

## **Nguyên tắc đánh giá**

cập nhật lần cuối vào ngày 7 tháng 7 năm 2022

Nhận xét là một tính năng quan trọng và có giá trị để khách hàng đưa ra quyết định.

Chúng tôi nhận ra tầm quan trọng của những nhận xét đáng tin cậy. Chúng tôi triển khai các biện pháp hợp lý, bao gồm cả việc áp dụng quy định hạn chế về việc ai được trao cơ hội gửi nhận xét và khung thời gian gửi bài, yêu cầu họ cung cấp bằng chứng trong một số trường hợp, đồng thời cung cấp cho khách hàng và đối tác những lộ trình được trình bày bên dưới để phản đối một bài nhận xét hiển thị trên nền tảng của chúng tôi, để đảm bảo rằng chỉ những người đã đặt dịch vụ du lịch hoặc cung cấp dịch vụ du lịch mới có thể đăng "nhận xét đã được xác thực" về trải nghiệm của họ. Trong giao diện của chúng tôi, chúng tôi chỉ định rõ ràng những nhận xét không được gửi và xác thực trực tiếp thông qua dịch vụ của chúng tôi, chẳng hạn như một số nhận xét về nhà và căn hộ du lịch và hoạt động như được trình bày bên dưới.

Khi khách hàng gửi nhận xét tới bộ phận dịch vụ, thì chúng tôi sẽ áp dụng chế độ tự động kiểm duyệt nhằm xác định các vấn đề như từ ngữ thô tục, hành vi phân biệt đối xử, tiết lộ thông tin cá nhân và những dấu hiệu cho thấy tính bất hợp pháp. Trong Điều khoản dịch vụ chung, chúng tôi cung cấp những lộ trình tiếp theo để các bên nêu ra và giải quyết những cáo buộc về việc xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trong nội dung mà chúng tôi hiển thị. Trong những trường hợp nhận xét bị từ chối sau quy trình kiểm duyệt, chúng tôi sẽ thông báo quyết định từ chối qua email cho người viết nhận xét, với (những) lý do cụ thể. Đồng thời, chúng tôi cũng tiến hành thêm các bước kiểm tra tự động và thủ công cho nhiều nhận xét trước khi đưa ra quyết định cuối cùng về việc từ chối hay đăng tải nhận xét đó. Trong một số trường hợp, người viết nhận xét cũng có cơ hội gửi lại nhận xét của mình để được kiểm duyệt lại.

## **Nhận xét về Nơi lưu trú**

Chúng tôi gửi email cho khách hàng để họ có thể nhận xét về nơi lưu trú sau những ngày lưu trú. Tùy từng thời điểm, chúng tôi có thể trao quà tặng để khuyến khích khách hoàn tất bài nhận xét, chẳng hạn như bằng cách đính kèm vào email đó một voucher giảm giá hoặc voucher điểm thưởng để khách sử dụng cho chuyến đi trong tương lai. Vì điều quan trọng là nhận xét phải khách quan và trung thực nên chúng tôi vẫn đưa ra quà tặng khuyến khích cho khách hàng bất kể họ muốn gửi nhận xét tích cực hay tiêu cực. Khách hàng có thể gửi điểm nhận xét về mọi khía cạnh của nơi lưu trú, hoặc cho điểm và nhận xét về những khía cạnh hoặc đặc điểm được chọn lọc của một nơi lưu trú hoặc kỳ lưu trú. Trong mỗi trường hợp, khách hàng có thể đánh giá trải nghiệm bằng một thang điểm đơn giản (ví dụ: 1-5). Các phần đã hoàn thành có thể được gửi tự động dần dần. Nếu một khách hàng gửi nhận xét nhiều lần về kỳ nghỉ tại một nơi lưu trú, thì chỉ nội dung gửi gần đây nhất mới đủ điều kiện để sử dụng. Điểm nhận xét về tổng thể hoặc tiêu đề cho nơi lưu trú là trung bình cộng của tất cả điểm cuối cùng liên quan đến từng nhận xét.

