

Garis Panduan Kandungan

Kemas kini terakhir: 13 Februari 2024

Kami tahu komuniti pengembara kami menghargai ulasan dan kandungan yang dicipta oleh pengembara lain dan rakan kongsi kami. Itulah sebabnya kami dan pengembara kami mementingkan bahawa kandungan di tapak dan aplikasi kami bersifat benar, membantu dan selamat.

Apa-apa kandungan yang diserahkan atau disumbangkan dengan cara lain oleh anda dan pengguna lain, termasuk ulasan, foto, komen dan penyenaian mesti mematuhi garis panduan ini, jadi kami menggalakkan anda membaca garis panduan ini dengan teliti. Garis panduan ini adalah sebahagian daripada dasar dan terma kami yang lebih luas, termasuk Terma Perkhidmatan dan Kenyataan Privasi kami, yang menetapkan dengan lebih terperinci terma pemberian lesen oleh anda kepada kami untuk menggunakan mana-mana kandungan yang diserahkan.

Garis panduan ini dikemas kini dari semasa ke semasa dan tarikh semakan terakhir dinyatakan di bahagian atas halaman ini.



Gambaran Keseluruhan

Kami memahami kepentingan ulasan yang dipercayai bagi pengembara kami. Ulasan yang anda serahkan kepada tapak kami hendaklah benar, mengandungi maklumat berkaitan yang menggambarkan pengalaman sebenar anda dan mematuhi garis panduan kandungan ini.

Kami menyederhanakan semua ulasan yang diserahkan kepada kami, dan kami mengambil langkah yang munasabah untuk memastikan bahawa hanya pihak yang telah menempah atau menyediakan perkhidmatan perjalanan, seperti penerbangan, penginapan, kereta sewa atau aktiviti, boleh menyiarkan ulasan pengalaman mereka.

Kami menerbitkan dan memaparkan semua ulasan (positif dan negatif), selagi ulasan tersebut mematuhi garis panduan ini.

Apa-apa ulasan yang tidak diserahkan kepada kami dan disahkan terus oleh kami akan dilabel dengan jelas.

Dalam sesetengah keadaan, anda mungkin boleh menyerahkan maklum balas dalam masa nyata – hal ini bermakna anda akan mempunyai pilihan untuk memberikan maklum balas serta-merta tentang hotel, penerbangan, kereta sewa atau mana-mana aktiviti yang ditempah melalui tapak atau aplikasi kami.

Penyederhanaan ulasan

Kami menggunakan alat automatik untuk menyederhanakan ulasan yang diserahkan oleh pengembara dan mengenal pasti kandungan yang tidak mematuhi garis panduan ini. Dalam sesetengah keadaan apabila alat ini telah mengenal pasti kemungkinan pelanggaran, kandungan tersebut akan dihantar kepada penyederhana manusia untuk semakan manual selanjutnya. Apa-apa ulasan yang didapati melanggar garis panduan ini tidak akan diterbitkan di tapak atau aplikasi kami. Apabila ulasan ditolak oleh proses penyederhanaan kami, penolakan tersebut akan dimaklumkan kepada penulis melalui e-mel, dengan alasan khusus yang berkenaan. Dalam sesetengah keadaan, penulis juga mempunyai peluang untuk menyerahkan semula ulasan mereka untuk penyederhanaan semula.

Kelayakan dan pengalihan keluar ulasan

Syarat kelayakan

Apa-apa ulasan yang diterbitkan di tapak atau aplikasi kami mesti memenuhi kriteria kelayakan berikut dan kami boleh menolak atau mengalih keluar mana-mana ulasan yang tidak memenuhi kriteria ini:

- Ulasan mesti diserahkan dalam tempoh enam bulan selepas penginapan, penyewaan kereta atau aktiviti anda. Jika anda menyerahkan lebih daripada satu ulasan untuk hartanah yang sama, kami akan menggunakan ulasan terbaru
- Anda tidak boleh memberi ulasan untuk hartanah yang anda miliki, uruskan atau berkaitan dengan anda dengan cara lain, dan
- Ulasan anda mesti berkaitan dengan pengalaman sebenar. Jika diminta, anda mesti memberi kami bukti yang memuaskan untuk hal ini (contohnya, bukti penginapan anda di hartanah yang sedang anda beri ulasan; atau bukti anda tidak dapat meneruskan penginapan kerana tindakan lewat pihak yang satu lagi).

