

Directrius sobre contingut

Última actualització: 5 de febrer del 2024

Sabem que la nostra comunitat de viatgers valora les opinions dels clients, així com el contingut creat per altres viatgers i els nostres col·laboradors. Per això, tant per a nosaltres com per als nostres viatgers, és important que el contingut del nostre lloc i de la nostra aplicació sigui veraç, útil i segur.

Tot el contingut que els usuaris envien o aporten de qualsevol altra manera, siguin opinions, fotos, comentaris o anuncis, ha de complir aquestes directrius. Et recomanem que les llegeixis amb deteniment. Aquestes directrius formen part del conjunt de les nostres polítiques i condicions, incloses les condicions del servei i la declaració de privadesa, que determinen amb més detall les condicions que regeixen la concessió que ens fas d'una llicència per utilitzar qualsevol contingut que enviïs.

Aquestes directrius s'actualitzen de tant en tant. Pots consultar la data de la darrera revisió a la part superior d'aquesta pàgina.



Informació general

Entenem la importància de mostrar opinions fiables als nostres viatgers. Les opinions que enviïs al nostre lloc han de ser veraces, contenir informació rellevant que reflecteixi la teva experiència real i complir aquestes directrius sobre contingut.

Moderem totes les opinions de clients que rebem i prenem les mesures raonables per assegurar-nos que només puguin publicar opinions sobre les seves experiències les persones que hagin reservat o prestat un servei de viatge, com ara un vol, un allotjament, un cotxe de lloguer o una activitat.

Publiquem i mostrem totes les opinions de clients, tant positives com negatives, sempre que compleixin aquestes directrius.

Etiquetem clarament totes les opinions que no hàgim rebut nosaltres o que no hàgim verificat directament.

En alguns casos, pots enviar comentaris en temps real. És a dir, pots enviar comentaris immediats sobre un hotel, un vol, un cotxe de lloguer o qualsevol activitat reservada a través del nostre lloc o la nostra aplicació.

Moderació de les opinions de clients

Utilitzem eines d'automatització per moderar les opinions enviades pels viatgers i identificar el contingut que no compleix aquestes directrius. En els

casos en què aquestes eines identifiquin possibles infraccions, el contingut s'enviarà a moderadors humans perquè les revisin més a fons. Les opinions dels clients que considerem que infringeixen aquestes directrius no es publicaran al nostre lloc o la nostra aplicació. Quan les opinions es rebutgen durant els processos de moderació, n'informem els autors per correu electrònic i els expliquem els motius específics que justifiquen el rebuig. En alguns casos, l'autor podrà tornar a enviar l'opinió perquè se sotmeti a una altra moderació.

Requisits i supressió d'opinions

Requisits

Qualsevol opinió publicada al nostre lloc o la nostra aplicació ha de complir els requisits que s'indiquen a continuació. En cas contrari, podem rebutjar-les o suprimir-les:

- Les opinions s'han d'enviar durant els sis mesos posteriors a l'estada, el lloguer del cotxe o l'activitat. Si envies més d'una opinió per al mateix allotjament, utilitzarem la més recent.
- No pots donar una opinió sobre un allotjament que sigui teu, que gestionis o amb què tinguis cap mena de relació.
- La teva opinió ha d'estar relacionada amb una experiència real. Si t'ho demanem, ens n'hauràs de facilitar proves suficients, per exemple, que justifiquin l'estada a l'allotjament sobre el qual opines o que demostrin que has hagut de donar per finalitzada una estada a causa de l'acció tardana de l'altra part.

Supressió d'opinions

Podem rebutjar o suprimir opinions en els casos següents:

- L'opinió conté dades personals sobre una altra persona, per exemple, el nom o l'adreça complets.
- S'ha demostrat que l'opinió és falsa o s'ha donat de manera fraudulenta.
- L'opinió és ofensiva, il·legal o inclou contingut prohibit d'acord amb aquestes directrius.

No suprimim opinions pel sol fet d'incloure contingut negatiu. No suprimim les opinions d'allotjaments en què un viatger hagi intentat allotjar-se, però no hagi aconseguit habitació, o dels quals hagi marxat abans del dia de sortida previst.

Opinions sobre serveis de viatge

Opinió sobre allotjaments

Si has reservat un allotjament, t'enviarem un correu electrònic o una notificació perquè donis la teva opinió sobre l'estada. Si deixes una opinió, rebrem de manera automàtica i progressiva la puntuació de cada secció a mesura que la completis (per exemple, les subpuntuacions per neteja o

servei).

