

Diretrizes de conteúdo

Última atualização: 5 de fevereiro de 2024

Sabemos que a nossa comunidade de viajantes valoriza as avaliações e os conteúdos criados por outros viajantes e pelos nossos parceiros. É por isso que é importante para nós e para os nossos viajantes que o conteúdo do nosso site e da nossa aplicação seja verdadeiro, útil e seguro.

Qualquer conteúdo que os utilizadores enviem ou contribuam de outra forma, incluindo avaliações, fotografias, comentários e anúncios, deve estar em conformidade com estas diretrizes, pelo que recomendamos que as leia atentamente. Estas diretrizes fazem parte das nossas políticas e termos mais amplos, incluindo os nossos Termos de Serviço e a Declaração de Privacidade, que definem mais detalhadamente os termos em que nos concede uma licença para utilizar qualquer conteúdo enviado.

Estas diretrizes são atualizadas periodicamente e a última data de revisão é indicada no topo desta página.



Resumo

Compreendemos a importância das avaliações de confiança para os nossos viajantes. As avaliações que enviar para o nosso site devem ser verdadeiras, conter informações relevantes que reflitam a sua experiência real e seguir estas diretrizes de conteúdo.

Moderamos todas as avaliações que nos são enviadas e tomamos medidas razoáveis para garantir que apenas as pessoas que reservaram ou forneceram um serviço de viagem, como um voo, estadia, aluguer de automóvel ou atividade, podem publicar uma avaliação da sua experiência.

Publicamos e apresentamos todas as avaliações (tanto positivas como negativas), desde que cumpram estas diretrizes.

Todas as avaliações que não nos foram enviadas nem verificadas diretamente por nós são claramente identificadas.

Em alguns casos, poderá enviar comentários em tempo real, o que significa que terá a opção de fornecer comentários imediatos sobre o seu hotel, voo, aluguer de automóvel ou quaisquer atividades reservadas através do nosso site ou aplicação.

Moderação das avaliações

Utilizamos ferramentas de automatização para moderar as avaliações

apresentadas pelos viajantes e identificar conteúdos que não estejam em conformidade com estas diretrizes. Nos casos em que estas ferramentas tenham identificado potenciais violações, o conteúdo será enviado a moderadores humanos para uma análise manual mais aprofundada. Quaisquer avaliações que violem estas diretrizes não serão publicadas no nosso site ou aplicação. Nos casos em que as avaliações são rejeitadas pelos nossos processos de moderação, o autor é informado por e-mail da rejeição, com os motivos específicos que se aplicarem. Em alguns casos, o autor também tem a oportunidade de voltar a submeter a sua avaliação para nova moderação.

Elegibilidade e eliminação das avaliações

Condições de elegibilidade

Todas as avaliações publicadas no nosso site ou na nossa aplicação têm de cumprir os seguintes critérios de elegibilidade e podemos rejeitar ou remover qualquer avaliação que não cumpra estes critérios:

- As avaliações devem ser apresentadas no prazo de seis meses após a sua estadia, aluguer de automóvel ou atividade; Se enviar mais do que uma avaliação para o mesmo alojamento, utilizaremos a mais recente;
- Não pode rever um alojamento do qual seja proprietário, gestor ou com o qual esteja de outra forma associado; e
- A sua avaliação deve estar relacionada com uma experiência real. Se solicitado, deve apresentar-nos provas satisfatórias da sua experiência (por exemplo, provas da sua estadia no alojamento que está a avaliar ou provas de que não conseguiu prosseguir com a estadia devido a uma ação tardia da outra parte).

Eliminação de avaliações

Podemos rejeitar ou eliminar avaliações nas seguintes circunstâncias:

- A avaliação contém dados pessoais sobre outra pessoa, por exemplo, o seu nome completo ou morada;
- Se se provar que a avaliação é falsa ou foi efetuada de forma fraudulenta; ou
- A avaliação é ofensiva, ilegal ou contém qualquer conteúdo proibido, tal como definido nas presentes diretrizes.

Não eliminamos avaliações simplesmente porque contêm conteúdo negativo. Não removemos avaliações de alojamentos em que um viajante tentou ficar, mas não lhe foi oferecido um quarto, ou em que um viajante saiu mais cedo do que o dia de partida previsto.

Avaliações de serviços de viagens

Avaliação do alojamento

Se tiver reservado um alojamento, enviar-lhe-emos um e-mail ou uma notificação automático com um convite para avaliar a sua estadia. Se optar por deixar uma avaliação, cada secção preenchida (como as subpontuações relativas à limpeza ou ao serviço) ser-nos-á progressivamente enviada de forma automática.

