

Directives sur les avis

Dernière mise à jour le 6 juin, 2022

Les avis sont une caractéristique importante et précieuse pour les voyageurs qui prennent des décisions.

Nous reconnaissons l'importance des avis fiables. Nous prenons des mesures raisonnables, notamment en imposant des restrictions sur les personnes ayant la possibilité de soumettre des avis et leurs délais de soumission, en exigeant des preuves dans certains cas, et en fournissant aux voyageurs et aux partenaires les voies décrites ci-dessous pour contester un avis affiché sur notre plateforme, pour nous assurer que seuls ceux ayant réservé un service de voyage ou en ayant fourni un peuvent publier un « avis vérifié » de leur expérience. Nous indiquons clairement dans notre affichage tous les avis qui ne sont pas soumis et vérifiés directement via notre service, tels que certains avis sur les hébergements de location de vacances et les activités, comme indiqué ci-dessous.

Lorsque les voyageurs soumettent des avis à notre service, nous appliquons la modération automatique pour identifier les problèmes tels que les grossièretés, la discrimination, la divulgation d'informations personnelles et les indicateurs d'illégalité. Nos conditions d'utilisation offrent d'autres voies permettant à toute partie de soulever et de résoudre toute allégation de violation de la propriété intellectuelle dans tout contenu que nous affichons. Lorsque les avis sont rejetés par nos processus de modération, l'auteur en est informé par e-mail. Les motifs de notre décision lui sont donnés spécifiquement, le cas échéant. Nous effectuons également d'autres vérifications automatisées et manuelles sur un large éventail d'avis avant de déterminer finalement si l'avis doit être rejeté ou publié. Dans certains cas, l'auteur a également la possibilité de soumettre à nouveau son avis pour une nouvelle modération.

Avis sur l'hébergement

Nous envoyons un e-mail à nos voyageurs leur donnant la possibilité de laisser un avis suite à leur séjour dans un hébergement. Périodiquement, nous pouvons être amenés à offrir des incitations pour compléter les avis, par exemple en joignant à cet e-mail un bon de réduction ou des points de récompense à utiliser lors d'un prochain voyage. Nous attachons une grande importance à l'impartialité et à l'authenticité des avis. Nous proposons par conséquent ces incitations aux voyageurs, sans tenir compte du caractère positif ou négatif de l'avis. Nos voyageurs peuvent soumettre des avis notant chaque aspect d'un hébergement, ou noter et commenter certains aspects ou caractéristiques d'un hébergement ou d'un séjour. Dans chaque cas, les voyageurs ont la possibilité d'évaluer leur expérience sur une échelle simple (par exemple, de 1 à 5). Les sections complétées peuvent être progressivement soumises automatiquement. Si un voyageur soumet plusieurs avis pour un séjour dans un hébergement, seule la soumission la plus récente

pourra être utilisée. Les notes globales ou générales des avis des hébergements sont une simple moyenne de toutes les notes finales associées aux avis individuels.

Les conditions d'éligibilité et de suppression suivantes constituent la base requise pour que tout avis apparaisse sur notre service. Toute condition non respectée constitue un motif de refus ou de suppression d'un avis.

Les avis doivent être envoyés dans les 6 mois suivant le séjour. Les propriétaires ne peuvent pas publier d'avis pour un hébergement qui leur appartient, qu'ils gèrent ou auquel ils sont associés de quelque manière que ce soit. Les voyageurs ne peuvent pas publier d'avis sur eux-mêmes. Sur demande, le voyageur ou l'hébergement doit être en mesure de fournir une preuve satisfaisante du séjour dans l'hébergement (ou de l'impossibilité de procéder à un séjour en raison d'une action tardive de l'autre partie). Les preuves satisfaisantes comprennent les reçus de séjour pertinents, les reçus d'informations d'accès à l'hébergement de location de vacances de notre système, la preuve du paiement conformément à un contrat de location de vacances qui a été annulé avant la date d'arrivée du voyageur, ou le paiement effectué conformément au contrat de location par lequel le voyageur est arrivé et a dû rester dans une autre propriété en raison de circonstances imprévues.