Các điều kiện về tính hợp lệ và điều kiện loại bỏ sau đây xác lập yêu cầu cơ bản bắt buộc mà nhận xét cần đáp ứng để có thể xuất hiện trên dịch vụ của chúng tôi. Chúng tôi có thể từ chối hoặc xóa nhận xét khi một điều kiện bất kỳ không được đáp ứng.

Nhận xét phải được gửi trong vòng 6 tháng kể từ ngày lưu trú. Chủ nơi lưu trú không được nhận xét về nơi lưu trú mà họ sở hữu, quản lý hoặc có liên kết và khách hàng không được tự nhận xét bản thân. Nếu được yêu cầu, khách hàng hoặc nơi lưu trú phải có thể cung cấp bằng chứng thỏa đáng về kỳ nghỉ tại nơi lưu trú (hoặc việc không có khả năng tiếp tục lưu trú do bên còn lại có hành động chậm trễ.) Bằng chứng thỏa đáng bao gồm biên nhận lưu trú có liên quan, biên nhận thông tin vào nơi lưu trú cho thuê từ hệ thống của chúng tôi, chứng minh khoản thanh toán theo thỏa thuận cho thuê nơi lưu trú đã bị hủy trước ngày khách đến hoặc khoản thanh toán theo thỏa thuận cho thuê khi khách đến và phải ở tại một nơi lưu trú khác do những trường hợp ngoài dự kiến.

Chúng tôi sẽ đăng tải và hiển thị tất cả các nhận xét (cả tích cực và tiêu cực), miễn là các nhận xét đáp ứng các nguyên tắc chung về nội dung trên nền tảng của chúng tôi, chẳng hạn như nội dung không chứa:

- giá của nơi lưu trú, các mức giá hoặc thông tin về giá cả khác;
- Bình luận hoặc đặt câu hỏi cho các nhận xét khác hoặc nội dung trên trang web;
- Bình luận, đặt câu hỏi trực tiếp cho nhân viên của nơi lưu trú hoặc yêu cầu khách du lịch đặt phòng trực tiếp với nơi lưu trú;
- Những tuyên bố sai lệch hoặc nhận xét trái pháp luật;
- Ngôn từ tục tĩu hoặc nội dung phản cảm khác;
- Số điện thoại, địa chỉ thực tế, địa chỉ email hoặc thông tin có thể được liên kết tới một cá nhân cụ thể;
- Thẻ HTML hoặc URL;
- Tài liệu được trích dẫn từ các trang web, sách, tạp chí, báo hoặc các nguồn khác;
- Thông tin giả danh người khác hoặc thông tin về người khác.

Chúng tôi không xóa nhận xét chỉ vì nhận xét có nội dung tiêu cực. Chúng tôi không xóa những nhận xét về trường hợp khách có ý định ở nhưng không có phòng hoặc khách rời nơi lưu trú sớm hơn ngày trả phòng dự kiến. Chúng tôi xóa nhận xét trong những trường hợp thích hợp hoặc nghiêm trọng (do chúng tôi xác định), có thể bao gồm các trường hợp như:

- Nhận xét chứa họ tên của nhân viên nơi lưu trú;
- Nhận xét được chứng minh là giả mạo hoặc được cung cấp với ý đồ gian lận;
- Ảnh của người nhận xét chứa nội dung không phù hợp như ảnh khoả thân;
- Nhận xét chứa bằng chứng cho thấy hành vi bạo hành trẻ em hoặc khiêu dâm trẻ em;
- Nhận xét chứa bằng chứng cho thấy có khách bị thương nghiêm trọng hoặc tử vong.

