

콘텐츠 지침

최종 업데이트 날짜: 2026년 8월 24일

당사의 여행객 커뮤니티는 다른 여행객 및 파트너가 작성한 이용 후기와 콘텐츠를 소중하게 생각합니다. 따라서 당사 사이트와 앱에 게시되는 콘텐츠가 진실되고, 유익하며, 안전하게 유지되는 것이 당사와 여행객 모두에게 중요합니다.

이용 후기, 사진, 의견 및 리스트를 포함하여 귀하와 다른 사용자가 제출하거나 기여하는 모든 콘텐츠는 이 지침을 준수해야 하므로 주의 깊게 읽어보시기 바랍니다. 이 지침은 상황에 따라 서비스 약관 및 개인정보 처리방침을 포함하여 광범위한 정책 및 약관의 일부로, 제출된 콘텐츠의 라이선스를 당사에 부여하는 조건을 자세히 명시하고 있습니다.

이 지침은 수시로 업데이트되며 마지막 개정 날짜는 이 페이지 상단에 명시되어 있습니다.

파트너가 제공하는 콘텐츠에 적용되는 추가 콘텐츠 지침에 대해서는 당사의 파트너 제공 콘텐츠 정책도 함께 참조해 주시기 바랍니다. 파트너 제공 콘텐츠 정책은 본 콘텐츠 지침의 일부를 구성합니다.

이용 후기

개요

당사는 여행객에게 신뢰할 수 있는 이용 후기가 얼마나 중요한지 잘 알고 있습니다. 사용자가 사이트에 제출하는 이용 후기는 진실하고, 실제 경험을 반영하는 관련 정보를 포함해야 하며, 다음 콘텐츠 지침을 따라야 합니다.

당사는 제출된 모든 이용 후기를 검토하며, 항공편, 숙소, 렌터카, 즐길거리 등 여행 서비스를 예약하거나 제공한 사람만 해당 경험에 대한 이용 후기를 게시할 수 있도록 합리적인 조치를 취하고 있습니다.

이러한 지침을 준수하는 한, 모든 이용 후기(긍정적 및 부정적 이용 후기 모두)가 게시 및 표시됩니다.

당사에 직접 제출되지 않거나 당사가 확인하지 않은 모든 이용 후기에는 해당 사실이 명확하게 표시됩니다.

경우에 따라 실시간으로 피드백을 제출할 수 있습니다. 즉, 당사 사이트나 앱을 통해 예약한 호텔, 항공편, 렌터카 또는 즐길거리에 대해 즉각적인 피드백을 제공할 수 있는 옵션이 제공됩니다.

이용 후기 조정

당사는 이러한 지침을 준수하지 않는 콘텐츠를 식별하는 데 사용하는 다양한 프로세스(자동화된 도구 및/또는 사람의 수동 검토)를 갖추고 있습니다. 이러한 지침을 위반한 것으로 확인된 이용 후기는 사이트 또는 앱에 게시되지 않으며, 이미 게시된 경우에는 삭제됩니다. 조정 과정에서 이용 후기가 거부된 경우 작성자에게 해당 후기가 콘텐츠 지침을 준수하지 않아 거부되었음을 이메일로 알립니다. 경우에 따라 작성자에게 재조정을 위해 이용 후기를 다시 제출할 수 있는 기회도 주어집니다.

당사는 파트너 또는 여행객을 대신하여 이용 후기나 답변을 편집하거나 수정하지 않습니다.

이용 후기의 적격성 및 삭제

적격 조건

당사 사이트 또는 앱에 게시되는 모든 이용 후기는 다음과 같은 적격 조건을 충족해야 하며, 이러한 조건을 충족하지 않는 이용 후기는 거부되거나 삭제될 수 있습니다.

