

Linee guida per le recensioni

Ultimo aggiornamento il 6 giugno, 2022

Le recensioni sono una funzione importante e preziosa per i viaggiatori quando prendono decisioni sui loro viaggi.

Riconosciamo l'importanza di recensioni affidabili. Adottiamo misure ragionevoli, tra cui l'imposizione di restrizioni su chi può inviare recensioni e i relativi tempi di invio, la richiesta di prove in alcuni casi e la fornitura a viaggiatori e partner delle indicazioni riportate di seguito per contestare una recensione visualizzata sulla nostra piattaforma, al fine di garantire che solo coloro che hanno prenotato o fornito un servizio di viaggio possano pubblicare una "recensione verificata" della loro esperienza. Indichiamo chiaramente nella nostra visualizzazione tutte le recensioni che non sono inviate e verificate direttamente tramite il nostro servizio, come alcune recensioni di case vacanza e attività come indicato di seguito.

Quando i viaggiatori inviano recensioni al nostro servizio applichiamo la funzione di auto-moderazione per individuare casi di volgarità, discriminazione, divulgazione di informazioni personali e indicatori di illegalità. I nostri Termini di servizio generali offrono ulteriori indicazioni alle parti su come sollevare e risolvere eventuali reclami per violazione della proprietà intellettuale nei contenuti che mostriamo. Laddove le recensioni vengano rifiutate dalle nostre procedure di moderazione, l'autore viene informato via e-mail del rifiuto, con motivazioni specifiche ove applicabili. Eseguiamo inoltre ulteriori controlli automatici e manuali su un'ampia gamma di recensioni prima di stabilire definitivamente se la recensione debba essere rifiutata o pubblicata. In alcuni casi, l'autore ha anche l'opportunità di inviare nuovamente la propria recensione per una nuova moderazione.

Recensioni di strutture

Inviando un'e-mail ai nostri viaggiatori dando loro la possibilità di lasciare una recensione dopo aver soggiornato in una struttura. Di tanto in tanto potremmo offrire incentivi per completare le recensioni, ad esempio allegando a tale e-mail un buono sconto o punti premio da utilizzare per un viaggio futuro. Poiché per noi è importante che le recensioni siano imparziali e autentiche, tali incentivi sono messi a disposizione dei viaggiatori indipendentemente dal fatto che desiderino inviare una recensione negativa o positiva. I nostri viaggiatori possono inviare recensioni valutando ogni aspetto di una struttura, oppure valutare e commentare aspetti o caratteristiche specifiche di una struttura o di un soggiorno. In ogni caso i viaggiatori hanno la possibilità di valutare la loro esperienza su una scala diretta (es. da 1 a 5). Le sezioni completate possono essere progressivamente inviate in automatico. Se un viaggiatore invia più recensioni per un soggiorno in una struttura, viene utilizzata solo quella più recente. I punteggi complessivi o generali per le recensioni delle strutture sono dati da una semplice media di tutti i punteggi finali correlati delle singole recensioni.

Le seguenti condizioni di idoneità e rimozione costituiscono la base necessaria per la pubblicazione di qualsiasi recensione sul nostro servizio. Qualsiasi condizione non rispettata costituisce una base per il nostro rifiuto o rimozione di una recensione.

Le recensioni devono essere inviate entro 6 mesi dal soggiorno. I proprietari non possono recensire una struttura che possiedono, gestiscono o a cui sono in alcun modo associati e i viaggiatori non possono recensire se stessi. Se richiesto, il viaggiatore o la struttura devono essere in grado di fornire prove soddisfacenti del soggiorno nella struttura (o dell'impossibilità di procedere con un soggiorno a causa dell'azione tardiva dell'altra parte). Per prove soddisfacenti si intendono ricevute relative al soggiorno, ricevute di informazioni sull'accesso alla struttura inviate dal nostro sistema, la dimostrazione del pagamento in conformità a un contratto di affitto della struttura cancellato prima della data di arrivo del viaggiatore o il pagamento effettuato in conformità al contratto di affitto in base al quale il viaggiatore è arrivato e ha dovuto soggiornare in una struttura alternativa a causa di circostanze impreviste.

