

Hướng dẫn nội dung

Cập nhật lần cuối: Ngày 13 tháng 2 năm 2024

Chúng tôi biết cộng đồng khách coi trọng các nhận xét và nội dung do khách và đối tác của chúng tôi tạo ra. Bởi vậy, với chúng tôi và cả khách hàng, nội dung trên trang web và app của chúng tôi phải đảm bảo trung thực, hữu ích và an toàn.

Bất kỳ nội dung nào mà bạn và những người dùng khác đăng tải hoặc đóng góp, bao gồm nhận xét, ảnh chụp, bình luận và tin bán phòng đều phải tuân thủ các hướng dẫn này, vì vậy xin vui lòng đọc kỹ nội dung hướng dẫn. Hướng dẫn này nằm trong các chính sách và điều khoản rộng hơn của chúng tôi, bao gồm Điều khoản Dịch vụ và Tuyên bố về Quyền riêng tư, trong đó quy định chi tiết hơn về các điều khoản theo đó bạn cấp cho chúng tôi quyền sử dụng bất kỳ nội dung nào được gửi.

Hướng dẫn này được cập nhật tùy từng thời điểm với ngày sửa đổi lần cuối được nêu ở đầu trang.



Tổng quan

Chúng tôi hiểu tầm quan trọng của nhận xét đáng tin cậy đối với khách hàng. Nhận xét mà bạn gửi đến trang web của chúng tôi phải là nhận xét trung thực, chứa thông tin liên quan, phản ánh trải nghiệm thực tế của bạn và tuân theo hướng dẫn nội dung này.

Chúng tôi kiểm duyệt tất cả nhận xét được gửi cho mình và thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo rằng chỉ những người đã đặt hoặc cung cấp dịch vụ du lịch, chẳng hạn như chuyến bay, lưu trú, thuê xe hoặc hoạt động, có thể đăng nhận xét về trải nghiệm của họ.

Chúng tôi đăng tải và hiển thị tất cả các nhận xét (cả tích cực và tiêu cực), với điều kiện nhận xét phải tuân thủ hướng dẫn này.

Chúng tôi gắn nhãn rõ ràng các nhận xét không được gửi cho chúng tôi và không được chúng tôi xác thực trực tiếp.

Trong một số trường hợp, bạn có thể gửi phản hồi ngay lập tức. Điều này có nghĩa là bạn có thể cung cấp phản hồi ngay lập tức về chỗ nghỉ, chuyến bay, xe thuê hoặc hoạt động được đặt qua trang web hoặc ứng dụng của chúng tôi.

Kiểm duyệt nhận xét

Chúng tôi sử dụng các công cụ tự động hóa để kiểm duyệt nhận xét được khách gửi và nhận diện nội dung không tuân thủ hướng dẫn này. Trong một số trường hợp khi các công cụ này xác định được vi phạm tiềm ẩn, nội dung sẽ

được chuyển cho nhân viên kiểm duyệt để tiếp tục rà soát thủ công. Nhận xét bị phát hiện vi phạm hướng dẫn này sẽ không được đăng tải trên trang web hoặc ứng dụng của chúng tôi. Đối với nhận xét bị từ chối sau quy trình kiểm duyệt, người viết nhận xét sẽ được thông báo qua email về việc từ chối kèm theo lý do cụ thể, nếu có. Trong một số trường hợp, người viết cũng có cơ hội gửi lại nhận xét của mình để được kiểm duyệt lại.