Incentius

De tant en tant, podem oferir incentius als nostres viatgers perquè donin la seva opinió, com un val de descompte o punts de recompensa per utilitzar-los en el pròxim viatge. Com que considerem important que les opinions siguin imparcials i honestes, oferim aquests incentius tant si l'opinió és negativa com si és positiva.

Puntuació

Quan els viatgers donen una opinió sobre un allotjament, poden donar una puntuació general mitjançant una escala clara de l'u al cinc o de l'u al deu. Per obtenir la puntuació que mostrem a partir de l'opinió dels clients sobre un allotjament, convertim totes les puntuacions rebudes a una puntuació sobre deu, sumem totes les opinions publicades i en dividim el resultat pel nombre total de puntuacions d'opinions publicades.

Els viatgers també poden enviar subpuntuacions per a característiques i aspectes concrets d'un allotjament o una estada, com ara la neteja, el personal, l'esmorzar o la ubicació. Els viatgers envien les puntuacions generals i aquestes subpuntuacions per separat, de manera que els resultats poden ser diferents.

Per garantir que les opinions sobre allotjaments siguin rellevants i útils per als viatgers, les suprimim passats tres anys, excepte en els casos en què un allotjament tingui poques opinions.

Respostes dels col·laboradors

Els col·laboradors de l'allotjament poden respondre a les opinions. D'aquesta manera, poden abordar qualsevol problema plantejat i comunicar les possibles correccions o millores que facin a l'allotjament. No facilitem el contacte directe dels col·laboradors dels allotjaments amb les persones que deixen opinions.

Si el col·laborador d'un allotjament considera que una opinió no compleix els criteris i requisits establerts en aquestes directrius, ens pot enviar un formulari per apel·lar contra l'opinió mitjançant les eines de serveis per a col·laboradors o contactar amb el servei d'atenció al client. També podem considerar les sol·licituds de supressió d'opinions enviades per col·laboradors d'allotjaments si un allotjament canvia de propietari o s'hi fan reformes importants.

No compartim informació personal identificable sobre els autors de les opinions ni sobre les seves transaccions amb col·laboradors d'allotjaments.

Vrbo

El procés de moderació de les opinions sobre lloguers de vacances enviades a través del lloc o l'aplicació de Vrbo té característiques específiques. Utilitzem un sistema d'opinions bidireccional, en el qual:

- Quan el viatger o el col·laborador envien una opinió, l'altra part té 14 dies per enviar la seva.
- Publiquem les dues opinions alhora, sempre que compleixin les nostres directrius sobre contingut.
- Passats 14 dies de l'enviament de la primera opinió, si l'altra part no ha enviat la seva, publicarem la que hàgim rebut i no es podran enviar més opinions relacionades amb l'estada.

Opinions sobre lloguer de cotxes

Si has reservat un cotxe, t'enviarem un correu electrònic o una notificació perquè donis la teva opinió sobre el lloguer.

Preguntem als viatgers si han tingut una experiència positiva o negativa amb la recollida i amb el vehicle. Aleshores creem una puntuació acumulada basada en els comentaris positius i negatius sobre tots dos punts.

Els viatgers també poden enviar una puntuació positiva o negativa per a aspectes concrets del lloguer, com ara el lloc de recollida, l'hora de recollida i l'estat del vehicle. Els viatgers envien les puntuacions generals i aquestes subpuntuacions per separat, de manera que els resultats poden ser diferents.

Normalment, mostrem un percentatge global de valoracions positives dels clients de cada proveïdor de cotxes de lloguer, en funció del nombre de lloguers contractats amb cadascun. Per garantir que les opinions siguin rellevants i útils per als viatgers, suprimim les opinions sobre lloguers de cotxes al cap de 12 mesos.

Opinions sobre activitats i atraccions locals

Si has reservat una activitat, t'enviarem un correu electrònic o una notificació perquè donis la teva opinió sobre l'experiència.

Les puntuacions de les opinions generals o que es mostren al títol són una mitjana simple de totes les puntuacions finals de les opinions publicades.

Opinions no verificades

De tant en tant, també podem mostrar opinions i puntuacions d'opinions que no hem rebut directament i que no hem verificat.