Chúng tôi có thể xóa (hoặc không đăng) một nhận xét được phát hiện là không đáp ứng yêu cầu khi gửi (ví dụ: về thời gian hoặc thiếu bằng chứng về việc lưu trú) hoặc theo yêu cầu hợp pháp cụ thể của khách hàng chẳng hạn như yêu cầu về dữ liệu cá nhân. Nhìn chung, chúng tôi xóa các bài nhận xét sau 3 năm, ngoại trừ các trường hợp nơi lưu trú có ít nhận xét, nhằm đảm bảo cân bằng thông tin một cách thích hợp cho khách hàng.

Khách hàng có thể báo cáo mọi nhận xét đáng lo ngại mà họ phát hiện cho bộ phận hỗ trợ. Đồng thời, họ cũng có thể trực tiếp "gắn cờ" vấn đề đáng lo ngại đó trên nhiều trang web của chúng tôi. Tính năng này đang được mở rộng hơn nữa trong dịch vụ của chúng tôi.

Chúng tôi cung cấp cho các nơi lưu trú tính năng phản hồi bài nhận xét thông qua một công cụ phản hồi cho ban quản lý để giải quyết mọi vấn đề được nêu ra, nhằm giúp họ nói chuyện trực tiếp với khách hàng tiềm năng và nêu bật các biện pháp khắc phục hoặc cải tiến của nơi lưu trú. Những điều này có thể góp phần tạo nên những quan điểm khác nhau về nơi lưu trú và cung cấp thêm thông tin hữu ích cho khách hàng.

Trong trường hợp một nơi lưu trú thực sự cho rằng tuy đã có bước kiểm duyệt, nhưng một nhận xét vẫn không tuân thủ các nguyên tắc đã nêu bên trên, thì chúng tôi cũng hỗ trợ họ gửi mẫu khiếu nại nhận xét để yêu cầu cân nhắc thông qua các dịch vụ dành cho đối tác. Theo từng trường hợp, chúng tôi cũng có thể xem xét yêu cầu của các nơi lưu trú về việc xóa nhận xét khi phù hợp do việc thay đổi chủ sở hữu nơi lưu trú hoặc hoàn tất cải tạo quy mô lớn.

Chúng tôi không chia sẻ thông tin có thể nhận dạng cá nhân về người viết nhận xét hoặc giao dịch của họ với nơi lưu trú, cũng như không tạo điều kiện cho nơi lưu trú liên hệ trực tiếp với người nhận xét. Ngoài việc kiểm duyệt nêu trên hoặc hỗ trợ trực tiếp như thường lệ cho một người nhận xét đã đặt câu hỏi cho chúng tôi hoặc nêu vấn đề, thì chúng tôi không chủ động liên hệ với người viết nhận xét.

## **Thông tin cụ thể về Vrbo**

Đối với các nhận xét về nhà và căn hộ du lịch bắt nguồn từ dịch vụ Vrbo của chúng tôi, thì việc kiểm duyệt sẽ có một số đặc điểm cụ thể:

1. để đảm bảo tính công bằng trong quá trình này và bảo vệ khách du lịch cũng như chủ sở hữu nhà và căn hộ du lịch, chúng tôi áp dụng hệ thống nhận xét 2 chiều trong vòng 1 năm kể từ ngày lưu trú, trong đó:

- một khi khách du lịch đã đặt chỗ hoặc chủ sở hữu gửi nhận xét, thì người còn lại có 14 ngày để gửi nhận xét;
- sau đó, các bài nhận xét (trong phạm vi tuân thủ các nguyên tắc chung của chúng tôi về nội dung) được đăng tải cùng lúc và không thể chỉnh sửa;
- nếu sau 14 ngày kể từ ngày khách du lịch đã đặt chỗ hoặc chủ sở hữu gửi bài nhận xét mà người còn lại không gửi, thì bài nhận xét đã gửi sẽ được đăng tải và sẽ không thể gửi nhận xét bổ sung liên quan tới kỳ lưu trú này nữa.

