

## Directives de contenu

*Dernière mise à jour le 5 février 2024*

***Nous savons que notre communauté de voyageurs apprécie les avis et le contenu partagés par d'autres voyageurs et par nos partenaires. Il est donc important pour nous, ainsi que pour nos voyageurs, que le contenu de notre site et de notre application mobile soit sincère, utile et sûr.***

Tout contenu que vous et d'autres utilisateurs envoyez ou mettez à disposition, y compris les avis, les photos, les commentaires et les annonces, doit se conformer à ces directives. Nous vous encourageons donc à les lire attentivement. Ces directives s'inscrivent dans le cadre de nos politiques et conditions plus larges, notamment nos Conditions d'utilisation et notre Politique sur la protection des données, qui définissent plus en détail les conditions auxquelles vous nous accordez une licence d'utilisation pour tout contenu soumis.

Ces directives sont mises à jour régulièrement, la date de la dernière révision est indiquée en haut de cette page.



## Description

Nous sommes conscients de l'importance des avis fiables aux yeux de nos voyageurs. Les avis que vous envoyez à notre site doivent être véridiques, contenir des informations pertinentes reflétant votre expérience effective et respecter les présentes directives de contenu.

Nous vérifions tous les avis qui nous parviennent et nous prenons des mesures raisonnables pour nous assurer que seules les personnes qui ont réservé ou fourni un service de voyage, tel qu'un vol, un séjour, une location de voiture ou une activité, puissent publier un avis sur leur expérience.

Nous publions et affichons tous les avis (positifs et négatifs), à condition qu'ils se conforment aux présentes directives.

Les avis qui ne nous ont pas été envoyés et qui n'ont pas été vérifiés directement par nos soins sont marqués de manière visible.

Dans certains cas, vous pourrez être en mesure d'envoyer des avis en temps réel, c'est-à-dire que vous aurez la possibilité de fournir des avis immédiats sur votre hôtel, votre vol, votre location de voiture ou toute activité réservée via notre site ou notre application.

## Modération des avis

Nous utilisons des outils automatisés pour modérer les avis envoyés par les voyageurs et identifier tout contenu non conforme aux présentes directives. Dans le cas où ces outils repèrent des violations potentielles, le contenu est envoyé à des modérateurs humains pour une vérification manuelle plus approfondie. Les avis qui enfreignent ces directives ne seront pas publiés sur notre site ou notre application. Lorsqu'un avis est refusé par nos processus de modération, l'auteur en est informé par e-mail, avec des raisons spécifiques le cas échéant. Dans certains cas, l'auteur a également la possibilité de renvoyer son avis pour qu'il fasse l'objet d'une nouvelle vérification.

## **Éligibilité et suppression des avis**

### ***Conditions d'éligibilité***

Tout avis publié sur notre site ou notre application doit répondre aux critères d'éligibilité suivants. Nous pouvons rejeter ou supprimer tout avis qui ne répond pas à ces critères :

- Les avis doivent être envoyés dans les six mois suivant votre séjour, votre location de voiture ou votre activité. Si vous envoyez plus d'un avis pour le même hébergement, nous prendrons en compte l'avis le plus récent.
- Vous ne pouvez pas envoyer d'avis à propos d'un hébergement que vous possédez, gérez ou auquel vous êtes associé d'une manière ou d'une autre.
- Votre avis doit se rapporter à une expérience réelle. Si nécessaire, vous devez nous en fournir une preuve satisfaisante (par exemple, une preuve de votre séjour dans l'hébergement que vous évaluez ou une preuve que vous n'avez pas pu effectuer de séjour en raison d'une action tardive de la part de l'autre partie).

### ***Suppression des avis***

Nous pouvons rejeter ou supprimer des avis dans les circonstances suivantes :

- L'avis contient des données à caractère personnel concernant une autre personne, par exemple son nom complet ou son adresse.
- L'avis se révèle faux ou a été fourni de manière frauduleuse.
- L'avis est offensant, illégal ou contient des éléments interdits par les présentes directives.