Vrbo

Algunes opinions de Vrbo provenen de viatgers que envien la seva opinió directament a un dels nostres col·laboradors d'allotjaments fora del nostre lloc o els nostres processos, o que les envien a Vrbo d'acord amb un procés de moderació anterior. Tot i que aquestes opinions no es verifiquen mitjançant els processos de moderació descrits en aquestes directrius, pot ser que les publiquem sempre que es compleixin un dels dos supòsits següents:

- Que proveniguin d'un col·laborador d'allotjaments, que té l'obligació de

compartir amb nosaltres únicament opinions contrastades que compleixin les nostres directrius generals de contingut.

- Que s'hagin enviat a Vrbo de compliment amb el nostre procés de moderació anterior, que requeria un codi de reserva vàlid d'una reserva feta amb un dels nostres col·laboradors d'allotjaments.

Aquestes opinions de Vrbo estan adequadament etiquetades a la pantalla d'opinions.

Opinions d'activitats de Viator i Get Your Guide

A més de les nostres opinions sobre activitats verificades, mostrem algunes opinions d'activitats que recopilem en col·laboració amb els reconeguts llocs web de viatges Viator i Get Your Guide. Tot i que no verifiquem les opinions procedents de Viator i Get Your Guide, han de complir les nostres directrius generals sobre contingut perquè es puguin publicar al nostre lloc o la nostra aplicació.

Aquestes opinions es marquen clarament com a provinents de Viator o Get Your Guide a la nostra pantalla d'opinions.

Puntuacions d'opinions d'altres llocs web de viatges

Alguns allotjaments, com els que s'estrenen al nostre lloc, encara no tenen opinions de viatgers que han fet la reserva a través del nostre lloc o la nostra aplicació. En aquests casos, mostrarem una puntuació mitjana a partir de les opinions d'altres llocs web de viatges de tercers de renom només fins que rebem alguna opinió sobre aquests allotjaments al nostre lloc. No mostrem cap contingut d'opinions escrites en aquests altres llocs web.

No podem verificar les opinions d'altres llocs per confirmar si compleixen els nostres criteris. Tanmateix, aquestes puntuacions d'opinions s'importen de llocs web de viatges de tercers de renom. Si la puntuació de les opinions se situa en una escala de l'u al cinc, pot ser que la dupliquem perquè coincideixi amb el barem dels nostres llocs.

Quan les puntuacions d'opinions estan importades d'un web de viatges de tercers, s'indica clarament a la nostra pantalla d'opinions.

Directrius generals sobre contingut

Contingut prohibit

No permetem contingut enganyós, perjudicial ni ofensiu al nostre lloc ni a les nostres aplicacions. El contingut que envïis per publicar no pot incloure el següent:

- Contingut que no estigui directament relacionat amb el seu propòsit (per exemple, els anuncis d'allotjaments només poden fer referència a

l'allotjament en qüestió i no poden dirigir els usuaris a llocs web de tercers; la descripció del teu perfil només pot fer referència a la teva persona).

- Publicitat d'altres usuaris (per exemple, reclams perquè es reservin altres allotjaments).
- Afirmacions il·legals (inclòs contingut difamatori) o qualsevol altre contingut que no tinguis el dret legal de publicar.
- Obscenitats o qualsevol altre tipus de contingut censurable (com ara pornogràfic, indecent, groller, il·legal, ofensiu, insultant, discriminatori, reprovable, amenaçador, que promogui la violència o els danys, que representi nuesa o activitats sexuals o que, d'una altra manera, no sigui "apte per a tots els públics").
- Fotos o informació sobre infants o altres persones sense el seu consentiment (o el dels seus pares o tutors legals, en el cas dels menors de 18 anys).
- Dades personals, com ara números de telèfon, dades de targetes de crèdit, adreces físiques, adreces electròniques o informació que es pugui vincular a una persona concreta.
- Tarifes d'allotjaments, intervals de preus o altres informacions de preus en opinions.
- Etiquetes HTML, URL o #etiquetes.
- Material citat de llocs web, llibres, revistes, diaris o altres fonts.
- Contingut il·legal o que infringeixi el copyright, la marca comercial o altres drets intel·lectuals o de propietat d'una altra persona.

Tingues en compte que continuem tenint el dret de decidir, segons el nostre criteri raonable, si el contingut és adequat en tots els casos. Podem optar per no publicar o suprimir qualsevol contingut que no compleixi els requisits establerts en aquestes directrius (o que, per qualsevol motiu, considerem inadequat).

