

Directives concernant les avis

Dernière mise à jour le 7 juillet 2022

Les avis sont un élément précieux qui permettent aux voyageurs de prendre des décisions éclairées.

Nous reconnaissons l'importance des avis fiables. Nous prenons donc des mesures raisonnables pour veiller à ce que seules les personnes qui ont réservé un service de voyage ou qui en offrent puissent publier un « avis vérifié » sur leur expérience. Nous faisons ceci notamment en déterminant qui peut soumettre des avis, en imposant des échéances de soumission, en demandant parfois des preuves et en fournissant aux voyageurs ainsi qu'aux partenaires les outils décrits ci-dessous pour contester un avis affiché sur notre plateforme. Nous indiquons clairement sur notre interface quand un avis n'a pas été soumis ni vérifié par l'entremise de notre plateforme, comme c'est le cas pour certains des avis de propriétés de vacances et d'activités, comme décrit ci-dessous.

Lorsque des voyageurs soumettent un avis par l'entremise de notre plateforme, nous l'examinons automatiquement pour détecter toute forme d'obscénité, de discrimination, de divulgation de renseignements personnels et d'illégalité. Nos Conditions d'utilisation offrent d'autres possibilités aux parties qui souhaiteraient soulever et résoudre des violations de droits de propriété intellectuelle relatives au contenu que nous publions. Si un avis est rejeté lors de notre processus d'examen, nous envoyons un courriel à son auteur pour l'en aviser, en plus de lui fournir des explications, le cas échéant. Nous examinons aussi en profondeur de façon automatisée et manuelle une grande variété d'avis avant de déterminer s'ils doivent être rejetés ou publiés. Dans certains cas, l'auteur a également la possibilité de soumettre à nouveau son avis pour un nouvel examen.

Avis sur un hébergement

Nous envoyons un courriel à nos voyageurs pour qu'ils rédigent un avis sur l'hébergement dans lequel ils ont séjourné. Nous utilisons parfois des mesures incitatives pour encourager les clients à soumettre un avis, notamment en ajoutant à notre courriel un bon de réduction ou des points Récompenses à échanger lors d'un voyage à venir. Comme nous souhaitons que les avis soient objectifs et honnêtes, nous proposons ces mesures incitatives aux voyageurs, qu'ils soumettent un avis positif ou négatif. Nos voyageurs peuvent soumettre des avis notant chaque aspect de l'hébergement ou évaluer seulement certains aspects et certaines caractéristiques d'un hébergement ou d'un séjour. Dans tous les cas, les voyageurs ont la possibilité d'attribuer une note à leur expérience selon une échelle précise, de 1 à 5, par exemple. Les sections complétées peuvent être soumises progressivement et automatiquement. Si un voyageur soumet plus d'un avis sur le même séjour dans un hébergement, seule la soumission la plus récente sera admissible. La moyenne de tous les scores finaux pertinents des avis individuels permet de calculer la note globale

des avis d'un hébergement.

Les conditions d'admissibilité et de suppression suivantes déterminent si un avis peut être publié sur notre plateforme. Nous rejetons ou supprimons les avis qui ne respectent pas toutes ces conditions.

Les avis doivent être soumis dans les six mois suivant le séjour. Les propriétaires ne peuvent pas évaluer un hébergement qui leur appartient, qu'ils gèrent ou auquel ils sont associés de quelque manière que ce soit. De même, les voyageurs ne peuvent pas s'évaluer eux-mêmes. Le voyageur ou l'hébergement doit pouvoir fournir des preuves satisfaisantes du séjour dans l'hébergement en question sur demande ou de son incapacité à rester dans l'hébergement en raison d'une action tardive de l'autre partie. Parmi les preuves satisfaisantes se trouvent les reçus de séjour pertinents, les reçus comprenant des renseignements relatifs à l'accès à l'hébergement envoyés par nos systèmes, des preuves de paiement respectant le contrat de location qui a été annulé avant la date d'arrivée du voyageur ou des preuves de paiement conformément au contrat de location où le voyageur est arrivé à l'hébergement, mais a dû rester dans un autre hébergement en raison de circonstances imprévues.

Nous publions tous les avis, tant positifs que négatifs, pourvu qu'ils respectent les directives générales en matière de contenu de notre plateforme et qu'ils ne comprennent pas les éléments suivants :

- les tarifs, la fourchette de prix ou d'autres renseignements tarifaires de l'hébergement;
- des commentaires ou des questions concernant d'autres avis ou le contenu du site Web;
- des commentaires ou des questions posées directement au personnel de l'hébergement ou des invitations à réserver envoyées directement aux voyageurs par l'hébergement;
- des fausses déclarations ou des propos illicites;
- des obscénités ou toute autre forme de contenu répréhensible;
- des numéros de téléphone, des adresses physiques, des adresses courriel ou d'autres renseignements pouvant identifier une personne;
- des balises HTML ou des adresses URL;
- du contenu tiré de sites Web, de livres, de magazines, de journaux ou d'autres sources;
- une identité usurpée ou des renseignements à propos d'une autre personne.

Nous ne supprimons pas les avis simplement en raison d'un contenu négatif. Nous ne supprimons pas les avis de voyageurs qui ont tenté d'effectuer un séjour dans un hébergement, mais n'ont pas obtenu de chambre ou qui sont partis plus tôt que la date prévue de leur départ. Nous supprimons les avis lorsque les circonstances sont appropriées ou graves (telles que nous les déterminons), notamment dans des cas comme les suivants :

- l'avis comprend le nom complet d'un membre du personnel de

- l'hébergement;
- l'avis s'est avéré faux ou frauduleux;
 - les photos du voyageur présentent du contenu inapproprié comme de la nudité;
 - l'avis comporte des preuves de violence à l'encontre d'un enfant ou de pornographie juvénile;
 - l'avis présente des preuves de blessures graves ou du décès d'un client.

