

## **Directrices para la publicación de comentarios**

Última actualización el 6 de junio, 2022

Los comentarios son una función importante y valiosa para que los viajeros tomen una decisión.

Somos conscientes de la importancia de los comentarios fiables. Tomamos medidas razonables, como imponer restricciones en cuanto a quién puede enviar comentarios y los plazos para enviarlos, solicitar información en algunos casos, y facilitar a los viajeros y los colaboradores las vías que se establecen a continuación para rebatir los comentarios que se muestran en nuestra plataforma, a fin de garantizar que solo aquellos que hayan reservado un servicio de viaje o hayan ofrecido uno puedan publicar un "comentario verificado" sobre su experiencia. Señalamos de forma clara en la pantalla aquellos comentarios que no se envían y verifican directamente a través de nuestro servicio, como algunos comentarios sobre actividades y alojamientos de alquiler vacacional, tal como se explica a continuación.

Cuando los viajeros envían comentarios a nuestro servicio, aplicamos la moderación automática para identificar problemas como el uso de lenguaje obsceno, la discriminación, la divulgación de datos personales y los indicadores de ilegalidad. En nuestros términos de servicio generales se ofrecen más vías para que las partes planteen y resuelvan las alegaciones de infracciones de propiedad intelectual en el contenido que mostramos. Cuando nuestros procesos de moderación rechazan un comentario, se informa al autor por correo electrónico de dicho rechazo, con los motivos específicos correspondientes. También realizamos verificaciones automáticas y manuales adicionales en un amplio abanico de comentarios antes de determinar finalmente si el comentario debe rechazarse o publicarse. En algunos casos, el autor también tiene la oportunidad de volver a enviar el comentario para que vuelva a pasar por el proceso de moderación.

### **Comentarios sobre el alojamiento**

Enviamos un mensaje de correo electrónico a nuestros viajeros y les damos la oportunidad de dejar un comentario después de su estancia en un alojamiento. De vez en cuando, podemos ofrecer incentivos para que se envíen comentarios, como adjuntar a ese mensaje de correo electrónico un cupón de descuento o puntos de recompensa para usar en el próximo viaje. Como para nosotros es importante que los comentarios sean imparciales y sinceros, dichos incentivos se ponen a disposición de los viajeros independientemente de si desean enviar una valoración positiva o negativa. Los viajeros pueden enviar comentarios en los que puntúen cada aspecto de un alojamiento, o bien puntuar y comentar una selección de aspectos o características de un alojamiento o una estancia. En cada caso, los viajeros tienen la opción de usar una escala sencilla (por ejemplo, 1-5) para puntuar su experiencia. Las secciones completadas pueden enviarse automáticamente de forma progresiva. Si un viajero envía más de un comentario para una estancia en un

alojamiento, solo se puede usar el envío más reciente. Las puntuaciones generales o de encabezado de los comentarios de los alojamientos son una media simple de todas las puntuaciones finales relacionadas de los comentarios individuales.

Las condiciones para aprobar o rechazar un comentario que se indican a continuación forman la base necesaria para que los comentarios se muestren en nuestro servicio. Cualquier condición que no se respete constituye una base para que rechacemos o eliminemos un comentario.

Los comentarios deben enviarse en un plazo de seis meses después de la estancia. Los propietarios no pueden enviar comentarios sobre alojamientos que sean suyos, que gestionen o con los que tengan algún tipo de vínculo, y los viajeros no pueden enviar comentarios sobre sí mismos. Si se les solicita, el viajero o el propietario tienen que poder aportar pruebas suficientes de la estancia en el alojamiento (o de la imposibilidad de continuar con una estancia debido a la acción tardía de la otra parte). Entre estas pruebas se incluyen los recibos pertinentes de la estancia, los recibos de información de acceso al alojamiento de alquiler vacacional que constan en nuestro sistema, y los justificantes que demuestren el pago de acuerdo con un contrato de alquiler vacacional que se canceló antes de la fecha de llegada del viajero o en el que el viajero llegó y tuvo que hospedarse en un alojamiento alternativo debido a circunstancias imprevistas.

