

## **Diretrizes sobre avaliações**

Revisto a 6 junho, 2022

As avaliações são uma funcionalidade importante e útil que ajuda os viajantes a tomarem decisões.

Reconhecemos a importância das avaliações fidedignas. Com vista a garantir que apenas as pessoas que reservaram ou disponibilizaram um serviço de viagem podem publicar uma “avaliação verificada” da respetiva experiência, adotamos algumas medidas razoáveis. Estas incluem a imposição de restrições relativamente a quem pode enviar avaliações e aos prazos de envio, a exigência de apresentação de provas em alguns casos e a disponibilização aos viajantes e aos parceiros das vias descritas abaixo para contestarem uma avaliação apresentada na nossa plataforma. Identificamos claramente todas as avaliações que não tenham sido enviadas e verificadas diretamente através do nosso serviço, como algumas avaliações de alojamentos para férias e de atividades, conforme estabelecido abaixo.

Quando os viajantes enviam avaliações por meio do nosso serviço, aplicamos um processo de moderação automática para identificar problemas como linguagem obscena, discriminação, divulgação de informações pessoais e indicadores de ilegalidade. As nossas Condições do Serviço gerais estipulam outras vias através das quais uma parte poderá apresentar e resolver alegações de infração de direitos de propriedade intelectual no conteúdo que exibimos. Quando os nossos processos de moderação rejeitam uma avaliação, o autor é informado por e-mail da rejeição e são-lhe indicados os motivos da mesma, quando aplicável. Também realizamos outras verificações automáticas e manuais num amplo conjunto de avaliações antes de concluirmos se as mesmas devem ser rejeitadas ou publicadas. Em alguns casos, o autor também tem a oportunidade de reenviar a avaliação para que esta passe novamente pelo processo de moderação.

### **Avaliações de alojamentos**

Após a estadia num alojamento, enviamos um e-mail aos viajantes para que estes possam escrever uma avaliação sobre a experiência. Periodicamente, poderemos oferecer incentivos ao envio de avaliações, como enviar juntamente com esse e-mail um cupão de desconto ou de pontos de recompensa para ser utilizado numa viagem futura. Uma vez que é importante para nós que as avaliações sejam imparciais e honestas, estes incentivos são disponibilizados aos viajantes independentemente de a avaliação ser positiva ou negativa. Os viajantes podem enviar avaliações com uma pontuação relativa a todos os aspetos de um alojamento, ou avaliar e comentar aspetos ou características específicos de um alojamento ou de uma estadia. Em cada caso, os viajantes têm a opção de classificar a respetiva experiência numa escala simples (por exemplo, de 1 a 5). As secções concluídas poderão ser enviadas automaticamente de forma progressiva. Caso um viajante envie mais de uma avaliação sobre a estadia num alojamento, apenas o envio mais

recente será elegível para ser apresentado. As pontuações gerais ou totais das avaliações de alojamentos são uma média simples de todas as pontuações finais relacionadas de avaliações individuais.

Para que as avaliações sejam apresentadas no nosso serviço, têm de respeitar as condições de elegibilidade e de remoção que se seguem. As avaliações que não cumpram qualquer uma das condições poderão ser rejeitadas e removidas.

As avaliações devem ser enviadas no prazo de 6 meses após a estadia. Os proprietários não podem avaliar um alojamento que detêm, gerem ou ao qual estão associados de alguma forma, e os viajantes não se podem avaliar a si próprios. Mediante pedido, o viajante ou o alojamento devem fornecer provas satisfatórias da estadia no alojamento (ou da impossibilidade de usufruir da estadia devido a uma ação tardia da outra parte). As provas consideradas satisfatórias incluem recibos de estadia relevantes, a receção de informações de acesso ao alojamento para férias a partir do nosso sistema, uma prova do pagamento de acordo com um contrato de arrendamento que foi cancelado antes da data de chegada do viajante ou um pagamento efetuado de acordo com o contrato de arrendamento, caso o viajante tenha sido obrigado a ficar num alojamento alternativo devido a circunstâncias imprevistas.

