nem oferecer quaisquer incentivos para encorajá-los a enviar avaliações.

Ocasionalmente, podemos oferecer aos nossos viajantes incentivos para que concluam as avaliações, como um desconto, um cupom ou recompensas de fidelidade para uso em uma viagem futura. Esses incentivos são oferecidos independentemente do viajante enviar uma avaliação negativa ou positiva. Quando um viajante receber um incentivo para enviar uma avaliação, também rotularemos claramente a avaliação publicada como incentivada.

Não permitimos a publicação de avaliações com incentivos ocultos em nosso site. Quando detectarmos avaliações com incentivos ocultos, elas serão removidas do nosso site e tomaremos as medidas adequadas.

Remoção de avaliações

Um viajante ou parceiro pode entrar em contato com o atendimento ao cliente para remover as suas avaliações ou respostas publicadas.

Por exemplo, podemos rejeitar ou remover avaliações e respostas de parceiros às avaliações nas seguintes circunstâncias:

- A avaliação ou a resposta contém informações pessoais de outra pessoa, por exemplo, nome completo ou endereço.
- A avaliação ou a resposta é falsa ou foi fornecida de maneira fraudulenta.
- A avaliação ou a resposta é ofensiva, ilegal ou contém qualquer conteúdo proibido conforme estabelecido nestas orientações.
- Existem evidências de que o viajante não usou, nem tentou usar, a reserva efetuada.
- O viajante violou alguma das regras aplicáveis do parceiro.
- A avaliação está duplicada.
- A avaliação é referente à propriedade, unidade ou atividade errada, exceto nos casos em que o viajante é relocado por um parceiro e a única opção é avaliar a propriedade original.

Não removemos avaliações apenas porque contêm conteúdo negativo.

Avaliações de serviços de viagens

Avaliação de acomodação

Se você reservou uma acomodação pelo nosso site, enviaremos um e-mail ou uma notificação de push convidando você a avaliar a sua estadia. Você pode avaliar uma acomodação se tiver se hospedado lá ou se tiver chegado à acomodação, mas não tiver de fato se hospedado lá. Você também pode avaliar uma acomodação se teve a reserva cancelada pelo parceiro da propriedade dentro de 24 horas do check-in.

Se você optar por deixar uma avaliação, cada seção preenchida, como as subpontuações de limpeza e atendimento, será enviada para nós de maneira automática e progressiva. Caso você não preencha todas as seções da avaliação, ela será enviada automaticamente para publicação após 21 dias.

Pontuação

Viajantes podem atribuir uma pontuação geral para a propriedade que estão avaliando em uma escala simples de 1 a 5. Para calcular a pontuação de avaliação da propriedade exibida, convertemos todas as pontuações recebidas em uma escala de 10 e, em seguida, somamos todas as avaliações publicadas e dividimos pelo número total de pontuações de avaliações publicadas.

Viajantes também podem enviar subpontuações para aspectos e características específicas de uma propriedade ou estadia, como limpeza, equipe de funcionários, café da manhã ou localização. As pontuações gerais e essas subpontuações são enviadas pelos viajantes separadamente, então podem ser diferentes.

Para garantir que as avaliações sejam relevantes e úteis para os viajantes, removemos as avaliações de hospedagens após três anos, exceto nos casos em que uma propriedade tenha apenas uma quantidade limitada de avaliações.

Respostas de parceiros

Os parceiros de propriedades podem responder às avaliações. Isso permite que os parceiros resolvam quaisquer problemas levantados e destaquem as remediações ou melhorias que fizeram nas propriedades. Não facilitamos o contato direto dos parceiros de propriedades com quem envia as avaliações. Respostas de parceiros estão sujeitas ao mesmo processo de moderação das avaliações de viajantes.

Quando um parceiro de propriedade, atividade ou carro considera que uma avaliação não atende aos critérios e requisitos estabelecidos nestas orientações, pode nos enviar um formulário de contestação de avaliação por meio das ferramentas de serviços para parceiros ou entrar em contato com o atendimento ao cliente. Também poderemos considerar as solicitações de parceiros para que as avaliações sejam removidas após uma mudança de dono da propriedade ou a conclusão de grandes reformas.

Vrbo

Para as avaliações de aluguéis por temporada enviadas pelos nossos sites ou aplicativos da Vrbo, o nosso processo de moderação tem alguns recursos específicos. Operamos um sistema de avaliação bidirecional, no qual:

- Depois que o viajante ou o proprietário envia a avaliação, a outra parte tem 14 dias para enviar uma avaliação.
- Publicamos cada avaliação, desde que cumpram as nossas orientações de conteúdo gerais, ao mesmo tempo.
- Se, após 14 dias do envio da primeira avaliação, a outra parte não tiver enviado a sua própria avaliação, publicaremos aquela que foi enviada, e nenhuma outra avaliação em relação à estadia poderá ser enviada.

