

Koskevat arvosteluohjeet

Viimeksi päivitetty 6 kesäkuuta, 2022

Arvostelut ovat tärkeä ja arvokas ominaisuus matkapäätöksiä tekeville asiakkaille.

Ymmärrämme, miten tärkeitä luotettavat arvostelut ovat. Pyrimme kohtuullisin keinoin varmistamaan, että vain meiltä matkapalveluita varannut tai meidän kauttamme niitä myynyt taho voi lisätä alustallemme "tarkistetun arvostelun" kokemuksistaan. Me esimerkiksi rajoitamme sitä, ketkä voivat lisätä arvosteluja ja milloin, voimme vaatia tiedot vahvistavia todisteita sekä tarjoamme matkustajille ja yhteistyökumppaneillemme alla esiteltyjä keinoja alustallamme näkyvässä arvostelussa esitettyihin väitteisiin vastaamiseen. Lisäksi merkitsemme selvästi alustallamme kaikki sellaiset arvostelut, joita ei ole annettu ja tarkistettu omassa palvelussamme, kuten esimerkiksi tietyt alla ilmoitetut loma-asuntopaikat ja aktiviteetteja koskevat arvostelut.

Kun matkustajat lähettävät arvosteluja palveluumme, niiden sisältöön sovelletaan automatisoitua moderointia, joka tunnistaa siitä epäasiallista, syrjivää tai henkilötietoja sisältävää sekä laittomaan toimintaan viittaavaa sisältöä. Yleisissä palveluehdoissamme on esitetty lisäksi muita keinoja, joiden avulla mikä tahansa taho voi tuoda esiin ja ratkaistavaksi missä tahansa alustallamme näytettävässä sisällössä havaitun mahdollisen immateriaalioikeuksien loukkauksen. Jos moderointiprosessimme hylkää arvostelun, hylkäys ja sen mahdollinen syy tai syyt ilmoitetaan arvostelun kirjoittajalle sähköpostitse. Monien arvostelujen kohdalla suoritamme myös ylimääräisiä automaattisia ja manuaalisia tarkistuksia ennen niitä koskevien julkaisu- tai hylkäyspäätösten tekemistä. Joissakin tapauksissa arvostelun kirjoittajalle tarjotaan myös mahdollisuus lähettää asianmukainen arvostelu meille uudelleen uutta moderointia varten.

Majoituspaikkojen arvostelut

Kun matkustaja on yöpynyt majoituspaikassa, lähetämme hänelle sähköpostin, jossa ilmoitamme mahdollisuudesta jättää vierailua koskeva arvostelu. Aika ajoin voimme myös kannustaa asiakkaita jättämään arvosteluja esimerkiksi liittämällä edellä mainittuun sähköpostiin alennus- tai kanta-asiakaspistekuponin, jonka asiakas voi käyttää tulevien matkavarausten yhteydessä. Koska haluamme, että asiakkaiden jättämät arvostelut ovat puolueettomia ja rehellisiä, tällaisia kannustuskeinoja sovelletaan matkustajiin riippumatta siitä, haluavatko he jättää positiivisen vai negatiivisen arvostelun. Matkustajamme voivat lähettää arvosteluja, joissa pisteytetään tai arvioidaan kaikki majoituspaikan ominaisuudet tai vain yksi tai osa niistä. Kaikissa tapauksissa matkustajille tarjotaan mahdollisuus pisteyttää kokemuksensa yksinkertaisella asteikolla (esim. 1-5). Järjestelmämme voi lähettää arvostelun täytetyt osiot automaattisesti sitä mukaa kuin ne tulevat valmiiksi. Jos matkustaja jättää samasta vierailusta useita arvosteluja, vain niistä viimeksi jätetty voidaan julkaista. Kunkin majoituspaikan yleinen tai otsikossa näkyvä

arvosana on kaikkien sitä koskevien arvosteluiden loppupisteiden keskiarvo.

