

## Guía de contenido

Última actualización: 5 de febrero de 2024

***Sabemos que nuestra comunidad de viajeros valora las opiniones y el contenido que crean otros viajeros y nuestros colaboradores. Por eso es importante para nosotros, y para nuestros viajeros, que el contenido de nuestro sitio web y nuestra aplicación sea veraz, útil y seguro.***

Cualquier contenido que tú y otros usuarios enviéis o aportéis de cualquier otra forma, lo que incluye opiniones, fotos, comentarios y anuncios, debe cumplir estas directrices, por lo que te animamos a que las leas detenidamente. Estas directrices forman parte de nuestras políticas y condiciones más amplias, como los términos del servicio y la declaración de privacidad, que establecen con más detalle las condiciones con las que nos concedes una licencia para utilizar cualquier contenido enviado.

Estas directrices se actualizan de vez en cuando y la fecha de las últimas revisiones se indica en la parte superior de esta página.



## Resumen

Comprendemos la importancia de tener unas opiniones de confianza para nuestros viajeros. Las opiniones que envías a nuestro sitio web deben ser veraces, contener información relevante que refleje tu experiencia real y seguir estas directrices de contenido.

Moderamos todas las opiniones que nos envían, y tomamos medidas razonables para garantizar que solo quienes hayan reservado o prestado un servicio de viaje, como un vuelo, una estancia, el alquiler de un coche o una actividad, puedan publicar una opinión sobre su experiencia.

Publicamos y mostramos todas las opiniones (tanto positivas como negativas), siempre que cumplan estas directrices.

Cualquier opinión que no se nos envíe ni hayamos verificado nosotros directamente estará claramente etiquetada.

En algunos casos, podrás enviar tus opiniones en tiempo real, lo que significa que tendrás la opción de proporcionar un comentario de forma inmediata sobre el hotel, el vuelo, el alquiler del coche o cualquier actividad que hayas reservado a través de nuestro sitio web o aplicación.

## Moderación de opiniones

Utilizamos herramientas de automatización para moderar las opiniones que

envían los viajeros e identificar el contenido que no cumple estas directrices. En algunos casos en los que estas herramientas hayan identificado posibles infracciones, el contenido se enviará a moderadores humanos para que lo revisen manualmente. Las opiniones que incumplan estas directrices no se publicarán en nuestro sitio web ni en nuestra aplicación. Cuando se rechace una opinión en nuestros procesos de moderación, se informará al autor por correo electrónico y se especificarán los motivos cuando corresponda. En algunos casos, el autor también tendrá la oportunidad de volver a enviar su opinión para una segunda moderación.

## **Condiciones de admisión y eliminación de opiniones**

### ***Condiciones de admisión***

Cualquier opinión publicada en nuestro sitio web o aplicación debe cumplir las siguientes condiciones de admisión y podemos rechazar o eliminar cualquiera que no lo haga:

- Las opiniones deben enviarse en un plazo de seis meses desde la estancia, el alquiler del coche o la actividad. Si envías más de una opinión sobre el mismo alojamiento, utilizaremos la más reciente.
- No puedes enviar una opinión sobre un alojamiento que sea de tu propiedad, que administres o con el que tengas algún tipo de asociación.
- Tu opinión debe hacer referencia a una experiencia real. Si se te solicita, deberás proporcionarnos pruebas satisfactorias de ello (por ejemplo, pruebas de tu estancia en el alojamiento objeto de la opinión o de que no pudiste disfrutar de la estancia debido a una acción tardía por parte de la otra parte).

### ***Eliminación de opiniones***

Podemos rechazar o eliminar opiniones en las siguientes circunstancias:

- La opinión contiene datos personales sobre otra persona, como su nombre completo o dirección.
- Se demuestra que la opinión es falsa o se proporcionó de forma fraudulenta.
- La opinión es ofensiva o ilegal, o contiene contenido prohibido según lo establecido en estas directrices.

No eliminamos opiniones simplemente porque el contenido sea negativo. No eliminamos las opiniones de alojamientos en los que un viajero intentó alojarse pero no se le ofreció una habitación, o de los que un viajero se marchó antes del día de salida previsto.

***Opiniones sobre servicios de viajes***

## **Opiniones sobre alojamientos**

Si has reservado un alojamiento, te enviaremos un correo electrónico o una notificación para invitarte a dejar una opinión sobre la estancia. Si decides dejar una opinión, se nos enviará cada sección completada (como las puntuaciones parciales de limpieza o servicio) de forma automática y progresiva.