Nous publierons et afficherons tous les avis (positifs et négatifs), tant qu'ils respectent les directives générales de contenu de notre plate-forme, telles que ne pas inclure :

- les tarifs de l'hébergement, les fourchettes de tarifs ou d'autres informations sur les tarifs ;
- des commentaires ou questions sur d'autres avis ou sur le contenu du site Internet ;
- des commentaires ou questions adressés directement au personnel de l'hébergement, ou des appels à des réservations directes de l'hébergement auprès des voyageurs ;
- de fausses déclarations ou des propos contraires à la loi ;
- des insultes ou tout autre contenu répréhensible ;
- des numéros de téléphone, des adresses physiques ou e-mail ou des informations pouvant être associées à un individu ;
- des balises HTML ou URL ;
- des citations de sites Internet, de livres, de magazines, de journaux ou d'autres sources ;
- des usurpations d'identité ou des informations sur une autre personne.

Nous ne supprimons pas les avis pour la seule raison qu'ils sont négatifs. Nous ne supprimons pas les avis pour lesquels un voyageur a demandé à séjourner dans un hébergement, mais ne s'est pas vu proposer une chambre, ou lorsqu'un voyageur est parti plus tôt que le jour de départ prévu. Nous supprimons les avis dans certaines circonstances appropriées ou graves (telles que déterminées par nos soins) notamment lorsque :

- l'avis inclut le nom complet d'un membre du personnel de

- l'hébergement ;
- l'avis porte sur un faux avéré ou a été fourni de manière frauduleuse ;
- la ou les photos des personnes postant un avis incluent un contenu inapproprié tel que de la nudité ;
- l'avis comporte des preuves de violences infligées à un enfant ou de pédopornographie ;
- l'avis comporte des preuves de blessures graves ou de décès d'un voyageur.

Nous pouvons supprimer (ou ne pas publier) un avis s'il s'avère qu'une condition d'éligibilité de soumission n'est pas remplie (par exemple, en ce qui concerne le délai ou l'absence de preuve d'un séjour), ou dans le cadre d'une demande légale spécifique d'un voyageur, notamment en cas de demande ayant trait aux données personnelles. Nous supprimons globalement les avis au bout de 3 ans, sauf dans les cas où un hébergement a un nombre limité d'avis, afin d'assurer un équilibre approprié d'informations pour les voyageurs.

Les voyageurs peuvent signaler tout avis préoccupant qu'ils voient à notre équipe d'assistance et ont la possibilité supplémentaire de « signaler » ce problème directement sur plusieurs de nos sites Web, une fonctionnalité qui se développe actuellement sur l'ensemble de notre service.

Nous offrons aux hébergements la possibilité de répondre aux avis via un outil de réponse de la direction pour résoudre tout problème soulevé, afin de l'aider à communiquer directement avec les clients potentiels et à mettre en évidence toute correction ou amélioration de l'hébergement. Ceux-ci peuvent contribuer au mélange des points de vue disponibles sur un hébergement et offrir d'autres informations utiles aux voyageurs.

Lorsqu'un hébergement considère véritablement qu'en dépit de la modération, un avis ne respecte pas les directives décrites ci-dessus, nous lui offrons également la possibilité de soumettre un formulaire de contestation d'avis pour examen via les services partenaires. Nous pouvons également, au cas par cas, examiner les demandes des hébergements concernant la suppression d'avis, notamment en cas de changement de propriétaire ou d'achèvement de rénovations importantes.

Nous ne partageons pas d'informations personnellement identifiables sur les auteurs d'avis ou leurs transactions avec les hébergements, et nous ne facilitons pas non plus de contacts directs entre les hébergements et les auteurs d'avis. Nous n'entrons pas activement en contact avec les auteurs d'avis sauf dans le cadre de la modération comme indiqué ci-dessus, ou en cas d'assistance directe et normale si une question nous a été posée ou un problème soulevé.

