

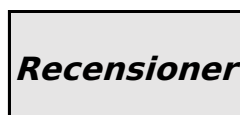
Riktlinjer för innehåll

Uppdaterades senast: 5 februari 2024

Vi vet att våra resenärer värdesätter recensioner och innehåll som har skapats av andra resenärer och våra partner. Därför är det viktigt för oss och för våra resenärer att innehållet på vår webbplats och i vår app är sanningsenligt, användbart och säkert.

Allt innehåll som du och andra användare skickar in eller på annat sätt bidrar med, inklusive recensioner, bilder, kommentarer och annonser, måste följa dessa riktlinjer så vi uppmanar dig att läsa dem noggrant. Dessa riktlinjer är en del av våra bredare policyer och villkor, inklusive våra Användarvillkor och vårt Sekretessmeddelande, som mer i detalj anger villkoren som gäller när du ger oss en licens att använda inskickat innehåll.

Dessa riktlinjer uppdateras då och då, och det senaste revideringsdatumet anges högst upp på denna sida.



Översikt

Vi förstår hur viktiga tillförlitliga recensioner är för våra resenärer. Recensioner som du skickar in till vår webbplats ska vara sanningsenliga, innehålla relevant information som återspeglar din faktiska upplevelse och följa dessa riktlinjer för innehåll.

Vi modererar alla recensioner som skickas till oss och vi vidtar rimliga åtgärder för att se till att endast de som har bokat eller tillhandahållit en resetjänst, till exempel ett flyg, en vistelse, en hyrbil eller en aktivitet, kan lägga upp en recension om sin upplevelse.

Vi publicerar och visar alla recensioner (både positiva och negativa), så länge de följer dessa riktlinjer.

Alla recensioner som inte har skickats till oss och verifierats direkt av oss är tydligt märkta.

I vissa fall kan du lämna feedback i realtid – det innebär att du har möjlighet att lämna omedelbar feedback om ditt hotell, ditt flyg, din hyrbil eller andra aktiviteter som har bokats via vår webbplats eller app.

Moderering av recensioner

Vi använder automatiseringsverktyg för att moderera recensioner som har skickats in av resenärer och för att identifiera innehåll som inte efterlever dessa riktlinjer. I vissa fall då dessa verktyg har identifierat potentiella överträdelser kommer innehållet att skickas till mänskliga moderatorer för

ytterligare manuell granskning. Recensioner som bryter mot dessa riktlinjer kommer inte att publiceras på vår webbplats eller i vår app. Om en recension avvisas genom våra modereringsprocesser informeras författaren om detta via e-post, med specifika orsaker i förekommande fall. I vissa fall har recensenten också möjlighet att skicka in sin recension på nytt för en ny granskning.

Behörighet och borttagande av recensioner

Behörighetsvillkor

Alla recensioner som publiceras på vår webbplats eller i vår app måste uppfylla följande behörighetskriterier, och vi kan avvisa eller ta bort alla recensioner som inte uppfyller dessa kriterier:

- Recensionerna måste skickas in inom sex månader efter vistelsen, biluthyrningen eller aktiviteten. Om du skickar in mer än en recension för samma boende kommer vi att använda den senaste recensionen.
- Du får inte recensera ett boende som du äger, förvaltar eller på annat sätt är knuten till.
- Din recension måste relatera till en verklig upplevelse. På begäran måste du förse oss med tillfredsställande bevis för detta (till exempel bevis på din vistelse på boendet som du recenserar eller bevis på att du inte kunde genomföra en vistelse på grund av den andra partens sena agerande).

Borttagande av recensioner

Vi kan avvisa eller ta bort recensioner under följande omständigheter:

- Recensionen innehåller personuppgifter om en annan person, till exempel hens fullständiga namn eller adress.
- Recensionen är bevisligen falsk eller har tillhandahållits på bedrägligt sätt.
- Recensionen är stötande eller olaglig eller innehåller förbjudet innehåll enligt vad som anges i dessa riktlinjer.

Vi tar inte bort recensioner bara för att de har negativt innehåll. Vi tar inte bort recensioner av boenden där en resenär försökte bo men inte erbjöds ett rum, eller där en resenär lämnade boendet tidigare än på den beräknade avresedagen.

Recensioner av resetjänster

Recension av boendet

Om du har bokat boende kommer vi att skicka ett e-postmeddelande eller en pushnotis till dig där vi uppmanar dig att recensera din vistelse. Om du väljer att skicka en recension kommer varje ifyllt avsnitt (till exempel delbetyg för renlighet eller service) att skickas till oss automatiskt efterhand.