Pubblicheremo e mostreremo tutte le recensioni (sia positive che negative), purché soddisfino le nostre linee guida generali sui contenuti della piattaforma per non includere, ad esempio:

- Tariffe della struttura, fasce tariffarie o altre informazioni sui prezzi;
- Commenti o domande su altre recensioni o sul contenuto del sito web;
- Commenti diretti o domande al personale della struttura o inviti a effettuare la prenotazione diretta della struttura ai viaggiatori;
- False dichiarazioni o commenti illeciti;
- Commenti volgari o discutibili;
- Numeri di telefono, indirizzi postali o e-mail, né altre informazioni riconducibili a una persona specifica;
- Tag o URL HTML;
- Citazioni di contenuti di altri siti web, libri, riviste, quotidiani o altre risorse;
- Indicazione di nome di terzi o informazioni su altre persone.

Non cancelliamo le recensioni semplicemente a causa di giudizi negativi. Non cancelliamo le recensioni in cui un viaggiatore ha tentato di soggiornare ma non gli è stata offerta una camera, o in cui un viaggiatore è partito prima del giorno di partenza previsto. Cancelliamo le recensioni in circostanze appropriate o gravi (come da noi stabilito), ad esempio quando:

- La recensione include il nome completo di un membro del personale della struttura;
- La recensione risulta falsa o fornita in modo fraudolento;
- Le foto degli autori della recensione includono contenuti inappropriati come nudità;
- La recensione contiene prove di violenza nei confronti di un bambino o pornografia infantile;
- La recensione include contenuti che provano il ferimento o decesso di

un ospite.

Possiamo rimuovere (o non pubblicare) una recensione in cui si ritiene che un requisito di idoneità dell'invio non risulta soddisfatto (ad esempio, per quanto riguarda la tempistica o la mancanza di prove di un soggiorno), o come parte di una specifica richiesta legittima di un viaggiatore, ad esempio una richiesta di dati personali. Rimuoviamo le recensioni in generale dopo 3 anni, tranne nei casi in cui una struttura abbia un numero limitato di recensioni, per garantire un adeguato equilibrio di informazioni per i viaggiatori.

I viaggiatori possono segnalare eventuali recensioni preoccupanti al nostro team di assistenza e hanno inoltre la possibilità di "segnalare" questa preoccupazione direttamente su molti dei nostri siti web, una funzione attualmente in espansione nel nostro servizio.

Offriamo alle strutture la possibilità di rispondere alle recensioni tramite uno strumento di gestione della risposta per risolvere eventuali problemi sollevati, al fine di dare loro la possibilità di comunicare direttamente con i potenziali ospiti ed evidenziare eventuali interventi correttivi o miglioramenti della struttura. Questo può contribuire a unire le prospettive disponibili su una struttura e offrire ulteriori informazioni utili ai viaggiatori.

Laddove una struttura ritenga sinceramente che, nonostante la moderazione, una recensione non rientri nelle linee guida sopra delineate, offriamo anche la possibilità di inviare un modulo di contestazione della recensione a titolo oneroso tramite i servizi dei partner. Possiamo anche prendere in considerazione, caso per caso, la richiesta di cancellazione delle recensioni da parte delle strutture, se del caso, in seguito a un cambio di proprietà o del completamento di importanti lavori di ristrutturazione.

Non condividiamo informazioni di identificazione personale sugli autori delle recensioni o sulle loro transazioni con le strutture, né facilitiamo il contatto diretto delle strutture con gli autori delle recensioni. A meno che ciò non avvenga nell'ambito della moderazione di cui sopra o dell'assistenza diretta nel corso della normale procedura di risposta a un autore di recensione che ci ha posto una domanda o sollevato un problema, non entriamo attivamente in contatto con gli autori delle recensioni.

