

## **Pautas para la publicación de comentarios**

Última actualización el 31 de julio de 2023

Los comentarios son una función importante y valiosa para que los clientes tomen una decisión.

Reconocemos la importancia de los comentarios confiables. Tomamos medidas razonables, como restringir quién puede enviar comentarios y los plazos para enviarlos, solicitar información en algunos casos, y facilitar a los clientes y socios las vías que se indican a continuación para objetar los comentarios que se muestran en nuestra plataforma, a fin de garantizar que solo aquellos que hayan reservado un servicio de viaje o hayan ofrecido uno puedan publicar un "comentario verificado" sobre su experiencia. Indicamos de manera clara en la pantalla los comentarios que no hayan sido enviados y verificados directamente a través de nuestro servicio, como algunos comentarios sobre actividades y hospedaje de alquiler vacacional, como se explica a continuación.

Cuando los clientes envían comentarios a nuestro servicio, aplicamos la moderación automática para identificar problemas, como el uso de lenguaje obsceno, la discriminación, la divulgación de información personal y la presencia de ciertos indicadores de ilegalidad. En nuestros Términos de servicio generales, se ofrecen más vías para que las partes planteen y resuelvan las alegaciones de infracciones de propiedad intelectual en el contenido que mostramos. Cuando nuestros procesos de moderación rechazan un comentario, se le informa al autor por correo electrónico y se explican los motivos específicos correspondientes. También hacemos verificaciones automáticas y manuales adicionales de una amplia variedad de comentarios antes de determinar finalmente si estos deben rechazarse o publicarse. En algunos casos, el autor también tiene la oportunidad de volver a enviar su comentario para que se vuelva a moderar.

### **Comentarios sobre Hospedaje**

Enviamos un correo electrónico a nuestros clientes y les damos la oportunidad de dejar un comentario después de su estadía. A veces, podemos ofrecer incentivos para que se envíen comentarios, como adjuntar a ese correo electrónico un cupón de descuento o puntos de recompensa para usar en el próximo viaje. Como para nosotros es importante que los comentarios sean imparciales y honestos, les ofrecemos estos incentivos a los clientes independientemente de si quieren enviar una opinión positiva o negativa. Pueden enviar comentarios en los que puntúen cada aspecto de una propiedad, o puntuar y comentar determinados aspectos o características de una propiedad o una estadía. En ambos casos, tienen la opción de calificar su experiencia con una escala simple (por ejemplo, del 1 al 5). Las secciones completadas pueden enviarse automáticamente de manera progresiva. Si un cliente envía más de un comentario por una estadía en una propiedad, solo se usará el más reciente. Las puntuaciones generales o globales de las propiedades son un promedio simple de todas las puntuaciones finales relacionadas de los comentarios individuales.

Las siguientes condiciones para aprobar o rechazar un comentario constituyen la base necesaria para que estos se muestren en nuestro servicio. Cualquier condición que no se respete es suficiente para que rechazemos o eliminemos el comentario.

Los comentarios deben enviarse dentro de los seis meses posteriores a la estadía. Los propietarios no pueden enviar comentarios sobre propiedades que sean suyas, que administren o con las que tengan algún tipo de vínculo, y los clientes no pueden enviar comentarios sobre sí mismos. Si se les solicita, el cliente o el dueño tienen que poder presentar pruebas suficientes de la estadía en la

propiedad (o de la imposibilidad de continuar con la estadía debido a la acción tardía de la otra parte). Entre estas pruebas, se incluyen los recibos pertinentes de la estadía, los recibos de información de acceso al alquiler vacacional en nuestro sistema, y los comprobantes que demuestren el pago de acuerdo con un contrato de alquiler vacacional que se canceló antes de la fecha de llegada del cliente o de acuerdo con un contrato de alquiler en el que el cliente llegó y tuvo que hospedarse en una propiedad alternativa debido a circunstancias imprevistas.

Publicaremos y mostraremos todos los comentarios (tanto positivos como negativos), siempre que cumplan con las pautas generales de contenido de nuestra plataforma, y que no incluyan lo siguiente:

- Tarifas, rangos de tarifas o cualquier otra información sobre los precios de la propiedad.
- Comentarios o preguntas sobre otros comentarios o el contenido del sitio web.
- Preguntas o comentarios directos dirigidos al personal de la propiedad, o pedidos directos a los usuarios para que reserven en la propiedad.
- Declaraciones falsas o comentarios ilegales.
- Lenguaje ofensivo o cualquier otro contenido censurable.
- Números de teléfono, direcciones físicas, direcciones de correo electrónico o información que pueda vincularse a una persona específica.
- Etiquetas HTML o URL.
- Contenido citado de sitios web, libros, revistas, diarios u otras fuentes.
- Suplantaciones de identidad o información sobre otra persona.

No eliminamos comentarios solo porque sean negativos. Tampoco eliminamos comentarios si un cliente intentó reservar una estadía y no se le ofreció una habitación o si un cliente se fue antes de la fecha prevista. Sí eliminamos comentarios en situaciones pertinentes o graves (según nuestro criterio), por ejemplo:

- El comentario contiene el nombre completo de un miembro del personal de la propiedad.
- Se demostró que el comentario es falso o se publicó de manera fraudulenta.
- Las fotos de los autores del comentario tienen contenido inapropiado, como desnudez.
- El comentario contiene elementos de violencia o pornografía infantil.
- El comentario incluye muestras de lesiones graves o el fallecimiento de algún huésped.