Transferência de avaliações da Vrbo

Os parceiros da Vrbo podem solicitar a transferência de avaliações antigas para o seu anúncio de propriedade na Vrbo para a mesma propriedade se comprarem ou adquirirem os direitos para gerenciar a propriedade. A permissão do proprietário/gerente anterior da propriedade não é necessária para a transferência. Todas as avaliações serão transferidas, tanto positivas quanto negativas.

Todas as avaliações transferidas seguindo esse processo serão rotuladas claramente com uma observação de que a avaliação se refere a uma gerência ou propriedade diferente.

Avaliações de aluguel de carros

Se você reservou um carro de aluguel, enviaremos um e-mail ou uma notificação de push convidando você a avaliar a sua experiência depois da retirada do carro. Se você optar por deixar uma avaliação, cada seção preenchida será enviada para nós de maneira automática e progressiva para ser publicada.

Perguntamos aos viajantes se tiveram uma experiência positiva ou negativa com a retirada e com o veículo. Criamos, então, uma pontuação cumulativa baseada na opinião positiva ou negativa sobre esses dois pontos.

Viajantes também podem enviar uma pontuação positiva ou negativa para aspectos específicos do aluguel, como o local e o horário de retirada e a condição do veículo. As pontuações gerais e essas subpontuações são enviadas pelos viajantes separadamente, então podem ser diferentes.

Geralmente, exibimos uma porcentagem geral de avaliações positivas dos clientes para as locadoras de veículos, com base nos aluguéis feitos com essa fornecedora. Para garantir que as avaliações sejam relevantes e úteis para os viajantes, removemos as avaliações dos aluguéis de carro após 12 meses.

Avaliação de atividades e atrações locais

Se você reservou uma atividade, enviaremos um e-mail ou uma notificação de push convidando você a avaliar a sua experiência depois da sua atividade. Se você optar por deixar uma avaliação, cada seção preenchida será enviada para nós de maneira automática e progressiva para ser publicada.

As pontuações gerais ou totais das avaliações são uma média simples de todas as pontuações finais relacionadas de avaliações publicadas.

Avaliações não verificadas

Ocasionalmente, também podemos exibir avaliações e pontuações de avaliações que não foram enviadas para nós diretamente nem foram verificadas por nós.

Vrbo

Algumas avaliações da Vrbo são enviadas por viajantes diretamente aos nossos parceiros de propriedades, fora do nosso site ou processos, ou que as enviam à Vrbo de acordo com um processo de moderação anterior. Essas avaliações não são verificadas pelos processos de moderação descritos nestas orientações. Ainda podemos exibir essas avaliações, mas, para serem qualificáveis para publicação, essas avaliações devem ser:

- de um parceiro de propriedades, que é obrigado a compartilhar conosco apenas avaliações verificadas que atendam às nossas orientações de conteúdo gerais; ou
- enviadas à Vrbo de acordo com o nosso processo de moderação anterior, que exigia um código de reserva válido de uma reserva feita com um dos nossos parceiros de propriedades.

Cada um desses tipos de avaliações da Vrbo está claramente marcado em nossa exibição de avaliações.

Avaliações de atividades da Viator e da Get Your Guide

Além das nossas avaliações de atividades verificadas, exibimos algumas avaliações de atividades coletadas em parceria com os conhecidos sites de viagens Viator e Get Your Guide. Embora não verifiquemos as avaliações provenientes da Viator e da Get Your Guide, essas avaliações devem atender às nossas orientações de conteúdo gerais para serem publicadas em nosso site ou aplicativo.

Essas avaliações são claramente marcadas como originárias da Viator ou da Get Your Guide em nossa exibição de avaliações.

Pontuações de avaliações de outros sites de viagem

Algumas propriedades, como as recém-adicionadas, ainda não receberam avaliações de viajantes que reservaram em nosso site ou aplicativo. Assim, mostramos uma pontuação média delas usando avaliações de outros sites de viagem de terceiros conhecidos no setor somente até que essas propriedades recebam uma avaliação em nosso site. Nós não exibimos nenhum conteúdo escrito de avaliações desses outros sites.

Nós não podemos verificar avaliações de outros sites para confirmar se atendem aos nossos critérios de avaliação. No entanto, essas pontuações de avaliações são importadas de sites de viagem de terceiros conhecidos. No caso de avaliações em uma escala de 1 a 5, podemos dobrar essa pontuação para que corresponda ao padrão em nossos sites.