Nous ne supprimons pas les avis uniquement parce qu'ils contiennent des éléments négatifs. Nous ne supprimons pas les avis concernant les hébergements dans lesquels un voyageur a tenté de séjourner, mais ne s'est pas vu proposer de chambre, ou desquels un voyageur est parti avant la date de départ prévue.

***Avis sur les services de voyage***

## **Avis sur les hébergements**

Si vous avez réservé un hébergement, nous vous enverrons un e-mail ou une notification push vous invitant à laisser un avis sur votre séjour. Si vous décidez de laisser un avis, chaque section complétée (comme les notes intermédiaires pour la propreté ou le service) nous sera envoyée une par une automatiquement.

### *Offres incitatives*

De temps en temps, nous pouvons proposer des offres incitatives à nos voyageurs en échange de la publication d'avis, telles que des réductions ou un bon pour des points de récompense à utiliser lors d'un prochain voyage. Puisque nous accordons de l'importance à l'impartialité et l'honnêteté des avis, ces offres incitatives seront proposées indépendamment de la nature positive ou négative de l'avis.

### *Notation*

Les voyageurs peuvent attribuer une note globale à l'hébergement qu'ils évaluent sur une échelle simple de 1 à 5 ou de 1 à 10. Pour obtenir la note globale affichée pour un hébergement, nous convertissons toutes les notes reçues en une note sur 10. Nous additionnons ensuite toutes les notes publiées, puis nous divisons le résultat par le nombre total de notes publiées.

Les voyageurs peuvent également attribuer des notes intermédiaires à des aspects et caractéristiques spécifiques d'un hébergement ou d'un séjour, tels que la propreté, le personnel, le petit-déjeuner ou l'emplacement. Les notes globales et ces notes intermédiaires sont envoyées séparément par les voyageurs et peuvent donc être différentes.

Pour garantir la pertinence et l'utilité des avis pour les voyageurs, nous supprimons les avis sur les hébergements au bout de trois ans (sauf dans les cas où un hébergement ne fait l'objet que d'un nombre limité d'avis).

### *Réponses des partenaires*

Les partenaires d'hébergement peuvent répondre aux avis. Cela permet à ces derniers d'aborder les problèmes soulevés et de mettre en évidence toute solution ou amélioration apportée à l'hébergement. Nous ne facilitons pas les contacts directs entre les partenaires d'hébergement et les auteurs des avis.

Lorsqu'un partenaire d'hébergement considère véritablement qu'un avis ne répond pas aux exigences et aux critères définis dans les présentes directives, il peut soit nous envoyer un formulaire de contestation d'avis via ses outils de services partenaires, soit contacter l'Assistance clientèle. Nous pouvons également prendre en considération les demandes de suppression d'avis formulées par des partenaires d'hébergement dans le cas d'un changement de propriétaire ou de rénovations importantes.

Nous ne partageons pas d'informations d'identification personnelle sur les

auteurs des avis ou leurs transactions avec les partenaires d'hébergement.

## **Vrbo**

En ce qui concerne les avis sur les locations de vacances envoyés via le site ou l'application Vrbo, notre processus de modération présente certaines caractéristiques spécifiques. Nous appliquons un « système d'avis à double sens », qui fonctionne comme suit :

- Dès que le voyageur ou le partenaire envoie un avis, une période de 14 jours est prévue pour permettre à l'autre partie de fournir son avis.
- Nous publions chaque avis (à condition qu'il soit conforme à nos directives de contenu) simultanément.
- Si, dans les 14 jours suivant l'envoi du premier avis, l'autre partie n'a pas fourni son propre avis, nous publierons le commentaire reçu (et plus aucun avis ne pourra être envoyé en rapport avec le séjour).

## **Avis sur les locations de voitures**

Si vous avez réservé une location de voiture, nous vous enverrons un e-mail ou une notification push vous invitant à laisser un avis sur votre location.

