

## **As értékelésekr irányelvek**

Módosítva 2022 júni 6

Az értékelésírási lehetőség fontos és értékes funkció a döntéseket hozó utazók számára.

Tisztában vagyunk vele, milyen fontosak a megbízható értékelések. Minden észszerű lépést megteszünk azért, hogy csak olyanok ír hassanak „hitelesített értékelést” a tapasztalataikról, akik ténylegesen lefoglaltak valamilyen utazási szolgáltatást, vagy ilyen szolgáltatást nyújtottak. Ezek között a lépések között szerepelhet az értékelést beküldők körének, valamint a beküldési időkeretnek a korlátozása, illetve bizonyos esetekben bizonyítékok bekérése is. Továbbá az alább ismertetett folyamatokat biztosítjuk az utazók és a partnerek számára a platformunkon megjelenített értékelések vitatására. Egyértelműen megjelöljük azokat az általunk megjelenített értékeléseket, amelyeket nem közvetlenül a szolgáltatásunkon keresztül küldtek be és ellenőriztek, ilyenek például az alábbiakban meghatározott, bizonyos nyaralókról és tevékenységekről szóló értékelések.

Amikor az utazók értékeléseket küldenek be a szolgáltatásunkba, automatikus moderálást alkalmazunk, hogy azonosítsuk az olyan problémákat, mint a trágárság, a diszkrimináció, a személyes adatok közzététele és a törvénysértések jelei. Általános szerződési feltételeink további lehetőségeket kínálnak minden félnek arra, hogy jelezze és megoldja az általunk megjelenített tartalmakban vélelmezett szellemitulajdonjog-sértéseket. Ha egy értékelést a moderálási folyamatunk során elutasítunk, a szerzőt e-mailben értesítjük az elutasításról, amelyben megadjuk az elutasítás konkrét okát vagy okait. További automatizált és manuális ellenőrzéseket is végzünk az értékelések széles skáláján, mielőtt meghoznánk a végső döntést arról, hogy a elutasítjuk vagy közzétesszük őket. Egyes esetekben a szerzőnek arra is lehetősége van, hogy az értékelését ismételten benyújtsa moderálásra.

### **A szálláshelyekről írt értékelések**

Az utazóknak e-mailt küldünk, amelyben lehetőséget biztosítunk arra, hogy a szálláshelyen való tartózkodásuk után értékelést írjanak. Időről időre ösztönzőket kínálhatunk az értékelések írásáért, például az e-mailhez csatolt, jövőbeli utazásokhoz használható megtakarítási ajánlat vagy jutalompontkupon formájában. Rendkívül fontos számunkra, hogy az értékelések őszinték és részrehajlásmentesek legyenek, ezért ezeket az ösztönzőket attól függetlenül biztosítjuk, hogy az utazók kedvező vagy kedvezőtlen értékelést írnak. Utazóink a szálláshely minden aspektusát pontozhatják az értékelésekben, de arra is lehetőségük van, hogy csak szálláshely vagy a tartózkodás bizonyos jellemzőit pontozzák és véleményezzék. Az utazók minden esetben lehetőséget kapnak arra, hogy tapasztalataikat könnyen átlátható (például 1-től 5-ig terjedő) skálán értékeljék. A kitöltött szakaszokat a rendszer automatikusan beküldheti a kitöltésük után. Ha egy utazó több értékelést küld be a szálláshelyen való

tartózkodásáról, csak a legutóbbi értékelése jelenhet meg. A szálláshelyek összesített vagy címsorban megjelenített pontszámai az adott szálláshellyel kapcsolatban írt összes értékelés végleges pontszámának átlagai.

A következő jogosultsági és eltávolítási feltételek képezik a szükséges alapot az értékelések szolgáltatásunkban történő megjelenítéséhez. Bármely feltétel figyelmen kívül hagyása esetén az érintett értékelést elutasíthatjuk vagy eltávolíthatjuk.

Az értékeléseket a tartózkodástól számított 6 hónapon belül kell benyújtani. A tulajdonosok nem értékelhetik a saját szálláshelyüket, az általuk kezelt szálláshelyeket, illetve semmilyen más szálláshelyet, amellyel valamilyen kapcsolatban állnak, az utazók pedig nem írhatnak értékelést saját magukról. Kérésre az utazóknak és a szálláshelyeknek megfelelő módon igazolniuk kell a szálláshelyen való tartózkodást (vagy adott esetben a tartózkodás másik fél késlekedése miatti meghiúsulását). A kielégítő bizonyítékok közé tartoznak a vonatkozó tartózkodási bizonylatok; a nyaralóba való bejutással kapcsolatos, rendszerünk által küldött bizonylatok; az olyan nyugták, amelyek igazolják az utazó érkezése szerint felmondott nyaralóbérleti megállapodás szerinti fizetés megtörténtét; valamint az olyan dokumentumok, amelyek igazolják a fizetés nyaralóbérleti szerződésnek megfelelő megtörténtét azokban az esetekben, amikor az utazónak az érkezés után előre nem látott körülmények miatt egy másik szálláshelyen kellett tartózkodnia.