Tiêu chí hợp lệ và xóa nhận xét

Điều kiện hợp lệ

Mọi nhận xét được đăng tải trên trang web hoặc ứng dụng của chúng tôi đều phải đáp ứng các tiêu chí hợp lệ sau đây và chúng tôi có thể từ chối hoặc xóa bất kỳ nhận xét nào không đáp ứng các tiêu chí này:

- Nhận xét phải được gửi trong vòng sáu tháng kể từ thời điểm lưu trú, thuê xe hoặc phát sinh hoạt động. Nếu bạn gửi nhiều nhận xét cho cùng một nơi lưu trú, chúng tôi sẽ sử dụng nhận xét gần đây nhất
- Bạn không được nhận xét về nơi lưu trú mà bạn sở hữu, quản lý hoặc có liên quan, và
- Nhận xét của bạn phải xuất phát từ trải nghiệm thực tế. Bạn phải cung cấp cho chúng tôi bằng chứng thỏa đáng, nếu cần (ví dụ: bằng chứng lưu trú tại nơi lưu trú mà bạn đang nhận xét; hoặc bằng chứng cho thấy bạn không thể tiếp tục lưu trú do hành động chậm trễ của bên còn lại).

Xóa nhận xét

Chúng tôi có thể từ chối hoặc xóa nhận xét trong các trường hợp sau:

- Nhận xét chứa dữ liệu cá nhân về người khác, ví dụ: họ tên hoặc địa chỉ
- Nhận xét được chứng minh là giả hoặc được cung cấp một cách gian lận, hoặc
- Nhận xét mang tính xúc phạm, trái pháp luật hoặc chứa nội dung bị cấm như nêu trong hướng dẫn này.

Chúng tôi không xóa nhận xét chỉ vì nhận xét chứa nội dung tiêu cực. Chúng tôi không xóa nhận xét về chỗ nghỉ mà khách muốn lưu trú nhưng không được cung cấp phòng, hoặc rời đi sớm hơn ngày dự kiến trả phòng.

Nhận xét về dịch vụ du lịch

Nhận xét về chỗ nghỉ

Nếu bạn đã đặt chỗ nghỉ, chúng tôi sẽ gửi cho bạn email hoặc thông báo đầy mời bạn nhận xét về kỳ lưu trú tại chỗ nghỉ này. Nếu bạn chọn để lại nhận xét, mỗi phần đã hoàn thành (chẳng hạn như điểm đánh giá độ sạch sẽ hoặc dịch vụ) sẽ được tự động gửi dần cho chúng tôi.

Biện pháp khuyến khích

Đôi khi, chúng tôi có thể có biện pháp khuyến khích cho khách hoàn thành nhận xét, chẳng hạn như phiếu giảm giá hoặc điểm thưởng để sử dụng cho chuyến đi trong tương lai. Đối với chúng tôi, nhận xét phải đảm bảo khách quan và trung thực nên chúng tôi luôn cung cấp các biện pháp khuyến khích này bất kể đó là nhận xét tiêu cực hay tích cực.

Chấm điểm

Khách có thể cho điểm tổng thể cho nơi lưu trú họ đang nhận xét theo thang điểm đơn giản từ 1-5 hoặc 1-10. Để tính điểm nhận xét nơi lưu trú được hiển thị, chúng tôi chuyển đổi tất cả các điểm nhận được thành điểm trên thang điểm 10, sau đó cộng toàn bộ điểm của các nhận xét đã đăng tải và chia cho tổng số nhận xét đã đăng tải.

Khách hàng cũng có thể gửi điểm phụ cho các khía cạnh và đặc điểm cụ thể của nơi lưu trú hoặc kỳ lưu trú, chẳng hạn như độ sạch sẽ, nhân viên, bữa sáng hoặc vị trí. Điểm tổng và các điểm phụ này được khách hàng gửi riêng nên có thể khác nhau.

Để đảm bảo nhận xét phù hợp và hữu ích với khách hàng, chúng tôi xóa nhận xét về chỗ nghỉ sau ba năm (trừ trường hợp nơi lưu trú chỉ có một số nhận xét ít ỏi).

Phản hồi của đối tác

Đối tác nơi lưu trú có thể phản hồi nhận xét. Điều này cho phép đối tác nơi lưu trú giải quyết mọi vấn đề được nêu và nhấn mạnh các biện pháp khắc phục hoặc cải thiện nơi lưu trú mà họ đã thực hiện. Chúng tôi không hỗ trợ đối tác nơi lưu trú liên hệ trực tiếp với người viết nhận xét.

