

İnceleme Yönergeleri

son güncelleme 7 temmuz 2022

Yorumlar, misafirlerin verecekleri kararlarda etkili olan önemli ve değerli bir özelliktir.

Yorumların güvenilir olması gerektiğinin farkındayız. Yalnızca bir seyahat hizmeti rezervasyonu yaptıran veya bu hizmeti sağlayan kullanıcıların deneyimleriyle ilgili "doğruluğu onaylanmış yorum" gönderdiğinden emin olmak için gerekli adımları atıyoruz. Bu doğrultuda, yorum gönderme olanağı sunulacak kullanıcılar konusunda kısıtlamalar uyguluyor, yorum gönderme için belirli bir süre veriyor, bazı durumlarda kanıt istiyor ve platformumuzda gösterilen bir yoruma itiraz etmeleri için misafirler ile ortaklara aşağıda belirtilen yolları sunuyoruz. Aşağıda açıklandığı üzere, bazı kiralık tatil evi konaklamaları ve aktivitelerle ilgili yorumlar gibi doğrudan hizmetimiz aracılığıyla gönderilmeyen ve doğruluğu bu şekilde onaylanmamış tüm yorumları ekranımızda açıkça belirtiyoruz.

Misafirler hizmetimize yorum gönderdiğinde küfür, ayrımcılık, kişisel bilgilerin ifşası ve yasa dışı olabilecek içerik gibi sorunları belirlemek için otomatik denetleme uyguluyoruz. Genel Hizmet Kullanım Koşullarımızda, tarafların, gösterdiğimiz herhangi bir içerikle ilgili fikri mülkiyet ihlali iddialarını iletmesi ve çözümlenmesi için başka yollar da sunuyoruz. Denetleme süreçlerimiz sonucunda bir yorum reddedilirse, yorumu yazan kullanıcıya e-posta yoluyla yorumun reddedildiği ve varsa geçerli nedenleri bildiriyoruz. Ayrıca, yorumun reddedilmesine veya yayımlanmasına karar vermek için pek çok yorum üzerinde ek otomatik ve manuel kontroller gerçekleştiriyoruz. Bazı durumlarda yorumu yazan kullanıcıya, yorumunu tekrar denetlemeye gönderme olanağı sağlıyoruz.

Konaklama Yeri Yorumları

Misafirlerimize bir konaklama yerinde kaldıktan sonra e-posta göndererek yorum paylaşma imkânı sunuyoruz. Yorum paylaşmaya teşvik etmek amacıyla, bazen söz konusu e-postaya gelecekteki bir seyahatte kullanılabilir indirim veya ödül puanı kuponu ekleme gibi uygulamalara başvurabiliyoruz. Yorumların tarafsız ve dürüst bir şekilde yapılmasına önem verdiğimizden bu teşvikleri, yorumları olumlu veya olumsuz olarak ayırmadan, yorum paylaşan tüm misafirlere sunuyoruz. Misafirlerimiz, bir konaklama yerini her açıdan puanlayarak yorum gönderebilir veya bir konaklama yeri ya da konaklama deneyimi hakkında yalnızca birkaç açıdan veya belirli özellikleri göz önünde bulundurarak puanlama ve yorum yapabilir. Her iki durumda da, misafirler, deneyimlerini puanlamanın net olduğu bir ölçek (örneğin 1-5) üzerinden değerlendirebilir. Tamamlanan bölümler aşamalı bir şekilde otomatik olarak gönderilebilir. Bir misafir, bir konaklama yerindeki konaklama deneyimi hakkında birden fazla yorum gönderirse, yalnızca son gönderdiği yorum kullanılır. Konaklama yerleri için genel, yani başlıkta gösterilen yorum puanları, yorumların ilgili tüm nihai puanlarının basit ortalaması alınarak hesaplanır.

Yorumların hizmetimizde görünüp görünmeyeceği aşağıdaki uygunluk ve kaldırma koşullarına göre belirlenir. Herhangi bir koşula uyulmaması nedeniyle bir yorumu reddedebilir veya kaldırabiliriz.

Yorumlar, konaklamadan sonraki 6 ay içinde gönderilmelidir. Konaklama yeri sahipleri; sahibi oldukları, yönettikleri veya başka bir şekilde ilişkili oldukları bir konaklama yeri hakkında yorum gönderemez. Misafirler de kendileri hakkında yorum gönderemez. Talep edilmesi hâlinde, misafir veya konaklama yeri, konaklama yerindeki konaklamaya (veya taraflardan birinin gerekli işlemi yapma konusunda gecikmesi nedeniyle konaklamaya devam edilemediğine) dair yeterli kanıtları sunabilmelidir. Misafirin varış tarihinden önce iptal edilmiş kiralık tatil evi sözleşmesi uyarınca ödeme yapıldığını veya misafirin gitmesine rağmen öngörülemez durumlar nedeniyle alternatif bir konaklama yerinde konaklamak zorunda kaldığı durumlarda da kiralama sözleşmesi uyarınca ödeme yapıldığını gösteren ilgili konaklama makbuzları, yani sistemimizden alınan kiralık tatil evi erişim bilgileri makbuzları yeterli kanıt olabilir.

