

## **οδηγίες για κριτικές**

Ανακτήθηκε στις 6 Ιουνίου, 2022

Οι κριτικές είναι ένα σημαντικό και πολύτιμο βοήθημα για τους ταξιδιώτες που λαμβάνουν αποφάσεις.

Αναγνωρίζουμε τη σημασία των αξιόπιστων κριτικών. Λαμβάνουμε εύλογα μέτρα, όπως επιβολή περιορισμών όσον αφορά τα άτομα που έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν κριτικές και τα χρονοδιαγράμματα υποβολής των κριτικών, απαίτηση αποδεικτικών στοιχείων σε ορισμένες περιπτώσεις και παροχή στους ταξιδιώτες και τους συνεργάτες των μεθόδων που αναφέρονται παρακάτω για να εκφράσουν τη διαφωνία τους προς μια κριτική που εμφανίζεται στην πλατφόρμα μας, προκειμένου να εξασφαλίσουμε ότι μόνο όσοι έχουν κάνει κράτηση μιας ταξιδιωτικής υπηρεσίας ή έχουν παράσχει μία ταξιδιωτική υπηρεσία μπορούν να δημοσιεύσουν μια «επαληθευμένη κριτική» της εμπειρίας τους. Υποδεικνύουμε ξεκάθαρα τις κριτικές που δεν έχουν υποβληθεί και επαληθευτεί απευθείας μέσω της υπηρεσίας μας, όπως ορισμένες κριτικές ενοικιαζόμενων για διακοπές και δραστηριοτήτων, όπως περιγράφεται παρακάτω.

Όταν οι ταξιδιώτες υποβάλλουν κριτικές στην υπηρεσία μας, εφαρμόζουμε αυτόματη εποπτεία για τον εντοπισμό ζητημάτων όπως βωμολοχίες, διακρίσεις, αποκάλυψη προσωπικών πληροφοριών και ενδείξεις παρανομίας. Οι γενικοί Όροι υπηρεσίας μας προσφέρουν σε κάθε συμβαλλόμενο μέρος περαιτέρω επιλογές για να καταχωρίσει και να διευθετήσει οποιονδήποτε ισχυρισμό παραβίασης πνευματικής ιδιοκτησίας στο περιεχόμενο που εμφανίζουμε). Όταν οι κριτικές απορρίπτονται από τις διαδικασίες εποπτείας μας, ο συντάκτης ενημερώνεται μέσω email για την απόρριψη, με συγκεκριμένη αιτιολόγηση, όταν αυτό είναι εφικτό. Πραγματοποιούμε επίσης περαιτέρω αυτοματοποιημένους και μη αυτόματους ελέγχους σε ένα ευρύ φάσμα κριτικών, προτού προσδιορίσουμε τελικά εάν η κριτική πρέπει να απορριφθεί ή να δημοσιευτεί. Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο συντάκτης έχει επίσης την ευκαιρία να υποβάλει εκ νέου την κριτική του για εκ νέου εποπτεία.

## **Κριτικές για καταλύματα**

Στέλνουμε ένα email στους ταξιδιώτες μας δίνοντάς τους την ευκαιρία να υποβάλουν μια κριτική μετά τη διαμονή τους σε ένα κατάλυμα. Κατά καιρούς ενδέχεται να προσφέρουμε κίνητρα για την υποβολή κριτικών, όπως επισύναψη στο εν λόγω email ενός εκπωτικού κουπονιού ή ενός κουπονιού πόντων επιβράβευσης για χρήση σε μελλοντικό ταξίδι. Επειδή θεωρούμε σημαντική την αμεροληψία και την ειλικρίνεια των κριτικών, τα εν λόγω κίνητρα διατίθενται στους ταξιδιώτες χωρίς να λαμβάνεται υπόψη αν η κριτική που θα υποβάλουν είναι θετική ή αρνητική. Οι ταξιδιώτες μας μπορούν να υποβάλουν κριτικές για όλα τα χαρακτηριστικά ενός καταλύματος ή να βαθμολογήσουν και να σχολιάσουν επιλεγμένα χαρακτηριστικά ενός καταλύματος ή μιας διαμονής. Σε κάθε περίπτωση δίνεται στους ταξιδιώτες η

