

Pedoman ulasan

terakhir diperbarui pada 7 Juli 2022

Ulasan adalah fitur penting dan berharga bagi wisatawan yang membuat keputusan.

Kami menyadari pentingnya ulasan tepercaya. Kami mengambil langkah-langkah yang wajar, termasuk memberlakukan pembatasan pada siapa yang diberi kesempatan untuk mengirimkan ulasan dan jangka waktu pengiriman mereka, memerlukan bukti dalam beberapa kasus, dan memberikan jalur yang ditetapkan di bawah ini kepada wisatawan dan mitra untuk menyengketakan ulasan yang ditampilkan di platform kami, untuk memastikan bahwa hanya mereka yang telah memesan layanan perjalanan atau menyediakannya yang dapat memposting 'ulasan terverifikasi' tentang pengalaman mereka. Kami dengan jelas menunjukkan dalam tampilan kami setiap ulasan yang tidak dikirimkan dan diverifikasi secara langsung melalui layanan kami, seperti beberapa akomodasi properti liburan dan ulasan aktivitas seperti yang ditetapkan di bawah ini.

Saat wisatawan mengirimkan ulasan ke layanan kami, kami menerapkan moderasi otomatis untuk mengidentifikasi masalah seperti kata-kata kotor, diskriminasi, pengungkapan informasi pribadi, dan indikator ilegalitas. Ketentuan Layanan umum kami menawarkan jalur lanjutan bagi pihak mana pun untuk mengajukan dan menyelesaikan segala tuduhan pelanggaran kekayaan intelektual dalam konten apa pun yang kami tampilkan). Jika ulasan ditolak oleh proses moderasi kami, penulis akan diberikan informasi melalui email tentang penolakan tersebut, dengan alasan spesifik yang sesuai. Kami juga akan melakukan pemeriksaan lanjutan secara otomatis dan manual pada berbagai ulasan sebelum akhirnya menentukan apakah ulasan tersebut harus ditolak atau dipublikasikan. Dalam beberapa kasus, penulis juga berkesempatan mengirimkan ulang ulasan mereka untuk dimoderasi ulang.

Ulasan tentang Akomodasi

Kami mengirim email kepada wisatawan yang memberi mereka kesempatan untuk memberikan ulasan setelah mereka menginap di sebuah properti. Dari waktu ke waktu kami dapat menawarkan insentif untuk menyelesaikan ulasan, seperti dengan melampirkan ke email tersebut sebuah voucher poin tabungan atau hadiah untuk digunakan pada perjalanan berikutnya. Karena bagi kami ulasan harus berimbang dan jujur, insentif ini akan tersedia bagi pelanggan, baik ulasannya positif maupun negatif. Wisatawan kami dapat mengirimkan ulasan yang menilai setiap aspek properti, atau menilai dan mengomentari aspek atau fitur tertentu dari properti atau masa inap. Dalam setiap kasus, wisatawan diberi pilihan untuk menilai pengalaman mereka pada skala yang lugas (misalnya 1-5). Bagian yang telah diselesaikan dapat dikirimkan secara otomatis secara bertahap. Jika seorang wisatawan mengirimkan lebih dari satu ulasan untuk properti yang sama, hanya pengiriman yang terbaru yang berhak digunakan. Skor ulasan keseluruhan atau utama untuk properti adalah rata-

rata sederhana dari semua skor akhir terkait untuk masing-masing ulasan.

Persyaratan kelayakan dan penghapusan berikut membentuk dasar yang diperlukan agar setiap ulasan muncul di layanan kami. Setiap syarat yang tidak dipatuhi menjadi dasar penolakan atau penghapusan ulasan.

Ulasan harus diserahkan dalam waktu 6 bulan sejak masa inap. Pemilik tidak boleh mengulas properti yang mereka miliki, kelola, atau terkait dengannya dan wisatawan tidak boleh mengulas diri mereka sendiri. Jika diminta, wisatawan atau properti harus dapat memberikan bukti yang memuaskan tentang masa inap di properti tersebut (atau ketidakmampuan untuk melanjutkan masa inap karena tindakan lamban dari pihak lain). Bukti kepuasan termasuk tanda terima menginap yang relevan, tanda terima informasi akses properti liburan dari sistem kami, menunjukkan pembayaran sesuai dengan perjanjian penyewaan properti liburan yang dibatalkan sebelum tanggal kedatangan wisatawan, atau pembayaran yang dilakukan sesuai dengan perjanjian penyewaan saat wisatawan tiba dan harus menginap di properti alternatif karena keadaan yang tidak terduga.