Iremos publicar e apresentar todas as avaliações (positivas e negativas), desde que cumpram as diretrizes gerais de conteúdo da nossa plataforma. Em conformidade com as mesmas, as avaliações não podem incluir:

- Tarifas do alojamento, intervalos de tarifas ou outras informações sobre os preços;
- Comentários ou perguntas sobre outras avaliações ou o conteúdo do website;
- Comentários ou perguntas dirigidos aos funcionários do alojamento ou apelos de reserva direta do alojamento aos viajantes;
- Declarações falsas ou observações ilegítimas;
- Linguagem obscena ou outros conteúdos questionáveis;
- Números de telefone, endereços físicos, endereços de e-mail ou informações que possam ser associadas a um indivíduo específico;
- Etiquetas HTML ou URL;
- Citações de websites, livros, revistas, jornais ou outras fontes;
- Usurpação da identidade de outra pessoa ou informações sobre outras pessoas.

Não removemos avaliações simplesmente com base no conteúdo negativo das mesmas. Do mesmo modo, não removemos avaliações nos casos em que um viajante tenha tentado ficar no alojamento, mas não tenha conseguido um quarto, ou tenha saído antes do dia agendado para a partida. Removemos, porém, avaliações em circunstâncias apropriadas ou graves (conforme determinado por nós), por exemplo, nos seguintes casos:

- A avaliação contém o nome completo de um funcionário do alojamento;
- A avaliação é comprovadamente falsa ou foi fornecida de forma

- fraudulenta;
- As fotografias dos autores incluem conteúdo impróprio, como nudez;
  - A avaliação contém provas de violência para com uma criança ou de pornografia infantil;
  - A avaliação contém provas de ferimentos graves ou morte de qualquer cliente.

Poderemos remover (ou não publicar) uma avaliação quando um requisito de elegibilidade para envio não for cumprido (por exemplo, se for enviada fora do prazo ou caso não exista uma prova da estadia) ou na sequência de um pedido legal específico apresentado por um viajante, como um pedido relacionado com dados pessoais. Geralmente, removemos as avaliações após 3 anos, exceto quando um alojamento tem um número limitado de avaliações. Nestes casos, mantemos as avaliações de modo a garantir um equilíbrio adequado de informações para os viajantes.

Os viajantes podem comunicar qualquer avaliação preocupante que encontrem ao nosso serviço de apoio a clientes, bem como “sinalizar” diretamente essa preocupação em muitos dos nossos websites. Atualmente, estamos a alargar esta funcionalidade a outros dos nossos serviços.

Oferecemos aos alojamentos a possibilidade de responder às avaliações através de uma ferramenta de respostas da gerência para que possam abordar qualquer problema suscitado. Desta forma, permitimos que os alojamentos comuniquem diretamente com os potenciais clientes e destaquem quaisquer medidas corretivas ou melhorias implementadas. Estas respostas podem contribuir para o conjunto de perspetivas disponíveis sobre um alojamento e oferecer mais informações úteis aos viajantes.

Quando um alojamento considera realmente que, apesar do processo de moderação, uma avaliação não cumpre as diretrizes descritas acima, tem a oportunidade de enviar um formulário de contestação de avaliação para consideração através dos serviços para parceiros. Também poderemos considerar, caso a caso, os pedidos de remoção de avaliações enviados pelos alojamentos, conforme adequado, devido a uma mudança de proprietário ou à conclusão de remodelações substanciais.

Não partilhamos informações pessoais de identificação sobre os autores das avaliações ou as respetivas transações com os alojamentos, nem facilitamos o contacto direto entre os alojamentos e os autores de avaliações. Apenas contactamos ativamente os autores das avaliações no âmbito do processo de moderação, conforme explicado acima, ou para lhes prestar apoio direto, como quando nos colocam uma questão ou comunicam um problema.