- 이용 후기는 숙박, 렌터카 또는 즐길거리 이용 후 6개월 이내에 제출해야 합니다. 동일한 숙박 시설에 대해 두 개 이상의 이용 후기를 제출할 경우 가장 최근 이용 후기가 사용됩니다.
- 귀하가 소유하거나 관리하거나 그 밖의 방식으로든 관련되어 있는 숙박 시설에 대해서는 이용 후기를 작성할 수 없습니다.
- 이용 후기는 본인의 진정한 직접 경험을 바탕으로 작성되어야 하며, AI를 사용해 생성되어서는 안 됩니다. 요청이 있는 경우, 귀하의 경험에 대한 충분한 증거(예: 이용 후기를 작성한 숙박 시설에 숙박했다는 증거 또는 상대방의 늦은 조치로 인해 숙박을 진행할 수 없었다는 증거)를 제출해야 합니다.

예약을 이행하려고 했거나 관련 즐길거리에 참여하려고 한 여행객도 여전히 이용 후기를 남길 수 있습니다. 여기에는 다음과 같은 상황이 포함될 수 있습니다.

- 숙박 시설 도착 시 여행객에게 객실이 제공되지 않았거나 숙박 시설에 출입할 수 없었던 경우
- 여행객이 예정된 퇴실일보다 일찍 퇴실한 경우
- 여행객이 숙박 또는 즐길거리 진행 중 예약이 취소된 경우
- 여행객 체크인 후 24시간 이내에 숙박 시설 파트너가 예약을 취소한 경우

가짜 이용 후기

가짜 이용 후기는 실제 여행 경험을 반영하지 않으며 다른 여행객의 인식이나 행동을 오도하거나 조작하려는 의도로 제출된 이용 후기입니다. 가짜 이용 후기에 해당하는 예시는 다음과 같습니다.

- 숙박 시설 파트너가 자신의 숙박 시설에 대한 이용 후기를 요청하거나 직접 작성하는 경우
- 숙박 시설의 평점을 조작하기 위해 금전, 리워드, 인센티브 등을 대가로 제출된 이용 후기

당사 사이트에 가짜 이용 후기 게시는 허용되지 않습니다. 가짜 이용 후기가 적발될 경우 해당 이용 후기를 사이트에서 삭제하고 적절한 조치를 취할 것입니다.

이용 후기 조작

여행객 또는 파트너가 이용 후기 프로세스를 이용해 금전을 갈취하거나 이용 후기의 평가를 조작하는 행위를 허용하지 않습니다. 예를 들어 다음과 같은 행위가 포함됩니다.

- 여행객이 환불이나 추가 보상을 받기 위해 이용 후기를 빌미로 파트너를 위협하는 행위
- 파트너가 환불을 대가로 긍정적인 후기를 요청하거나 추가 보상을 조건으로 고객에게 이용 후기를 수정해 달라고 요청하는 행위
- 경쟁사의 이용 후기 평점을 낮추기 위해 파트너가 부정적인 이용 후기를 직접 제출하거나 여행객에게 제출을 요청하는 행위

이러한 행위가 확인될 경우 당사는 조작된 이용 후기를 삭제하고 적절한 조치를 취할 것입니다.

인센티브

이용 후기가 공정하고 정직하게 작성되는 것은 당사와 여행객 모두에게 매우 중요합니다. 이용 후기는 여행객이 직접 작성해야 하며, 여행객의 고유한 경험을 반영하고 편향 없이 작성되어야 합니다. 파트너는 여행객을 대신하여 이용 후기를 작성하거나, 여행객이 이용 후기를 제출하도록 장려하기 위해 어떠한 인센티브도 제공해서는 안 됩니다.

때때로 이용 후기를 작성한 여행객에게 향후 여행에 사용할 수 있는 적립금, 쿠폰 또는 로열티 리워드와 같은 인센티브가 제공될 수 있습니다. 이러한 인센티브는 여행객이 부정적인 이용 후기를 제출하든 긍정적인 이용 후기를 제출하든 상관없이 제공됩니다. 여행객이 이용 후기 제출로 인센티브를 받은 경우 해당 이용 후기가 게시될 때 인센티브 제공 사실이 명확하게 표시됩니다.

