

## **Reglur um kerfinu um umsagnir**

Endurskoðað 6.6.2022

Umsagnir eru mikilvægur eiginleiki fyrir ferðamenn sem eru að ákveða sig.

Við gerum okkur grein fyrir mikilvægi áreiðanlegra umsagna. Við grípum til sanngjarnra ráðstafana, þar á meðal að takmarka hverjir fá tækifæri til að senda inn umsagnir og tímamörk sendinga, að krefjast gagna í sumum tilvikum og að bjóða ferðamönnum og samstarfsaðilum upp á leiðirnar sem tilgreindar eru hér að neðan til að andmæla umsögn sem birtist í kerfinu okkar, til að tryggja að einungis einstaklingar sem bókuðu eða buðu upp á ferðapjónustu geti birt „staðfesta umsögn“ um upplifun sína. Í efni sem við birtum merkjum við sérstaklega allar umsagnir sem eru ekki sendar inn og staðfestar beint í gegnum þjónustu okkar, svo sem sumar umsagnir um orlofsleigu og afþreyingu eins og fram kemur hér á eftir.

Þegar ferðamenn senda umsagnir inn í þjónustu okkar notum við sjálfvirkt eftirlit til að greina atriði eins og ljótt orðbragð, mismunun, birtingu persónuupplýsinga og vísbendingar um ólöglegt athæfi. Almennir þjónustuskilmálar okkar bjóða upp á fleiri leiðir fyrir hvorn aðila til að leggja fram og leysa úr ásökunum um brot gegn hugverkaréttindum í sérhverju efni sem við birtum. Þegar umsögnum er hafnað í eftirlitsferlinu okkar fær höfundur tilkynningu um höfnunina í tölvupósti með útskýringu á ástæðu(m) þar sem það á við. Við gerum einnig fleiri sjálfvirkar og handvirkar athuganir á fjölda umsagna áður en við ákveðum endanlega hvort umsögninni skuli hafnað eða hún birt. Í sumum tilvikum fær höfundurinn einnig tækifæri til að senda umsögnina aftur í eftirlitsferlið.

### **Umsagnir um gististaði**

Við sendum ferðamönnum okkar tölvupóst þar sem þeim gefst tækifæri til að skrifa umsögn eftir dvöl sína á gististað. Endrum og eins bjóðum við upp á hvata til að senda umsagnir, til dæmis með því að láta afslátt eða vildarpunkta fylgja með tölvupóstinum, sem hægt er að nota í næsta ferðalagi. Þar sem það er mikilvægt fyrir okkur að umsagnir séu hlutlausar og heiðarlegar er þessi hvati í boði fyrir ferðamenn óháð því hvort þeir vilji senda inn neikvæða eða jákvæða umsögn. Ferðamenn geta sent inn umsagnir þar sem þeir gefa öllum eiginleikum gististaðarins einkunn eða gefa einkunn og umsögn um valda þætti eða eiginleika gististaðar eða dvalar. Í hverju tilviki er ferðamönnum gefinn kostur á að gefa upplifun sinni einkunn á einföldum kvarða (t.d. 1-5). Hægt er að senda inn útfyllt atriði sjálfkrafa lið fyrir lið. Ef ferðamaður sendir inn fleiri en eina umsögn vegna dvalar á gististað er einungis hægt að nota nýjustu umsögnina. Heildareinkunnir gististaða sem birtast efst eru einfalt meðaltal allra tengdra lokaeinkunna í stökum umsögnum.

Eftirfarandi eru skilyrði fyrir gjaldgengi og fjarlægingu sem eru grundvöllur þess að umsögn birtist í þjónustu okkar. Ef eitthvert skilyrði er ekki uppfyllt getur það orsakað það að við höfnum eða fjarlægjum umsögn.

Umsagnir verður að senda innan 6 mánaða frá dvöl. Eigendur mega ekki gefa umsögn um gististað sem þeir eiga, reka eða tengjast á annan hátt og ferðamenn mega ekki gefa umsögn um sjálfa sig. Ef óskað er eftir því verður ferðamaðurinn eða gististaðurinn að geta lagt fram fullnægjandi gögn um dvölinna á gististaðnum (eða vangetu til að ljúka dvöl vegna síðbúinna viðbragða hins aðilans). Meðal fullnægjandi gagna eru kvittanir fyrir dvöl, upplýsingar um aðgang að orlofseign úr kerfinu okkar, greiðslukvittun samkvæmt samningi um orlofsleigu sem var afbókuð fyrir komudag ferðamannsins eða greiðslukvittun samkvæmt leigusamningi þar sem ferðamaðurinn kom og þurfti að gista á öðrum gististað vegna ófyrirsjáanlegra aðstæðna.