Incitament

Ibland kan vi erbjuda våra resenärer incitament för att skriva recensioner, till exempel en rabatt eller en kupong med bonuspoäng som kan användas på en framtida resa. Eftersom det är viktigt för oss att recensionerna är opartiska och ärliga erbjuds dessa incitament oavsett om du skickar in en positiv eller en negativ recension.

Betyg

Resenärer kan ge ett övergripande betyg för boendet som de recenserar på en enkel skala på antingen ett till fem eller ett till tio. För att komma fram till recensionsbetyget som vi visar konverterar vi alla mottagna betyg till en skala på upp till tio och lägger sedan ihop alla publicerade recensioner och delar summan med det totala antalet publicerade recensioner.

Resenärer kan också ange delbetyg för ett boendes eller en vistelses specifika aspekter och egenskaper, till exempel för renlighet, personal, frukost eller läge. De övergripande betygen och dessa delbetyg skickas in av resenärerna separat, så de kan skilja sig åt.

För att säkerställa att recensionerna är relevanta och hjälpsamma för resenärerna tar vi bort recensioner av boenden efter tre år (utom i de fall då ett boende endast har ett begränsat antal recensioner).

Svar från partner

Boendepartner kan svara på recensioner. Detta gör det möjligt för boendepartner att bemöta eventuella problem som har tagits upp och lyfta fram eventuella åtgärder eller förbättringar som har gjorts på boendet. Vi möjliggör inte direktkontakt mellan boendepartner och recensenter.

Om en boendepartner verkligen anser att en recension inte uppfyller de kriterier och krav som anges i dessa riktlinjer kan boendepartneren antingen skicka in ett formulär för att bestrida recensionen till oss via sina partnerverktyg eller kontakta kundtjänst. Vi kan också överväga förfrågningar från boendepartner om att ta bort recensioner i samband med ägarbyte eller större renoveringar.

Vi delar inte personligt identifierbar information om recensenter eller deras transaktioner med boendepartner.

Vrbo

När det gäller recensioner av semesterboenden som skickas in via våra Vrbo-webbplatser eller vår Vrbo-app har vår modereringsprocess några specifika egenskaper. Vi tillämpar ett "system för tvåsidiga recensioner" där följande gäller:

- När antingen resenären eller partneren skickar in sin recension har den andra parten 14 dagar på sig att skicka in en recension.

- Vi publicerar båda recensionerna (förutsatt att de efterlever våra övergripande riktlinjer för innehåll) samtidigt.
- Om den andra parten inte har skickat in någon egen recension efter 14 dagar från det att den första recensionen skickades in, kommer vi att publicera den inskickade recensionen (och inga ytterligare recensioner kan skickas in avseende vistelsen).

Recensioner av hyrbilar

Om du har bokat en hyrbil kommer vi att skicka ett e-postmeddelande eller en pushnotis till dig där vi uppmanar dig att recensera hyrbilen.

Vi frågar resenärerna om de hade en positiv eller negativ upplevelse av hämtningen och fordonet. Vi skapar sedan ett kumulativt betyg baserat på positiv/negativ feedback rörande båda dessa punkter.

Resenärer kan också skicka in ett positivt eller negativt betyg på specifika aspekter av hyrbilsupplevelsen, såsom hämtningsplatsen, hämtningstiden och fordonets skick. De övergripande betygen och dessa delbetyg skickas in av resenärerna separat, så de kan skilja sig åt.

Vi visar i allmänhet en övergripande procentandel av positiva kundbetyg för hyrbilsfirmor, baserat på biluthyrningar som har gjorts med företaget i fråga. För att säkerställa att recensionerna är relevanta och hjälpsamma för resenärerna tar vi bort recensioner av hyrbilar efter tolv månader.

Recension av lokala aktiviteter och sevärdheter

Om du har bokat en aktivitet kommer vi att skicka ett e-postmeddelande eller en pushnotis till dig där vi uppmanar dig att recensera din upplevelse.

Övergripande betyg eller betyg i rubriker är ett enkelt genomsnitt av alla relaterade slutbetyg från publicerade recensioner.

Ej verifierade recensioner

Ibland kan vi också visa recensioner och betyg som inte har skickats direkt till oss och som inte har verifierats av oss.

