

## **Riktlinjer för recensioner**

Senast uppdaterad 6 juni, 2022

Recensioner spelar en viktig och värdefull roll för resenärer som ska fatta beslut.

Vi inser vikten av pålitliga recensioner. Vi vidtar rimliga åtgärder, inklusive att införa begränsningar för vem som ges möjlighet att skicka in recensioner och deras tidsramar för inlämning. I vissa fall kräver vi bevis och ger resenärer och partner information om de vägar (vilka anges nedan) de kan använda för att bestrida en recension som visas på vår plattform, för att se till att endast de som har bokat en resetjänst eller tillhandahållit en, kan lägga upp en "verifierad recension" av sin upplevelse. När vi visar recensioner anger vi tydligt vilka recensioner som inte skickats in och verifierats direkt via vår tjänst, såsom vissa recensioner av boenden och aktiviteter, vilka anges nedan.

När resenärer skickar recensioner till vår tjänst tillämpar vi automatisk moderering för att identifiera text som innehåller svordomar, diskriminering, avslöjande av personuppgifter och indikatorer på olaglighet. Våra allmänna användarvillkor erbjuder ytterligare vägar för alla parter att ta upp och lösa eventuella anklagelser om intrång i immateriella rättigheter i allt innehåll vi visar. Om recensioner avvisas av våra modereringsprocesser, informeras skribenten om avvisningen via e-post, i förekommande fall med specifika skäl. Vi utför också ytterligare automatiserade och manuella kontroller av ett stort antal recensioner innan vi slutligen avgör om recensionen ska avvisas eller publiceras. I vissa fall har skribenten också möjlighet att lämna in sin recension på nytt, för en ny moderering.

### **Recensioner av boende**

Vi skickar ett e-postmeddelande till våra resenärer som ger dem möjlighet att lämna en recension efter deras vistelse på ett boende. Ibland kan vi erbjuda incitament för att skriva recensioner, till exempel genom att bifoga en kupong med e-postmeddelandet för spar- eller belöningspoäng som kan användas på en framtida resa. Eftersom det är viktigt för oss att recensioner är opartiska och ärliga görs dessa incitament tillgängliga för resenärer oavsett om de vill skicka in en negativ eller positiv recension. Våra resenärer kan skicka in recensioner som betygssätter alla aspekter av ett boende, eller betygssätter och kommenterar utvalda aspekter eller egenskaper av ett boende eller en vistelse. I varje enskilt fall ges resenärer möjlighet att betygssätta sin upplevelse på en enkel skala (t.ex. 1–5). Ifyllda avsnitt kan successivt skickas in automatiskt. Om en resenär skickar in mer än en recension för en vistelse på ett boende är endast den senast inskickade recensionen kvalificerad för användning. Övergripande recensionsbetyg eller betyg i rubriken för boenden är ett enkelt medelvärde av alla relaterade slutbetyg från individuella recensioner.

Följande behörighets- och borttagningsvillkor utgör den grund som krävs för att en recension ska visas på vår tjänst. Alla villkor som inte respekteras utgör

en grund för vårt avvisande eller borttagande av en recension.

Recensioner måste skickas in inom 6 månader efter vistelsen. Ägare får inte recensera ett boende som de äger, förvaltar eller på annat sätt är associerade med och resenärer får inte recensera sig själva. På begäran måste resenären eller boendet kunna tillhandahålla tillfredsställande bevis för vistelsen på boendet (eller att det inte gick att fortsätta vistelsen på grund av någon underlåtenhet från den andra partens sida). Tillfredsställande bevis inkluderar relevanta kvitton på vistelsen, mottagen information om tillgång till semesterbostaden från vårt system, som visar att betalning erlagts i enlighet med ett hyreskontrakt som annullerades före resenärens ankomstdatum, eller en betalning som gjorts i enlighet med hyreskontraktet varvid resenären anlände men blev tvungen att bo på ett alternativt boende på grund av oförutsedda omständigheter.

Vi kommer att publicera och visa alla recensioner (både positiva och negativa), så länge de uppfyller våra övergripande riktlinjer för plattformsinnehåll, som att inte inkludera:

- boendets priser, prisintervall eller annan prisinformation
- kommentarer eller frågor om andra recensioner eller innehållet på webbplatsen
- direkta kommentarer eller frågor till boendets personal, eller uppmaningar till resenärer att boka direkt med boendet
- falska utsagor eller olagliga kommentarer
- svordomar eller annat stötande innehåll
- telefonnummer, fysiska adresser, e-postadresser eller information som kan kopplas till en specifik person
- HTML-taggar eller webbadresser
- citerat material från webbplatser, böcker, tidskrifter, tidningar eller andra källor
- imitation av någon annan eller information om en annan person.

Vi tar inte bort recensioner enbart på grund av att innehållet är negativt. Vi tar inte bort recensioner om en resenär försökte stanna men inte erbjöds ett rum eller om en resenär åkte före sin planerade avresedag. Vi tar bort recensioner om det finns relevanta eller allvarliga omständigheter (enligt vårt gottfinnande) vilka till exempel kan inkludera om:

- recensionen innehåller för- och efternamn på någon i personalen
- recensionen bevisats vara falsk eller tillhandahållen i bedrägligt syfte
- recensentens foton innehåller olämpligt innehåll t.ex. nakenhet
- recensionen innehåller något tecken på barnmisshandel eller barnpornografi
- recensionen innehåller något bevis på en gästs allvarliga personskada eller dödsfall.