당사 사이트에서 인센티브가 제공된 이용 후기임을 숨기고 게시하는 행위를 허용하지 않습니다. 인센티브 제공 사실이 숨겨진 이용 후기가 발견될 경우 당사는 해당 이용 후기를 사이트에서 삭제하고 적절한 조치를 취할 것입니다.

이용 후기 삭제

여행객 또는 파트너는 고객 서비스에 문의하여 게시된 이용 후기 또는 답변을 삭제할 수 있습니다.

예를 들어 다음과 같은 경우 이용 후기 및 이용 후기에 대한 파트너 답변을 거부하거나 삭제할 수 있습니다.

- 이용 후기 또는 답변에 타인의 개인정보(예: 성명 또는 주소)가 포함된 경우
- 이용 후기 또는 답변이 허위이거나 사기성으로 작성된 것으로 확인되는 경우
- 이용 후기 또는 답변이 모욕적이거나 불법적이거나, 본 지침에 명시된 금지된 내용을 포함하는 경우
- 여행객이 예약을 이행하지 않았거나 이행하려고 시도하지 않았다는 증거가 있는 경우
- 여행객이 관련 파트너 규정을 위반한 것으로 판명된 경우
- 이용 후기가 중복으로 제출된 경우
- 이용 후기가 잘못된 숙박 시설, 유닛 또는 즐길거리에 관한 내용인 경우(파트너에 의해 여행객이 재배치되고 원래 숙박 시설에 대한 이용 후기를 작성하는 것 외에는 다른 선택지가 없는 경우는 제외)

단순히 부정적인 내용이 포함되어 있다는 이유로 이용 후기를 삭제하지 않습니다.

여행 서비스 이용 후기

숙박 시설 이용 후기

당사 사이트에서 숙박 시설을 예약한 경우 해당 숙박에 대한 이용 후기를 남길 수 있도록 이메일 또는 푸시 알림을 보내드립니다. 숙박 시설에 실제로 숙박했거나 숙박 시설에 도착했지만 실제로 숙박하지 않은 경우에도 해당 숙박 시설에 대한 이용 후기를 작성할 수 있습니다. 숙박 시설 파트너가 체크인 기준 24시간 이내에 예약을 취소한 경우에도 해당 숙박 시설에 대한 이용 후기를 작성할 수 있습니다.

이용 후기를 작성하기로 선택한 경우 완료된 각 항목(예: 청결도 또는 서비스에 대한 하위 점수)은 순서대로 자동 제출됩니다. 이용 후기의 모든 항목을 완료하지 않을 경우 21일 후에 게시를 위해 자동으로 제출됩니다.

평점

여행객은 이용 후기를 작성 중인 숙박 시설에 대해 1~5점의 직관적인 척도로 전체 점수를 매길 수 있습니다. 숙박 시설의 이용 후기 점수는 평가된 모든 점수를 10점 만점으로 환산한 다음, 게시된 모든 이용 후기를 합산하고 이를 게시된 총 이용 후기 점수 개수로 나눕니다.

여행객은 청결도, 직원, 조식, 위치 등 숙박 시설 또는 숙박의 특정 측면과 특징에 대한 하위 점수를 제출할 수도 있습니다. 전체 점수와 이러한 하위 점수는 여행객이 각각에 대해 제출한 것이므로 서로 다를 수 있습니다.

여행객에게 보다 관련성 있고 도움이 되는 이용 후기를 제공하기 위해 3년이 지난 숙박 시설 이용 후기는 삭제됩니다(단, 숙박 시설 이용 후기 수가 별로 없는 경우는 제외).

파트너 답변

숙박 시설 파트너는 이용 후기에 답변을 달 수 있습니다. 이를 통해 숙박 시설 파트너는 제기된 문제를 해결하고 조치한 사항이나 개선한 부분을 강조할 수 있습니다. 숙박 시설 파트너가 이용 후기 작성자와 직접 연락하는 것은 허용되지 않습니다. 파트너가 작성한 답변도 여행객 이용 후기와 동일한 조정 절차를 따릅니다.

