

## Pautas de contenido

*Última actualización: 13 de febrero de 2024*

***Sabemos que nuestra comunidad de viajeros valora las opiniones y el contenido que crean nuestros socios y otros usuarios de nuestra plataforma. Por eso, es importante, tanto para nosotros como para los viajeros, que el contenido de nuestro sitio web y aplicación sea genuino, útil y seguro.***

El contenido que tú y otros usuarios envíen o aporten, como opiniones, fotos, comentarios y anuncios, debe cumplir con estas pautas, por lo que recomendamos leerlas con atención. Estas pautas forman parte de nuestras políticas y términos más generales, incluidos nuestros Términos de servicio y Aviso de privacidad, donde se establecen en más detalle los términos bajo los que nos concedes una licencia para usar el contenido que envías.

Estas pautas se actualizan ocasionalmente; la última fecha de revisión se indica al principio de esta página.



## Resumen

Comprendemos la importancia de las opiniones de confianza para nuestros usuarios. Las opiniones que envíes a nuestro sitio web deberán ser verdaderas, contener información relevante sobre tu experiencia real y cumplir con estas pautas de contenido.

Moderamos todas las opiniones que se envían, y tomamos medidas razonables para garantizar que solo puedan publicar una opinión de su experiencia quienes hayan reservado o prestado un servicio de viaje, como vuelos, estadías, alquileres de autos o actividades.

Mostramos todas las opiniones, tanto positivas como negativas, siempre y cuando cumplan con estas pautas.

Todas las opiniones que no recibamos ni verifiquemos de forma directa se etiquetan con claridad.

En algunos casos, podrás enviar opiniones en tiempo real, es decir, puedes dar tu opinión de forma inmediata sobre el hotel, el vuelo, el alquiler de auto o la actividad que reserves en nuestro sitio web o aplicación.

## Moderación de las opiniones

Usamos herramientas de automatización para moderar las opiniones que envían los viajeros e identificar si el contenido cumple con estas pautas. En algunos casos, cuando estas herramientas identifiquen posibles infracciones,

el contenido se enviará a moderadores humanos, quienes harán una revisión manual. Las opiniones que no cumplan con estas pautas no se publicarán en nuestro sitio web ni en la aplicación. Si a través de nuestros procesos de moderación se rechaza alguna opinión, el autor recibirá un correo electrónico con los motivos específicos de dicho rechazo. En ciertos casos, el autor podrá volver a enviar su opinión para que esta pase por el proceso de moderación una vez más.

## **Aceptación y rechazo de opiniones**

### ***Condiciones de aceptación***

Todas las opiniones que se publican en nuestro sitio web o aplicación deberán cumplir con estos requisitos de aceptación, y podremos rechazar o eliminar aquellas opiniones que no cumplan con lo siguiente:

- Las opiniones se deberán enviar en un plazo de seis meses después de la estadía, el alquiler de auto o la actividad. Si envías más de una opinión sobre la misma propiedad, se usará la más reciente.
- No podrás escribir una opinión sobre una propiedad que te pertenezca, que administres o con la que tengas algún tipo de relación.
- La opinión deberá hacer referencia a una experiencia real. Si se solicitan, deberás facilitarnos pruebas satisfactorias de ello, por ejemplo, prueba de tu estadía en la propiedad o prueba de que no pudiste continuar con la estadía debido a una acción tardía de la otra parte.

### ***Rechazo de opiniones***

Podremos rechazar o eliminar opiniones en los siguientes casos:

- La opinión contiene datos personales de un tercero, como su nombre completo o domicilio.
- Se demostró que la opinión es falsa o se publicó de forma fraudulenta.
- La opinión es ofensiva o ilegal, o bien incluye contenido prohibido según lo que se establece en estas pautas.

No se eliminan opiniones solo porque sean negativas. No se eliminan opiniones de propiedades donde un viajero intentó hospedarse y no se le ofreció una habitación, ni cuando se haya ido antes de la fecha de salida prevista.

### ***Opiniones de servicios de viaje***

## **Opiniones de hospedajes**

Si reservaste un hospedaje, te enviaremos un correo electrónico o una notificación push para invitarte a dejar una opinión sobre tu experiencia. Si decides hacerlo, recibiremos automáticamente cada sección que completes de forma progresiva, como las puntuaciones parciales de limpieza o servicio.

## *Incentivos*

Ocasionalmente, ofrecemos a nuestros viajeros incentivos para que dejen su opinión, como descuentos o puntos de recompensa para su próximo viaje. Para nosotros, es importante que las opiniones sean imparciales y honestas, así que estos incentivos están disponibles sin importar si la opinión que se envía es positiva o negativa.