## **Especificidades da Vrbo**

No caso das avaliações de alojamentos para férias provenientes do nosso serviço Vrbo, o processo de moderação tem algumas especificidades:

1. Para garantir a imparcialidade do processo e proteger tanto os viajantes como os proprietários de alojamentos para férias, disponibilizamos um sistema

de avaliação bidirecional no prazo de 1 ano após as datas da estadia, o qual permite o seguinte:

- assim que o proprietário avaliar o viajante que efetuou a reserva ou este último escrever um comentário sobre o alojamento, a outra parte tem 14 dias para enviar o respetivo comentário ou avaliação;
- caso cumpram as nossas diretrizes gerais de conteúdo, o comentário e a avaliação são publicados ao mesmo tempo e não podem ser editados;
- se, 14 dias depois de o viajante ou o proprietário ter enviado um comentário ou uma avaliação, a outra parte não tiver respondido, o comentário ou a avaliação enviados são publicados e deixa de ser possível enviar comentários ou avaliações em relação a essa estadia.

2. Normalmente, devido à natureza das estadias, os alojamentos da Vrbo têm volumes inferiores de avaliações e as mesmas permanecem relevantes por mais tempo. Algumas avaliações verificadas da Vrbo são apresentadas no nosso serviço por períodos superiores a 3 anos, por exemplo, 4 ou 5 anos (incluindo quando são desidentificadas de acordo com as nossas políticas de proteção de dados).

3. Alguns comentários ou avaliações da Vrbo foram enviados por um viajante ou um proprietário diretamente para um serviço de gestão de alojamentos não pertencente ao Expedia Group ou para uma versão anterior do serviço Vrbo. Nestes casos, existe uma reserva válida nesse serviço e o alojamento é parceiro do Expedia Group. Estes comentários ou avaliações não são verificados através dos processos descritos acima em relação aos nossos websites/aplicações e moderação. No entanto, para serem publicados, devem ser provenientes de um parceiro de negócios com a obrigação para com o nosso serviço de partilhar apenas comentários ou avaliações verificados que cumpram as nossas diretrizes gerais de conteúdo (em muitos casos, com um código da reserva associado a esse parceiro) ou da nossa versão anterior do serviço Vrbo, incluindo um código da reserva válido. Todos estes comentários e avaliações estão claramente identificados na nossa apresentação de avaliações.

4. Os viajantes e os proprietários podem comunicar relativamente a um comentário ou a uma avaliação através do serviço de mensagens da Vrbo.

### **Avaliações de alugueres de veículos**

Tal como acontece com os alojamentos, recebemos avaliações sobre alugueres de veículos após o envio de um e-mail ao viajante que alugou o veículo. As avaliações têm a forma de uma escala simplificada de satisfação de 1 a 2 e podem ser enviadas no prazo de 1 ano após o aluguer. Geralmente, depois de recebermos e moderarmos as avaliações sobre o aluguer de veículos, reunimos e apresentamos nos nossos websites apenas as pontuações de avaliações totais por fornecedor do serviço de aluguer ou um indicador relativo à percentagem ou ao nível de clientes satisfeitos que alugaram veículos a esse fornecedor.

## **Avaliações sobre atrações e atividades locais**

Tal como acontece com os alojamentos, recebemos avaliações sobre atividades após o envio de um e-mail ao viajante que reservou a atividade. De forma semelhante às avaliações de alojamentos, após recebermos e moderarmos uma avaliação sobre uma atividade, apresentamo-la nos nossos websites, quer seja positiva ou negativa, e as pontuações gerais ou totais são uma média simples de todas as pontuações finais relacionadas de avaliações individuais.

Além de avaliações verificadas, o nosso serviço disponibiliza algumas atividades reunidas em parceria com o reconhecido fórum TripAdvisor Viator. Estas avaliações têm uma relevância significativa para os nossos viajantes, uma vez que lhes permitem avaliar essas atividades, são claramente identificadas como provenientes da Viator e têm de cumprir as nossas diretrizes gerais de conteúdo para serem publicadas nos nossos websites.