이용 후기가 본 지침에 명시된 기준과 요건을 충족하지 않는다고 판단하는 경우 해당 숙박 시설, 즐길거리 또는 렌터카 파트너는 파트너 서비스 도구를 사용하거나 고객 서비스에 문의하여 이용 후기 이의 제기 양식을 제출할 수 있습니다. 또한 숙박 시설 소유권이 변경되거나 대규모 리노베이션이 완료된 경우 숙박 시설 파트너의 이용 후기 삭제 요청을 고려할 수 있습니다.

Vrbo

Vrbo 사이트 또는 앱을 통해 제출된 휴가용 주택 이용 후기의 경우 조정 절차에 몇 가지 특징이 있습니다. 당사는 '양방향 리뷰 시스템'을 운영하고 있습니다.

- 여행객 또는 파트너 중 한 당사자가 이용 후기를 제출한 경우 상대방은 14일 이내에 이용 후기를 제출해야 합니다.
- 양 당사자의 이용 후기가 동시에 게시됩니다(단, 양쪽 다 전반적인 콘텐츠 지침을 준수한 경우).
- 첫 번째 이용 후기가 제출된 후 14일이 지난 후에도 상대방이 이용 후기를 제출하지 않은 경우에는 제출된 이용 후기만 게시됩니다(해당 숙박과 관련된 추가 이용 후기는 제출할 수 없음).

Vrbo 이용 후기 이전

Vrbo 파트너는 숙박 시설을 구매하거나 관리할 권리를 획득한 경우 동일한 숙박 시설에 대한 과거 이용 후기를 자신의 Vrbo 숙박 시설 목록으로 이전해 달라고 요청할 수 있습니다. 이전 숙박 시설 소유자나 관리자의 권한은 이용 후기 이전 시 필요하지 않습니다. 이용 후기 이전은 긍정적인 이용 후기 및 부정적인 이용 후기 모두를 대상으로 합니다.

이 절차에 따라 이용 후기가 이전되는 경우, 해당하는 이전된 이용 후기가 다른 관리 주체 또는 소유자와 관련되어 있음을 명확히 표시합니다.

렌터카 이용 후기

렌터카를 예약한 경우, 차량 수령 후 해당 경험에 대한 이용 후기를 남길 수 있도록 이메일 또는 푸시 알림을 보내드립니다. 이용 후기를 작성하기로 선택한 경우 완료된 각 항목은 게시를 위해 순서대로 자동 제출됩니다.

여행객에게 픽업 과정과 차량에 대해 긍정적이었는지 또는 부정적이었는지를 물어봅니다. 그런 다음 이 두 가지 사항에 대한 긍정적/부정적 피드백을 바탕으로 누적 점수를 생성합니다.

여행객은 픽업 위치, 픽업 시간, 차량 상태 등 렌터카의 특정 측면에 대해 긍정적 또는 부정적 점수를 제출할 수도 있습니다. 전체 점수와 이러한 하위 점수는 여행객이 각각에 대해 제출한 것이므로 서로 다를 수 있습니다.

일반적으로 렌터카 제공업체를 통해 이루어진 렌트를 기준으로 해당 제공업체에 대한 긍정적인 고객 평가의 전체 비율을 표시합니다. 여행객에게 보다 관련성 있고 도움이 되는 이용 후기를 제공하기 위해 12개월이 지난 렌터카 이용 후기는 삭제됩니다.

즐길거리 및 관광명소 이용 후기

즐길거리를 예약한 경우, 해당 체험이 종료된 후 경험에 대한 이용 후기를 남길 수 있도록 이메일 또는 푸시 알림을 보내드립니다. 이용 후기를 작성하기로 선택한 경우 완료된 각 항목은 게시를 위해 순서대로 자동 제출됩니다.