## *Puntuación*

Los viajeros podrán ofrecer una puntuación general de la propiedad sobre la que dejarán una opinión con una escala sencilla de 1 a 5 puntos o de 1 a 10 puntos. Para obtener la puntuación de una propiedad, convertimos todas las puntuaciones recibidas a una escala de 10 y, luego, sumamos todas las opiniones publicadas y dividimos esa cantidad por el total de puntuaciones publicadas.

Los viajeros también pueden enviar puntuaciones parciales de aspectos y características específicos de una propiedad o estadía, como la limpieza, el personal, el desayuno o la ubicación. Las puntuaciones generales y parciales se envían de forma individual, por lo que pueden ser diferentes.

A fin de garantizar que las opiniones de los hospedajes sean relevantes y útiles para los viajeros, las eliminamos después de tres años (salvo cuando una propiedad tenga pocas opiniones).

## *Respuestas de socios*

Nuestros socios pueden responder a las opiniones que reciban sobre sus propiedades. Esto les permite abordar cualquier problema planteado y destacar cualquier medida correctiva que se haya tomado o mejoras que se hayan realizado en la propiedad. No facilitamos una vía directa para que nuestros socios se comuniquen con las personas que envían una opinión.

Si un socio considera que una opinión no cumple con los criterios y requisitos que se establecen en estas pautas, podrá enviarnos un formulario de controversia de la opinión a través de sus herramientas, o bien comunicarse con el Servicio de atención a clientes. También podremos evaluar las solicitudes de socios para eliminar opiniones si hay un cambio de propietario o si se hacen remodelaciones significativas.

No compartimos información de identificación personal sobre los autores de las opiniones ni sus transacciones con los socios.

## ***Vrbo***

En el caso de las opiniones de alquileres vacacionales que se envíen a través de los sitios web o la aplicación de Vrbo, nuestro proceso de moderación tiene ciertas características específicas. Tenemos un "sistema de opiniones de doble vía" en el que ocurre lo siguiente:

- Una vez que el viajero o el socio envían una opinión, la otra parte tiene 14 días para hacer lo mismo.
- Publicamos cada opinión al mismo tiempo, siempre y cuando cumpla con nuestras pautas generales de contenido.
- Si transcurren 14 días a partir del envío de la primera opinión y la otra parte no envió la suya, publicaremos la primera opinión y no se aceptarán más opiniones sobre la estadía.

## **Opiniones de alquileres de autos**

Si reservaste un alquiler de auto, te enviaremos un correo electrónico o una notificación push para invitarte a dejar una opinión sobre tu experiencia.

Primero, les preguntamos a los viajeros si su experiencia con la entrega y el vehículo fue positiva o negativa. Luego, generamos una puntuación acumulativa con base en las opiniones positivas y negativas de ambos aspectos.

Los viajeros también pueden enviar una puntuación positiva o negativa sobre aspectos específicos del alquiler, como el lugar y la hora de entrega, y el estado del vehículo. Las puntuaciones generales y parciales se envían de forma individual, por lo que pueden ser diferentes.

Por lo general, mostramos un porcentaje de puntuaciones positivas para los proveedores de alquileres de autos, en función de los alquileres realizados con ese proveedor. A fin de garantizar que las opiniones de los alquileres de autos sean relevantes y útiles para los viajeros, las eliminamos después de 12 meses.

## **Opiniones de atracciones y actividades locales**

Si reservaste una actividad, te enviaremos un correo electrónico o una notificación push para invitarte a dejar una opinión sobre tu experiencia.

Las puntuaciones generales o titulares solo son un promedio de las puntuaciones finales de las opiniones publicadas.

## **Opiniones no verificadas**

Ocasionalmente, también podríamos mostrar opiniones y puntuaciones que no hayamos recibido de forma directa y que no hayamos verificado.

*Vrbo*

En Vrbo, hay opiniones que son de viajeros que las enviaron directamente a uno de nuestros socios, por fuera de nuestro sitio web o nuestros procesos, o que se enviaron a Vrbo conforme a un proceso de moderación anterior. Por lo tanto, esas opiniones no se verifican mediante los procesos de moderación que se describen en estas pautas. Aunque podemos mostrarlas, para que se puedan publicar, las opiniones deberán cumplir con lo siguiente:

- Provenir de un socio que únicamente nos compartirá opiniones verificadas que cumplan con nuestras pautas generales de contenido.
- Enviarse a Vrbo según nuestro proceso de moderación anterior, que solicitaba el código válido de una reservación realizada con uno de nuestros socios.

Las opiniones provenientes de Vrbo se identifican claramente en nuestra sección de opiniones.

#### *Opiniones de las actividades de Viator y GetYourGuide*

Además de las opiniones verificadas de actividades, también mostramos opiniones recopiladas en conjunto con los sitios web reconocidos Viator y GetYourGuide. Si bien no verificamos las opiniones provenientes de Viator y GetYourGuide, estas deberán cumplir con nuestras pautas generales de contenido para que se puedan publicar en nuestro sitio web o aplicación.