Incentivos

Ocasionalmente, podemos oferecer aos nossos viajantes incentivos para concluírem avaliações, tais como um desconto ou um vale de pontos de recompensa para utilizar numa viagem futura. Como é importante para nós que as avaliações sejam imparciais e honestas, estes incentivos estarão sempre disponíveis quer a avaliação enviada pelo utilizador seja positiva, quer negativa.

Pontuação

Os viajantes podem fornecer uma pontuação global para o alojamento que estão a avaliar numa escala simples de 1-5 ou 1-10. Para obter a pontuação das avaliações do alojamento apresentada, convertemos todas as pontuações recebidas numa pontuação de 10 e, em seguida, somamos todas as avaliações publicadas e dividimos esse valor pelo número total de pontuações de avaliações publicadas.

Os viajantes também podem apresentar subpontuações para aspetos e características específicos de um alojamento ou estadia, tais como a limpeza, o pessoal, o pequeno-almoço ou a localização. As pontuações globais e as subpontuações são apresentadas pelos viajantes separadamente, pelo que podem ser diferentes.

Para garantir que as avaliações são relevantes e úteis para os viajantes, removemos as avaliações de alojamentos após três anos (exceto nos casos em que um alojamento tem apenas um número limitado de avaliações).

Respostas dos parceiros

Os parceiros de alojamentos podem responder às avaliações. Esta ação permite-lhes resolver quaisquer problemas levantados e realçar quaisquer remediações ou medidas de correção realizadas no alojamento. Não facultamos o contacto direto dos parceiros de alojamentos aos autores das avaliações.

Sempre que um parceiro de alojamentos considere genuinamente que uma avaliação não cumpre os critérios e requisitos definidos nas presentes diretrizes, pode enviar-nos um formulário de contestação de avaliação através das suas ferramentas de serviços de parceiro ou contactar o serviço de apoio a clientes. Também podemos considerar pedidos de parceiros de alojamentos para que as avaliações sejam removidas no contexto de uma mudança de alojamento ou da conclusão de grandes renovações.

Não partilhamos informações pessoais de identificação sobre os autores das

avaliações ou as suas transações com os parceiros de alojamentos.

Vrbo

Para as avaliações de alojamentos de férias enviadas através dos nossos sites ou da nossa aplicação da Vrbo, o nosso processo de moderação tem algumas características específicas. Funcionamos com um "sistema de comentários bidirecional", no qual:

- assim que o viajante ou o parceiro enviar uma avaliação, a outra parte terá 14 dias para enviar uma avaliação;
- publicamos todas as avaliações (desde que cumpram as nossas diretrizes gerais de conteúdo) ao mesmo tempo;
- se, 14 dias após o envio da primeira avaliação, a outra parte não tiver enviado a sua própria avaliação, publicaremos a avaliação enviada (não podendo ser enviadas avaliações adicionais relativamente à estadia).

Avaliações sobre o aluguer de veículos

Se tiver alugado um veículo, enviar-lhe-emos um e-mail ou uma notificação automática com um convite para avaliar o seu aluguer.

Perguntamos aos viajantes se tiveram uma experiência positiva ou negativa com o serviço de levantamento e com o veículo. Em seguida, criamos uma pontuação cumulativa com base nos comentários positivos/negativos sobre estes dois pontos.

Os viajantes também podem apresentar uma pontuação positiva ou negativa para aspetos específicos do seu aluguer, como o local de levantamento, a hora de levantamento e o estado do veículo. As pontuações globais e as subpontuações são enviadas pelos viajantes separadamente, pelo que podem ser diferentes.

Geralmente, apresentamos uma percentagem global de avaliações positivas dos clientes relativas aos fornecedores de serviços de aluguer de veículos, com base nos alugueres feitos com o mesmo. Para garantir que as avaliações são relevantes e úteis para os viajantes, eliminamos as avaliações de serviços de aluguer de veículos após 12 meses.

Avaliação das atividades e atrações locais

Se tiver reservado uma atividade, enviar-lhe-emos um e-mail ou uma notificação automática com um convite para avaliar a sua experiência.

As pontuações globais ou principais das avaliações são uma média simples de todas as pontuações finais das avaliações publicadas.

Avaliações não verificadas

Ocasionalmente, poderemos também apresentar avaliações e pontuações de avaliações que não nos tenham sido enviadas diretamente e que não tenham

sido verificadas por nós.