Tüm yorumları (hem olumlu hem de olumsuz) genel platform içeriği yönergelerimize uygun oldukları takdirde yayımlayacak ve göstereceğiz. Yönergelerimiz kapsamında yorumlar, örneğin şunları içermemelidir:

- konaklama yeri fiyatları, fiyat aralıkları veya diğer fiyat bilgileri;
- Diğer yorumlar veya web sitesinin içeriği hakkındaki yorumlar veya sorular;
- Doğrudan konaklama yeri personeline yöneltilen yorumlar veya sorular ya da misafirlerin doğrudan konaklama yerinden rezervasyon yapmaya teşvik edildiği yorumlar;
- Yanlış beyanlar veya hukuka aykırı açıklamalar;
- Küfür veya diğer sakıncalı içerik;
- Belirli bir kişiyle ilişkilendirilebilecek telefon numaraları, fiziksel adresler, e-posta adresleri veya bilgiler;
- HTML etiketleri veya URL'ler;
- Web sitelerinden, kitaplardan, dergilerden, gazetelerden veya diğer kaynaklardan alıntılanan içerikler;
- Başka birinin kimliğine bürünme veya başka bir kişi hakkında bilgi.

Yorumları sadece içeriklerinin olumsuz olması nedeniyle kaldırmayız. Bir misafirin konaklamak istemesine rağmen oda sunulmadığı veya bir misafirin planlanan çıkış gününden önce konaklama yerinden ayrıldığı belirtilen yorumları kaldırmayız. Yorumları, örneğin aşağıdakileri içerebilecek uygun veya ciddi durumlarda (kendi takdirimize bağlı olarak) kaldırırız:

- Yorumda, bir konaklama yeri çalışanının tam adı geçiyorsa;
- Yorumun sahte olduğu veya hileli olarak sunulduğu kanıtlanmışsa;
- Yorum sahiplerinin fotoğrafları çıplaklık gibi uygunsuz içerik barındırıyorsa;
- Yorum, çocuk istismarı veya pornosuyla ilgili kanıtlar içeriyorsa;
- Yorum, herhangi bir misafirin ağır şekilde yaralanması veya ölmesi ile ilgili kanıtlar içeriyorsa.

Yorum gönderme için belirlenen uygunluk şartlarından birinin karşılanmaması (örneğin, zamanlama ile ilgili olarak veya konaklama kanıtının olmaması gibi) durumunda veya misafirlerin kişisel veri talebi gibi belirli yasal talepleri doğrultusunda bir yorumu kaldırabiliriz (veya yayımlamayabiliriz). Sınırlı sayıda yoruma sahip konaklama yerleri hariç olmak üzere, bilgilerin tutarlı olmasını sağlamak amacıyla tüm yorumları 3 yıllık bir sürenin sonunda kaldırırız.

Misafirler, rahatsız oldukları herhangi bir yorumu destek ekibimize bildirebilir. Söz konusu yorum için çoğu web sitemizde "işaretleme" özelliğini kullanabilirler. Bu özelliğin hizmetimiz genelindeki erişilebilirliği, her geçen gün artmaktadır.

Konaklama yerlerine, bildirilen sorunlarla ilgili olarak, bir yönetim yanıt aracı üzerinden yorumları yanıtlama imkânı sunuyoruz. Bu sayede, konaklama yeri sahipleri, çözümleri ve konaklama yerinde yapılan iyileştirmeleri potansiyel misafirlerle doğrudan paylaşabilir. Bunlar, bir konaklama yeri hakkındaki görüşlerin çeşitliliğine katkıda bulunabilir ve misafirlere daha fazla yararlı bilgi sağlayabilir.

Bir yorumun denetlemeye rağmen yukarıda belirtilen yönergelere gerçekten aykırı olduğunu düşünen konaklama yerlerine, değerlendirme için ortak hizmetleri aracılığıyla yorum itiraz formu gönderme olanağı da sunuyoruz. Ayrıca, bir konaklama yeri mülkiyeti değiştiğinde veya kapsamlı yenileme çalışmaları gerçekleştirildiğinde, konaklama yeri hakkındaki yorumların kaldırılmasına yönelik talepleri duruma özel olarak değerlendirebiliriz.

Yorum yazan kullanıcılar veya bu kullanıcıların konaklama yerlerindeki işlemleri hakkında kişisel olarak tanınmaya neden olan bilgiler paylaşmıyoruz ve konaklama yerlerine söz konusu kullanıcılarla doğrudan iletişime geçme imkânı sunmuyoruz. Yukarıda belirtilen denetlemenin haricinde veya yorum yazan kullanıcı bize soru sorduğunda veya bir sorun belirttiğinde sunduğumuz doğrudan desteğin dışında bu kullanıcılarla aktif olarak iletişime geçmeyiz.