Nous demandons aux voyageurs s'ils ont eu une expérience positive ou négative avec la prise en charge et l'utilisation du véhicule. Nous créons ensuite une note cumulative basée sur les avis positifs et négatifs à propos de ces deux points.

Les voyageurs peuvent également envoyer une note positive ou négative concernant des aspects spécifiques de leur location, tels que le lieu et l'heure de la prise en charge ainsi que l'état du véhicule. Les notes globales et ces notes intermédiaires sont envoyées séparément par les voyageurs et peuvent donc être différentes.

Nous affichons généralement un pourcentage global d'évaluations positives des clients pour les agences de location de voitures, sur la base des locations effectuées auprès de ces agences. Pour garantir la pertinence et l'utilité des avis pour les voyageurs, nous supprimons les avis sur les locations de voitures au bout de 12 mois.

## **Avis sur les activités et attractions locales**

Si vous avez réservé une activité, nous vous enverrons un e-mail ou une notification push vous invitant à laisser un avis sur votre expérience.

Les notes globales représentent une simple moyenne de toutes les notes finales associées aux avis publiés.

## **Avis non vérifiés**

Parfois, nous affichons également des avis et des notes qui ne nous ont pas été envoyés directement et qui n'ont pas été vérifiés par nos soins.

## *Vrbo*

Certains avis Vrbo ont été envoyés par un voyageur directement à l'un de nos partenaires d'hébergement en dehors de notre site ou de nos processus, ou ont été soumis à Vrbo conformément à un précédent processus de modération. Ces avis ne sont pas vérifiés par les processus de modération décrits dans les présentes directives. Nous pouvons quand même afficher ces avis, mais pour être éligibles à la publication, ces avis doivent être soit :

- rédigés par un partenaire d'hébergement, qui est tenu de nous partager uniquement les avis vérifiés qui répondent à nos directives de contenu générales ; ou
- envoyés à Vrbo conformément à notre précédent processus de modération, qui exigeait un code de réservation valide provenant d'une réservation effectuée auprès de l'un de nos partenaires d'hébergement.

Les types d'avis Vrbo précités sont marqués de manière visible dans l'affichage des avis.

### *Avis sur les activités Viator et Get Your Guide*

En plus de nos avis vérifiés concernant les activités, nous affichons certains avis concernant les activités recueillis en partenariat avec les sites Web de voyage bien connus Viator et Get Your Guide. Bien qu'ils ne soient pas vérifiés par nos soins, les avis provenant de Viator et Get Your Guide doivent respecter nos directives de contenu générales afin d'être publiés sur notre site ou notre application.

Ces avis sont marqués de manière visible comme provenant de Viator ou de Get Your Guide dans l'affichage des avis.

### *Notes d'avis provenant d'autres sites de voyage*

Certains hébergements, notamment ceux inscrits sur notre site depuis peu, n'ont encore reçu aucun avis de la part de nos voyageurs. Nous affichons alors une note moyenne basée sur des avis issus de sites Web de voyage tiers reconnus, jusqu'à ce que les hébergements concernés reçoivent un avis sur notre site. Nous n'affichons pas le contenu écrit des avis provenant de ces autres sites Web.

Nous ne pouvons pas vérifier les avis provenant d'autres sites pour confirmer qu'ils répondent à nos directives, mais ces avis sont importés de sites Web de voyage tiers reconnus. Si une note est fournie sur 5, nous pouvons la doubler pour l'aligner sur notre système d'évaluation.

Tous les avis importés d'un site Web de voyage tiers sont marqués de manière visible dans l'affichage des avis.