Publicaremos y mostraremos todos los comentarios (tanto positivos como negativos) siempre que cumplan las directrices generales sobre contenido de la plataforma, por ejemplo, no incluir lo siguiente:

- tarifas, intervalos de tarifas o cualquier otra información sobre precios del alojamiento;
- comentarios o preguntas sobre otras opiniones o el contenido del sitio web;
- comentarios o preguntas directos dirigidos al personal del alojamiento, o bien peticiones directas a viajeros para que reserven el alojamiento;
- afirmaciones falsas o comentarios fraudulentos;
- lenguaje ofensivo o cualquier otro contenido censurable;
- números de teléfono, direcciones postales o de correo electrónico, o información que pueda relacionarse con una persona concreta;
- etiquetas HTML o direcciones URL;
- contenido citado de sitios web, libros, revistas, periódicos u otras fuentes;
- suplantaciones de identidad o información sobre otra persona.

No eliminamos comentarios simplemente porque sean negativos. No eliminamos comentarios en caso de que un viajero haya intentado reservar una estancia, pero no se le haya ofrecido habitación o de que un viajero se haya ido antes de la fecha de salida prevista. Sí eliminamos comentarios en las situaciones pertinentes o graves (según nuestro criterio), por ejemplo, en los casos siguientes:

- el comentario contiene el nombre completo de un miembro del personal del alojamiento;
- se ha demostrado que el comentario es falso o se ha publicado de forma fraudulenta;
- las fotos de las personas que escriben el comentario incluyen contenido inapropiado, como desnudez;
- el comentario contiene pruebas de violencia hacia menores o pornografía infantil;
- el comentario contiene pruebas de lesiones graves o fallecimiento de un huésped.

Podemos eliminar (o no publicar) un comentario si no se cumple alguno de los requisitos del envío (por ejemplo, si no se hace en el plazo establecido o no se ha presentado ningún comprobante de la estancia), o también en el caso de una petición legal específica por parte de un viajero, como una solicitud de datos personales. En general, eliminamos los comentarios al cabo de tres años, excepto cuando un alojamiento dispone de una cantidad limitada de comentarios, con el fin de garantizar que exista un equilibrio adecuado de información para los viajeros.

Los viajeros tienen la opción de informar a nuestro servicio de asistencia de los comentarios preocupantes que puedan detectar. Además, tienen la posibilidad de marcar este contenido inadecuado directamente en muchos de nuestros sitios web, una funcionalidad que se está ampliando a todo nuestro servicio.

Ofrecemos a los alojamientos la capacidad de responder a los comentarios a través de una herramienta de respuestas para abordar cualquier problema que surja, a fin de ayudarlos a hablar directamente con los posibles huéspedes y destacar cualquier reparación o mejora. De esta forma, se contribuye a combinar los puntos de vista disponibles sobre un alojamiento y a facilitar más información que resulte útil a los viajeros.

En caso de que un alojamiento considere que, a pesar de la moderación, un determinado comentario no cumple las directrices indicadas anteriormente, puede enviar un formulario de impugnación del comentario a través de los servicios para colaboradores para que se reconsidere el caso. Cuando corresponda, también existe la posibilidad de que valoremos caso por caso las solicitudes de retirada de comentarios hechas por un alojamiento, por ejemplo, debido a un cambio en la propiedad del alojamiento o a la realización de renovaciones importantes.

No compartimos información personal identificable sobre los autores de los comentarios ni sus transacciones con los alojamientos, ni facilitamos una vía directa para que los alojamientos contacten con los autores de los comentarios. No nos ponemos en contacto con los autores de los comentarios de forma activa, a menos que llevemos a cabo el proceso de moderación indicado anteriormente o prestemos asistencia de forma directa, en el transcurso normal, a un usuario que nos ha hecho una pregunta o nos ha explicado un problema.