Podemos eliminar (o no publicar) un comentario si no cumple alguno de los requisitos de envío (por ejemplo, si no se hace en el plazo establecido o no se presentó ningún comprobante de la estadía), o también en el caso de una petición legal específica de parte de un cliente, como la solicitud de datos personales. En general, eliminamos los comentarios después de tres años, excepto cuando una propiedad tiene una cantidad limitada de comentarios, para garantizar que exista un equilibrio adecuado de información para los clientes.

Los clientes pueden informar a nuestro servicio de ayuda si detectan comentarios preocupantes. Además, tienen la posibilidad de marcar esta preocupación directamente en muchos de nuestros sitios web, una función que se está ampliando a todo nuestro servicio.

Ofrecemos a las propiedades la opción de responder los comentarios a través de una herramienta de respuestas para abordar cualquier problema que surja, a fin de ayudarles a hablar directamente con los posibles huéspedes y destacar cualquier reparación o mejora. Así, se contribuye a combinar los puntos de vista disponibles sobre una propiedad y a proveer más información que sea útil para los clientes.

En caso de que una propiedad considere que, a pesar de la moderación, un comentario no cumple con las pautas indicadas anteriormente, es posible enviar un formulario de objeción del comentario a través de los servicios para socios para que se reconsidere el caso. Cuando corresponda, también existe la posibilidad de que evaluemos caso por caso las solicitudes de eliminación de comentarios enviadas por una propiedad, por ejemplo, debido a un cambio de propietario del lugar o a la realización de renovaciones importantes.

No compartimos información de identificación personal sobre los autores de los comentarios ni sus transacciones con las propiedades, ni facilitamos una vía directa para que las propiedades se comuniquen con estos. No nos comunicamos con los autores de los comentarios de forma activa, a menos que realicemos el proceso de moderación antes indicado o ayudemos directamente, en el transcurso normal, a una persona que nos hizo una pregunta o nos contó un problema.

### **Información sobre Vrbo**

Para los comentarios sobre alquileres vacacionales procedentes de nuestro servicio de Vrbo, nuestra moderación tiene características específicas:

1. Para garantizar un proceso imparcial y proteger tanto a los clientes como a los propietarios de alquileres vacacionales, ofrecemos un sistema de comentarios bidireccional, que funciona de esta manera:

- Una vez que el cliente o el propietario envía un comentario, la otra parte tiene 14 días para enviar otro.
- Los comentarios (siempre que cumplan con nuestras pautas generales de contenido) se publicarán al mismo tiempo y no se podrán editar.
- Si, pasados los 14 días de que el cliente o el propietario envió el comentario, la otra parte no lo hizo, este se publicará y no se podrán enviar más comentarios relacionados con esta estadía.

2. Dadas las características de las estadías de Vrbo, las propiedades de la plataforma suelen recibir menos comentarios y la relevancia de estos perdura durante más tiempo. Algunos comentarios verificados de Vrbo se muestran en nuestro servicio durante más de tres años, por ejemplo, entre cuatro y cinco (también si fueron anonimizados conforme a nuestras políticas de protección de datos).

3. Algunos comentarios de Vrbo provienen de un cliente o propietario que lo envía directamente a través de un servicio de administración de propiedades ajeno a Expedia Group o de un formulario anterior del servicio de Vrbo cuando hay una reservación válida en ese servicio y la propiedad está asociada con Expedia Group. Estos comentarios no se verifican mediante los procesos de moderación descritos anteriormente para nuestros sitios web y aplicaciones. No obstante, para que se publiquen, deben ser de un socio contratado con obligaciones con nuestro servicio de compartir con nosotros solamente los comentarios verificados que cumplan con nuestras pautas generales de contenido. En muchos casos, estos comentarios tienen un código de reservación vinculado a dicho socio. O bien deben ser de nuestro propio formulario anterior del servicio de Vrbo, con un código de reservación válido. Todos estos comentarios se identifican claramente en nuestra sección de comentarios.

4. Los clientes y los propietarios pueden comunicarse para hablar sobre un comentario mediante el servicio de mensajería de Vrbo.

## **Comentarios sobre alquileres de auto**

Recibimos los comentarios sobre alquileres de auto, al igual que los de hospedaje, después de enviarle un correo electrónico al cliente que reservó el alquiler. Los comentarios se presentan en una escala de satisfacción simplificada del 1 al 2 y se pueden enviar en el plazo de un año desde el alquiler. Una vez que se envió y moderó un comentario sobre el alquiler de un auto, normalmente recopilamos y mostramos en nuestros sitios web solo las puntuaciones generales o globales del proveedor de alquiler de autos o un indicador, como el porcentaje o el nivel de clientes satisfechos con los alquileres de ese proveedor.

## **Comentarios sobre actividades y atracciones locales**

Recibimos los comentarios sobre actividades, al igual que los de hospedaje, después de enviarle un correo electrónico al cliente que reservó la actividad. Igual que en el caso de los comentarios sobre el hospedaje, una vez que se envió y moderó un comentario sobre una actividad, se muestra en nuestros sitios web ya sea positivo o negativo, y la puntuación global o general de una actividad es el promedio de todas las puntuaciones finales sobre los comentarios individuales.

Además de los comentarios verificados, nuestro servicio ofrece algunas actividades que se obtienen del reconocido foro TripAdvisor Viator. Estos comentarios son importantes para los clientes a la hora de evaluar esas actividades, están claramente identificados como procedentes de Viator y deben cumplir nuestras pautas generales de contenido para poderse publicar en nuestros sitios web.