Pengalihan keluar ulasan

Kami mungkin menolak atau mengalih keluar ulasan dalam keadaan berikut:

- Ulasan itu mengandungi data peribadi tentang orang lain, contohnya nama penuh atau alamat mereka
- Ulasan itu terbukti palsu atau diberikan secara tipu, atau
- Ulasan itu menyinggung perasaan, menyalahi undang-undang atau mengandungi apa-apa kandungan terlarang seperti yang dinyatakan dalam garis panduan ini.

Kami tidak mengalih keluar ulasan atas sebab kandungan negatif semata-mata. Kami tidak mengalih keluar ulasan penginapan apabila pengembara cuba menginap tetapi tidak ditawarkan bilik, atau apabila pengembara meninggalkan tempat penginapan lebih awal daripada hari berlepas yang dijadualkan.

Ulasan perkhidmatan perjalanan

Ulasan penginapan

Jika anda telah menempah penginapan, kami akan menghantar e-mel atau notifikasi mesej kepada anda yang menjemput anda untuk memberi ulasan tentang penginapan anda. Jika anda memilih untuk meninggalkan ulasan, setiap bahagian yang lengkap (seperti sub-skor untuk kebersihan atau perkhidmatan) akan diserahkan secara berperingkat dengan automatik kepada kami.

Insentif

Dari semasa ke semasa, kami mungkin menawarkan insentif kepada pengembara untuk melengkapkan ulasan, contohnya baucar penjimatan atau mata ganjaran untuk digunakan dalam perjalanan akan datang. Oleh sebab pada pandangan kami ulasan seharusnya jujur dan tidak berat sebelah, insentif ini disediakan tidak kira anda menyerahkan ulasan negatif atau positif.

Penskoran

Pengembara boleh memberikan skor keseluruhan untuk hartanah yang mereka ulas pada skala mudah iaitu sama ada 1-5 atau 1-10. Untuk mendapatkan skor ulasan hartanah yang kami paparkan, kami menukar semua skor yang diterima kepada format skor penuh 10 markah dan kemudian menjumlahkan semua ulasan yang diterbitkan dan membahagikannya dengan jumlah skor ulasan yang diterbitkan.

Pengembara juga boleh menyerahkan sub-skor untuk aspek dan ciri khusus hartanah atau penginapan, seperti kebersihan, kakitangan, sarapan atau lokasi. Skor keseluruhan dan sub-skor ini diserahkan oleh pengembara secara berasingan, jadi skor tersebut mungkin berbeza.

Untuk memastikan ulasan adalah relevan dan membantu pengembara, kami akan mengalih keluar ulasan penginapan selepas tiga tahun (kecuali apabila hartanah hanya mempunyai bilangan ulasan yang terhad).

Balasan rakan kongsi

Rakan kongsi hartanah boleh membalas ulasan. Ciri ini membolehkan rakan kongsi hartanah menangani apa-apa isu yang dibangkitkan dan menyerlahkan sebarang pemulihan atau penambahbaikan hartanah yang mereka lakukan. Kami tidak memudahkan hubungan terus oleh rakan kongsi hartanah dengan pengulas.

Jika rakan kongsi hartanah benar-benar menganggap bahawa sesuatu ulasan tidak memenuhi kriteria dan syarat yang ditetapkan dalam garis panduan ini, rakan kongsi hartanah itu boleh menyerahkan borang pertikaian ulasan kepada kami melalui alat perkhidmatan rakan kongsi mereka atau menghubungi

Perkhidmatan Pelanggan. Kami juga mungkin mempertimbangkan permintaan oleh rakan kongsi hartanah untuk mengalih keluar ulasan dalam konteks perubahan pemilikan hartanah atau penyiapan pengubahsuaian besar.

Kami tidak berkongsi maklumat boleh kenal pasti diri tentang penulis ulasan atau transaksi mereka dengan rakan kongsi hartanah.

Vrbo

Untuk ulasan sewaan percutian yang diserahkan melalui tapak atau aplikasi Vrbo kami, proses penyederhanaan kami mempunyai beberapa ciri khusus. Kami menjalankan "sistem semakan dua hala", iaitu:

- sebaik sahaja pengembara atau rakan kongsi menyerahkan ulasan, pihak yang satu lagi mempunyai 14 hari untuk menyerahkan ulasan
- kami menerbitkan kedua-dua ulasan (dengan syarat ulasan tersebut mematuhi garis panduan kandungan keseluruhan kami) pada masa yang sama,
- jika, selepas 14 hari ulasan pertama diserahkan, pihak yang satu lagi belum menyerahkan ulasan mereka sendiri, kami akan menerbitkan ulasan yang diserahkan (dan tiada ulasan tambahan boleh diserahkan berkaitan dengan penginapan tersebut).