### *Incentivos*

De vez en cuando, podemos ofrecer a nuestros viajeros incentivos para que completen opiniones, como un descuento o un cupón de puntos de recompensa para utilizar en un viaje futuro. Es muy importante para nosotros que las opiniones sean imparciales y sinceras, de modo que estos incentivos se proporcionarán independientemente de que se envíe una opinión positiva o negativa.

### *Puntuación*

Los viajeros pueden dar una puntuación global al alojamiento que están valorando en una escala sencilla del 1 al 5 o del 1 al 10. Para obtener la puntuación del alojamiento que mostramos, convertimos todas las puntuaciones recibidas en una sobre 10 y, a continuación, sumamos todas las opiniones publicadas y dividimos el resultado por el número total de puntuaciones publicadas.

Los viajeros también pueden enviar puntuaciones parciales de aspectos y características determinados de un alojamiento o una estancia, como la limpieza, el personal, el desayuno o la ubicación. Los viajeros envían las puntuaciones globales y estas puntuaciones parciales por separado, por lo que pueden ser diferentes.

Para garantizar que las opiniones sobre alojamientos sean relevantes y útiles para los viajeros, las eliminamos al cabo de tres años (excepto en los casos en los que un alojamiento tenga pocas opiniones).

### *Respuestas de los colaboradores*

Los propietarios y profesionales inmobiliarios pueden responder a las opiniones. Esto les permite abordar cualquier problema planteado y destacar cualquier reparación o mejora que hayan realizado en el alojamiento. No facilitamos el contacto directo de los propietarios y profesionales inmobiliarios con los autores de las opiniones.

Cuando un propietario o profesional inmobiliario considere realmente que una opinión no cumple con las condiciones y los requisitos establecidos en estas directrices, puede enviarnos un formulario de disputa de la opinión a través de las herramientas de servicios para colaboradores o ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente. También podemos tener en cuenta las solicitudes de los propietarios y profesionales inmobiliarios para que se eliminen las opiniones cuando cambie la propiedad del alojamiento o se hayan realizado reformas importantes.

No compartimos información personal identificable sobre los autores de las opiniones o sus transacciones con los propietarios o profesionales inmobiliarios.

## **Vrbo**

En el caso de las opiniones sobre alquileres vacacionales que se envíen a través de los sitios web o la aplicación de Vrbo, el proceso de moderación tiene algunas características específicas. Funcionamos con un "sistema bidireccional de comentarios", en el que:

- Una vez que el viajero o el propietario envía un comentario, la otra parte dispone de 14 días para hacer lo mismo.
- Publicamos cada opinión (siempre que cumplan nuestras directrices generales de contenido) al mismo tiempo.
- Si, después de 14 días desde el envío de la primera opinión, la otra parte no envía la suya, publicaremos la opinión enviada (y no se podrán enviar más opiniones en relación con esa estancia).

## **Opiniones sobre coches de alquiler**

Si has reservado un coche de alquiler, te enviaremos un correo electrónico o una notificación para invitarte a dejar una opinión sobre el alquiler.

Preguntamos a los viajeros si su experiencia con la recogida y el vehículo fue positiva o negativa. A continuación, creamos una puntuación acumulativa basada en las opiniones positivas/negativas sobre estos dos puntos.

Los viajeros también pueden enviar una puntuación positiva o negativa sobre aspectos concretos del alquiler, como el lugar de recogida, la hora de recogida y el estado del vehículo. Los viajeros envían las puntuaciones globales y estas puntuaciones parciales por separado, por lo que pueden ser diferentes.

Por lo general, mostramos un porcentaje global de las valoraciones positivas de los clientes con respecto a los proveedores de alquiler de coches, en función de los coches alquilados con dicho proveedor. Para garantizar que las opiniones sobre coches de alquiler sean relevantes y útiles para los viajeros, las eliminamos al cabo de 12 meses.

## **Opiniones sobre actividades y atracciones locales**

Si has reservado una actividad, te enviaremos un correo electrónico o una notificación para invitarte a dejar una opinión sobre la experiencia.

Las puntuaciones generales o principales son una media simple de todas las puntuaciones finales relacionadas de las opiniones publicadas.

## **Opiniones no verificadas**

De vez en cuando, también podemos mostrar opiniones y puntuaciones que no nos hayan enviado directamente y que no hayamos verificado nosotros

mismos.