Nous pouvons supprimer ou ne pas publier un avis qui ne respecte pas un de nos critères d'admissibilité de soumission (par exemple, les dates du séjour ou le manque de preuves relatives au séjour) ou dans le cadre d'une demande légale précise d'un voyageur comme une demande relative à ses données personnelles. Nous supprimons généralement les avis après trois ans, sauf dans les cas où un hébergement a un nombre limité d'avis, afin d'offrir aux voyageurs un équilibre pertinent de renseignements.

Les voyageurs peuvent signaler les avis préoccupants qu'ils découvrent à notre équipe de soutien. Ils peuvent également le faire directement sur la plupart de nos sites Web. Il s'agit d'une fonctionnalité que nous intégrons actuellement à l'ensemble de notre plateforme.

Nous offrons aux hébergements la possibilité de répondre aux avis par l'entremise d'un outil de réponses de la direction afin de résoudre tout problème soulevé, de discuter directement avec des clients potentiels et de mettre de l'avant les améliorations qui ont été apportées à l'hébergement. En découvrant différents points de vue sur un hébergement, les voyageurs peuvent ainsi obtenir des renseignements utiles sur celui-ci.

Si un hébergement considère qu'un avis ne respecte pas les directives énumérées ci-dessus malgré notre examen, nous offrons la possibilité de soumettre un formulaire de contestation de l'avis par l'entremise de nos services aux partenaires. Nous pouvons également examiner individuellement les demandes de suppression d'avis soumises par les hébergements pour les avis que nous avons reçus avant un changement de propriétaire ou des rénovations importantes.

Nous ne transmettons pas de renseignements permettant d'identifier un voyageur qui a soumis un avis ni de renseignements concernant ses transactions avec des hébergements. Nous ne favorisons pas non plus les communications directes entre les hébergements et les voyageurs qui soumettent des avis. Nous ne communiquons pas directement avec les auteurs d'avis, sauf lorsque nous exécutons nos tâches d'examen susmentionnées ou lorsque nous répondons à leurs questions et leur offrons notre soutien pour résoudre un problème.

Particularités de Vrbo

Pour les avis portant sur des propriétés de vacances et soumis par l'entremise de notre service Vrbo, notre processus d'examen comporte certaines

particularités :

1. Pour veiller à l'impartialité de notre processus et à la protection des voyageurs ainsi que des propriétaires de propriétés de vacances, nous utilisons un système d'évaluation à double sens au cours de l'année qui suit les dates du séjour. Voici notre processus :

- Une fois que le voyageur ou le propriétaire soumet un avis, l'autre partie a 14 jours pour soumettre le sien.
- Ces avis (s'ils respectent nos directives générales relatives au contenu) sont ensuite publiés en même temps et ne peuvent plus être modifiés.
- Si, après le délai de 14 jours, l'autre partie n'a pas soumis d'avis, l'avis soumis est publié et aucun autre avis ne peut être soumis concernant ce séjour.

2. En raison de la nature des séjours, les propriétés de vacances Vrbo comptent généralement moins d'avis par propriété, mais la pertinence de ces avis perdure. Certains avis Vrbo vérifiés restent affichés sur notre site Web pendant plus de trois ans, parfois pendant quatre ou cinq ans, notamment lorsqu'ils sont anonymisés conformément à nos politiques de protection de données.

3. Certains avis Vrbo sont soumis par des voyageurs ou des propriétaires par l'intermédiaire d'un service de gestion d'hébergement qui ne fait pas partie d'Expedia Group ou d'une version antérieure de Vrbo dans laquelle une réservation a été effectuée et la propriété est associée à Expedia Group. Ces avis ne sont pas vérifiés pour nos sites Web ni nos applications par nos processus d'examen susmentionnés. Toutefois, ils doivent être soumis par l'entremise d'un partenaire sous contrat ne pouvant envoyer que des avis vérifiés respectant nos directives générales en matière de contenu et détenant habituellement un code de réservation associé à ce partenaire, ou d'une version antérieure de Vrbo comprenant un code de réservation valide. Tous ces avis sont présentés de façon distinctive dans notre interface.

4. Les voyageurs et les propriétaires peuvent communiquer entre eux concernant un avis grâce au service de messagerie de Vrbo.

Avis sur les voitures de location

Nous envoyons un courriel aux voyageurs après qu'ils aient réservé une voiture de location afin qu'ils nous donnent leur avis sur ce service, comme nous le faisons pour les hébergements. Les avis sont présentés sous forme d'une échelle de satisfaction simplifiée à deux notes et peuvent être soumis jusqu'à un an après la location. Une fois qu'un avis est soumis et examiné, nous recueillons et affichons généralement sur nos sites Web les scores généraux des fournisseurs de voitures de location ou un indice de satisfaction client sous forme de pourcentage ou de niveau.

Avis sur les attractions et les activités locales

Nous envoyons un courriel aux voyageurs après qu'ils aient réservé une

activité afin qu'ils nous donnent leur avis sur celle-ci, comme nous le faisons pour les hébergements. De la même façon que pour les avis sur les hébergements, nous affichons l'avis d'une activité sur nos sites Web qu'il soit positif ou négatif, une fois qu'il est soumis et examiné. Nous publions également un score global en calculant la moyenne des notes finales des avis individuels.

En plus de nos avis vérifiés, notre service permet d'évaluer des activités en partenariat avec le célèbre forum Viator, une société de TripAdvisor. Ces avis sont pertinents, car ils permettent à nos voyageurs de bien évaluer les activités. La provenance de ces avis est indiquée clairement. De plus, ces derniers doivent respecter nos directives générales en matière de contenu afin d'être publiés sur nos sites Web.