Ulasan kereta sewa

Jika anda telah menempah kereta sewa, kami akan menghantar e-mel atau notifikasi mesej kepada anda yang menjemput anda untuk memberi ulasan tentang penyewaan anda.

Kami bertanya kepada pengembara sama ada mereka mengalami pengalaman positif atau negatif berkenaan dengan pengalaman pengambilan dan kenderaan. Kemudian kami membuat skor kumulatif berdasarkan maklum balas positif/negatif tentang kedua-dua perkara ini.

Pengembara juga boleh menyerahkan skor positif atau negatif untuk aspek tertentu berkenaan penyewaan mereka, seperti lokasi pengambilan, masa pengambilan dan keadaan kenderaan. Skor keseluruhan dan sub-skor ini diserahkan oleh pengembara secara berasingan, jadi skor tersebut mungkin berbeza.

Kami biasanya memaparkan peratusan keseluruhan penilaian pelanggan positif untuk penyedia kereta sewa, berdasarkan penyewaan yang dibuat dengan penyedia tersebut. Untuk memastikan ulasan adalah relevan dan membantu pengembara, kami akan mengalih keluar ulasan kereta sewa selepas 12 bulan.

Ulasan aktiviti dan tarikan tempatan

Jika anda telah menempah aktiviti, kami akan menghantar e-mel atau notifikasi mesej kepada anda yang menjemput anda untuk memberi ulasan tentang pengalaman anda.

Skor ulasan keseluruhan atau tajuk adalah purata mudah bagi semua skor akhir ulasan berkaitan yang diterbitkan.

Ulasan Tidak Disahkan

Dari semasa ke semasa, kami juga mungkin memaparkan ulasan dan skor ulasan yang belum diserahkan secara terus kepada kami dan belum disahkan oleh kami.

Vrbo

Sesetengah ulasan Vrbo datang daripada pengembara yang menyerahkan ulasan terus kepada salah satu rakan kongsi hartanah kami di luar tapak atau proses kami atau diserahkan kepada Vrbo mengikut proses penyederhanaan sebelumnya. Ulasan ini tidak disahkan oleh proses penyederhanaan yang digariskan dalam garis panduan ini. Kami mungkin masih akan memaparkan ulasan ini, walau bagaimanapun, untuk membuatkan ulasan ini layak untuk diterbitkan, ulasan tersebut mestilah sama ada:

- daripada rakan kongsi hartanah, yang dikehendaki untuk berkongsi hanya ulasan yang disahkan serta memenuhi garis panduan kandungan keseluruhan kami; atau
- diserahkan kepada Vrbo mengikut proses penyederhanaan kami sebelum ini, yang memerlukan kod tempahan yang sah daripada tempahan yang dibuat dengan salah satu rakan kongsi hartanah kami.

Setiap jenis ulasan Vrbo ini ditandakan dengan jelas dalam paparan ulasan kami.

Ulasan aktiviti Viator dan Get Your Guide

Selain ulasan aktiviti yang disahkan kami, kami juga memaparkan beberapa ulasan aktiviti yang dikumpulkan dengan kerjasama tapak web perjalanan terkenal Viator dan Get Your Guide. Walaupun kami tidak mengesahkan ulasan yang datang daripada Viator dan Get Your Guide, ulasan tersebut mesti memenuhi garis panduan kandungan keseluruhan kami untuk diterbitkan di tapak atau aplikasi kami.

Ulasan ini ditandakan dengan jelas sebagai berasal daripada Viator atau Get Your Guide dalam paparan ulasan kami.

Skor ulasan daripada tapak web perjalanan lain

Sesetengah hartanah masih tidak mempunyai apa-apa ulasan daripada pengembara yang menempah pada tapak atau aplikasi kami, seperti hartanah yang baru menggunakan tapak kami. Untuk hartanah tersebut, kami akan memaparkan skor purata dengan menggunakan ulasan daripada tapak web perjalanan pihak ketiga terkenal yang lain sehingga hartanah tersebut menerima ulasan pada tapak kami. Kami tidak memaparkan sebarang kandungan bertulis ulasan daripada tapak web lain ini.

Kami tidak dapat mengesahkan ulasan daripada tapak lain untuk memastikan sama ada ulasan itu memenuhi kriteria ulasan kami, namun, skor ulasan ini diimport daripada tapak web perjalanan pihak ketiga yang terkenal. Jika sesuatu skor ulasan diberikan dalam skala 1 hingga 5, kami mungkin akan menggandakan skor ini agar sejajar dengan penskoran ulasan di tapak kami.