Vrbo

Algumas avaliações da Vrbo são enviadas por viajantes diretamente aos nossos parceiros de alojamentos, fora do nosso site ou processos, ou que as enviam à Vrbo de acordo com um processo de moderação anterior. Estas avaliações não são verificadas pelos processos de moderação descritos nas presentes diretrizes. Podemos exibir na mesma estas avaliações, mas, para serem elegíveis para publicação, estas avaliações devem ser:

- de um parceiro de alojamentos, que é obrigado a partilhar connosco apenas avaliações verificadas que cumpram as nossas diretrizes gerais de conteúdo; ou
- enviadas à Vrbo de acordo com o nosso processo de moderação anterior, que exigia um código de reserva válido de uma reserva efetuada com um dos nossos parceiros de alojamentos.

Cada um destes tipos de avaliações da Vrbo está claramente assinalado na nossa apresentação de avaliações.

Avaliações de atividades da Viator e da Get Your Guide

Para além das nossas avaliações de atividades verificadas, apresentamos algumas avaliações de atividades recolhidas em parceria com os conhecidos websites de viagens Viator e Get Your Guide. Embora não verifiquemos as avaliações provenientes da Viator e da Get Your Guide, estas devem cumprir as nossas diretrizes gerais de conteúdo para serem publicadas no nosso site ou aplicação.

Estas avaliações estão claramente assinaladas como sendo provenientes da Viator ou da Get Your Guide na nossa apresentação de avaliações.

Pontuações de avaliações de outros websites de viagens

Alguns alojamentos, como os recém-adicionados, ainda não receberam nenhuma avaliação por parte dos viajantes que reservaram no nosso site ou aplicação. Por este motivo, estes alojamentos apresentam uma pontuação média que se baseia nas avaliações de websites de viagens de terceiros conhecidos no setor apenas até serem avaliados na nossa plataforma. Não apresentamos qualquer conteúdo escrito de avaliações destes outros websites.

Não podemos verificar as avaliações de outros sites para confirmar se cumprem os nossos critérios de avaliação. No entanto, estas pontuações de avaliações são importadas de sites de viagens de terceiros conhecidos. Se for atribuída uma pontuação de avaliação numa escala de 1 a 5, poderemos duplicá-la para respeitar a pontuação nos nossos sites.

Todas as pontuações de avaliações importadas de um site de viagens de terceiros são claramente assinaladas na nossa apresentação de avaliações.



Conteúdo proibido

Não permitimos conteúdos enganadores, prejudiciais ou ofensivos no nosso site ou nas nossas aplicações. Os conteúdos que o utilizador envia para publicação não podem incluir o seguinte:

- conteúdos que não estejam diretamente relacionados com o seu objetivo (por exemplo, os anúncios de alojamentos só podem estar relacionados com o alojamento em questão; os anúncios de alojamentos não devem direcionar os utilizadores para websites de terceiros; e a descrição do seu perfil só pode estar relacionada com o utilizador);
- publicidade a outros utilizadores (por exemplo, apelos para reservar alojamentos alternativos);
- declarações ilegais (incluindo conteúdos difamatórios) ou qualquer outro conteúdo que não tenha o direito legal de publicar;
- linguagem vulgar ou outros conteúdos censuráveis (tais como conteúdos pornográficos, obscenos, profanos, ilegais, ofensivos, insultuosos, discriminatórios, censuráveis, ameaçadores, que promovam a violência ou danos, que retratem qualquer nudez ou atividade sexual ou que, de outra forma, não sejam "apropriados para a família");
- fotografias ou informações de crianças ou de quaisquer terceiros sem o respetivo consentimento (ou o consentimento de um pai ou tutor legal no caso de um menor de 18 anos);
- dados pessoais, tais como números de telefone, informações de cartões de crédito, moradas físicas, endereços de e-mail, ou qualquer outra informação que possa ser associada a um indivíduo específico;
- tarifas do alojamento, intervalos de tarifas ou outras informações sobre preços nas avaliações;
- etiquetas de HTML, URLs ou #hashtags;
- citações de websites, livros, revistas, jornais ou outras fontes; ou
- conteúdo que seja ilegal ou infrinja qualquer direito de autor, marca comercial ou outros direitos intelectuais ou de propriedade de outra pessoa.

Reservamo-nos o direito de decidir, a nosso critério, sobre a adequação do conteúdo em todos os casos. Podemos optar por não publicar ou remover qualquer conteúdo que não cumpra os requisitos estabelecidos nestas diretrizes (ou que, por qualquer motivo, consideremos inadequado).