επιλογή να βαθμολογήσουν την εμπειρία τους χρησιμοποιώντας μια απλή κλίμακα (1-5). Οι ολοκληρωμένες ενότητες ενδέχεται να υποβάλλονται αυτόματα, σταδιακά. Εάν ένας ταξιδιώτης υποβάλει περισσότερες από μία κριτικές για μια διαμονή σε ένα κατάλυμα, μόνο η πιο πρόσφατη υποβολή είναι κατάλληλη για χρήση. Οι γενικές ή οι συνοπτικές βαθμολογίες των κριτικών για τα καταλύματα είναι ένας απλός μέσος όρος όλων των σχετικών τελικών βαθμολογιών μεμονωμένων κριτικών.

Οι ακόλουθες προϋποθέσεις καταλληλότητας και κατάργησης αποτελούν τα απαιτούμενα κριτήρια για την εμφάνιση μιας κριτικής στην υπηρεσία μας. Οποιαδήποτε προϋπόθεση δεν τηρείται αποτελεί κριτήριο για να απορρίψουμε ή να καταργήσουμε μια κριτική.

Οι κριτικές πρέπει να υποβληθούν εντός 6 μηνών μετά τη διαμονή. Οι ιδιοκτήτες δεν επιτρέπεται να υποβάλουν κριτική για ένα κατάλυμα που τους ανήκει ή το διαχειρίζονται ή με το οποίο σχετίζονται με άλλον τρόπο και οι ταξιδιώτες δεν επιτρέπεται να υποβάλουν κριτική για τον εαυτό τους. Εάν ζητηθεί, ο ταξιδιώτης ή το κατάλυμα πρέπει να είναι σε θέση να παράσχει ικανοποιητικά αποδεικτικά στοιχεία για τη διαμονή στο κατάλυμα (ή για την αδυναμία διαμονής λόγω καθυστερημένης ενέργειας του έτερου μέρους). Ικανοποιητικά αποδεικτικά στοιχεία θεωρούνται οι σχετικές αποδείξεις διαμονής και οι αποδείξεις πρόσβασης σε ενοικιαζόμενο για διακοπές από το σύστημά μας, που αποδεικνύουν πληρωμή με βάση μια συμφωνία ενοικίασης καταλύματος για διακοπές, η οποία συμφωνία ακυρώθηκε πριν από την ημερομηνία άφιξης του ταξιδιώτη ή πληρωμή που έγινε με βάση μια συμφωνία ενοικίασης, όπου ο ταξιδιώτης έφτασε στον προορισμό του και χρειάστηκε να μείνει σε εναλλακτικό κατάλυμα λόγω απρόβλεπτων συνθηκών.

Θα δημοσιεύσουμε και θα εμφανίσουμε όλες τις κριτικές (τόσο θετικές όσο και αρνητικές), εφόσον ακολουθούν τις γενικές οδηγίες περιεχομένου της πλατφόρμας μας, για παράδειγμα να μην περιλαμβάνουν:

- Τιμές καταλυμάτων, εύρη τιμών ή άλλες πληροφορίες τιμολόγησης,
- Σχόλια ή ερωτήσεις σχετικά με άλλες κριτικές ή το περιεχόμενο του ιστότοπου,
- Απευθείας σχόλια ή ερωτήσεις προς το προσωπικό του καταλύματος ή εκκλήσεις προς τους ταξιδιώτες για απευθείας κρατήσεις στο κατάλυμα,
- Ψεύτικες δηλώσεις ή παράνομες παρατηρήσεις,
- Βωμολοχίες ή άλλο ανάρμοστο περιεχόμενο,
- Αριθμούς τηλεφώνου, φυσικές διευθύνσεις, διευθύνσεις email ή πληροφορίες που μπορούν να συνδεθούν με ένα συγκεκριμένο άτομο,
- Ετικέτες HTML ή διευθύνσεις URL,
- Αποσπάσματα υλικού από ιστότοπους, βιβλία, περιοδικά, εφημερίδες ή άλλες πηγές,
- Απόπειρες απομίμησης άλλου ατόμου ή πληροφορίες για άλλο άτομο.