전체 또는 헤드라인 이용 후기 점수는 게시된 이용 후기와 관련된 모든 최종 점수의 단순 평균입니다.

검증되지 않은 이용 후기

경우에 따라 당사에 제출되지 않거나 당사가 직접 확인하지 않은 이용 후기 및 점수가 표시될 수 있습니다.

Vrbo

일부 Vrbo 이용 후기는 여행객이 당사 사이트 또는 절차가 아닌 다른 경로를 통해 숙박 시설 파트너에게 직접 제출하거나 이전 조정 절차에 따라 Vrbo에 제출한 것입니다. 이러한 이용 후기는 이 지침에 설명된 조정 절차를 통해 검증되지 않습니다. 이러한 이용 후기는 다음과 같은 조건을 충족하는 경우에만 게시 자격을 갖게 됩니다.

- 숙박 시설 파트너가 제공한 것이어야 하며, 파트너는 전반적인 콘텐츠 지침을 충족하는 검증된 이용 후기만 공유해야 합니다.
- 이전 조정 절차에 따라 Vrbo에 제출되어야 하며, 숙박 시설 파트너 중 한 곳을 통해 이루어진 예약의 유효한 예약 코드가 필요합니다.

이러한 유형의 Vrbo 이용 후기에는 해당 사실이 명확하게 표시됩니다.

Viator 및 Get Your Guide 즐길거리 이용 후기

당사가 검증한 즐길거리 이용 후기 외에도, 유명 여행 웹사이트인 Viator 및 Get Your Guide와 제휴하여 수집한 이용 후기도 일부 표시됩니다. Viator와 Get Your Guide에서 작성된 이용 후기는 검증되지 않지만 당사 사이트나 앱에 게시하려면 전반적인 콘텐츠 지침을 충족해야 합니다.

이러한 이용 후기에는 Viator 또는 Get Your Guide에서 작성되었다는 사실이 명확하게 표시됩니다.

다른 여행 웹사이트에서 가져온 이용 후기 점수

처음 등록한 숙박 시설 등 일부 숙박 시설의 경우 아직 당사 사이트나 앱에서 예약한 여행객의 이용 후기가 없습니다. 이러한 숙박 시설의 경우, 당사 사이트에 이용 후기가 등록될 때까지 잘 알려진 다른 제3자 여행 웹사이트의 이용 후기를 활용해 평균 점수를 표시합니다. 이러한 웹사이트의 이용 후기 내용은 표시하지 않습니다.

다른 사이트의 이용 후기가 당사의 이용 후기 기준을 충족하는지 검증할 수는 없지만, 이러한 이용 후기 점수는 잘 알려진 제3자 여행 웹사이트에서 가져온 것입니다. 1점부터 5점 만점을 기준으로 이용 후기 점수가 제공된 경우, 해당 점수에 2를 곱해 기준에 맞게 조정합니다.

제3자 여행 사이트에서 가져온 모든 이용 후기 점수에는 해당 사실이 명확하게 표시됩니다.

일반 콘텐츠 지침

금지된 콘텐츠

오해의 소지가 있거나 유해하거나 불쾌감을 주는 콘텐츠는 사이트 또는 앱에 허용되지 않습니다.

다음 사항이 포함된 콘텐츠는 게시할 수 없습니다.