Jotta arvostelu voidaan näyttää palvelussamme, sen on täytettävä seuraavat arvostelujen kelpoisuutta ja poistamista koskevat ehdot. Jos jokin näistä ehdoista ei täyty, tämä antaa meille perusteen hylätä tai poistaa arvostelu.

Arvostelu on jätettävä palveluun 6 kuukauden kuluessa vierailusta. Majoituspaikan omistaja tai sitä hallinnoiva tai siihen muulla tavoin sidoksissa oleva taho ei saa jättää kyseistä majoituspaikkaa koskevaa arvostelua. Asiakkaat eivät voi myöskään arvostella itseään. Pyyntöä vastaan matkustajan tai majoituspaikan on kyettävä todistamaan riittävällä tavalla, että asianmukainen vierailu on toteutunut (tai jäänyt toteutumatta jommankumman tahon liian myöhään suorittamien toimien vuoksi). Riittäviksi todisteiksi katsotaan muun muassa asianmukaisen vierailun kuitit, järjestelmästämme saatavat loma-asunnon käyttäjätiedot, loma-asunnon vuokrasopimuksen mukaisesti maksetun mutta ennen matkustajan saapumista peruutetun maksun osoittavat todisteet tai todisteet, jotka osoittavat, että matkustaja on tehnyt vuokrasopimuksen mukaisen maksun, mutta on odottamattomien syiden vuoksi joutunut majoittumaan toiseen majoituspaikkaan.

Julkaisemme ja näytämme kaikki arvostelut (sekä positiiviset että negatiiviset), kunhan ne täyttävät alustamme yleiset sisältövaatimukset eikä niihin sisälly mitään seuraavista:

- majoituspaikkojen hinnat, hintojen vaihteluvälit tai muut hintatiedot
- muita arvosteluja tai sivuston sisältöä koskevat kommentit tai kysymykset
- suoraan majoituspaikan henkilökunnalle osoitetut kommentit tai kysymykset; matkustajille osoitetut, suoraan majoituspaikasta tapahtuvaa varaamista koskevat pyynnöt
- todistettavasti väärät tai laittomat väitteet
- hävytön tai muuten epäasiallinen sisältö
- puhelinnumerot, fyysisten kohteiden osoitteet, sähköpostiosoitteet tai tiettyyn henkilöön yhdistettävät tiedot
- HTML-tunnisteet tai URL-osoitteet
- verkkosivustoista, kirjoista, lehdistä, sanomalehdistä tai muista lähteistä lainattu sisältö
- sisältö, jossa henkilö esiintyy toisena henkilönä tai jossa esitetään toista henkilöä koskevaa tietoa.

Emme poista mitään arvostelua vain siinä olevan negatiivisen sisällön perusteella. Emme poista arvosteluja, jotka liittyvät tapauksiin, joissa matkustaja halusi yöpyä majoituspaikassa, mutta hänelle ei tarjottu huonetta, tai arvosteluja, jotka koskevat vierailuja, joka päättyivät ennen niiden suunniteltua päättymispäivää. Poistamme arvosteluja vain ilmoitetuissa ja tietyissä vakavissa tapauksissa (jotka olemme itse sellaisiksi määritelleet). Tällaisia voivat olla esimerkiksi seuraavat tapaukset:

- Arvosteluun sisältyy majoituspaikan henkilökunnan jäsenen koko nimi.

- Arvostelu on todistettavasti vilpillinen tai se on annettu vilpillisessä tarkoituksessa.
- Arvostelijan valokuvat sisältävät sopimatonta sisältöä, kuten alastomuutta.
- Arvostelu sisältää lapseen kohdistuvaan väkivaltaan tai lapsipornografiaan viittaavaa sisältöä.
- Arvostelu sisältää minkä tahansa asiakkaan vakavaan vammaan tai kuolemaan viittaavaa sisältöä.