### *Vrbo*

Algunas opiniones de Vrbo proceden de viajeros que las envían directamente a los propietarios o profesionales inmobiliarios fuera de nuestro sitio web o nuestros procesos, o que las envían a Vrbo de acuerdo con un proceso de moderación anterior. Estas opiniones no se verifican mediante los procesos de moderación descritos en estas directrices. Es posible que mantengamos estas opiniones, pero, para poder publicarlas, deben:

- ser de un propietario o profesional inmobiliario que está obligado a compartir con nosotros solo opiniones verificadas que cumplan nuestras directrices generales de contenido; o
- haberse enviado a Vrbo de acuerdo con nuestro proceso de moderación anterior, que requería un código válido de una reserva realizada con uno de nuestros propietarios o profesionales inmobiliarios.

En nuestra sección de opiniones, se indica claramente cada uno de estos tipos de opiniones de Vrbo.

### *Opiniones sobre actividades de Viator y Get Your Guide*

Además de nuestras opiniones verificadas sobre actividades, mostramos otras que recibimos a través de nuestra colaboración con los conocidos sitios web de viajes Viator y Get Your Guide. Aunque no verificamos las opiniones procedentes de Viator y Get Your Guide, estas deben cumplir nuestras directrices generales de contenido para que se publiquen en nuestro sitio web o nuestra aplicación.

En nuestra sección de opiniones, se indica claramente que estas opiniones proceden de Viator o Get Your Guide.

### *Puntuaciones de otros sitios web de viajes*

Algunos alojamientos, como los que llevan poco tiempo en nuestro sitio web, aún no han recibido opiniones de los viajeros que han reservado a través de nuestro sitio web o nuestra aplicación. En ese caso, mostramos la puntuación media de las opiniones procedentes de otros sitios web de viajes conocidos hasta que reciban alguno en nuestra plataforma. No mostramos ningún contenido escrito de opiniones de estos otros sitios web.

No podemos verificar las opiniones de otros sitios web para confirmar si cumplen nuestras condiciones, pero estas puntuaciones se importan desde sitios web de viajes externos muy conocidos. Si alguna de las puntuaciones proporcionadas se calcula en una escala del 1 al 5, la doblamos para que coincida con el formato de nuestros sitios web.

En nuestra sección de opiniones, se indica claramente cualquier puntuación que importemos de un sitio de viajes externo.



## ***Directrices generales de contenido***

### **Contenido prohibido**

No admitimos contenido engañoso, perjudicial u ofensivo en nuestro sitio web ni nuestra aplicación. El contenido que envíes para que lo publiquemos no puede incluir lo siguiente:

- Contenido que no esté directamente relacionado con su propósito (por ejemplo, los anuncios de alojamientos solo pueden hacer referencia al alojamiento en cuestión, los anuncios de alojamientos no deben dirigir a los usuarios a sitios web de terceros y la descripción del perfil solo debe hacer referencia a la persona en cuestión).
- Publicidad sobre otros usuarios (por ejemplo, incitar a reservar otros alojamientos).
- Declaraciones ilegales (incluido contenido difamatorio) o cualquier otro contenido que no tengas derecho legal a publicar.
- Lenguaje obsceno u otro contenido censurable (como contenido pornográfico, obsceno, profano, ilegal, ofensivo, insultante, discriminatorio, censurable, amenazador, que promueva la violencia o el daño, que muestre desnudez o actividades sexuales, o que "no sea apto para familias").
- Fotos o información sobre menores o terceros sin su consentimiento, o bien el de los padres o tutor legal en el caso de menores de 18 años.
- Datos personales, como números de teléfono, datos de tarjetas de crédito, direcciones físicas, direcciones de correo electrónico o información que pueda vincularse a una persona concreta.
- Tarifas del alojamiento, rangos de tarifas u otra información sobre precios en las opiniones.
- Etiquetas HTML, URL o #hashtags.
- Material citado de sitios web, libros, revistas, periódicos u otras fuentes.
- Contenido ilícito o que infrinja cualquier derecho de autor, marca comercial u otros derechos intelectuales o de propiedad de otra persona.

Ten en cuenta que nos reservamos el derecho, a nuestra razonable discreción, de decidir sobre la idoneidad del contenido en todos los casos. Podemos decidir no publicar o eliminar cualquier contenido que no cumpla los requisitos establecidos en estas directrices (o que, por cualquier motivo, consideremos inapropiado).

### **Orientación sobre la creación de contenido**

A continuación, encontrarás algunos consejos útiles que debes tener en cuenta al crear y enviar contenido:

- Céntrate en tu experiencia. Escribe un contenido sincero, informativo, único y detallado.
- Cuida la ortografía, la gramática y el sentido del texto.