- 여행 상품 제공, 관리, 지원 또는 여행 서비스 경험 제공과 직접적으로 관련되지 않은 콘텐츠(예: 숙박 시설의 경우 해당 숙박 시설과 관련된 내용이어야 하고, 사용자를 제3자 웹사이트로 연결해서는 안 되며, 프로필 설명은 자신과 관련된 내용이어야 함)
- 허위이거나 오해의 소지가 있거나 기만적이며, 사기성으로 작성된 콘텐츠이거나, 여행객의 기대나 의사 결정에 영향을 미칠 수 있는 중요한 세부 정보를 과장하거나 누락한 콘텐츠
- 생성형 AI를 사용하여 정보를 오도하거나, 왜곡하거나, 허위로 조작한 콘텐츠. 여기에는 AI가 생성하거나 편집한 콘텐츠를 이용하여 숙박 시설을 허위로 묘사하거나, 여행객의 손해나 위법 행위에 대한 허위 주장을 제기하는 행위도 포함됩니다.
- Expedia Group의 경쟁사 상품이나 서비스에 대한 광고 또는 당사 플랫폼에서 광고 중인 숙박 시설과 관련이 없는 기타 상품이나 서비스에 대한 광고
- 게시할 법적 권한이 없는 모든 콘텐츠
- 욕설 또는 기타 불쾌감을 주는 콘텐츠(음란, 외설적, 신성 모독적, 불법적, 공격적, 차별적, 불쾌감을 주거나 위협적, 폭력 또는 위해 또는 기타 위험하거나 불법적인 행위 조장, 노출 또는 성행위 묘사 등)
- 당사자(만 18세 미만의 어린이일 경우 부모나 법정 후견인)의 동의를 받지 않은 특정 어린이나 다른 사람에 대한 클로즈업 사진이나 기타 식별 가능한 사진 또는 식별 가능한 정보
- 전화번호, 신용카드 정보, 실제 주소, 이메일 주소 또는 특정 개인과 연결될 수 있는 정보 등의 개인정보
- 허용되지 않은 HTML 태그, URL, 링크, QR 코드, #해시태그 또는 소셜 미디어 ID
- 웹사이트, 서적, 잡지, 신문 또는 기타 출처에서 인용한 자료
- 불법적이거나 타인의 저작권, 상표권, 기타 지적 재산권 또는 기타 소유권을 침해하는 콘텐츠 또는
- 이용 후기에 숙박 시설 요금, 요금 범위 또는 기타 가격 정보 포함

본 콘텐츠 지침, 서비스 약관 또는 기타 Expedia Group 마켓플레이스 정책에 명시된 요건을 준수하지 않는 콘텐츠를 발견할 경우 당사는 적절한 조치를 취합니다.

콘텐츠 작성 지침

콘텐츠를 작성하고 제출할 때는 다음과 같은 사항에 유의해야 합니다.

- 자신의 경험에 초점을 맞춥니다. 솔직하고, 유익하고, 독특하고, 세부적으로 작성해야 하며

- 올바른 문법과 맞춤법, 그리고 상식에 맞는 표현을 사용합니다.
- 이용 후기 및 이에 대한 답변 작성 시 도움을 청하거나 당사와 당사의 서비스에 대한 불만을 표시하는 것은 부적절합니다. 여행 경험과 관련된 이용 후기는 언제나 환영합니다. 다만, 문의 사항이나 불만 사항을 제기해야 하는 경우 고객 지원팀에 문의해 주세요.
- 표절된 콘텐츠나 다른 사람의 경험을 사용해서는 안 됩니다. 다른 이용 후기 사이트나 여행 자료의 내용을 복사해 오는 것은 허용되지 않습니다.

사진 제출 지침

사진을 제출할 때는 다음과 같은 몇 가지 기술적 측면을 염두에 두어야 합니다.

- 이미지는 BMP, PNG, GIF 또는 JPEG 형식이어야 합니다.
- 파일 크기는 5MB 이하여야 합니다.
- 이미지는 적어도 가로 60픽셀 이상이어야 합니다.
- 이미지는 적어도 세로 60픽셀 이상이어야 합니다.

콘텐츠 신고

당사 사이트의 콘텐츠

당사 사이트에 게시된 콘텐츠가 불법이거나 본 지침을 위반할 수 있다고 생각되면 고객 지원으로 문의해 주시기 바랍니다. 사이트 또는 앱에 로그인한 경우, 게시된 개별 이용 후기 옆에 있는 '이용 후기 신고' 플래그를 클릭하여 위반이 의심되는 이용 후기를 신고할 수도 있습니다.