2. Do bản chất của việc lưu trú trên Vrbo, nên các nơi lưu trú trong Vrbo thường có số lượng bài nhận xét về mỗi nơi lưu trú thấp hơn, vì vậy, mức độ liên quan của các bài nhận xét đó sẽ tồn tại lâu hơn. Một số bài nhận xét đã xác thực trên Vrbo được đăng trên dịch vụ của chúng tôi trong khoảng thời gian hơn 3 năm, ví dụ: 4-5 năm (bao gồm cả những trường hợp đã xóa thông tin nhận dạng cá nhân theo chính sách bảo vệ dữ liệu của chúng tôi).

3. Một số nhận xét trên Vrbo là của một khách du lịch hoặc chủ sở hữu gửi nhận xét trực tiếp đến dịch vụ quản lý của nơi lưu trú không thuộc Expedia Group hoặc tới một hình thức cũ của dịch vụ Vrbo, trong đó thông tin đặt phòng hợp lệ có trên dịch vụ đó và nơi lưu trú có hợp tác với Expedia Group. Những nhận xét này không được xác thực bằng các quy trình như mô tả bên trên liên quan đến các trang web/app và quy trình kiểm duyệt của chúng tôi. Tuy nhiên, để được đăng tải, thì nhận xét phải bắt nguồn từ một đối tác đã ký hợp đồng có nghĩa vụ với dịch vụ của chúng tôi để chỉ chia sẻ những nhận xét đã xác thực đáp ứng nguyên tắc chung về nội dung, trong nhiều trường hợp, nhận xét cần có mã đặt phòng được liên kết với đối tác đó, hoặc bắt nguồn từ hình thức cũ của dịch vụ Vrbo của chúng tôi, bao gồm cả mã đặt phòng hợp lệ. Tất cả những nhận xét này được đánh dấu rõ ràng trên giao diện nhận xét của chúng tôi.

4. Khách du lịch và chủ sở hữu liên quan đến bài nhận xét có thể liên hệ với nhau bằng thông tin liên hệ của họ trên dịch vụ nhắn tin của Vrbo.

### **Nhận xét dịch vụ cho thuê xe**

Chúng tôi tiếp nhận các bài nhận xét về dịch vụ cho thuê xe liên quan đến nơi lưu trú sau khi gửi email tới khách hàng đã thuê xe. Các bài nhận xét sử dụng thang đánh giá mức độ hài lòng đã đơn giản hóa dưới dạng số 1-2 và khách có thể gửi trong vòng 1 năm kể từ khi thuê. Sau khi bài nhận xét dịch vụ cho thuê xe được gửi và kiểm duyệt, chúng tôi thường chỉ thu thập và đăng trên trang web số điểm nhận xét ở tiêu đề theo nhà cung cấp dịch vụ cho thuê xe, hoặc một chỉ số cho biết tỷ lệ hoặc mức độ hài lòng của khách hàng về dịch vụ cho thuê của nhà cung cấp đó.

### **Nhận xét về danh lam, thắng cảnh và hoạt động tại địa phương**

Chúng tôi tiếp nhận các bài nhận xét liên quan đến các hoạt động của nơi lưu trú, sau khi gửi một email tới khách hàng đã đặt hoạt động đó. Đối với nhận xét liên quan đến nơi lưu trú, sau khi nhận xét về một hoạt động được gửi và kiểm duyệt, thì nhận xét đó sẽ được hiển thị trên trang web của chúng tôi bất kể nội dung tích cực hay tiêu cực và điểm nhận xét tổng thể hoặc tiêu đề là trung bình cộng của tất cả số điểm cuối cùng có liên quan của từng nhận xét.

Ngoài những nhận xét đã được xác thực, dịch vụ của chúng tôi mang đến một số hoạt động được thu thập nhờ hợp tác với diễn đàn được tin nhiệm là TripAdvisor Viator. Những nhận xét này rất hữu ích cho khách hàng trong việc đánh giá các hoạt động đó, được đánh dấu rõ ràng là có nguồn từ Viator và phải đáp ứng các nguyên tắc chung về nội dung để được đăng tải trên trang web của chúng tôi.