Vrbo

Vissa Vrbo-recensioner kommer från resenärer som har skickat en recension direkt till en av våra boendepartner, utanför vår webbplats eller våra processer, eller som har skickat en recension till Vrbo i enlighet med en tidigare modereringsprocess. Dessa recensioner verifieras inte genom de modereringsprocesser som beskrivs i dessa riktlinjer. Vi kan fortfarande visa dessa recensioner, men för att publicering ska godkännas måste recensionerna antingen:

- komma från en boendepartner, som är skyldig att endast dela verifierade recensioner med oss som uppfyller våra övergripande

- riktlinjer för innehåll
- ha skickats till Vrbo i enlighet med vår tidigare modereringsprocess, vilken krävde en giltig bokningskod från en bokning som har gjorts med en av våra boendepartner.

Alla dessa typer av Vrbo-recensioner är tydligt markerade i vår visning av recensioner.

Aktivitetsrecensioner från Viator och Get Your Guide

Utöver våra verifierade aktivitetsrecensioner visar vi några aktivitetsrecensioner som har samlats in i samarbete med de välkända resewebbsidorna Viator och Get Your Guide. Vi verifierar inte recensioner från Viator eller Get Your Guide, men recensionerna måste efterleva våra övergripande riktlinjer för innehåll för att få publiceras på vår webbplats eller i vår app.

Dessa recensioner som kommer från Viator eller Get Your Guide markeras tydligt som sådana i vår visning av recensioner.

Betyg från andra resewebbplatser

Vissa boenden har ännu inga recensioner från våra resenärer, till exempel de som är nya på vår sida. För dessa boenden visar vi ett genomsnittligt betyg baserat på recensioner från andra välkända resesidor från tredje part endast fram tills vi får en recension på vår sida. Vi visar inte något skriftligt innehåll från recensioner från dessa andra webbplatser.

Vi kan inte verifiera recensioner från andra webbplatser för att bekräfta att de uppfyller våra granskningskriterier, men dessa recensioner importeras från välkända resewebbplatser från tredje part. Om ett betyg i en recension anges i en skala på upp till fem kan vi dubblera det för att det ska överensstämma med betygen på våra webbsidor.

Alla recensioner som har importerats från en resewebbplats från tredje part är tydligt markerade i vår visning av recensioner.

Allmänna riktlinjer för innehåll

Förbjudet innehåll

Vi tillåter inte innehåll som är vilseledande, skadligt eller stötande på vår webbplats eller i våra appar. Innehåll som du skickar in för publicering får inte innehålla följande:

- innehåll som inte är direkt relaterat till dess syfte (till exempel får boendeannonser endast relatera till det aktuella boendet, boendeannonser får inte leda användare till webbplatser från tredje part och din profilbeskrivning får endast relatera till dig)

- marknadsföring till andra användare (till exempel uppmaningar att boka alternativa boenden)
- olagliga uttalanden (inklusive ärekränkande innehåll) eller något annat innehåll som du inte har laglig rätt att publicera
- svordomar eller annat stötande innehåll (till exempel innehåll som är pornografiskt, obscen, hädiskt, olagligt, stötande, förolämpande, diskriminerande, förargelseväckande eller hotfullt eller innehåll som främjar våld eller skada, visar nakenhet eller sexuell aktivitet eller på annat sätt är "icke-familjevänligt")
- bilder på eller information om barn eller tredje parter utan deras medgivande (eller en förälders eller målsmans medgivande för barn under 18 år)
- personuppgifter, till exempel telefonnummer, kreditkortsuppgifter, fysiska adresser, e-postadresser eller information som kan kopplas till en viss person
- boendepriiser, prisintervall eller annan prisinformation i recensioner
- HTML-taggar, webbadresser eller #hashtaggar
- citerat material från webbplatser, böcker, tidskrifter, dagstidningar eller andra källor
- innehåll som är olagligt eller gör intrång på någon annan persons upphovsrätt, varumärke eller andra immateriella rättigheter eller äganderätter.

Observera att vi förbehåller oss rätten att efter eget gottfinnande besluta om innehållets lämplighet i samtliga fall. Vi kan välja att inte publicera eller att ta bort innehåll som inte uppfyller kraven i dessa riktlinjer (eller som vi av någon anledning anser vara olämpligt).

Vägledning för att skapa innehåll

Nedan följer några användbara tips att tänka på när du skapar och skickar in innehåll:

- Fokusera på din upplevelse. Var ärlig, tydlig, personlig och detaljerad.
- Använd korrekt stavning och grammatik samt sunt förnuft.
- Frågor om hjälp och klagomål på oss och våra tjänster hör inte hemma i recensioner och kommentarer. Gå i stället till vår kundtjänstsida om du behöver hjälp.
- Använd dig inte av plagierat innehåll eller andras upplevelser. Du får inte kopiera från andra resesidor eller webbplatser med recensioner.