Az összes értékelést (a pozitívakat és a negatívakat egyaránt) közzétesszük és megjelenítjük, amennyiben megfelelnek a platform általános tartalmi irányelveinek, amelyek tiltják többek között az alábbiak szerepeltetését:

- szálláshelyek árai, ártartományai és egyéb, árral kapcsolatos információk;
- más értékelésekkel vagy a webhely tartalmával kapcsolatos megjegyzések vagy kérdések;
- közvetlenül a szálláshely személyzetének szánt közvetlen megjegyzések és kérdések, valamint a szálláshelyek utazóknak címzett, közvetlen foglalásra való felhívásai;
- hamis állítások vagy jogsértő megjegyzések;
- trágárság vagy más kifogásolható tartalom;
- telefonszámok, fizikai címek, e-mail-címek vagy egy adott személyhez köthető információk;
- HTML-címkék és URL-címkék;
- weboldalokról, könyvekből, magazinokból, újságokból vagy más forrásokból származó idézetek;
- mások személyes adataival való visszaélés és információk egy másik emberről.

Csupán a kedvezőtlen tartalom miatt nem távolítjuk el az értékeléseket. Nem távolítjuk el azokat az értékeléseket, amelyek arról szólnak, hogy az utazó megpróbált megszállni, de nem kapott szobát, vagy hogy az utazó tervezettnél korábban távozott. Az általunk meghatározott megfelelő vagy súlyos körülmények fennállása esetén azonban eltávolítjuk az értékeléseket.

Ilyen esetek többek között a következők:

- Az értékelés a személyzet egyik tagjának teljes nevét tartalmazza.
- Az értékelésről kiderül, hogy hamis, vagy csalárd módon küldték be.
- A értékelő fotói nem megfelelő tartalmat, például meztelenséget ábrázolnak.
- Az értékelés gyermekek ellen elkövetett erőszakot vagy gyermekpornográfiát tartalmaz.
- Az értékelés egy vendég súlyos sérüléséről vagy haláláról tartalmaz információkat.

Eltávolíthatjuk (vagy dönthetünk úgy, hogy nem tesszük közzé) azokat az értékeléseket, amelyeknél úgy találjuk, hogy a beküldésre vonatkozó alkalmassági követelmények nem teljesülnek (például a nem megfelelő időzítés vagy a tartózkodás igazolásának hiánya miatt), vagy amelyek érintettek egy utazó jogszerű kérelmének – például személyes adatokkal kapcsolatos kérésének – ügyében. Az utazók számára biztosított információk kiegyensúlyozottságának jegyében általános szabályként 3 év elteltével eltávolítjuk az értékeléseket, kivéve abban az esetben, amikor a szálláshelyről csak korlátozott számú értékelés áll rendelkezésre.

Az utazók jelenthetik az általuk kifogásolhatónak vélt értékeléseket az ügyfélszolgálati csapatunknak, és számos weboldalunkon arra is lehetőségük van, hogy közvetlenül „megjelöljék” a problémás értékeléseket – jelenleg is dolgozunk rajta, hogy ezt a funkciót összes szolgáltatásunkban elérhetővé tegyük.

A szálláshelyeknek a vezetőségi válasz funkción keresztül lehetőséget biztosítunk arra, hogy reagáljanak az értékelésekre, így közvetlenül jelezhetik az értékelésben említett problémák megoldását és a szálláshelyen végzett fejlesztéseket a potenciális vendégeknek. Mindez hozzájárulhat a szálláshellyel kapcsolatos perspektívák keveredéséhez, és további hasznos információkkal szolgálhat az utazók számára.

Ha egy szálláshely okkal véli úgy, hogy egy értékelés a moderálás ellenére sem felel meg a fent vázolt irányelveknek, lehetőséget kínálunk arra is, hogy beküldje az értékelés vitatására szolgáló űrlapot az általa használt partneri szolgáltatáson keresztül. Eseti alapon bíráljuk el szálláshelyek által beküldött, értékelések eltávolítására vonatkozó kérelmeket is abban az esetben, ha a szálláshely tulajdonost cserélt, vagy a szálláshelyen nagyobb mértékű felújítást végeztek.

Nem osztunk meg személyazonosításra alkalmas információkat az értékelések szerzőiről és a szálláshelyekkel folytatott tranzakcióiról, valamint nem tesszük lehetővé a szálláshelyek és az értékelések szerzői közötti közvetlen kapcsolatfelvételt. A fent ismertetett moderálást, valamint azokat eseteket kivéve, amikor az értékelés normál folyamatának részeként támogatást nyújtunk az értékelés írójának az általa feltett kérdés vagy bejelentett probléma tekintetében, nem vesszük fel aktívan a kapcsolatot az értékelések szerzőivel.