Indicacions per a la creació de contingut

A continuació es mostren consells útils que cal tenir en compte a l'hora de crear i enviar contingut:

- Centra't en la teva experiència. Tingues una actitud honesta i informativa, amb un enfocament original, i facilita tots els detalls que puguis.
- Tingues cura amb la gramàtica i l'ortografia, i aplica el sentit comú.
- Les opinions i els comentaris sobre les opinions no són el lloc adequat per demanar ajuda ni expressar frustracions relacionades amb nosaltres o el nostre servei. Per fer-ho i demanar ajuda, visita el lloc del nostre servei d'atenció al client.
- No utilitzis contingut plagiat ni experiències d'altres persones. No està permès copiar i enganxar opinions o informació sobre viatges d'altres llocs.

Indicacions per a l'enviament de fotos

Hi ha aspectes tècnics que has de tenir en compte a l'hora d'enviar fotos:

- Les imatges han d'estar en format BMP, PNG, GIF o JPEG.
- La mida del fitxer no pot superar els 5 MB
- La imatge ha de tenir almenys 60 píxels d'alçada.
- La imatge ha de tenir almenys 60 píxels d'amplada.
- No es poden publicar logotips, títols, marques, materials promocionals o altres continguts amb finalitats comercials.

Informar de contingut

Contingut dels nostres llocs

És responsabilitat dels nostres col·laboradors garantir que la informació de l'anunci de l'allotjament, el cotxe o l'activitat que ens faciliten per mostrar sigui completa i precisa, i estigui actualitzada en tot moment. Si detectem que la informació facilitada per un col·laborador no és exacta, és incompleta o no està actualitzada, podem demanar-li que la corregeixi. Si no ho fa, podem suspendre la prestació dels serveis fins que es corregeixi la informació.

Com pots informar de contingut als nostres llocs

Ens esforcem per garantir que el contingut dels nostres llocs sigui autèntic i adequat, per la qual cosa valorem molt els comentaris que ens envies.

Si creus que el contingut publicat als nostres llocs podria ser il·legal o infringir aquestes directrius, pots informar-ne mitjançant el botó "Informar d'aquest anunci" que trobaràs a la part inferior de les pàgines d'informació dels anuncis dels nostres llocs o les nostres aplicacions, o bé escrivint-nos a legal@vrbo.com, eunotifications@expedia.com o eu-notifications@hotels.com, en funció del lloc o l'aplicació on hagis vist el contingut en qüestió.

Al missatge que ens enviïs, inclou la informació següent:

- El teu nom i la teva adreça electrònica.
- Els URL dels anuncis en qüestió per ajudar-nos a identificar el contingut.
- Una explicació detallada dels motius pels quals creus que el contingut podria ser il·legal.
- Una declaració que confirmi el teu convenciment que la informació que has facilitat és exacta i completa.

Es poden considerar exemples de contingut il·legal les infraccions de copyright, el frau, la publicitat web il·legal, els anuncis d'allotjaments il·legals, un discurs d'odi il·legal, contingut discriminatori il·lícit, etc.

Què passa després?

Se t'enviarà una confirmació per informar-te que l'informe s'ha rebut correctament. El nostre equip revisarà la informació que has facilitat i et

respondrà quan hàgim decidit com procedir. El temps necessari per revisar l'avís pot variar segons el cas, però farem el possible per contactar amb tu aviat.

Et comunicarem la nostra decisió per escrit mitjançant un correu electrònic. Si vols rebatre la decisió que prenem, respon al correu electrònic que t'hem enviat i el nostre equip revisarà la teva queixa (consulta més informació sobre aquest tema a "Com es rebut una decisió" més avall).

Si considerem que el contingut de què s'informa no compleix aquestes directrius o lleis aplicables, el contingut se suprimirà dels nostres llocs i aplicacions i, en la majoria dels casos, se n'informarà el tercer responsable del contingut.

Quines eines utilitzem per a la moderació de contingut?

El nostre equip revisarà tot el contingut que es marqui amb "Informar d'aquest anunci" o de què se'ns informi a través de les adreces electròniques indicades més amunt. Per exemple, també utilitzem eines automatitzades per trobar paraules clau que ens ajudin a identificar el correu brossa, així com determinades categories de contingut il·legal.

Alertadors fiables

L'estatus d'alertador fiable l'atorga un òrgan de compliment normatiu, anomenat coordinador de serveis digitals, a organismes especialment designats que tenen una especial experiència i competència en la gestió de continguts il·legals. Ens comprometem a ajudar les autoritats regionals, nacionals i de la UE que hagin estat designades com a alertadores fiables de conformitat amb la Llei de serveis digitals. Prioritzarem la revisió dels avisos enviats per alertadors fiables.