Vrbo özellikleri

Vrbo hizmetimiz üzerinden yapılan kiralık tatil evi yorumları için, denetleme sürecinde şunlar gibi farklılıklar konusudur:

1. Süreçte adaleti sağlayarak misafirleri ve kiralık tatil evi sahiplerini korumak için, konaklama tarihlerinden sonraki 1 yıllık dönemde 2 yönlü bir yorum sistemi sunuyoruz. Bu sistem şu şekilde açıklanabilir:

- Rezervasyon yapan misafir veya konaklama yeri sahibi yorum gönderdiğinde, diğer taraf, yorumunu 14 gün içinde göndermelidir;
- Yorumlar (genel içerik yönergelerimize uygun olmaları koşuluyla) aynı anda yayımlanır ve düzenlenemez;
- Rezervasyon yapan misafirin veya konaklama yeri sahibinin yorum gönderdiğinde, diğer taraf, yorumunu 14 gün içinde göndermezse, gönderilmiş olan yorum yayımlanır ve bu konaklamayla ilgili başka hiçbir yorum gönderilemez.

2. Vrbo konaklamalarının yapısı gereği, Vrbo konaklama yerleri genellikle konaklama yeri başına daha düşük yorum hacimlerine sahiptir. Bu yorumlar, güncelliklerini uzun süre yitirmez. Bazı Doğruluğu Onaylanmış Vrbo yorumları, hizmetimizde 3 yıldan uzun süre (4-5 yıl gibi) boyunca gösterilir (veri koruma ilkelerimize doğrultusunda kimliksizleştirilmiş yorumlar dahildir).

3. Bazı Vrbo yorumları misafirler veya konaklama yeri sahipleri tarafından, doğrudan Expedia Group dışındaki konaklama yeri yönetimine ya da geçerli bir rezervasyonun bulunması durumunda ve konaklama yerinin Expedia Group ile ortaklık ilişkisinin olması durumunda Vrbo hizmetinin eski bir formu aracılığıyla gönderilir. Bu yorumların doğruluk onaylaması, web sitelerimiz/uygulamalarımız ve denetlememiz ile ilgili olarak yukarıda belirtilen süreçler uygulanarak yapılmaya da, söz konusu yorumların yayımlanmaları için yalnızca genel içerik yönergelerimize uyan ve doğruluğu onaylanmış yorumları bizimle paylaşma yükümlülüğü bulunan sözleşmeli bir ortak tarafından gönderilmiş olmaları gerekir. Ayrıca, çoğu durumda yorumlar, ilgili ortak ile bağlantılı bir rezervasyon kodu içermeli veya geçerli bir rezervasyon kodu bulunması şartıyla, Vrbo hizmetimizin eski bir formu kullanılarak gönderilmiş olmalıdır. Tüm bu yorumlar, yorumlar ekranımızda açıkça belirtilir.

4. Misafirler ve konaklama yeri sahipleri, bir yorum hakkında birbirleriyle Vrbo'nun mesajlaşma hizmeti aracılığıyla iletişim kurabilir.

Araç kiralama yorumları

Konaklama yerlerinde olduğu gibi, araç kiralamalarında da, araç kiralayan misafirlere yorumlarını paylaşmaları için e-posta gönderiyoruz. Yorumlar basitleştirilmiş 1-2 puanlık memnuniyet ölçeğinde yapılır ve kiralamadan sonraki 1 yıllık süre içinde gönderilebilir. Bir araç kiralama yorumu gönderildikten ve denetlendikten sonra, genellikle, web sitelerimizde yalnızca araç kiralama sağlayıcısı tarafından yapılan başlık yorum puanlarını veya bu sağlayıcı ile yapılan kiralamalara dayalı müşteri memnuniyet düzeyini ya da yüzdesini gösterge olarak topluyoruz ve gösteriyoruz.

Bölgedeki görülecek yerler ve aktiviteler hakkındaki yorumlar

Konaklama yerlerinde olduğu gibi, aktivitelerde de, aktivite için rezervasyon yapan misafirlere yorumlarını paylaşmaları için e-posta gönderiyoruz. Konaklama yeri yorumlarında olduğu gibi, bir aktivite hakkında gönderilen olumlu veya olumsuz tüm yorumlar denetlendikten sonra web sitelerimizde gösterilir. Genel, yani başlıkta gösterilen yorum puanları, yorumların ilgili tüm nihai puanlarının basit ortalaması alınarak hesaplanır.

Hizmetimizde, doğruluğu onaylanmış yorumlarımıza ek olarak, tanınan TripAdvisor Viator forumuyla iş birliği içinde toplanan bazı aktiviteler de sunulmaktadır. Bu yorumlar, bu aktivite değerlendirmesi yapan misafirlerimiz için önemli bir bilgi kaynağıdır. Viator'dan alındıkları açıkça belirtilen bu yorumların web sitelerimizde yayımlanmaları için genel içerik yönergelerimize uygun olması gerekir.