Estas opiniones se identifican claramente como provenientes de Viator o GetYourGuide en nuestra sección de opiniones.

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

Algunas propiedades, como las que tienen poco tiempo en nuestro sitio web, aún no cuentan con opiniones de usuarios de nuestro sitio web o aplicación. En esos casos, mostraremos la puntuación promedio en función de las opiniones provenientes de sitios web de terceros reconocidos hasta que reciban una opinión en nuestro sitio web. No mostramos ningún tipo de contenido escrito que provenga de opiniones de estos sitios web.

Pese a que no podemos verificar las opiniones de otros sitios web para garantizar que cumplan con nuestros criterios, estas puntuaciones provienen de sitios web de terceros reconocidos. Si una de las puntuaciones incluidas está calculada sobre una escala de 1 a 5 puntos, es posible que la dupliquemos para que coincida con el formato de puntuación de nuestros sitios web.

Las puntuaciones provenientes de un sitio web de viajes de terceros se identifican claramente en nuestra sección de opiniones.

### ***Pautas generales de contenido***

## **Contenido prohibido**

No permitimos contenido engañoso, perjudicial ni ofensivo en nuestro sitio web y aplicaciones. El contenido que envíes para publicar no podrá incluir lo siguiente:

- Contenido que no esté relacionado directamente con su finalidad, por ejemplo, los anuncios de propiedades solo deberán referirse a dicha

- propiedad y no deberán dirigir a los viajeros a sitios web de terceros; y la descripción de tu perfil deberá referirse exclusivamente a ti.
- Publicidad sobre otros usuarios, por ejemplo, solicitudes para reservar otras propiedades.
  - Afirmaciones ilegales, incluido contenido difamatorio, o cualquier otro contenido al que no tengas derecho legítimo de publicar.
  - Lenguaje ofensivo o cualquier otro contenido censurable, como contenido pornográfico, obsceno, profano, ilegal, soez, denigrante, discriminatorio, amenazante, u otro contenido que promueva la violencia o el daño, que muestre desnudez o actividad sexual o que no sea no apto para familias.
  - Fotos o información sobre niños o cualquier tercero sin contar con su consentimiento (o el consentimiento de un padre o tutor legal, si el niño es menor de 18 años).
  - Datos personales, como números de teléfono, datos de tarjetas de crédito, domicilios postales, direcciones de correo electrónico o información que se pueda vincular a una persona concreta.
  - Tarifas de propiedades, rangos de precios o cualquier otra información sobre precios.
  - Etiquetas HTML, direcciones URL o hashtags (#).
  - Material citado de sitios web, libros, revistas, periódicos u otras fuentes.
  - Contenido que sea ilegal o que infrinja algún derecho de autor, marca comercial, propiedad intelectual o cualquier otro derecho de propiedad de un tercero.

Toma en cuenta que nos reservamos el derecho, a nuestra entera discreción, de determinar si el contenido es apropiado en todos los casos. Podemos no publicar o eliminar todo contenido que no cumpla con los requisitos que se establecen en estas pautas o que consideremos inapropiado por algún motivo.

## **Guía para crear contenido**

A continuación, se incluyen algunas sugerencias útiles para tomar en cuenta al momento de crear y enviar contenido:

- Concéntrate en tu experiencia. Sé honesto, informativo, original y detallado.
- Utiliza gramática y ortografía correctas, y sentido común.
- Las opiniones y los comentarios sobre las opiniones no son el lugar para pedir ayuda ni expresar frustraciones con respecto a nosotros o nuestro servicio. Para obtener ayuda, visita nuestro sitio de Servicio de atención a clientes.
- No uses contenido plagiado ni experiencias de terceros. No puedes copiar y pegar información de otros sitios de opiniones o fuentes de viajes.

## **Guía para enviar fotos**

Al enviar fotos, deberás tomar en cuenta los siguientes aspectos técnicos:

- El formato de las imágenes debe ser BMP, PNG, GIF o JPEG.
- El tamaño del archivo debe ser de 5 MB o menos.
- Las imágenes deben medir, al menos, 60 píxeles de alto.
- Las imágenes deben medir, al menos, 60 píxeles de ancho.
- No se admiten logotipos, títulos, marcas, material de promoción ni cualquier otro contenido para propósitos comerciales.

### ***Cómo reportar contenido***

## **Contenido de nuestros sitios web**

Si consideras que el contenido publicado en nuestros sitios web es ilegal o infringe estas pautas, comunícate con el Servicio de atención clientes. También podrás informarnos de cualquier opinión anormal si inicias sesión en nuestro sitio web o aplicación, y haces clic en el botón para denunciar opiniones que aparece junto a las opiniones publicadas.