Riktlinjer för att skicka in bilder

Det finns några tekniska aspekter som du bör tänka på när du skickar in bilder:

- Bilder måste laddas upp i något av formaten BMP, PNG, GIF eller JPEG.
- Storleken på filen får inte överstiga 5 MB.
- Minst 60 pixlar i höjd.
- Bilden måste vara minst 60 pixlar i bredd.
- Logotyper, titlar, varumärken, marknadsföringsmaterial och annat

material som är ämnat för kommersiella ändamål tillåts inte.

Anmäla innehåll

Innehåll på våra webbplatser

Det är våra partners ansvar att se till att informationen om boenden, hyrbilar eller aktiviteter som har lämnats till oss för visning alltid är fullständig, korrekt och uppdaterad. Om vi blir medvetna om att informationen som en partner har lämnat till oss är felaktig, ofullständig eller inaktuell kan vi be partnern att korrigera informationen. Om partnern underlåter att göra detta kan vi sluta tillhandahålla våra tjänster till partnern fram tills informationen har korrigerats.

Hur du anmäler innehåll på våra webbplatser

Vi arbetar hårt för att säkerställa att innehållet på våra webbplatser är autentiskt och lämpligt, så vi uppskattar verkligen den feedback du ger oss.

Om du tror att innehåll som publiceras på våra webbplatser kan vara olagligt eller kan bryta mot dessa riktlinjer kan du anmäla innehållet med hjälp av knappen "Rapportera annons", som du hittar längst ner på annonsernas informationssidor på våra webbplatser eller i vår app. Du kan också anmäla innehållet genom att skicka ett e-postmeddelande till oss på legal@vrbo.com, eunotifications@expedia.com eller eu-notifications@hotels.com, beroende på i vilken av våra appar eller på vilken av våra webbplatser du har sett innehållet.

Inkludera följande information i meddelandet:

- ditt namn och din e-postadress
- de specifika webbadresserna till annonserna i fråga, för att hjälpa oss att identifiera innehållet
- en detaljerad förklaring till varför du tror att innehållet kan vara olagligt
- ett uttalande där du bekräftar att informationen som du har lämnat är korrekt och fullständig.

Några exempel på olagligt innehåll kan vara upphovsrättsintrång, bedrägeri, olaglig webbannonsering, olagliga boendeannonser, olaglig hatpropaganda, olagligt diskriminerande innehåll och så vidare.

Vad händer härnäst?

En bekräftelse på att din anmälan har tagits emot kommer att skickas till dig. Vårt team kommer sedan att granska informationen som du har lämnat och återkomma till dig när vi har beslutat hur vi ska gå vidare. Hur lång tid det tar att granska din anmälan kan variera från fall till fall, men generellt sett strävar vi efter att återkomma till dig så snart som möjligt.

Du kommer att meddelas om vårt beslut skriftligen via e-post. Om du vill klaga på beslutet som fattades behöver du bara svara på e-postmeddelandet som

skickades till dig, så kommer vårt team att granska ditt klagomål (läs mer om detta under "Hur du klagar" nedan).

Om vi anser att det anmälda innehållet inte efterlever dessa riktlinjer och/eller tillämpliga lagar kommer innehållet att tas bort från våra webbplatser och vår app, och i de flesta fall kommer den tredje part som ansvarar för innehållet att meddelas.

Vilka verktyg använder vi för innehållsmoderering?

Vårt team kommer att granska alla anmälningar som görs via flaggan "rapportera annons" och/eller som skickas till oss via de e-postadresser som anges ovan. Vi använder till exempel också automatiserade verktyg för att hitta nyckelord som hjälper oss att identifiera skräpinnehåll och vissa kategorier av olagligt innehåll.

Betrodda anmälare

"Betrodd anmälare" är en status som tilldelas (av ett tillsynsorgan som kallas samordnare för digitala tjänster) särskilt utsedda organ, som innehar särskild expertis och kompetens när det gäller att hantera olagligt innehåll. Vi arbetar för att hjälpa regionala, nationella och EU-baserade myndigheter som har utsetts till "betrodda anmälare" i den mening som avses i förordningen om digitala tjänster. Vi kommer att prioritera granskning av anmälningar som har skickats in av betrodda anmälare.