Δεν αφαιρούμε κριτικές απλώς και μόνο λόγω του αρνητικού περιεχομένου τους. Δεν αφαιρούμε κριτικές σε περιπτώσεις όπου ένας ταξιδιώτης προσπάθησε να διαμείνει αλλά δεν του προσφέρθηκε δωμάτιο ή όπου ένας

ταξιδιώτης αποχώρησε νωρίτερα από την προγραμματισμένη ημέρα αναχώρησής του. Αφαιρούμε κριτικές σε κατάλληλες ή σοβαρές περιπτώσεις (όπως αυτές καθορίζονται από εμάς) οι οποίες θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν, ενδεικτικά, τα εξής:

- Η κριτική περιλαμβάνει το πλήρες όνομα ενός μέλους του προσωπικού του καταλύματος,
- Η κριτική είναι αποδεδειγμένα πλαστή ή παρασχέθηκε με δόλο,
- Οι φωτογραφίες του συντάκτη της κριτικής περιλαμβάνουν ακατάλληλο περιεχόμενο, όπως γυμνό,
- Η κριτική περιλαμβάνει αποδεικτικά στοιχεία βίας εις βάρος παιδιού ή παιδικής πορνογραφίας,
- Η κριτική περιλαμβάνει αποδεικτικά στοιχεία σοβαρού τραυματισμού ή θανάτου πελάτη.

Ενδέχεται να αφαιρέσουμε (ή να μη δημοσιεύσουμε) μια κριτική όταν διαπιστωθεί ότι δεν ικανοποιείται μια προϋπόθεση καταλληλότητας υποβολής (για παράδειγμα, ως προς το χρονοδιάγραμμα ή την έλλειψη αποδεικτικών στοιχείων διαμονής) ή στα πλαίσια ενός συγκεκριμένου νόμιμου αιτήματος ενός ταξιδιώτη, όπως ένα αίτημα προστασίας προσωπικών δεδομένων. Γενικά, αφαιρούμε τις κριτικές μετά από 3 χρόνια, εκτός από τις περιπτώσεις όπου ένα κατάλυμα έχει περιορισμένο αριθμό κριτικών, προκειμένου να διασφαλιστεί η επάρκεια πληροφοριών για τους ταξιδιώτες.

Οι ταξιδιώτες μπορούν να αναφέρουν στην ομάδα υποστήριξής μας οποιαδήποτε ανησυχητική κριτική δουν και έχουν την πρόσθετη δυνατότητα να «επισημάνουν» αυτήν την ανησυχία απευθείας σε πολλούς από τους ιστότοπούς μας. Αυτή η δυνατότητα ήδη επεκτείνεται περαιτέρω στις υπηρεσίες μας.

Προσφέρουμε στα καταλύματα τη δυνατότητα να αποκρίνονται σε κριτικές μέσω ενός εργαλείου απόκρισης από τη Διαχείριση, για την αντιμετώπιση τυχόν ζητημάτων που εγείρονται, προκειμένου να βοηθήσουμε τους υπευθύνους να μιλήσουν απευθείας με πιθανούς πελάτες και να τονίσουν τυχόν ενέργειες αποκατάστασης ή βελτίωσης του καταλύματος. Με αυτόν τον τρόπο εμπλουτίζεται η πληθώρα προοπτικών που διατίθενται για ένα κατάλυμα και προσφέρονται περισσότερες χρήσιμες πληροφορίες για τους ταξιδιώτες.