Specifiche Vrbo

Per le recensioni di strutture originate tramite il nostro servizio Vrbo, il nostro servizio di moderazione presenta alcune caratteristiche specifiche:

1. Per garantire l'equità nella procedura e proteggere i viaggiatori e i proprietari di strutture, abilitiamo un sistema di recensioni a 2 vie entro 1 anno dalle date del soggiorno, in cui:

- una volta che il viaggiatore o il proprietario prenotato invia una recensione, l'altro ha 14 giorni di tempo per inviare una recensione;
- le recensioni (nella misura in cui rispettano le nostre linee guida generali sui contenuti) vengono quindi pubblicate contemporaneamente e non

- possono essere modificate;
- se, trascorsi 14 giorni dal momento in cui il viaggiatore o il proprietario prenotato ha inviato una recensione, l'altro non l'ha fatto, la recensione inviata viene pubblicata e non possono essere presentate recensioni aggiuntive in relazione a questo soggiorno.

2. A causa della natura dei soggiorni Vrbo, le strutture Vrbo in genere hanno volumi di recensioni inferiori per struttura e la validità di tali recensioni dura più a lungo. Alcune recensioni verificate di Vrbo vengono visualizzate sul nostro servizio per periodi superiori a 3 anni, ad esempio 4-5 anni (anche se rese anonime in conformità alle nostre politiche sulla protezione dei dati).

3. Alcune recensioni Vrbo provengono da un viaggiatore o proprietario che invia una recensione direttamente a un servizio di gestione della struttura esterno a Expedia Group, o a un modulo precedente del servizio Vrbo, dove esiste una prenotazione valida su quel servizio e la struttura è associata al Gruppo Expedia. Queste recensioni non sono verificate dalle procedure sopra descritte in relazione ai nostri siti web/app e moderazione, ma per la pubblicazione devono provenire da un partner con l'obbligo nei confronti del nostro servizio di condividere con noi solo recensioni verificate che soddisfano le nostre linee guida generali sui contenuti, in molti casi con un codice di prenotazione collegato a quel partner, o dal nostro precedente modulo del servizio Vrbo, incluso un codice di prenotazione valido. Tutte queste recensioni sono chiaramente contrassegnate nella nostra visualizzazione delle recensioni.

4. I viaggiatori e i proprietari possono contattarsi a vicenda in merito a una recensione tramite il loro contatto attraverso il servizio di messaggistica di Vrbo.

Recensioni di autonoleggio

Riceviamo richieste di recensioni in relazione al noleggio di auto come per la struttura a seguito di un'e-mail al viaggiatore che ha prenotato tale noleggio. Le recensioni sono su una scala di soddisfazione semplificata da 1 a 2 e possono essere inviate entro 1 anno dal noleggio. Una volta inviata e moderata una recensione di un noleggio auto, generalmente raccogliamo e mostriamo sui nostri siti web solo i punteggi complessivi per le recensioni del fornitore di servizi di autonoleggio o un indicatore della percentuale o del livello di clienti soddisfatti in base ai noleggi con quel fornitore.

Recensioni di attrazioni e attività locali

Riceviamo richieste di recensioni in relazione alle attività come per la struttura a seguito di un'e-mail al viaggiatore che ha prenotato tale attività. Come per le recensioni sulle strutture, una volta inviata e moderata una recensione per un'attività, questa viene visualizzata sui nostri siti web indipendentemente dal fatto che sia positiva o negativa e i punteggi complessivi o generali per le recensioni sono una semplice media di tutti i punteggi finali correlati delle singole recensioni.

Oltre alle nostre recensioni verificate, il nostro servizio offre alcune attività

raccolte in collaborazione con il forum riconosciuto di TripAdvisor Viator. Queste recensioni hanno una rilevanza significativa per i nostri viaggiatori nella valutazione di tali attività, sono chiaramente contrassegnate come provenienti da Viator e devono soddisfare le nostre linee guida generali sui contenuti per essere pubblicate sui nostri siti web.