Við birtum og sýnum allar umsagnir (bæði jákvæðar og neikvæðar), að því tilskildu að þær standist almennar reglur okkar um efni í kerfinu, þar á meðal að þær innihaldi ekki:

- verð eða verðbil gististað eða aðrar verðupplýsingar;
- Athugasemdir eða spurningar um aðrar umsagnir eða efni vefsíðunnar;
- Beinar athugasemdir eða spurningar til starfsfólks gististaðar eða ákall til annarra ferðamanna um að bóka;
- Ósannar yfirlýsingar eða ólöglegar athugasemdir;
- Ljótt orðbragð eða annað ámælisvert efni;
- Símanúmer, heimilisföng, netföng eða upplýsingar sem hægt er að tengja við tiltekinn einstakling;
- HTML-merki eða vefslóðir;
- Tilvitnanir í efni af vefsvæðum, bókum, tímaritum, dagblöðum eða öðrum heimildum;
- Upplýsingar þar sem hermt er eftir einhverjum öðrum eða upplýsingar um annan einstakling.

Við fjarlægjum ekki umsagnir eingöngu vegna neikvæðs innihalds. Við fjarlægjum ekki umsagnir þar sem ferðamaður reyndi að gista en var ekki boðið herbergi eða þar sem ferðamaður fór á undan áætluðum brottfarardegi. Við fjarlægjum umsagnir í viðeigandi eða alvarlegum tilvikum (að okkar mati) sem gæti til dæmis verið þegar:

- Umsögnin inniheldur fullt nafn á starfsmanni gististaðar;
- Sannað er að umsögnin sé fölsuð eða gefin með sviksamlegum hætti;
- Mynd/myndir umsagnaraðila innihalda óviðeigandi efni eins og nekt;
- Umsögnin inniheldur vísbendingar um ofbeldi gagnvart barni eða barnaklám;
- Umsögnin inniheldur vísbendingar um alvarleg meiðsli eða dauða gesta.

Við gætum fjarlægt (eða ekki birt) umsögn ef skilyrði fyrir innsendingu reynast ekki vera uppfyllt (til dæmis varðandi tímasetningu eða vegna skorts á gögnum um dvölinna), eða sem hluta af sérstakri lögmætri beiðni ferðamanns eins og beiðni um persónuupplýsingar. Við fjarlægjum umsagnir yfirleitt að þremur árum liðnum, nema í þeim tilvikum þar sem gististaður er með takmarkaðan fjölda umsagna til að tryggja viðeigandi jafnvægi upplýsinga fyrir ferðamenn.

Ferðamenn geta tilkynnt allar vafasamar umsagnir sem þeir sjá til þjónustuteymis okkar og geta þar að auki merkt það sem er vafasamt með beinum hætti á mörgum af vefsvæðunum okkar. Þessi eiginleiki er í boði á sífelld fleiri stöðum í þjónustu okkar.

Við bjóðum glististöðum möguleika á að svara umsögnum í gegnum svörunarviðmót stjórnenda til að bregðast við vandamálum sem koma upp, til að hjálpa þeim að tala beint við mögulega gesti og leggja áherslu á úrbætur eða endurbætur á glististöðum. Með þessu má koma á framfæri mismunandi sjónarmiðum um glististaðinn og veita meiri gagnlegar upplýsingar fyrir ferðamenn.

Ef glististaður telur raunverulega að umsögn brjóti gegn reglunum sem tilgreindar eru að ofan, þrátt fyrir eftirlitið, bjóðum við einnig upp á möguleikann á að andmæla umsögninni í gegnum þjónustu samstarfsaðila. Við skoðum einnig beiðnir glististaða um að fjarlægja umsagnir þar sem við á vegna breytinga á eignarhaldi glististaðarins eða vegna þess að lokið hefur verið við meiriháttar endurbætur, en það er metið í hverju tilviki fyrir sig.

Við deilum ekki persónugreinanlegum upplýsingum um höfunda umsagna eða viðskipti þeirra við glististaði og við bjóðum ekki upp á bein samskipti glististaða við umsagnaraðila. Að öðru leyti en við eftirlit eins og tilgreint er að ofan, eða til að veita beinan stuðning í hefðbundnu ferli þar sem umsagnaraðili lagði fram spurningu eða benti á vandamál, eigum við ekki í virkum samskiptum við höfunda umsagna.