Όταν ένα κατάλυμα θεωρεί ότι, παρά την εποπτεία, μια κριτική δεν ακολουθεί τις οδηγίες που περιγράφονται παραπάνω, προσφέρουμε επίσης τη δυνατότητα υποβολής φόρμας διαφωνίας για μια κριτική, η οποία θα εξεταστεί μέσω υπηρεσιών συνεργατών. Ενδέχεται επίσης να εξετάσουμε κατά περίπτωση αιτήματα καταλυμάτων για αφαίρεση κριτικών, όπου χρειάζεται, λόγω αλλαγής ιδιοκτησίας καταλύματος ή ολοκλήρωσης μεγάλων ανακαινίσεων.

Δεν κοινοποιούμε πληροφορίες που επιτρέπουν την αναγνώριση προσώπων όσον αφορά τους συντάκτες των κριτικών ή τις συναλλαγές τους με τα καταλύματα, ούτε διευκολύνουμε την απευθείας επικοινωνία των

καταλυμάτων με τους συντάκτες των κριτικών. Γενικά, δεν επικοινωνούμε με τους συντάκτες κριτικών, εκτός από περιπτώσεις που εμπίπτουν στα πλαίσια της εποπτείας ή για την απευθείας παροχή υποστήριξης σε έναν συντάκτη κριτικής που μας υπέβαλε μια ερώτηση ή ανέφερε ένα ζήτημα.

## **Συγκεκριμένες πληροφορίες για τη Vrbo**

Για κριτικές που αφορούν ενοικιαζόμενα για διακοπές οι οποίες προέρχονται από την υπηρεσία μας Vrbo, η διαδικασία εποπτείας που εφαρμόζουμε έχει ορισμένα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά:

1. Για να διασφαλίσουμε την αμεροληψία στη διαδικασία και για να προστατεύσουμε τους ταξιδιώτες και τους ιδιοκτήτες ενοικιαζόμενων για διακοπές, ενεργοποιούμε ένα σύστημα αμφίδρομων κριτικών εντός 1 έτους από τις ημερομηνίες διαμονής, στο οποίο:

- όταν ο ταξιδιώτης που έχει κάνει κράτηση ή ο ιδιοκτήτης υποβάλει μια κριτική, ο έτερος ενδιαφερόμενος έχει στη διάθεσή του 14 ημέρες για να υποβάλει μια κριτική,
- στη συνέχεια, οι κριτικές (στον βαθμό που συμμορφώνονται με τις γενικές οδηγίες περί περιεχομένου) δημοσιεύονται ταυτόχρονα και δεν είναι δυνατή η επεξεργασία τους,
- εάν 14 ημέρες μετά την υποβολή κριτικής από τον ταξιδιώτη που έχει κάνει κράτηση ή από τον ιδιοκτήτη, ο έτερος ενδιαφερόμενος δεν έχει υποβάλει κριτική, η υποβληθείσα κριτική δημοσιεύεται και δεν είναι δυνατή η υποβολή πρόσθετων κριτικών για τη συγκεκριμένη διαμονή.

2. Λόγω της φύσης των διαμονών μέσω Vrbo, τα καταλύματα της Vrbo έχουν συνήθως μικρότερο πλήθος κριτικών ανά κατάλυμα και η συνάφεια αυτών των κριτικών διαρκεί περισσότερο. Ορισμένες επαληθευμένες κριτικές Vrbo εμφανίζονται στην υπηρεσία μας για περιόδους μεγαλύτερες των 3 ετών, π.χ. 4-5 έτη (συμπεριλαμβανομένων των περιπτώσεων όπου έχει γίνει αποχαρκτηρισμός σύμφωνα με τις πολιτικές προστασίας δεδομένων μας).