Kami akan memublikasikan dan menampilkan semua ulasan (baik positif maupun negatif), selama ulasan tersebut memenuhi pedoman konten platform kami secara keseluruhan, seperti tidak menyertakan:

- harga properti, kisaran harga, atau informasi harga lainnya;
- Komentar atau pertanyaan tentang ulasan lain atau konten situs web;
- Komentar atau pertanyaan langsung kepada staf properti, atau tawaran pemesanan langsung properti kepada wisatawan;
- Pernyataan palsu atau melanggar hukum;
- Kata-kata tidak senonoh atau konten yang tidak pantas lainnya;
- Nomor telepon, alamat rumah, alamat email, atau informasi yang dapat berhubungan dengan individu tertentu;
- Tag atau URL HTML;
- Kutipan materi dari situs web, buku, majalah, surat kabar, atau sumber lain;
- Peniruan identitas orang lain atau informasi tentang orang lain.

Kami tidak menghapus ulasan karena konten negatif. Kami tidak menghapus ulasan jika wisatawan berusaha menginap, tetapi tidak ditawarkan kamar, atau jika wisatawan pergi lebih awal dari hari keberangkatan yang dijadwalkan. Kami menghapus ulasan dalam keadaan serius atau pantas (sebagaimana ditentukan oleh kami) yang dapat mencakup, misalnya ketika:

- Ulasan berisi nama lengkap dari anggota staf properti;
- Ulasan yang terbukti palsu atau diberikan secara curang;
- Foto penulis ulasan berisi konten yang tidak pantas seperti ketelanjangan;
- Ulasan berisi bukti kekerasan terhadap anak atau pornografi anak;
- Ulasan berisi bukti luka serius atau kematian tamu.

Kami dapat menghapus (atau tidak memublikasikan) ulasan di mana

persyaratan kelayakan pengiriman ternyata tidak terpenuhi (misalnya, mengenai waktu, atau kurangnya bukti menginap), atau sebagai bagian dari permintaan sah tertentu oleh wisatawan seperti sebagai permintaan data pribadi. Kami menghapus ulasan secara keseluruhan setelah 3 tahun, kecuali jika properti memiliki jumlah ulasan terbatas, untuk memastikan keseimbangan informasi yang tepat bagi wisatawan.

Wisatawan dapat melaporkan ulasan terkait apa pun yang mereka lihat ke tim dukungan kami, dan dapat 'menandai' masalah ini secara langsung di banyak situs web kami, sebuah fitur yang saat ini semakin berkembang di seluruh layanan kami.

Kami menawarkan kemampuan menanggapi ulasan bagi properti melalui alat respons manajemen untuk mengatasi masalah apa pun yang muncul, untuk membantu mereka berbicara langsung dengan calon tamu, dan menyoroti perbaikan atau peningkatan properti. Kemampuan ini dapat turut memberikan perpaduan perspektif tentang properti dan menawarkan informasi lebih lanjut yang berguna bagi wisatawan.

Jika properti benar-benar mempertimbangkan bahwa ulasan berada di luar pedoman yang diuraikan di atas meskipun sudah ada moderasi, kami juga menawarkan kemampuan untuk mengirimkan formulir sengketa ulasan untuk dipertimbangkan melalui layanan mitra mereka. Kami juga dapat mempertimbangkan permintaan oleh properti, kasus per kasus, untuk menghapus ulasan jika perlu karena perubahan kepemilikan properti atau penyelesaian renovasi besar.

Kami tidak membagikan informasi identitas pribadi tentang penulis ulasan atau transaksi mereka dengan properti, kami juga tidak memfasilitasi kontak langsung oleh properti dengan pengulas. Selain sebagai bagian dari moderasi yang disebutkan di atas, atau pada dukungan langsung dalam hal normal kepada pengulas yang mengajukan pertanyaan atau masalah kepada kami, kami tidak secara aktif melakukan kontak dengan penulis ulasan.