Voimme poistaa (tai olla julkaisematta) arvostelun, joka ei täytä arvostelun lisäämistä koskevia vaatimuksia (esim. aikarajoja tai vierailun todistamista koskevia vaatimuksia) tai matkustajan tekemän erityisen laillisen pyynnön, kuten esimerkiksi henkilötietoja koskevan pyynnön, perusteella. Poistamme arvostelut yleensä kolmen vuoden kuluttua niiden jättämisestä. Tämä ei koske tapauksia, joissa majoituspaikalle on lisätty vähäinen määrä arvosteluja, sillä haluamme tarjota matkustajille myös niistä riittävän monipuoliset arvostelutiedot.

Matkustajat voivat ilmoittaa heitä häiritsevistä arvosteluista tukitiimillemme. Monilla sivustoillamme asiakas voi myös merkitä tällaiset arvostelut suoraan lippumerkillä, ja tätä ominaisuutta laajennetaan jatkuvasti myös muihin palvelumme osiin.

Tarjoamme majoituspaikoille mahdollisuuden vastata arvosteluihin ja niissä esitettyihin asioihin hallinnon vastaustyökalun avulla. Sen kautta majoituspaikan edustaja voi keskustella suoraan potentiaalisten asiakkaiden kanssa ja tuoda esiin esimerkiksi korvausehdotuksia tai majoituspaikassa toteutettuja parannuksia. Nämä vastaukset täydentävät majoituspaikasta esitettyjä näkemyksiä ja antavat matkustajille hyödyllisiä lisätietoja.

Jos majoituspaikka katsoo, että moderoinnista huolimatta tietty arvostelu ei täytä edellä esitettyjä ehtoja, sen edustajilla on mahdollisuus lähettää asianmukaisen yhteistyökumppanimme palvelun kautta kyseistä arvostelua koskeva arvostelun vastinelomake. Voimme myös tapauskohtaisesti harkita majoituspaikkojen esittämiä arvostelujen poistopyyntöjä. Poistaminen voi tulla kyseeseen esimerkiksi silloin, kun majoituspaikan omistaja on vaihtunut tai majoituspaikassa on suoritettu huomattavia parannustöitä.

Emme jaa arvostelujen kirjoittajien henkilötietoja tai heidän ja majoituspaikkojen välisten tapahtumien tietoja tai auta majoituspaikkojen edustajia ja arvostelijoita saamaan toisiinsa suoran yhteyden. Emme ota aktiivisesti yhteyttä arvostelujen kirjoittajiin, paitsi osana tavanomaista prosessia, jossa arvostelija on kysynyt meiltä kysymyksen tai tuonut esiin ongelman, sekä osana yllä kuvattua moderointia.

Vrbo-palvelua koskevat erityiset ehdot

Vrbo-palvelumme kautta jätettyjen arvostelujen moderointiin sovelletaan seuraavia erityisiä ehtoja:

1. Prosessin oikeudenmukaisuuden takaamiseksi sekä matkustajien ja loma-

asuntojen omistajien suojelemiseksi palvelussa käytetään kaksisuuntaista arvostelujärjestelmää, jota voi käyttää vuoden sisällä vierailusta seuraavasti:

- Siitä hetkestä, jona joko varauksen tehnyt matkustaja tai omistaja on lähettänyt arvostelunsa, asianmukaisella toisella osapuolella on 14 vuorokautta aikaa lähettää oma arvostelunsa.
- Kun molemmat arvostelut on vastaanotettu (mikäli niiden sisältö täyttää yleiset sisältövaatimuksemme), ne julkaistaan samanaikaisesti. Arvostelujen sisältöjä ei voi muokata.
- Jos asianmukainen toinen osapuoli ei lähetä omaa arvosteluaan 14 vuorokauden kuluessa matkustajan tai omistajan laatiman arvostelun vastaanottamisesta, tuo arvostelu julkaistaan, minkä jälkeen kyseiselle vierailulle ei voi enää lisätä muita arvosteluja.