***Directives générales de contenu***

## Contenu interdit

Nous n'autorisons pas le contenu trompeur, nuisible ou offensant sur notre site ou nos applications. Le contenu que vous envoyez pour publication ne peut pas inclure les éléments suivants :

- du contenu qui n'est pas directement lié à son objectif (par exemple, les annonces d'hébergements doivent uniquement concerner l'hébergement en question ; les annonces d'hébergements ne doivent pas diriger les utilisateurs vers des sites Web tiers ; et la description de votre profil ne doit concerner que vous) ;
- de la publicité à l'intention d'autres utilisateurs (par exemple, des appels à réserver d'autres hébergements) ;
- des déclarations illégales (y compris des contenus diffamatoires), ou tout autre contenu que vous n'avez légalement pas le droit de publier ;
- des propos grossiers ou d'autres contenus répréhensibles (tels que du contenu pornographique, obscène, vulgaire, illégal, offensant, insultant, discriminatoire, répréhensible, menaçant, encourageant la violence ou les préjudices, représentant la nudité ou l'activité sexuelle, ou qui n'est pas « adapté à la famille » pour toute autre raison) ;
- des photos d'enfants ou de tierces parties ou des informations sur ces personnes sans leur consentement (ou le consentement d'un parent ou d'un tuteur légal dans le cas d'un enfant de moins de 18 ans) ;
- des données personnelles, telles que des numéros de téléphone, des informations de carte de paiement, des adresses physiques, des adresses e-mail ou toute information pouvant être liée à une personne spécifique ;
- des tarifs d'hébergements, des fourchettes de prix ou d'autres informations tarifaires dans les avis ;
- des balises HTML, des adresses URL ou des #hashtags ;
- du contenu cité à partir de sites Web, de livres, de magazines, de journaux ou d'autres sources ; ou
- du contenu illégal ou qui porte atteinte à un droit d'auteur, à une marque déposée, à la propriété intellectuelle ou à tout autre droit de propriété d'une personne tierce.

Veuillez noter que nous nous réservons le droit, à notre discrétion et dans tous les cas, de décider du caractère approprié du contenu. Nous pouvons décider de ne pas publier ou de supprimer tout contenu non conforme aux exigences énoncées dans les présentes directives (ou que nous jugeons inapproprié pour un motif quelconque).

## Conseils pour la création de contenu

Vous trouverez ci-dessous quelques conseils utiles à garder à l'esprit lorsque vous créez et soumettez du contenu :

- Concentrez-vous sur votre expérience. Soyez honnête et précis et donnez des informations uniques.
- Veillez à la cohérence de votre texte et à soigner l'orthographe et la

- grammaire.
- Les avis et les commentaires sur les avis ne sont pas propices à une demande d'aide ou à l'expression d'une réclamation envers nous ou nos services. Vous pouvez visiter le site de l'Assistance clientèle si vous avez besoin d'aide.
  - N'utilisez pas de contenu plagié ou les expériences d'autres personnes. Vous n'avez pas le droit de faire un copier-coller des avis publiés sur d'autres sites ou du contenu provenant d'autres sources d'informations touristiques.

## Conseils pour l'envoi de photos

Veuillez garder à l'esprit certains aspects techniques lorsque vous envoyez des photos :

- Les images doivent être au format BMP, PNG, GIF ou JPEG.
- Les dossiers ne doivent pas dépasser 5 Mo.
- Les photos doivent mesurer au moins 60 pixels en hauteur.
- Les photos doivent mesurer au moins 60 pixels en largeur.
- Les photos ou images ne peuvent représenter aucun logo, titre, marque, support promotionnel ou tout autre contenu à visée commerciale.

***Signaler du contenu***

## Contenu publié sur nos sites

Il incombe à nos partenaires de s'assurer que les informations qu'ils nous demandent d'afficher, qu'elles soient relatives aux hébergements, aux voitures ou aux activités, sont complètes, exactes et à jour à tout moment. Si nous constatons que les informations qui nous sont fournies par un partenaire sont inexactes, incomplètes ou obsolètes, nous pouvons lui demander de les corriger. Si le partenaire ne s'exécute pas, nous pouvons lui interdire l'accès à nos services jusqu'à ce que l'information soit corrigée.