Spesifikasi Vrbo

Untuk ulasan properti liburan yang berasal dari layanan Vrbo, moderasi kami memiliki beberapa fitur khusus:

1. untuk menjamin keadilan dalam pemrosesan dan melindungi wisatawan dan pemilik properti liburan, kami mengaktifkan sistem ulasan 2 arah dalam rentang 1 tahun sejak tanggal menginap, yakni:

- setelah wisatawan pemesan atau pemilik mengirimkan ulasan, pihak lain memiliki waktu 14 hari untuk mengirimkan ulasan;
- ulasan (sejauh mereka mematuhi pedoman konten kami secara keseluruhan) kemudian diterbitkan pada saat yang sama dan tidak dapat diedit;
- jika setelah 14 hari wisatawan pemesan atau pemilik mengirimkan ulasan, pihak lain belum, ulasan yang dikirimkan akan dipublikasikan dan tidak ada ulasan tambahan yang dapat dikirimkan terkait dengan

masa inap ini.

2. Karena sifat masa inap Vrbo, properti Vrbo biasanya memiliki volume ulasan yang lebih rendah per properti, dan relevansi ulasan tersebut akan bertahan lebih lama. Beberapa ulasan Vrbo Terverifikasi ditampilkan pada layanan kami selama lebih dari 3 tahun, misalnya 4-5 tahun (termasuk ketika de-identifikasi sesuai dengan kebijakan perlindungan data kami).

3. Ulasan Vrbo tertentu yang berasal dari wisatawan atau pemilik yang mengirimkan ulasan langsung ke layanan manajemen properti di luar Expedia Group, atau ke bentuk layanan Vrbo sebelumnya, yaitu ketika reservasi yang valid ada pada layanan itu dan properti tersebut bermitra dengan Expedia Group. Ulasan-ulasan ini tidak diverifikasi oleh proses yang diuraikan di atas dalam kaitannya dengan situs web/aplikasi dan moderasi kami, tetapi untuk publikasi, ulasan tersebut harus berasal dari mitra terkontrak dengan kewajiban layanan kami untuk berbagi hanya ulasan terverifikasi yang memenuhi pedoman konten kami secara keseluruhan, dalam banyak kasus membawa kode reservasi yang ditautkan ke mitra itu, atau dari bentuk layanan Vrbo kami sebelumnya, termasuk kode reservasi yang valid. Semua ulasan ini ditandai dengan jelas di tampilan ulasan kami.

4. Wisatawan dan pemilik dapat saling menghubungi terkait ulasan melalui kontak mereka melalui layanan pesan Vrbo.

Ulasan tentang persewaan mobil

Kami menerima kiriman ulasan sehubungan dengan persewaan mobil dan akomodasi, dengan mengirimkan email ke wisatawan yang telah memesan persewaan itu. Ulasan berada pada skala kepuasan sederhana 1-2, dan dapat diajukan dalam waktu 1 tahun setelah masa sewa. Setelah ulasan persewaan mobil dikirimkan dan dimoderasi, kami biasanya mengumpulkan dan menampilkan di situs web kami hanya skor tinjauan utama oleh penyedia persewaan mobil, atau indikator % atau tingkat pelanggan yang puas berdasarkan persewaan dengan penyedia itu.

Ulasan objek wisata dan aktivitas lokal

Kami menerima kiriman ulasan sehubungan dengan persewaan mobil dan akomodasi, dengan mengirimkan email ke wisatawan yang telah memesan aktivitas itu. Untuk ulasan akomodasi, setelah ulasan tentang suatu aktivitas dikirimkan dan dimoderasi, ulasan tersebut akan ditampilkan di situs web kami entah itu positif atau negatif, dan skor ulasan keseluruhan atau judul adalah rata-rata sederhana dari semua skor akhir terkait untuk masing-masing ulasan.

Selain ulasan terverifikasi, layanan kami menawarkan beberapa aktivitas yang dikumpulkan dalam kemitraan dengan forum yang diakui, TripAdvisor Viator. Ulasan ini menawarkan relevansi yang signifikan bagi wisatawan kami dalam menilai aktivitas tersebut, ditandai dengan jelas sebagai berasal dari Viator, dan harus memenuhi pedoman konten kami secara keseluruhan agar dapat dipublikasikan di situs web kami.