Restriktioner (inklusive avstängning av tjänster)

Alla som upprepade gånger bryter mot våra riktlinjer för innehåll och/eller tillämpliga lagar kan bli föremål för åtgärder, vilka kan inkludera att betalningar ställs in, att tillhandahållna tjänster stängs av och/eller att konton stängs. Vi beslutar från fall till fall vilka åtgärder som ska vidtas, och vi informerar den berörda parten om de åtgärder som vi beslutar att vidta i detta avseende.

Exempel på överträdelser för vilka avstängning kan vara lämplig inkluderar men är inte begränsade till:

- offlinebokning
- framtvingande av recensioner från resenärer
- inskickande av falska recensioner
- dålig annonskvalitet
- underlåtelse av en partner att tillhandahålla korrekt eller fullständig information som krävs av relevanta lagar (och/eller underlåtelse att korrigera felaktig, ofullständig eller inaktuell information efter en begäran från oss).

Under en avstängning kan resenärer inte göra nya bokningar eller skicka in recensioner, och partner kan inte ta emot nya bokningar eftersom deras annonser antingen döljs eller visas som ej bokningsbara, baserat på situationen som ledde till avstängningen.

Vi avgör från fall till fall om partnern förväntas behålla aktuella och kommande bokningar under sin avstängning. Vi förbehåller oss rätten att avboka och omplacera kommande bokningar om det finns en potentiell hälso- eller säkerhetsrisk för resenärerna. En partners tillgång till sitt konto eller sina annonsuppgifter kommer inte att begränsas under eller efter en avstängning, såvida inte avstängningen uppstod till följd av bedrägeri eller någon annan allvarlig ekonomisk eller säkerhetsrelaterad överträdelse.

Avstängningens längd bestäms av tiden det tar för kontot eller annonsen att återgå till efterlevnad, tillhandahålla en rimlig plan för att återgå till efterlevnad eller framgångsrikt överklaga. Så snart en förbättringsplan (eller ett bevis på att problemet har lösts) har tillhandahållits kan parten kontakta oss för att informera oss om detta och begära att kontot eller annonsen återaktiveras.

Återaktiveringen kommer att övervägas från fall till fall och meddelas skriftligen.

Borttagning

Om ett konto eller en annons har drabbats av upprepade avstängningar enligt denna policy kan vi ta bort kontot eller annonsen. Vi kan också ta bort ett konto av orsaker som inkluderar men inte är begränsade till följande:

- innehåll som äventyrar säkerheten för resenärer och/eller anställda
- när enbart avstängning inte skulle vara tillräckligt för att hantera risken som användarens beteende utgör
- avtalsbrott
- bedrägeri.

Hur du klagar

Om parten som har skickat in anmälan, eller mot vilken en restriktion har riktats, är missnöjd med vårt beslut kan hen i regel lämna in ett klagomål. Vi kommer att granska klagomålet och besluta om vårt beslut ska upphävas. Om så är fallet kommer det relevanta innehållet att återställas på våra webbplatser och i våra appar.

Du kan också överklaga en avstängning eller en borttagning av en annons eller ett konto genom att kontakta oss direkt och tillhandahålla bevis som motsäger de uppgifter som ledde till beslutet. Vid prövningen av överklaganden kommer vi att beakta samtliga omständigheter, inklusive eventuella ytterligare uppgifter som parten lämnar.

Om en tillsynsmyndighet utreder innehåll som är föremål för ett klagomål, kommer vår granskningsprocess att pausas fram tills myndighetens utredning har slutförts.

Twistlösning utanför domstol

Om du vill bestrida ett beslut som vi har fattat angående olagligt innehåll

(inklusive efter att ha lämnat in ett klagomål) kan du välja ett organ för tvistlösning utanför domstol för att lösa din tvist. Beslut av tvistlösningsorgan utanför domstol är inte bindande för dig eller för oss.

Åtgärder mot missbruk

Vi kommer till slut att under en period på sex månader avbryta behandlingen av anmälningar och/eller klagomål som har skickats in av personer som upprepade gånger har skickat in ogrundade anmälningar eller klagomål.

Vi kommer att utvärdera varje fall av missbruk från fall till fall, men när vi gör det kommer vi att ta hänsyn till alla relevanta fakta och omständigheter som framgår av den information som vi har tillgänglig. Detta kan omfatta, men är inte begränsat till, antalet ogrundade anmälningar och/eller klagomål som har skickats in under en viss period och hur allvarligt missbruket är.

Om vi konstaterar att missbruk har ägt rum kommer vi att skicka en varning till personen i fråga innan vi agerar.