3. Ορισμένες κριτικές της Vrbo προέρχονται από έναν ταξιδιώτη ή ιδιοκτήτη που υποβάλλει κριτική απευθείας σε μια υπηρεσία διαχείρισης καταλυμάτων εκτός του Expedia Group ή σε μια προηγούμενη μορφή της υπηρεσίας Vrbo, όπου υπάρχει έγκυρη κράτηση σε αυτήν την υπηρεσία και το κατάλυμα συνεργάζεται με το Expedia Group. Αυτές οι κριτικές δεν επαληθεύονται από τις διαδικασίες που περιγράφονται παραπάνω όσον αφορά τους ιστότοπους ή τις εφαρμογές μας και την εποπτεία, αλλά για τη δημοσίευσή τους πρέπει να προέρχονται είτε από συμβασιούχο συνεργάτη που έχει υποχρεώσεις έναντι της υπηρεσίας μας να μας κοινοποιεί μόνο επαληθευμένες κριτικές που ακολουθούν τις γενικές οδηγίες μας περί περιεχομένου, σε πολλές περιπτώσεις μαζί με έναν κωδικό κράτησης που συνδέεται με αυτόν τον συνεργάτη, ή από την προηγούμενη μορφή της υπηρεσίας Vrbo, μαζί με έναν έγκυρο κωδικό κράτησης. Όλες αυτές οι κριτικές επισημαίνονται με σαφήνεια κατά την προβολή τους.

4. Οι ταξιδιώτες και οι ιδιοκτήτες μπορούν να επικοινωνήσουν μεταξύ τους

σχετικά με μια κριτική μέσω της υπηρεσίας ανταλλαγής μηνυμάτων της Vrbo.

### **Κριτικές για ενοικιάσεις αυτοκινήτων**

Λαμβάνουμε κριτικές για ενοικιάσεις αυτοκινήτων όπως γίνεται και για τα καταλύματα, μετά από την αποστολή μηνύματος email στον ταξιδιώτη που έχει κάνει την ενοικίαση. Οι κριτικές γίνονται με βάση μια απλοποιημένη κλίμακα ικανοποίησης με βαθμολογία 1-2 και μπορούν να υποβληθούν εντός 1 έτους μετά την ενοικίαση. Μετά την υποβολή και την εποπτεία μιας κριτικής για μια ενοικίαση αυτοκινήτου, γενικά συγκεντρώνουμε και εμφανίζουμε στους ιστότοπούς μας μόνο συνοπτικές βαθμολογίες των κριτικών ανά πάροχο ενοικίασης αυτοκινήτων ή μια ένδειξη ως προς το ποσοστό ή το επίπεδο ικανοποιημένων πελατών με βάση τις ενοικιάσεις από αυτόν τον πάροχο.

### **Κριτικές για τοπικά αξιοθέατα και δραστηριότητες**

Λαμβάνουμε κριτικές για δραστηριότητες όπως γίνεται και για τα καταλύματα, μετά από την αποστολή μηνύματος email στον ταξιδιώτη που έχει κάνει κράτηση για μια δραστηριότητα. Όσον αφορά τις κριτικές καταλυμάτων, μετά την υποβολή και την εποπτεία μιας κριτικής για μια δραστηριότητα, η κριτική εμφανίζεται στους ιστότοπούς μας είτε είναι θετική είτε είναι αρνητική. Οι γενικές ή οι συνοπτικές βαθμολογίες των κριτικών είναι ένας απλός μέσος όρος όλων των σχετικών τελικών βαθμολογιών των μεμονωμένων κριτικών.

Εκτός από τις επαληθευμένες κριτικές μας, η υπηρεσία μας προσφέρει ορισμένες δραστηριότητες που συγκεντρώθηκαν σε συνεργασία με το αναγνωρισμένο φόρουμ TripAdvisor Viator. Αυτές οι κριτικές προσφέρουν σημαντική συνάφεια για τους ταξιδιώτες μας κατά την αξιολόγηση αυτών των δραστηριοτήτων, επισημαίνονται με σαφήνεια ότι προέρχονται από το Viator και πρέπει να πληρούν τις γενικές οδηγίες μας περί περιεχομένου προκειμένου να δημοσιευτούν στους ιστότοπούς μας.

...