Sebarang skor ulasan yang diimport daripada tapak perjalanan pihak ketiga ditandakan dengan jelas dalam paparan ulasan kami.

Panduan Kandungan Umum

Kandungan Terlarang

Kami tidak membenarkan kandungan yang mengelirukan, memudaratkan atau menyinggung perasaan di tapak atau aplikasi kami. Kandungan yang anda serahkan untuk penerbitan tidak boleh termasuk perkara yang berikut:

- kandungan yang tidak berkaitan secara langsung dengan tujuannya (contohnya, penyenaian hartanah hendaklah hanya berkaitan dengan hartanah subjek; penyenaian hartanah tidak harus menghalakan pengguna ke tapak web pihak ketiga; dan penerangan profil anda mesti berkaitan dengan anda sahaja)
- pengiklanan kepada pengguna lain (contohnya, rayuan untuk menempah hartanah alternatif)
- kenyataan yang menyalahi undang-undang (termasuk kandungan fitnah), atau mana-mana kandungan lain yang anda tidak mempunyai hak undang-undang untuk menerbitkan kandungan itu
- kata-kata kasar atau kandungan lain yang tidak menyenangkan (seperti kandungan pornografi, lucah, cabul, haram, menyinggung perasaan, menghina, mendiskriminasi, tidak menyenangkan, mengancam, menggalakkan keganasan atau bahaya, menggambarkan sebarang kebogelan atau aktiviti seksual, atau "tidak mesra keluarga" dengan cara lain)
- foto atau maklumat tentang kanak-kanak atau mana-mana pihak ketiga tanpa persetujuan mereka (atau persetujuan ibu bapa atau penjaga sah di sisi undang-undang sekiranya kanak-kanak di bawah umur 18 tahun)
- data peribadi, seperti nombor telefon, butiran kad kredit, alamat fizikal, alamat e-mel atau maklumat yang boleh dikaitkan dengan individu tertentu
- kadar hartanah, julat kadar atau maklumat penentuan harga lain dalam ulasan
- tag HTML, URL atau #tandapagar
- bahan petikan daripada tapak web, buku, majalah, akhbar atau sumber-sumber lain, atau
- kandungan yang menyalahi undang-undang atau melanggar mana-mana hak cipta, tanda dagangan, atau hak intelektual atau hak proprietari lain yang dimiliki orang lain.

Sila ambil perhatian bahawa kami mengekalkan hak mengikut budi bicara kami yang munasabah untuk memutuskan kesesuaian kandungan dalam semua keadaan. Kami boleh memilih untuk tidak menerbitkan, atau untuk mengalih keluar apa-apa kandungan yang tidak mematuhi keperluan yang ditetapkan dalam garis panduan ini (atau yang kami, atas apa-apa sebab, anggap sebagai tidak sesuai).

Panduan mencipta kandungan

Berikut adalah beberapa petunjuk berguna untuk diingat semasa mencipta dan menyerahkan kandungan:

- Tumpukan pada pengalaman anda. Bersikap jujur, bermaklumat, unik dan terperinci
- Gunakan tatabahasa, ejaan dan akal yang baik
- Ulasan dan komen tentang ulasan, bukan tempat untuk meminta bantuan atau menyuarakan kekecewaan terhadap kami atau perkhidmatan kami. Sila lawati tapak Perkhidmatan Pelanggan kami untuk mendapatkan bantuan,
- Jangan gunakan kandungan yang diciplak atau pengalaman orang lain. Anda tidak boleh potong dan tampal daripada tapak ulasan atau sumber perjalanan lain.

Panduan penyerahan foto

Terdapat beberapa aspek teknikal yang perlu anda ingat semasa menyerahkan foto:

- Imej mestilah dalam format BMP, PNG, GIF atau JPEG
- Saiz fail mestilah 5 MB atau kurang
- Imej mestilah sekurang-kurangnya 60 piksel tinggi
- Imej mestilah sekurang-kurangnya selebar 60 piksel
- Tiada logo, tajuk, penjenamaan, bahan promosi atau apa-apa kandungan lain yang diniatkan untuk tujuan komersial.

Melaporkan Kandungan

Kandungan di tapak kami

Jika anda percaya bahawa kandungan yang disiarkan di tapak kami mungkin menyalahi undang-undang atau mungkin melanggar garis panduan ini, sila hubungi Perkhidmatan Pelanggan. Jika anda log masuk ke tapak atau aplikasi kami, anda juga boleh melaporkan sebarang ulasan yang mengkhawatirkan dengan mengklik pada bendera 'laporkan ulasan' yang disediakan di sebelah setiap ulasan yang diterbitkan.