## **A Vrbo szolgáltatásra vonatkozó kiegészítő irányelvek**

A Vrbo szolgáltatásunkból származó, kiadó nyaralókról szóló értékelések a moderálás kiegészül néhány speciális intézkedéssel:

1. A folyamat igazságosságának biztosítása, valamint az utazók és nyaralótulajdonosok védelme érdekében a tartózkodás dátumától számított 1 éven belül engedélyezünk kétirányú értékelési rendszerünk igénybevételét, amelyben:

- a szállást foglaló utazó vagy a tulajdonos által beküldött értékelések beérkezése a másik félnek 14 napja van a saját értékelésének beküldésére;
- az értékeléseket (amennyiben megfelelnek az általános tartalmi irányelveinknek) egyidejűleg tesszük közzé, szerkesztésüket pedig nem engedélyezzük;
- ha a szállást foglaló utazó vagy tulajdonos értékelése benyújtásától számított 14 napon belül a másik fél nem küld be értékelést, akkor a beküldött értékelést közzétesszük, és nem lesz lehetőség további értékeléseket beküldeni az adott tartózkodásról.

2. A Vrbo rendszerében foglalt tartózkodások természetéből adódóan a Vrbo-szálláshelyek jellemzően kevesebb értékeléssel rendelkeznek, és az értékelések hosszabb ideig relevánsak. Egyes hiteles Vrbo-értékelések 3 évnél hosszabb ideig, például akár 4-5 évig is megjelenhetnek a szolgáltatásunkban (beleértve azokat az eseteket is, amikor az adatvédelmi irányelveinknek megfelelően személyazonosításra alkalmatlanná tesszük őket).

3. Egyes Vrbo-értékelések olyan utazóktól vagy tulajdonosoktól származnak, akik közvetlenül egy, az Expedia Groupon kívüli szálláshelykezelő szolgáltatásban vagy a Vrbo szolgáltatás egy korábbi változatában tették közzé az értékelésüket, de az ilyen értékelések esetén is biztos lehet benne, hogy az értékeléshez az adott szolgáltatásban érvényes foglalás tartozik, a szálláshely pedig az Expedia Group partnere. Ezeket az értékeléseket nem ellenőriztük a fenti, weboldalainkkal/alkalmazásainkkal és moderálással kapcsolatos folyamatok alkalmazásával, de a közzétételükre csak akkor kerülhet sor, ha egy olyan szerződéses partnerünktől származnak, amely szerződésben vállalta, hogy csak olyan, ellenőrzött értékeléseket oszt meg velünk, amelyek megfelelnek az általános tartalmi irányelveinknek (ezekhez az értékelésekhez sok esetben az adott partnerhez kapcsolódó foglalási kód tartozik), vagy a Vrbo szolgáltatás egy korábbi változatából származnak, és érvényes foglalási kódot tartalmaznak. Ezek az értékelések egyértelműen meg vannak jelölve az értékeléseket megjelenítő oldalunkon.

4. Az utazók és a tulajdonosok a Vrbo üzenetküldő szolgáltatásán és a kapcsolattartójukon keresztül kapcsolatba léphetnek egymással az adott értékelésekkel kapcsolatban.

### **Az autóbérlésről írt értékelések**

Akárcsak a szálláshelyekről, az autóbérlésről is kapunk értékeléseket,

amelyeket az utazók a bérlet követően kapott e-mailen keresztül írhatnak meg. Az értékelésre egyszerűsített, kétopcós elégedettségi skálán van lehetőség, a bérletől számított 1 éven belül. Az autóbérlésről szóló értékelések beküldése és moderálása után általában csak címsorbeli értékeléseket jelenítünk meg az autókölcsönzőkről, illetve százalékos formában jelenítjük meg, hogy az adott szolgáltatót igénybe vevő ügyfelek hány százaléka volt elégedett.

### **A helyi látnivalókról és programokról írt értékelések**

Akárcsak a szálláshelyekről, a programunkról is kapunk értékeléseket, amelyeket az utazók az adott program lefoglalását követően kapott e-mailen keresztül írhatnak meg. A szálláshelyek értékeléséhez hasonlóan a programokról beküldött értékeléseket is moderálás után jelenítjük meg a weboldalainkon, függetlenül attól, hogy pozitív vagy negatív tartalmúak, és az összesített vagy címsorban megjelenített értékelési pontszámok csupán az összes kapcsolódó értékelés végső pontszámainak átlagai.

A hitelesített értékeléseken kívül szolgáltatásunkban olyan programok is rendelkezésre állnak, amelyeket a TripAdvisor tulajdonában álló elismert fórummal, a Viatorral együttműködve gyűjtöttünk össze. Ezek az értékelések nagyon sokat segítenek utazóinknak e programok értékelésében, és minden esetben egyértelműen feltüntetjük, hogy a Viator szolgáltatásból származnak, továbbá csak akkor jelenhetnek meg a weboldalainkon, ha megfelelnek általános tartalmi irányelveinknek.