- Las páginas de opiniones y comentarios no son el lugar más adecuado para pedir ayuda o desahogarse con nosotros o nuestro servicio. Consulta nuestra página de [atención al cliente](#) si necesitas ayuda.
- No utilices contenido plagiado ni experiencias de otros. No puedes cortar y pegar comentarios o información sobre viajes de otros sitios web.

## Orientación sobre el envío de fotos

Hay algunos aspectos técnicos que debes tener en cuenta al enviar fotos:

- Las imágenes deben estar en formato BMP, PNG, GIF o JPEG.
- El tamaño del archivo no puede superar los 5 MB.
- La imagen deber tener un mínimo de 60 píxeles de altura.
- La imagen deber tener un mínimo de 60 píxeles de anchura.
- No se aceptan logotipos, títulos, marcas, material promocional ni ningún otro contenido con fines comerciales.

### **Contenido de informes**

## Contenido de nuestros sitios web

Es responsabilidad de nuestros colaboradores asegurarse de que la información de los anuncios de alojamientos, coches o actividades que nos proporcionen para su publicación sea precisa y esté completa y actualizada en todo momento. Si descubrimos que la información que nos ha facilitado un colaborador no es correcta o no está completa o actualizada, podemos pedirle que la corrija. Si no lo hace, podemos suspender la prestación de nuestros servicios a dicho colaborador hasta que se haya corregido la información.

## Cómo denunciar el contenido de nuestros sitios web

Nos esforzamos por garantizar que el contenido de nuestros sitios web sea auténtico y apropiado, por lo que valoramos mucho las opiniones que nos proporcionas.

Si crees que el contenido publicado en nuestros sitios web puede ser ilegal o infringir estas directrices, puedes denunciarlo utilizando el botón " Denunciar anuncio " que encontrarás en la parte inferior de las páginas de información de los anuncios en nuestros sitios web o nuestra aplicación. También puedes denunciar el contenido enviándonos un correo electrónico a [legal@vrbo.com](mailto:legal@vrbo.com), [eunotifications@expedia.com](mailto:eunotifications@expedia.com) o [eu-notifications@hotels.com](mailto:eu-notifications@hotels.com), dependiendo de en qué sitio web o aplicación hayas visto el contenido.

Incluye la información que se detalla a continuación:

- Tu nombre y dirección de correo electrónico.
- Las URL específicas de los anuncios en cuestión para ayudarnos a identificar el contenido.

- Una explicación detallada de las razones por las que crees que el contenido podría ser ilegal.
- Una declaración en la que confirmes que consideras que la información proporcionada es precisa y está completa.

Algunos ejemplos de contenido ilegal son la violación de los derechos de autor, el fraude, la publicidad web ilegal, los anuncios de alojamientos ilegales, la incitación ilegal al odio o el contenido discriminatorio ilegal, entre otros.

## **¿Qué ocurre a continuación?**

Se te enviará una confirmación conforme hemos recibido tu informe. Nuestro equipo revisará la información que nos has facilitado y se pondrá en contacto contigo cuando hayamos decidido cómo proceder. El tiempo necesario para revisar tu notificación puede variar en función de cada caso, pero en general intentaremos responderte con brevedad.

Te comunicaremos nuestra decisión por escrito por correo electrónico. Si quieres enviar una reclamación sobre nuestra decisión, solo tienes que responder al correo electrónico que has recibido y nuestro equipo la revisará (más información en la sección "Cómo enviar una reclamación" de este documento).

Si consideramos que el contenido denunciado no cumple estas directrices o las leyes aplicables, se eliminará de nuestros sitios web y nuestra aplicación, y en la mayoría de los casos se notificará al tercero responsable del contenido.

## **¿Qué herramientas utilizamos para la moderación de contenido?**

Nuestro equipo revisará cualquier contenido que se denuncie a través del indicador "Denunciar este anuncio" o que se nos comunique a través de las direcciones de correo electrónico indicadas anteriormente. Por ejemplo, también utilizamos herramientas automatizadas para encontrar palabras clave que nos ayuden a identificar el spam, así como determinadas categorías de contenido ilegal.

### **Alertadores fiables**

"Alertador fiable" es un estado que se concede a organismos especialmente designados (por parte de un organismo regulador de aplicación de la ley llamado "coordinador de servicios digitales") que tienen experiencia particular y competencia en la identificación de contenido ilegal. Nos comprometemos a ayudar a las autoridades regionales, nacionales y de la UE a las que se haya designado como "alertador fiable" en el sentido de la Ley de Servicios Digitales. Daremos prioridad a la revisión de los avisos que envíen los alertadores fiables.