Vi kan ta bort (eller inte publicera) en recension där det visar sig att ett kvalificeringskrav för inlämning inte är uppfyllt (till exempel när det gäller tidpunkt eller brist på bevis för en vistelse), eller om den är en del av en

specifik laglig begäran från en resenär, t.ex. en begäran om personuppgifter. Vi tar i allmänhet bort recensioner efter 3 år, förutom om ett boende har ett begränsat antal recensioner, för att säkerställa en lämplig balans av information för resenärer.

Resenärer kan rapportera alla oroväckande recensioner de ser till vårt supportteam och har ytterligare möjlighet att "flagga" detta problem direkt på många av våra webbplatser, en funktion som för närvarande byggs ut ytterligare i vår tjänst.

Vi erbjuder boenden möjligheten att svara på recensioner via ett svarsverktyg för att hantera eventuella problem som uppstår, för att hjälpa dem att tala direkt till potentiella gäster och lyfta fram eventuella åtgärder eller förbättringar som vidtagits för boendet. Detta kan bidra till att olika perspektiv på ett boende kommer fram och erbjuda ytterligare användbar information för resenärer.

Om ett boende verkligen anser att en recension trots moderering faller utanför riktlinjerna som beskrivs ovan, erbjuder vi också möjligheten att skicka in ett formulär avseende tvist om en recension för prövning via deras partnertjänster. Vi kan också från fall till fall överväga begäranden från boenden om att recensioner ska tas bort där så är relevant på grund av en ägandeförändring för boendet eller slutförda större renoveringar.

Vi delar inte personligt identifierbar information om recensionsskribenter eller deras transaktioner med boenden, och vi underlättar inte heller direktkontakt mellan boenden och recensenter. Förutom som en del av moderering enligt ovan, eller som direkt stöd i normala förlopp till en recensent som har ställt en fråga till oss eller tagit upp ett problem, tar vi inte aktivt kontakt med recensionsskribenter.

## **Specifikt för Vrbo**

För recensioner av semesterboende som kommer från vår Vrbo-tjänst, har vår moderering några specifika funktioner:

1. För att säkerställa rättvisa i processen och skydda resenärer och ägare av semesterbostäder, möjliggör vi ett tvåvägsrecensionssystem inom 1 år efter vistelsedatum, där:

- när antingen den bokade resenären eller ägaren lämnar in en recension har den andra 14 dagar på sig att lämna in en recension
- recensioner (i den mån de överensstämmer med våra övergripande innehållsriktlinjer) publiceras samtidigt utan att därefter kunna redigeras
- om efter 14 dagar efter det att den bokade resenären eller ägaren lämnat en recension, och där den andra inte har gjort det, publiceras den inlämnade recensionen och inga ytterligare recensioner kan lämnas i samband med denna vistelse.

2. På grund av Vrbo-vistelsernas karaktär har Vrbo-boenden vanligtvis lägre

recensionsvolymen per boende och relevansen av dessa recensioner varar längre. Vissa verifierade Vrbo-recensioner visas på vår tjänst under längre perioder än 3 år, t.ex. 4-5 år (inklusive när de avidentifierats i enlighet med vår dataskyddspolicy).

3. Vissa Vrbo-recensioner kommer från en resenär eller ägare som skickar en recension direkt till en fastighetsförvaltningstjänst utanför Expedia Group, eller till en tidigare form av Vrbo-tjänsten, där en giltig reservation finns på den tjänsten och boendet samarbetar med Expedia Group. Dessa recensioner verifieras inte av de processer som beskrivs ovan i relation till våra webbplatser/appar och moderering, men för publicering måste de härröra antingen från en partner med avtalade skyldigheter gentemot vår tjänst att endast dela verifierade recensioner med oss som uppfyller våra övergripande innehållsriktlinjer, i många fall med en bokningskod kopplad till den partnern, eller om från vår egen tidigare form av Vrbo-tjänsten, en giltig bokningskod. Alla dessa recensioner är tydligt markerade där vi visar recensioner.

4. Resenärer och ägare kan kontakta varandra angående en recension genom sin kontakt hos Vrbos meddelandetjänst.

### **Recensioner av biluthyrning**

Vi får recensioner i samband med hyrbilar, såväl som för boenden, efter ett e-postmeddelande till resenären som har bokat den hyrbilen. Recensionerna är på en förenklad 1-2-nöjdhetsskala och kan lämnas inom 1 år efter uthyrningen. När en recension av en biluthyrning har skickats in och modererats samlar vi i allmänhet in och visar endast recensionsbetyg i rubriken per hyrbilsleverantör på våra webbplatser, eller en indikator på % eller nivå av nöjda kunder baserat på uthyrningar hos den leverantören.

### **Recensioner av lokala attraktioner och aktiviteter**

Vi får recensioner i samband med aktiviteter, såväl som för boenden, efter ett e-postmeddelande till resenären som har bokat den aktiviteten. På samma sätt som för recensioner av boende gäller att, när en recension av en aktivitet har skickats in och modererats, visas den på våra webbplatser vare sig den är positiv eller negativ, och övergripande recensionsbetyg eller recensionsbetyg i rubriken är ett enkelt medelvärde från alla relaterade slutresultat av individuella recensioner.

Utöver våra verifierade recensioner erbjuder vår tjänst vissa aktiviteter som samlats in i samarbete med det erkända forumet TripAdvisor Viator. Dessa recensioner är av betydande relevans för våra resenärer vid bedömningen av dessa aktiviteter, är tydligt markerade för att visa att de kommer från Viator och måste uppfylla våra övergripande innehållsriktlinjer för att kunna publiceras på våra webbplatser.