Spécificités Abritel

Pour les avis sur les locations de vacances provenant de notre service Abritel, notre modération a certaines caractéristiques spécifiques :

1. Pour assurer l'équité du processus et protéger les vacanciers et les

propriétaires de locations de vacances, nous activons un système d'avis à double sens dans un délai d'un an à compter des dates de séjour, dans lequel :

- une fois l'avis soumis par le vacancier ayant réservé ou le propriétaire, l'autre partie dispose de 14 jours pour soumettre à son tour un avis ;
- les avis (dans la mesure où ils sont conformes à nos directives générales sur le contenu) sont ensuite publiés en même temps et ne peuvent pas être modifiés ;
- si, à l'issue des 14 jours, l'autre partie n'a pas à son tour soumis un avis, l'appréciation soumise est publiée et aucun autre avis ne pourra être soumis en relation avec ce séjour.

2. En raison de la nature de ces séjours, les hébergements Aritel ont généralement des volumes d'avis plus faibles par hébergement, mais ces avis demeurent pertinents plus longtemps. Certains avis Aritel vérifiés sont affichés sur notre service pendant des périodes supérieures à 3 ans, par exemple 4 à 5 ans (y compris lorsqu'ils sont anonymisés conformément à nos politiques de protection des données).

3. Certains avis Aritel émanent d'un vacancier ou d'un propriétaire soumettant un avis directement à un service de gestion immobilière en dehors d'Expedia Group, ou à une forme précédente du service Aritel, où une réservation valide existe sur ce service et l'hébergement est en partenariat avec Expedia Group. Ces avis ne sont pas vérifiés par les processus décrits ci-dessus en relation avec nos sites Internet/applications et la modération, mais pour être publiés, ils doivent provenir soit d'un partenaire sous contrat ayant l'obligation envers notre service de ne partager avec nous que des avis vérifiés qui respectent nos directives générales de contenu et, dans de nombreux cas, ils portent un code de réservation lié à ce partenaire, soit de la forme précédente de notre service Aritel avec un code de réservation valide. Tous ces avis sont clairement indiqués dans notre affichage des avis.

4. Les vacanciers et les propriétaires peuvent se contacter les uns les autres concernant un avis via par l'intermédiaire du service de messagerie d'Aritel.

Avis sur les locations de véhicules

Nous recevons des avis concernant les locations de véhicules comme pour les hébergements, suite à l'envoi d'un e-mail au voyageur ayant effectué cette location. Les avis sont sur une échelle de satisfaction simplifiée de 1 à 2 et peuvent être soumis dans l'année suivant la location. Une fois qu'un avis sur une location de véhicule est soumis et modéré, nous recueillons et affichons généralement sur nos sites Internet uniquement les notes d'avis générales par fournisseur de location de véhicule, ou un pourcentage ou un indicateur de niveau de clients satisfaits basé sur les locations avec ce fournisseur.

Avis sur les attractions et activités locales

Nous recevons des avis concernant les locations de véhicules comme pour les hébergements, suite à l'envoi d'un e-mail au voyageur ayant effectué cette

location. Comme pour les avis sur les hébergements, une fois qu'un avis sur une activité est soumis et modéré, il est affiché sur nos sites Internet, qu'il soit positif ou négatif, et les notes globales ou générales sont une moyenne simple de toutes les notes finales associées des avis individuels.

En plus de nos avis vérifiés, notre service propose quelques activités rassemblées en partenariat avec le forum reconnu TripAdvisor Viator. Ces avis offrent une pertinence significative pour nos voyageurs dans l'évaluation de ces activités, sont clairement indiqués comme provenant de Viator et doivent respecter nos directives générales de contenu afin d'être publiés sur nos sites Web.