## Comment signaler du contenu sur nos sites ?

Nous nous efforçons de veiller à ce que le contenu publié sur nos sites soit authentique et approprié, c'est pourquoi nous accordons de l'importance à ce que vous nous fassiez part de votre avis.

Si vous estimez que du contenu publié sur nos sites est illégal ou qu'il enfreint les présentes directives, vous pouvez le signaler en cliquant sur le lien « Signaler cette annonce » que vous trouverez en bas des pages d'information sur les annonces de nos sites ou de notre application. Vous pouvez également signaler ce contenu en nous envoyant un e-mail à l'adresse [legal@vrbo.com](mailto:legal@vrbo.com), [eunotifications@expedia.com](mailto:eunotifications@expedia.com) ou [eu-notifications@hotels.com](mailto:eu-notifications@hotels.com), en fonction du site ou de l'application sur lequel vous avez vu le contenu.

Veuillez inclure les informations suivantes dans votre correspondance :

- votre nom et adresse e-mail ;
- le(s) lien(s) spécifique(s) de la ou des annonces en question pour nous aider à identifier le contenu ;
- un détail des raisons pour lesquelles vous pensez que le contenu pourrait être illégal ; et
- une déclaration confirmant votre conviction que les informations que vous avez fournies sont exactes et complètes.

Parmi les exemples de contenu illégal, on peut citer les violations de droits d'auteur, la fraude, la publicité illégale sur le Web, les annonces d'hébergement illégales, les discours haineux illégaux, les contenus discriminatoires illégaux, etc.

## **Et ensuite ?**

Un e-mail confirmant la bonne réception de votre signalement vous sera envoyé. Notre équipe examinera ensuite les informations que vous avez fournies et vous contactera dès que nous aurons défini la marche à suivre. Le temps nécessaire à l'examen de votre remarque peut varier au cas par cas, mais dans l'ensemble, nous tâcherons de vous répondre rapidement.

Notre décision vous sera communiquée par écrit et par e-mail. Pour contester la décision qui a été prise, il vous suffit de répondre à l'e-mail que vous avez reçu et notre équipe examinera votre recours (vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans la section « Comment introduire un recours ? » ci-dessous).

Si nous considérons que le contenu signalé n'est pas conforme aux présentes directives et/ou aux lois applicables, le contenu sera supprimé de nos sites et de notre application et, dans la plupart des cas, le tiers responsable du contenu sera notifié.

## **Quels outils utilisons-nous pour modérer le contenu ?**

Notre équipe examinera chaque signalement, qu'il soit soumis par l'intermédiaire du lien « Signaler cette annonce » ou par le biais des adresses e-mail indiquées ci-dessus. Par exemple, nous utilisons également des outils automatisés pour repérer des mots clés qui nous aident à identifier le spam, ainsi que certaines catégories de contenu illégal.

## **Les signaleurs de confiance**

Le statut de « signaleur de confiance » est attribué (par un organisme de réglementation et d'application appelé « coordinateur pour les services numériques ») à des organismes spécialement désignés, qui ont une expertise particulière et des compétences dans la lutte contre les contenus illicites. Nous nous engageons à aider les autorités régionales, nationales et européennes ayant été désignées comme « signaleur de confiance » conformément à la législation sur les services numériques. Nous traiterons en priorité les signalements envoyés par des signaleurs de confiance.



## **Restrictions (y compris la suspension des services)**

Toute personne qui enfreint de manière répétée nos directives de contenu et/ou le droit applicable peut faire l'objet de sanctions, qui peuvent consister, par exemple, en la suspension des versements monétaires, la suspension des services fournis et/ou la suspension de comptes. Nous décidons des mesures à prendre au cas par cas et nous informons la partie concernée des sanctions que nous décidons d'appliquer à cet égard.