### **Restricciones (incluida la suspensión de servicios)**

Se tomarán medidas contra cualquiera que infrinja repetidamente nuestras

directrices de contenido o la legislación aplicable, que podrían incluir, por ejemplo, la suspensión de pagos monetarios, la suspensión de los servicios prestados o la suspensión de cuentas. Decidimos caso por caso qué medidas deben tomarse e informamos a la parte en cuestión de las medidas que decidimos tomar al respecto.

Estos son algunos ejemplos de infracciones que pueden conducir a una suspensión:

- reservas offline;
- coacción a los viajeros para que dejen opiniones;
- envío de opiniones falsas;
- anuncios de mala calidad;
- incumplimiento por parte de un colaborador de facilitar información precisa o completa que se haya solicitado en virtud de la legislación pertinente (o el incumplimiento de corregir información inexacta, incompleta o desfasada después de nuestra solicitud).

Durante una suspensión, los viajeros no podrán hacer nuevas reservas ni enviar opiniones, y los colaboradores no podrán aceptar nuevas reservas, ya que sus anuncios se ocultarán o se mostrarán como no disponibles para reserva, en función de la situación que haya provocado la suspensión.

Determinaremos caso por caso si se espera que el colaborador mantenga las reservas actuales y futuras durante la suspensión. Nos reservamos el derecho a cancelar y reubicar las reservas futuras cuando exista un riesgo potencial para la salud o la seguridad de los viajeros. El acceso de un colaborador a su cuenta o a los datos de sus anuncios no se limitará durante ni después de una suspensión, a menos que esta haya sido consecuencia de un fraude o de otra infracción financiera o de seguridad grave.

La duración de la suspensión se determina en función del tiempo que tarde la cuenta o el anuncio en volver a cumplir las normas, presentar un plan razonable para volver a cumplirlas o recurrir con éxito. Tan pronto como se haya proporcionado un plan de mejora (o se demuestre que se ha resuelto el problema), la parte puede ponerse en contacto con nosotros para compartir esta información y solicitar el restablecimiento de la cuenta o del anuncio.

La reincorporación se considerará caso por caso y se comunicará por escrito.

## **Cancelación**

Podemos cancelar una cuenta o un anuncio si ha incurrido en repetidas suspensiones según esta política. También podemos cancelar una cuenta por motivos como los siguientes:

- El contenido compromete la seguridad de los viajeros o los empleados
- La suspensión por sí sola no resuelve suficientemente el riesgo que plantea la conducta del usuario
- Se incumple el contrato
- Se produce un fraude

## **Cómo enviar una reclamación**

Si la parte que envió el aviso o contra la que se impuso una restricción no está de acuerdo con nuestra decisión, normalmente puede presentar una reclamación. Revisaremos la reclamación y decidiremos si debemos revocar nuestra decisión. Si es así, el contenido relevante se restaurará en nuestros sitios web y nuestra aplicación.

También se puede recurrir la suspensión o cancelación de un anuncio o de una cuenta poniéndose en contacto directamente con nosotros y aportando pruebas que contradigan la conclusión que condujo a la decisión. Al revisar las apelaciones, tendremos en cuenta todas las circunstancias, incluidos los detalles adicionales que aporte la parte.

Si una autoridad reguladora investiga algún contenido que sea objeto de una reclamación, nuestro proceso de revisión quedará en suspensión hasta que haya concluido la investigación de la autoridad.

## **Resolución extrajudicial de litigios**

Si deseas impugnar una decisión que hayamos tomado en relación con un contenido ilegal (incluso después de haber presentado una reclamación), puedes elegir un órgano extrajudicial de resolución de litigios para que te ayude a resolverlo. Las decisiones de los órganos extrajudiciales de resolución de litigios no son vinculantes para ti ni para nosotros.

## **Acción contra un uso indebido**

Eventualmente suspenderemos, durante un periodo de seis meses, la tramitación de los avisos o las reclamaciones de personas que envíen repetidamente avisos o reclamaciones infundados.

Evaluaremos cada caso de uso indebido de forma individual, pero al hacerlo tendremos en cuenta todos los hechos y las circunstancias relevantes que se desprendan de la información de la que dispongamos. Esto puede incluir, entre otras cosas, el número de avisos o reclamaciones infundados presentados en un periodo determinado y la gravedad del uso indebido.

Si determinamos que se ha hecho un uso indebido, enviaremos una advertencia a la persona en cuestión antes de tomar medidas.