Restriccions (inclosa la suspensió dels serveis)

Pot ser que emprenguem accions contra qualsevol persona que infringeixi de manera reiterada les nostres directrius de contingut o la legislació aplicable. Aquestes accions poden incloure, per exemple, la suspensió de pagaments monetaris, la suspensió dels serveis prestats o la suspensió dels comptes. Les accions que es duen a terme es decideixen cas per cas i es comuniquen a la part interessada.

Alguns exemples d'infraccions que podrien comportar una suspensió inclouen, entre d'altres:

- fer reserves offline;
- coaccionar els viatgers perquè escriguin opinions;
- enviar opinions falses;
- publicar anuncis de mala qualitat;
- que el col·laborador no faciliti la informació exacta o completa sol·licitada en virtut de les lleis rellevants (o que no corregeixi la informació inexacta, incompleta o no actualitzada, després que ho

hàgim sol·licitat).

Mentre un compte estigui suspès, els viatgers no podran fer reserves ni enviar opinions, i els col·laboradors no podran acceptar reserves noves, ja que els seus anuncis s'amagaran o es mostraran com a no reservables, en funció de la situació que hagi provocat la suspensió.

Determinarem cas per cas si el col·laborador pot conservar les reserves que ja tingui i les futures durant la suspensió. Ens reservem el dret de cancel·lar i reubicar les reserves futures si hi ha un risc potencial per a la salut o la seguretat dels viatgers. L'accés d'un col·laborador a les dades del seu compte o anunci no es limitarà durant una suspensió o un cop finalitzi, tret que la suspensió sigui conseqüència d'un frau o d'una altra infracció financera o de seguretat greu.

La durada de la suspensió dependrà del temps que tardi el compte o l'anunci a tornar a complir els requisits, a proporcionar un pla raonable per fer-ho o a presentar una apel·lació que prosperi. Tan bon punt s'hagi proporcionat un pla de millora (o una demostració que el problema s'ha resolt), la part pot contactar amb nosaltres per compartir aquesta informació i sol·licitar el restabliment del compte o de l'anunci.

La restitució s'estudiarà cas per cas i es comunicarà per escrit.

Rescissió

Podem rescindir un compte o un anunci si incorre en suspensions repetides segons aquesta política. També podem cancel·lar un compte en situacions com ara les següents, entre d'altres:

- En cas de contingut que comprometi la seguretat dels viatgers o dels empleats.
- Si la suspensió per si sola no aborda de manera suficient el risc que suposa la conducta de l'usuari.
- Incompliment del contracte.
- Fraus.

Com es rebut una decisió

Si la part que ha enviat l'avís o contra la qual s'ha imposat una restricció no està d'acord amb la nostra decisió, pot presentar una queixa. Si això passa, revisarem la qüestió i decidirem si hem de revocar la decisió. Si és així, el contingut rellevant es restaurarà als nostres llocs i a l'aplicació.

També es pot apel·lar contra la suspensió o la cancel·lació d'un compte o un anunci contactant directament amb nosaltres i aportant proves que contradiguin la constatació que ens va fer prendre la decisió en qüestió. En revisar les apel·lacions, tindrem en compte totes les circumstàncies, inclòs qualsevol detall addicional que proporcioni la part.

Si una autoritat reguladora està investigant un contingut que és objecte d'una

reclamació, el nostre procés de revisió se suspendrà fins que finalitzi la investigació.

Resolució extrajudicial de conflictes

Si vols impugnar una decisió que hem pres sobre contingut il·legal (fins i tot després de presentar una reclamació), pots seleccionar un òrgan de resolució extrajudicial de disputes perquè t'hi ajudi. Les decisions dels òrgans de resolució extrajudicial de disputes no són vinculants per a tu ni per a nosaltres.

Acció contra el mal ús

Pot ser que suspenguem durant un període de sis mesos la possibilitat de tramitar notificacions o queixes a les persones que presentin de manera reiterada comunicacions o queixes infundades.

Avaluarem individualment cada cas d'ús indegut, tenint en compte tots els fets i circumstàncies rellevants evidents procedents de la informació de què disposem. Això pot incloure, entre d'altres, el nombre d'avísos o reclamacions infundades presentades en un període determinat i la gravetat de l'ús indegut.

Si determinem que hi ha hagut un mal ús, enviarem un avís a la persona en qüestió abans d'emprendre mesures.