2. Vrbo-vierailujen luonteesta johtuen Vrbo-kohteille annetaan yleensä muita kohteita vähemmän arvosteluja ja arvostelujen sisältö pysyy merkityksellisenä muita kohteita pitempään. Osa tarkistetuista Vrbo-arvosteluista pysyy näkyvillä palvelussamme pitempään kuin 3 vuotta (esim. 4–5 vuotta; pitempi aika koskee myös arvosteluja, jotka on anonymisoitu tietosuojakäytäntöjemme mukaisesti).

3. Osa Vrbo-arvosteluista tulee matkustajilta tai omistajilta, jotka ovat lähettäneet ne suoraan Expedia Groupiin kuulumattoman majoituspaikkojen hallintapalvelun tai aiemman Vrbo-palvelun kautta. Näin voi tapahtua, jos kyseiselle palvelulle on tehty vaatimukset täyttävä varaus ja asianmukainen majoituspaikka tekee yhteistyötä Expedia Groupin kanssa. Tällaisille arvosteluille ei suoriteta yllä esitetyn prosessin mukaista, omilla verkkosivustoillamme ja sovelluksissamme sovellettavaa tarkistus- ja moderointiprosessia, mutta arvostelujen julkaisun ehtona on, että arvostelut tulevat joko sellaiselta sopimuskumppaniltamme, joka on veloitettu jakamaan kanssamme vain tarkistettuja, omat sisältövaatimuksemme täyttäviä arvosteluja (joissa on lisäksi usein asianmukaiseen yhteistyökumppaniin liittyvä varauskoodi), tai omasta aiemmasta Vrbo-palvelustamme niin, että tietoihin on liitetty vaatimusten mukainen varauskoodi. Kaikki tällaiset arvostelut on merkitty selvästi arvostelunäytössämme.

4. Matkustajat ja omistajat voivat ottaa yhteyttä toisiinsa tiettyä arvostelua koskevissa asioissa Vrbon viestipalvelun kautta.

Autovuokraamojen arvostelut

Vastaanotamme autovuokraamoja koskevia arvosteluja samaan tapaan kuin majoituspaikkojen vastaavia sen jälkeen, kun autovarauksen tehneelle asiakkaalle on lähetetty asianmukainen sähköposti. Arvostelut annetaan yksinkertaistetulla tyytyväisyysasteikolla (1–2), ja ne on annettava vuoden sisällä asianmukaisesta vuokraustapahtumasta. Kun autonvuokrausta koskevat arvostelut on vastaanotettu ja moderoitu, keräämme ja näytämme niistä verkkosivustoillamme yleensä vain otsikossa näytettävät, autovuokraamokohtaiset arvostelupisteet tai palveluntarjoajakohtaiset tyytyväisten asiakkaiden prosenttiosuudet tai asiakastyytyväisyyden tason.

Paikallisia nähtävyyksiä ja aktiviteetteja koskevat arvostelut

Vastaanotamme aktiviteetteja koskevia arvosteluja samaan tapaan kuin majoituspaikkojen vastaavia sen jälkeen, kun aktiviteettia koskevan varauksen tehneelle asiakkaalle on lähetetty asianmukainen sähköposti. Kun aktiviteettia koskeva arvostelu on vastaanotettu ja moderoitu, se näytetään verkkosivustoillamme majoituspaikka-arvostelujen tapaan riippumatta siitä, onko arvostelu positiivinen vai negatiivinen. Aktiviteetin yleinen tai otsikossa näkyvä arvosana on kaikkien sitä koskevien arvosteluiden loppupisteiden keskiarvo.

Omien tarkistettujen arvostelujemme lisäksi palvelussamme näytetään myös joitakin yhteistyösopimuksen perusteella TripAdvisor Viator -foorumilta kerättyjä arvosteluja. Tällaiset arvostelut ovat hyvin merkityksellisiä niihin liittyviä aktiviteetteja arvioiville matkustajille. Arvostelut on merkitty selvästi Viator-foorumista saaduiksi, ja ne julkaistaan vain, jos niiden sisältö täyttää sivustoillamme julkaistavaa sisältöä koskevat julkaisuvaatimukset.