Voici, entre autres, des exemples de violations pour lesquelles une suspension peut être appropriée :

- effectuer des réservations hors ligne ;
- contraindre des voyageurs à envoyer des avis ;
- envoyer de faux avis ;
- soumettre des annonces de qualité médiocre ;
- en tant que partenaire, ne pas fournir les informations exactes ou complètes demandées en vertu des lois applicables (et/ou ne pas corriger des informations inexactes, incomplètes ou périmées, à la suite d'une demande de notre part).

Au cours d'une suspension, les voyageurs ne pourront pas effectuer de nouvelles réservations ni soumettre d'avis, et les partenaires ne pourront pas accepter de nouvelles réservations étant donné que leurs annonces seront soit masquées, soit présentées comme impossibles à réserver, en fonction de la situation ayant mené à la suspension.

Nous déterminerons au cas par cas si le partenaire devra maintenir les réservations en cours et à venir au cours de sa suspension. Nous nous réservons le droit d'annuler et de déplacer des réservations à venir en cas de risque potentiel pour la santé ou la sécurité des voyageurs. L'accès d'un partenaire à son compte ou aux données relatives à ses annonces ne sera pas limité pendant ou après une suspension, à moins que celle-ci ne résulte d'une fraude ou d'une autre violation grave sur le plan financier ou sécuritaire.

La durée de la suspension est déterminée par le temps nécessaire pour que le compte ou l'annonce soit à nouveau conforme, fournisse un plan d'amélioration satisfaisant pour se remettre en conformité ou fasse appel avec succès. Dès qu'un plan d'amélioration (ou la preuve que le problème a été résolu) a été fourni(e), la partie concernée peut nous contacter afin de nous communiquer ces informations et demander le rétablissement de son compte ou de son annonce.

Ce rétablissement sera examiné au cas par cas et la décision sera communiquée par écrit.

## **Suppression**

Nous pouvons supprimer un compte ou une annonce s'il ou elle a fait l'objet de suspensions répétées dans le cadre de cette politique. Nous pouvons également supprimer un compte pour des raisons incluant, entre autres :

- Le contenu compromet la sécurité des voyageurs et/ou des employés ;
- La suspension ne suffit pas à remédier au risque posé par le comportement de l'utilisateur ;
- Une rupture de contrat ; ou
- Un cas de fraude.

## **Comment introduire un recours ?**

Si la partie qui a envoyé un signalement ou à qui une restriction a été imposée n'est pas d'accord avec notre décision, elle peut généralement introduire un recours. Nous examinerons le recours et déciderons de revenir ou non sur notre décision. Si nous revenons sur notre décision, le contenu concerné sera rétabli sur nos sites et notre application.

Il est également possible de contester la suspension ou la suppression d'une annonce ou d'un compte en nous contactant directement et en fournissant des preuves qui contredisent les conclusions ayant conduit à la décision. En examinant les recours, nous prenons en considération l'ensemble des circonstances, y compris tout détail supplémentaire fourni par la partie.

Si une autorité de régulation enquête sur un contenu faisant l'objet d'un recours, notre procédure d'examen sera mise en attente jusqu'à ce que l'enquête de ladite autorité soit terminée.

## **Règlement extrajudiciaire des litiges**

Si vous souhaitez contester une décision que nous avons prise concernant un contenu illégal (y compris à la suite de l'introduction d'un recours), vous pouvez choisir un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges pour vous aider à résoudre votre litige. Les décisions des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges ne sont contraignantes ni pour vous ni pour nous.

## **Lutte contre les abus**

Nous pourrions aller jusqu'à suspendre, pour une période de six mois, le traitement des signalements et/ou des recours introduits par des personnes ayant abusé à plusieurs reprises de signalements ou de recours infondés.

Nous évaluerons chaque cas d'abus au cas par cas, mais, ce faisant, nous prendrons en compte tous les faits et circonstances pertinents qui ressortent des informations dont nous disposons. Il peut s'agir, entre autres, du nombre de signalements et/ou de recours infondés envoyés au cours d'une période donnée et de la gravité de l'abus.

Si nous constatons un cas d'abus, nous enverrons un avertissement à la personne concernée avant d'agir.