## **Sérstök atriði varðandi Vrbo**

Fyrir umsagnir um orlofsleigu sem koma í gegnum Vrbo-þjónustuna okkar er eftirlitsferlið með öðrum hætti:

1. Til að tryggja að ferlið sé sanngjarnt og til að vernda bæði ferðamenn og eigendur orlofsstaðar er boðið upp á tvíþætt umsagnarkerfi innan eins árs frá dagsetningum dvalar, sem virkar svona:

- þegar annaðhvort ferðamaðurinn sem bókaði eða eigandinn sendir inn umsögn hefur hinn aðilinn 14 daga til að senda inn umsögn;
- umsagnirnar (að því gefnu að þær samræmist almennum reglum okkar um efni) eru birtar á sama tíma og ekki er hægt að breyta þeim;
- ef 14 dagar líða frá því að ferðamaðurinn sem bókaði eða eigandinn sendir inn umsögn, og hinn aðilinn hefur ekki gert það, verður umsögnin birt og ekki er hægt að senda inn neinar frekari umsagnir um þessa dvöl.

2. Vegna eiginleika Vrbo-bókana fá Vrbo-glististaðir yfirleitt færri umsagnir en aðrir og slíkar umsagnir halda vægi sínu lengur. Sumar staðfestar Vrbo-umsagnir eru birtar í þjónustu okkar lengur en í þrjú ár, t.d. 4-5 ár (þar á meðal þegar þær eru ópersónugreinanlegar í samræmi við reglur okkar um gagnavernd).

3. Sumar Vrbo-umsagnir koma frá ferðamanni eða eiganda sem sendi umsögn

beint til umsýsluþjónustu fyrir gististaði sem er utan Expedia Group, eða í eldri útgáfu Vrbo-þjónustunnar, ef gild bókun er til staðar í viðkomandi þjónustu og gististaðurinn er í samstarfi við Expedia Group. Þessar umsagnir eru ekki staðfestar með ferlinu sem lýst er hér að ofan hvað varðar vefsvæði/forrit okkar og eftirlit með þeim, en til að fá birtingu verða þær að koma frá annaðhvort samningsbundnum samstarfsaðila sem hefur skuldbundið sig gagnvart þjónustu okkar til að deila eingöngu staðfestum umsögnum sem uppfylla almennar reglur um efni, í mörgum tilvikum með bókunarkóða sem er tengdur þeim samstarfsaðila, eða koma úr eldri útgáfu Vrbo-þjónustunnar og eru með gildan bókunarkóða. Allar slíkar umsagnir eru með skýrar merkingar á umsagnasvæðinu.

4. Ferðamenn og eigendur geta haft samband hver við annan varðandi umsögnina með samskiptum í gegnum skilaboðaþjónustu Vrbo.

### **Umsagnir um bílaleigur**

Við fáum sendar umsagnir um bílaleigur eins og um gististaði, í kjölfar tölvupósts til ferðamannsins sem leigði bílinn. Umsagnir eru á einfölduðum ánægjukvarða frá 1-2 og hægt er að senda þær innan eins árs frá leigunni. Þegar búið er að senda inn umsögn um bílaleigu og hún hefur farið í gegnum yfirferð söfnum við venjulega og birtum eingöngu heildareinkunn bílaleigunnar á vefsvæðum okkar, eða tilgreinum hversu mörg prósent eða stór hluti viðskiptavina voru ánægðir með þjónustuaðilann.

### **Umsagnir um áhugaverða staði og afþreyingu**

Við fáum sendar umsagnir um afþreyingu eins og um gististaði, í kjölfar tölvupósts til ferðamannsins sem bókaði afþreyinguna. Eins og umsagnir um gistingu er umsögn um afþreyingu birt á vefsvæðum okkar þegar hún hefur verið send inn og farið í gegnum yfirferð, hvort sem hún er jákvæð eða neikvæð, og allar heildareinkunnir eru einfalt meðaltal af öllum tengdum lokaeinkunnum stakra umsagna.

Auk staðfesta umsagna birtir þjónusta okkar samansafn upplýsinga um afþreyingu í samstarfi við vefsvæði TripAdvisor/Viator. Þessar umsagnir eru mikilvægar fyrir ferðamennina okkar til að meta þessa afþreyingu, þær eru með skýrar merkingar Viator og verða að uppfylla almennar reglur okkar um efni til að hægt sé að birta þær á vefsvæðunum okkar.