Trong trường hợp đối tác nơi lưu trú thực sự cho rằng nhận xét không đáp ứng tiêu chí và yêu cầu đặt ra theo hướng dẫn này, đối tác nơi lưu trú có thể gửi biểu mẫu phản đối nhận xét cho chúng tôi thông qua các công cụ dịch vụ đối tác hoặc liên hệ với bộ phận Dịch vụ Khách hàng. Chúng tôi cũng có thể cân nhắc yêu cầu xóa nhận xét của các đối tác nơi lưu trú trong trường hợp đã có thay đổi về quyền sở hữu nơi lưu trú hoặc hoàn thành công trình cải tạo lớn.

Chúng tôi không chia sẻ thông tin có thể nhận dạng cá nhân về người viết nhận xét hoặc giao dịch của họ với đối tác nơi lưu trú.

Vrbo

Đối với nhận xét về nhà và căn hộ du lịch được gửi qua trang web hoặc app Vrbo, chúng tôi áp dụng một số tính năng cụ thể với quy trình kiểm duyệt. Chúng tôi vận hành "hệ thống nhận xét hai chiều", trong đó:

- Sau khi khách hoặc đối tác gửi nhận xét, bên còn lại có 14 ngày để gửi nhận xét
- Chúng tôi đăng tải từng nhận xét (miễn là tuân thủ hướng dẫn nội dung tổng thể của chúng tôi) cùng một lúc
- Nếu sau 14 ngày kể từ ngày gửi nhận xét đầu tiên mà bên còn lại chưa

gửi nhận xét của họ thì chúng tôi sẽ đăng tải nhận xét đã gửi (và khi đó không thể gửi nhận xét bổ sung liên quan đến kỳ lưu trú nữa).

Nhận xét về dịch vụ thuê xe

Nếu bạn đã đặt dịch vụ thuê xe, chúng tôi sẽ gửi cho bạn email hoặc thông báo đẩy mời bạn nhận xét về dịch vụ này.

Chúng tôi hỏi khách xem họ có trải nghiệm tích cực hay tiêu cực với việc nhận xe và sử dụng xe. Sau đó chúng tôi tạo điểm tổng dựa trên phản hồi tích cực/tiêu cực về cả hai khía cạnh này.

Khách hàng cũng có thể gửi điểm tích cực hoặc tiêu cực cho các khía cạnh cụ thể của dịch vụ thuê xe, chẳng hạn như địa điểm nhận xe, thời gian nhận xe và tình trạng xe. Điểm tổng và các điểm phụ này được khách hàng gửi riêng nên có thể khác nhau.

Chúng tôi thường hiển thị tổng tỷ lệ đánh giá tích cực của khách đối với các nhà cung cấp dịch vụ thuê xe, dựa trên số lần thuê xe với nhà cung cấp đó. Để đảm bảo nhận xét phù hợp và hữu ích với khách, chúng tôi sẽ xóa các nhận xét về dịch vụ thuê xe sau 12 tháng.

Nhận xét về các hoạt động và điểm tham quan tại địa phương

Nếu bạn đã đặt hoạt động, chúng tôi sẽ gửi cho bạn email hoặc thông báo đẩy mời bạn nhận xét về trải nghiệm của mình.

Điểm nhận xét tổng thể hoặc trên tiêu đề là bình quân của toàn bộ điểm số cuối cùng có liên quan của các nhận xét đã đăng tải.

Nhận xét chưa được xác thực

Đôi khi, chúng tôi cũng có thể hiển thị nhận xét và điểm nhận xét không được gửi trực tiếp cho chúng tôi và chưa được chúng tôi xác thực.