Orientações sobre a criação de conteúdos

Seguem-se algumas indicações úteis a ter em conta ao criar e enviar conteúdos:

- Concentre-se na sua experiência; Escreva conteúdo honesto, informativo, único e detalhado;
- Escreva com bom senso e tenha cuidado com a ortografia e a

- gramática.
- Os comentários e avaliações não são o melhor lugar para pedir ajuda ou manifestar a sua frustração com o nosso serviço; Visite o website do nosso serviço de apoio a clientes para obter ajuda;
 - Não utilize conteúdo plagiado nem as experiências de outros utilizadores. Não é possível copiar nem colar conteúdo de outros websites de avaliações ou fontes de viagens.

Orientações para a publicação de fotografias

Há alguns aspetos técnicos que deve ter em conta ao enviar fotografias:

- As imagens têm de estar em formato PNG, GIF ou JPEG;
- O tamanho do ficheiro tem de ser igual ou inferior a 5 MB;
- A imagem tem de ter, pelo menos, 60 píxeis de altura;
- A imagem tem de ter, pelo menos, 60 píxeis de largura;
- Não são permitidos logótipos, marcas, material promocional ou qualquer outro conteúdo destinado a fins comerciais.



Conteúdo dos nossos sites

É da responsabilidade dos nossos parceiros garantir que as informações de anúncios de alojamentos, veículos ou atividades que nos são fornecidas para apresentação são sempre completas, exatas e atualizadas. Se tivermos conhecimento de que as informações que nos foram fornecidas por um parceiro não são exatas, completas ou atualizadas, podemos pedir-lhe que corrija as informações fornecidas. Se o parceiro não o fizer, podemos suspender a prestação dos nossos serviços até que a informação seja corrigida.

Como denunciar conteúdos nos nossos sites

Trabalhamos arduamente para garantir que o conteúdo dos nossos sites é autêntico e adequado, pelo que valorizamos muito os seus comentários.

Se considerar que o conteúdo publicado nos nossos sites pode ser ilegal ou violar estas diretrizes, pode denunciar o conteúdo utilizando o botão "Denunciar este anúncio", que se encontra na parte inferior das páginas de informações de anúncios nos nossos sites ou na aplicação. Também pode denunciar o conteúdo enviando-nos um e-mail para legal@vrbo.com, eunotifications@expedia.com ou eu-notifications@hotels.com, dependendo de em qual dos nossos sites ou aplicações viu o conteúdo.

Na correspondência, inclua as seguintes informações:

- O seu nome e endereço de e-mail;
- Os URLs específicos dos anúncios em questão para nos ajudar a

- identificar o conteúdo;
- Uma explicação pormenorizada das razões pelas quais considera que o conteúdo pode ser ilegal; e
- Uma declaração a confirmar a sua convicção de que as informações fornecidas são exatas e completas.

Os exemplos de conteúdos ilegais podem incluir infrações de direitos de autor, fraude, publicidade ilegal online, anúncios ilegais de alojamentos, discursos de ódio ilegais, conteúdos discriminatórios ilegais, etc.

O que acontece depois?

Ser-lhe-á enviada uma confirmação da receção da sua denúncia. A nossa equipa analisará as informações que nos forneceu e entrará em contacto assim que decidirmos como proceder. O tempo necessário para analisar o seu aviso pode variar consoante o caso, mas, de um modo geral, tentaremos responder-lhe rapidamente.

A nossa decisão ser-lhe-á comunicada por escrito, por e-mail. Para contestar a decisão tomada, basta responder ao e-mail que lhe foi enviado e a nossa equipa analisará a sua reclamação. Pode saber mais sobre este assunto em "Como fazer uma reclamação" abaixo.

Se considerarmos que o conteúdo denunciado não cumpre estas diretrizes e/ou a legislação aplicável, o conteúdo será removido dos nossos sites e das nossas aplicações e, na maioria dos casos, o terceiro responsável pelo conteúdo será notificado.

Que ferramentas utilizamos para a moderação de conteúdos?

A nossa equipa analisará todos os envios que nos sejam sinalizados através da opção "Denunciar este anúncio" e/ou que nos sejam comunicados através dos endereços de e-mail acima indicados. Por exemplo, também utilizamos ferramentas automáticas para encontrar palavras-chave que nos ajudam a identificar spam, bem como determinadas categorias de conteúdos ilegais.

Sinalizadores de confiança

O estatuto de "sinalizador de confiança" é atribuído (por um organismo regulador, chamado de coordenador de serviços digitais) a organismos especialmente designados, que possuem conhecimentos específicos e competência no combate a conteúdo ilegal. Estamos empenhados em ajudar as autoridades regionais, nacionais e da UE que tenham sido designadas como "sinalizadores de confiança" nos termos do Regulamento de Serviços Digitais. Daremos prioridade à análise dos avisos apresentados por sinalizadores de confiança.