## **Información específica de Vrbo**

Para los comentarios sobre alquileres vacacionales procedentes de nuestro servicio de Vrbo, nuestra moderación tiene unas características concretas:

1. Para garantizar un procedimiento imparcial y proteger tanto a los viajeros como a los propietarios de alquileres vacacionales, ofrecemos un sistema de comentarios bidireccional durante un año después de las fechas de estancia. El sistema funciona de la forma siguiente:

- una vez que el viajero o el propietario envía un comentario, la otra parte dispone de 14 días para enviar otro;
- después, los comentarios (siempre que cumplan con nuestras directrices generales sobre contenido) se publicarán a la vez y no se podrán editar;
- si al cabo de 14 días de que el viajero o el propietario haya enviado el comentario, la otra parte no lo ha hecho, el comentario enviado se publicará y no se podrán enviar más comentarios relacionados con la estancia en cuestión.

2. Debido a las características de las estancias de Vrbo, los alojamientos de la plataforma suelen recibir un menor número de comentarios y la pertinencia de estos perdura durante más tiempo. Algunos comentarios contrastados de Vrbo se muestran en nuestro servicio durante periodos superiores a tres años, por ejemplo, de cuatro a cinco (también si se han hecho anónimos de acuerdo con nuestras políticas de protección de datos).

3. Algunos comentarios de Vrbo provienen de un viajero o un propietario que envía un comentario directamente mediante un servicio de gestión de alojamientos ajeno a Expedia Group o un formulario anterior del servicio de Vrbo en el que hay una reserva válida y el alojamiento está asociado con Expedia Group. Estos comentarios no se verifican mediante los procesos de moderación descritos anteriormente para nuestros sitios web y aplicaciones. Sin embargo, para que se publiquen, deben proceder de un colaborador contratado con la obligación con nuestro servicio de compartir con nosotros solo los comentarios contrastados que cumplan nuestros requisitos generales de contenido; estos comentarios en muchos casos tienen un código de reserva vinculado a ese colaborador, o de nuestro propio formulario anterior del servicio de Vrbo, con un código de reserva válido. Todos estos comentarios se identifican claramente en nuestro apartado de comentarios.

4. Los viajeros y los propietarios pueden comunicarse entre sí para hablar sobre un comentario a través del servicio de mensajería de Vrbo.

## **Comentarios sobre alquiler de coches**

Recibimos los comentarios sobre alquileres de coches, como los de alojamientos, después de enviar un mensaje de correo electrónico al viajero que ha reservado el alquiler. Los comentarios se presentan en una escala de satisfacción simplificada del 1 al 2 y se pueden enviar en el plazo de un año desde el alquiler. Una vez que se ha enviado y moderado un comentario sobre

un coche de alquiler, normalmente recogemos y mostramos en nuestros sitios web solo las puntuaciones generales del proveedor de alquiler de coches, o bien un indicador como el porcentaje o el nivel de clientes satisfechos a partir de los alquileres con ese proveedor.

### **Comentarios sobre actividades y atracciones locales**

Recibimos los comentarios sobre actividades, como los de alojamientos, después de enviar un mensaje de correo electrónico al viajero que ha reservado la actividad. Igual que en el caso de los comentarios sobre alojamientos, una vez que se ha enviado y moderado un comentario sobre una actividad, se muestra en nuestros sitios web tanto si es positivo como si es negativo, y la puntuación global o general de una actividad es el promedio de todas las puntuaciones finales sobre los comentarios individuales.

Además de nuestros comentarios contrastados, nuestro servicio ofrece algunas actividades recogidas en colaboración con el reconocido foro TripAdvisor Viator. Estos comentarios resultan importantes para los viajeros a la hora de evaluar esas actividades, están claramente identificados como procedentes de Viator y deben cumplir nuestros requisitos generales de contenido para poderse publicar en nuestros sitios web.