Vrbo

Một số nhận xét trên Vrbo đến từ việc khách gửi đánh giá trực tiếp đến một trong các đối tác nơi lưu trú bên ngoài trang web hoặc quy trình của chúng tôi hoặc gửi tới Vrbo theo quy trình kiểm duyệt trước đó. Những nhận xét này không được xác thực bằng quy trình kiểm duyệt được nêu trong hướng dẫn này. Chúng tôi vẫn có thể hiển thị những nhận xét này, tuy nhiên, để đủ điều kiện đăng tải, những nhận xét đó phải:

- đến từ đối tác nơi lưu trú. Chúng tôi yêu cầu đối tác chỉ chia sẻ những nhận xét đã được xác thực đáp ứng hướng dẫn nội dung tổng thể của chúng tôi; hoặc
- được gửi cho Vrbo theo quy trình kiểm duyệt trước đây. Quy trình này yêu cầu phải có mã đặt phòng hợp lệ từ giao dịch đặt phòng với một trong các đối tác nơi lưu trú của chúng tôi.

Mỗi loại nhận xét Vrbo này đều được đánh dấu rõ ràng trên phần hiển thị nhận xét của chúng tôi.

Nhận xét về hoạt động trên Viator và Get Your Guide

Ngoài nhận xét về hoạt động đã được xác thực, chúng tôi còn hiển thị một số nhận xét về các hoạt động được thu thập thông qua hợp tác với các trang web du lịch nổi tiếng Viator và Get Your Guide. Mặc dù chúng tôi không xác thực nhận xét đến từ Viator và Get Your Guide, các nhận xét này phải đáp ứng hướng dẫn nội dung tổng thể để được đăng tải trên trang web hoặc app của chúng tôi.

Những nhận xét này được đánh dấu rõ ràng là có nguồn gốc từ Viator hoặc Get Your Guide trong phần hiển thị nhận xét của chúng tôi.

Điểm nhận xét từ các trang web du lịch khác

Một số nơi lưu trú chưa có nhận xét nào từ khách đặt phòng trên trang web hoặc app của chúng tôi, chẳng hạn như nơi lưu trú mới đăng ký trên trang. Với những nơi lưu trú này, trong khi chờ nhận xét từ khách của mình, chúng tôi sẽ hiển thị điểm trung bình từ nhận xét lấy ở các trang web du lịch bên thứ ba nổi tiếng khác. Chúng tôi không hiển thị nội dung nhận xét từ các trang web này.

Chúng tôi không thể xác thực nhận xét từ các trang khác để xác nhận xem các nhận xét này có đáp ứng tiêu chí của mình hay không, tuy nhiên, chúng tôi lấy điểm nhận xét từ các trang web du lịch bên thứ ba nổi tiếng. Nếu điểm nhận xét tính theo thang điểm từ 1 đến 5, chúng tôi có thể sẽ nhân đôi số điểm để phù hợp với điểm nhận xét trên trang của chúng tôi.

Điểm nhận xét được lấy từ trang web du lịch bên thứ ba sẽ được đánh dấu rõ ràng trên phần hiển thị nhận xét của chúng tôi.

Hướng dẫn nội dung tổng thể

Nội dung bị cấm

Chúng tôi không cho phép hiển thị nội dung gây hiểu lầm, có hại hoặc xúc phạm trên trang web hoặc app của mình. Nội dung bạn gửi để đăng tải không được bao gồm những nội dung sau:

- Nội dung không liên quan trực tiếp đến mục đích (ví dụ: tin bán phòng nơi lưu trú chỉ được liên quan đến nơi lưu trú đó; tin bán phòng nơi lưu trú không được dẫn người dùng đến các trang web của bên thứ ba; mô tả hồ sơ của bạn chỉ được liên quan đến bạn)
- Quảng cáo đến những người dùng khác (ví dụ: mời gọi đặt phòng tại nơi lưu trú khác)
- Phát ngôn vi phạm pháp luật (bao gồm nội dung nói xấu) hoặc bất kỳ nội dung nào khác mà bạn không có quyền hợp pháp để đăng tải
- Nội dung phỉ báng hoặc phản cảm khác (chẳng hạn như nội dung khiêu

dâm, tục tĩu, phỉ báng, bất hợp pháp, công kích, xúc phạm, phân biệt đối xử, phản đối, hăm dọa, khuyến khích bạo lực hoặc gây hại, mô tả hành vi khỏa thân hoặc hoạt động tình dục hoặc nói cách khác là "không phù hợp với khách gia đình")