Restrições (incluindo a suspensão de serviços)

Qualquer pessoa que infrinja repetidamente as nossas diretrizes de conteúdo

e/ou a legislação aplicável pode ser alvo de ações, que podem incluir, por exemplo, a suspensão de pagamentos monetários, a suspensão de serviços prestados ao utilizador e/ou a suspensão de contas. Decidimos, caso a caso, quais as medidas a tomar e informamos a parte em questão acerca das medidas que decidimos tomar a este respeito.

Os exemplos de infrações para as quais a suspensão pode ser adequada incluem, entre outros:

- reservas offline;
- coerção de avaliações de viajantes;
- envio de avaliações falsas;
- má qualidade do anúncio;
- não fornecimento, por um parceiro, das informações exatas ou completas solicitadas ao abrigo da legislação aplicável, e/ou falha em corrigir informações imprecisas, incompletas ou desatualizadas, após um pedido nosso.

Durante uma suspensão, os viajantes não poderão efetuar novas reservas nem enviar avaliações, e os parceiros não poderão aceitar novas reservas, uma vez que os seus anúncios serão ocultados ou apresentados como não reserváveis, com base na situação que levou à suspensão.

Determinaremos, caso a caso, se o parceiro deverá manter as reservas atuais e futuras durante a sua suspensão. Reservamo-nos o direito de cancelar e realojar as reservas futuras quando houver um risco potencial para a saúde ou a segurança dos viajantes. O acesso de um parceiro à sua conta ou aos dados do seu anúncio não será limitado durante ou após uma suspensão, exceto se a suspensão resultar de fraude ou de outra violação financeira ou de segurança grave.

A duração da suspensão é determinada pelo tempo necessário para que a conta ou o anúncio volte a estar em conformidade, apresente um plano razoável para voltar a estar em conformidade ou recorra com êxito. Assim que for fornecido um plano de melhoria (ou uma demonstração de que o problema foi resolvido), a parte pode contactar-nos para partilhar estas informações e solicitar a reintegração da conta ou do anúncio.

A reintegração será analisada caso a caso e comunicada por escrito.

Rescisão

Podemos encerrar uma conta ou um anúncio que tiver sofrido suspensões repetidas ao abrigo desta política. Também podemos encerrar uma conta por motivos que incluem, entre outros:

- Conteúdos que comprometam a segurança dos viajantes e/ou empregados;
- Quando a suspensão, por si só, não é suficiente para resolver o risco representado pelo comportamento do utilizador;
- Violação do contrato; ou

- Fraude.

Como fazer uma reclamação

Se a parte que apresentou o aviso ou contra a qual foi imposta uma restrição discordar da nossa decisão, pode normalmente apresentar uma reclamação. Analisaremos a reclamação e decidiremos se a nossa decisão deve ser anulada. Em caso afirmativo, o conteúdo relevante será repostado nos nossos sites e na nossa aplicação.

Também é possível disputar a suspensão ou cessação de um anúncio ou conta, contactando-nos diretamente e apresentando provas que contradigam a conclusão que levou à decisão. Ao analisarmos os recursos, teremos em conta a totalidade das circunstâncias, incluindo quaisquer detalhes adicionais fornecidos pela parte.

Se uma autoridade reguladora estiver a investigar o conteúdo objeto de uma reclamação, o nosso processo de análise será suspenso até que a investigação da autoridade esteja concluída.

Resolução extrajudicial de litígios

Se pretender contestar uma decisão que tenhamos tomado relativamente a conteúdos ilegais (incluindo na sequência da apresentação de uma reclamação), o utilizador pode selecionar uma entidade de resolução extrajudicial de litígios para ajudar a resolver o seu litígio. As decisões dos organismos extrajudiciais de resolução de litígios não são vinculativas para o utilizador nem para nós.

Ação contra utilização indevida

Suspenderemos, por um período de seis meses, o tratamento dos avisos e/ou reclamações apresentados por pessoas que apresentem repetidamente avisos ou reclamações infundados.

Avaliaremos cada caso de utilização indevida individualmente, mas, ao fazê-lo, teremos em conta todos os factos e circunstâncias relevantes evidentes a partir das informações de que dispomos. Tal pode incluir, sem limitações, o número de avisos e/ou reclamações infundados apresentados num determinado período e a gravidade da utilização indevida.

Se determinarmos que houve utilização indevida, enviaremos um aviso à pessoa em questão, antes de atuarmos.