As pontuações de avaliações importadas de um site de viagem de terceiros são claramente marcadas em nossa exibição de avaliações.

Orientações gerais de conteúdo

Conteúdo proibido

Não permitimos conteúdo enganoso, prejudicial ou ofensivo em nosso site ou aplicativos.

O conteúdo que você envia para publicação não pode incluir o seguinte:

- Conteúdo que não esteja diretamente relacionado à oferta, gerenciamento e suporte à viagem, ou referente à sua experiência de serviço de viagem, por exemplo, os anúncios de propriedades devem estar relacionados apenas à propriedade em questão; os anúncios de propriedades não devem direcionar os usuários a sites de terceiros; e a descrição do seu perfil deve estar relacionada apenas a você.
- Conteúdo falso, enganoso, fraudulento, fornecido de maneira fraudulenta ou que exagere ou omita detalhes importantes que possam afetar as expectativas ou a tomada de decisão de um viajante.
- Conteúdo que utiliza IA generativa para enganar, deturpar ou fabricar informações, incluindo o uso de conteúdo gerado ou editado por IA para representar de maneira incorreta uma propriedade ou para criar alegações falsas de danos ou irregularidades por parte de viajantes.
- Publicidade de produtos ou serviços concorrentes do Expedia Group ou quaisquer outros produtos ou serviços não relacionados à propriedade que está sendo anunciada em nossa plataforma.
- Qualquer conteúdo que você não tenha o direito legal de publicar.
- Palavrões ou outro conteúdo censurável, por exemplo, conteúdo pornográfico, obsceno, profano, ilegal, ofensivo, discriminatório, censurável, ameaçador, que promova violência, dano ou qualquer outra atividade ilegal ou perigosa, ou retrate nudez ou atividade sexual.
- Fotos próximas ou de possível identificação ou informações identificáveis sobre crianças ou quaisquer terceiros sem o consentimento deles ou o consentimento dos pais ou de um responsável legal, no caso de uma criança com menos de 18 anos.
- Informações pessoais, como números de telefone, dados do cartão de crédito, endereços postais e de e-mail ou informações que possam ser associadas a um indivíduo específico.
- Tags HTML, URLs, links, QR Codes, #hashtags ou nomes de usuário de redes sociais não autorizados.
- Material citado de sites, livros, revistas, jornais e outras fontes.
- Conteúdo que seja ilegal ou que viole qualquer direito autoral, marca registrada ou outros direitos intelectuais ou de propriedade de outra pessoa.
- Tarifas de propriedades, faixas de tarifas ou outras informações de preços nas avaliações.

Se identificarmos algum conteúdo que não esteja em conformidade com os requisitos estabelecidos nestas Orientações de Conteúdo, em nossos Termos de Serviço ou em qualquer outra Política do Mercado do Expedia Group, tomaremos as medidas cabíveis.

Orientação sobre a criação de conteúdo

A seguir estão algumas dicas úteis que você deve ter em mente ao criar e enviar conteúdo:

- Dê foco na sua experiência. Forneça um conteúdo sincero, informativo, exclusivo e detalhado.
- Escreva um texto com bom uso da gramática, da ortografia e com bom senso.
- As avaliações e os comentários nelas não são o lugar certo para pedir ajuda ou manifestar a sua frustração em relação a nós ou aos nossos serviços. Agradecemos as avaliações relacionadas à sua experiência de viagem. No entanto, se precisar entrar em contato conosco ou registrar uma reclamação, entre em contato com o nosso serviço de atendimento ao cliente.
- Não use conteúdo plagiado nem experiências de outras pessoas. Não é possível copiar e colar informações de outros sites de comentários ou fontes de viagem.

Orientação para o envio de fotos

Existem alguns aspectos técnicos que você deve ter em mente ao enviar fotos:

- As imagens devem estar no formato BMP, PNG, GIF ou JPEG.
- O arquivo deve ter 5 MB ou menos.
- A imagem deve ter pelo menos 60 pixels de altura.
- A imagem deve ter pelo menos 60 pixels de largura.

Denunciar conteúdo

Conteúdo em nossos sites

Se você acredita que o conteúdo publicado em nossos sites pode ser ilegal ou violar estas orientações, entre em contato com o serviço de atendimento ao cliente. Se você fez login em nosso site ou aplicativo, também pode relatar quaisquer avaliações preocupantes clicando no sinalizador de denunciar avaliação que fica ao lado de cada comentário publicado.