- Hình ảnh hay thông tin về trẻ em hoặc bất kỳ bên thứ ba nào mà không được họ đồng ý (hoặc cha mẹ/người giám hộ hợp pháp của họ đồng ý trong trường hợp trẻ dưới 18 tuổi)
- Dữ liệu cá nhân, chẳng hạn như số điện thoại, chi tiết thẻ tín dụng, địa chỉ thực, địa chỉ email hoặc thông tin có thể được liên kết với một cá nhân cụ thể
- Giá nơi lưu trú, khoảng giá hoặc thông tin khác về giá trong nhận xét
- Thẻ HTML, URL hoặc #hashtag
- Tài liệu được trích dẫn từ các trang web, sách, tạp chí, báo hoặc các nguồn khác, hoặc
- Nội dung bất hợp pháp hoặc vi phạm bản quyền, nhãn hiệu hoặc quyền trí tuệ hoặc quyền sở hữu khác của bên khác.

Xin lưu ý, trong mọi trường hợp, chúng tôi có quyền quyết định nội dung có phù hợp hay không. Chúng tôi có thể chọn không đăng tải hoặc xóa bất kỳ nội dung nào không tuân thủ yêu cầu đặt ra trong hướng dẫn này (hoặc nội dung mà chúng tôi cho là không phù hợp vì bất cứ lý do gì).

Hướng dẫn tạo nội dung

Dưới đây là một số gợi ý hữu ích dành cho bạn khi tạo và gửi nội dung:

- Tập trung nói về trải nghiệm của chính mình. Nội dung phải trung thực, giàu thông tin, độc đáo và chi tiết
- Viết đúng chính tả, ngữ pháp và dựa trên lẽ thường
- Nhận xét và góp ý về nhận xét không phải là nơi để yêu cầu trợ giúp hoặc than phiền với chúng tôi hoặc dịch vụ của chúng tôi. Nếu cần được hỗ trợ, hãy truy cập trang Hỗ trợ Khách hàng để được trợ giúp
- Không được sử dụng nội dung sao chép hoặc trải nghiệm của người khác. Không được sao chép nội dung từ các trang web đánh giá hoặc nguồn thông tin du lịch khác.

Hướng dẫn gửi ảnh

Khi gửi ảnh, bạn cần lưu ý đến một số khía cạnh kỹ thuật như sau:

- Hình ảnh phải ở định dạng BMP, PNG, GIF hoặc JPEG
- Kích thước file không được lớn hơn 5MB
- Hình ảnh phải có chiều cao ít nhất 60 pixel
- Hình ảnh phải rộng ít nhất 60 pixel
- Không đăng tải logo, nhãn hiệu, thương hiệu, tài liệu quảng cáo hoặc bất kỳ tài liệu mang tính thương mại nào khác.

Báo cáo nội dung

Nội dung trên trang của chúng tôi

Nếu bạn cho rằng nội dung được đăng trên trang của chúng tôi có thể là nội dung bất hợp pháp hoặc vi phạm hướng dẫn này, vui lòng liên hệ với bộ phận Hỗ trợ Khách hàng. Nếu bạn đăng nhập vào trang web hoặc ứng dụng của chúng tôi, bạn cũng có thể báo cáo nhận xét liên quan bằng cách bấm vào cờ "báo cáo nhận xét" hiển thị bên cạnh các nhận xét đã đăng tải.