

## Orientações de Conteúdo

*Última atualização: 13 de fevereiro de 2024*

***Sabemos que a nossa comunidade de viajantes valoriza as avaliações e o conteúdo criado por outros viajantes e nossos parceiros. É por isso que é importante para nós e para os nossos viajantes que o conteúdo em nosso site e aplicativo seja verdadeiro, útil e seguro.***

Qualquer conteúdo que você e outros usuários enviem ou compartilhem, incluindo avaliações, fotos, comentários e anúncios, deve estar em conformidade com estas orientações. Por isso, recomendamos que você as leia com atenção. Estas orientações fazem parte dos nossos termos e políticas mais amplos, incluindo os nossos Termos de Serviço e a nossa Declaração de Privacidade, que definem em mais detalhes os termos pelos quais você nos autoriza a usar qualquer conteúdo enviado.

Estas orientações são atualizadas periodicamente, e a última data de revisão é indicada no topo da página.



## Visão geral

Compreendemos a importância de avaliações confiáveis para os nossos viajantes. As avaliações que você envia ao nosso site devem ser verdadeiras, conter informações relevantes que reflitam a sua experiência real e seguir estas orientações de conteúdo.

Controlamos todas as avaliações enviadas para nós e tomamos medidas razoáveis para garantir que apenas pessoas que reservaram ou forneceram um serviço de viagem, como voo, estadia, aluguel de carro ou atividade, possam publicar uma avaliação sobre a própria experiência.

Publicamos e exibimos todas as avaliações, tanto positivas quanto negativas, desde que estejam de acordo com estas orientações.

Quaisquer avaliações que não nos sejam enviadas nem verificadas por nós são rotuladas para fácil identificação.

Em alguns casos, pode ser possível enviar comentários em tempo real, ou seja, você tem a opção de fornecer uma opinião imediata sobre o seu hotel, voo, aluguel de carro ou quaisquer atividades reservadas pelo nosso site ou aplicativo.

## Controle de avaliações

Usamos ferramentas de automação para moderar as avaliações enviadas por viajantes e identificar conteúdo que não esteja em conformidade com estas

orientações. Em alguns casos em que essas ferramentas identificarem possíveis violações, o conteúdo será enviado a moderadores humanos para revisão manual adicional. Quaisquer avaliações que violem estas orientações não serão publicadas em nosso site nem no aplicativo. Quando as avaliações são rejeitadas pelos nossos processos de moderação, o autor é informado por e-mail sobre a rejeição, com os motivos específicos que se aplicarem. Em alguns casos, o autor também tem a oportunidade de reenviar a sua avaliação para nova moderação.

## **Qualificação e remoção de avaliações**

### ***Condições de qualificação***

Quaisquer avaliações publicadas em nosso site ou aplicativo devem atender aos seguintes critérios de qualificação, e podemos rejeitar ou remover qualquer avaliação que não atenda a estes critérios:

- As avaliações devem ser enviadas no prazo de até seis meses após a sua estadia, aluguel de carro ou atividade. Se você enviar mais de uma avaliação para a mesma propriedade, usaremos a mais recente.
- Você não pode avaliar uma propriedade que você possui, gerencia ou à qual está associado.
- A sua avaliação deve estar relacionada a uma experiência real. Se solicitado, você deve nos fornecer provas satisfatórias disso, por exemplo, uma comprovação da sua estadia na propriedade que está avaliando ou evidências de que você não conseguiu prosseguir com a estadia devido à ação tardia da outra parte.

### ***Remoção de avaliações***

Podemos rejeitar ou remover avaliações nas seguintes circunstâncias:

- A avaliação contém dados pessoais de outra pessoa, por exemplo, nome completo ou endereço.
- A avaliação é falsa ou foi fornecida de maneira fraudulenta.
- A avaliação é ofensiva, ilegal ou contém qualquer conteúdo proibido conforme estabelecido nestas orientações.

Não removemos avaliações apenas porque contêm conteúdo negativo. Não removemos avaliações de acomodação em que um viajante tentou se hospedar, mas não lhe foi oferecido um quarto, ou em que o viajante saiu antes do dia de partida programado.

### ***Avaliações de serviços de viagens***

## **Avaliação de acomodação**

Se você reservou uma acomodação, enviaremos um e-mail ou uma notificação de push convidando você a avaliar a sua estadia. Se você optar por deixar uma

avaliação, cada seção preenchida, como as subpontuações de limpeza e atendimento, será enviada para nós de maneira automática e progressiva.

### *Incentivos*

Ocasionalmente, podemos oferecer aos nossos viajantes incentivos para que concluam as avaliações, como um voucher de descontos ou de pontos de recompensa para uso em uma viagem futura. Como é importante para nós que as avaliações sejam imparciais e honestas, esses incentivos são disponibilizados independentemente de você enviar uma avaliação negativa ou positiva.

### *Pontuação*

Viajantes podem fornecer uma pontuação geral para a propriedade que estão avaliando em uma escala simples de 1 a 5 ou de 1 a 10. Para obter a pontuação de avaliação da propriedade exibida, convertemos todas as pontuações recebidas em uma escala de 10 e, em seguida, somamos todas as avaliações publicadas e dividimos pelo número total de pontuações de avaliações publicadas.

Viajantes também podem enviar subpontuações para aspectos e características específicas de uma propriedade ou estadia, como limpeza, equipe de funcionários, café da manhã ou localização. As pontuações gerais e essas subpontuações são enviadas pelos viajantes separadamente, então podem ser diferentes.

Para garantir que as avaliações sejam relevantes e úteis para os viajantes, removemos as avaliações de hospedagens após três anos, exceto nos casos em que uma propriedade tenha apenas uma quantidade limitada de avaliações.

### *Respostas de parceiros*

Os parceiros de propriedades podem responder às avaliações. Isso permite que os parceiros resolvam quaisquer problemas levantados e destaquem as remediações ou melhorias que fizeram nas propriedades. Não facilitamos o contato direto dos parceiros de propriedades com quem envia as avaliações.

Quando um parceiro de propriedade considera que uma avaliação não atende aos critérios e requisitos estabelecidos nestas orientações, pode nos enviar um formulário de contestação de avaliação por meio das ferramentas de serviços para parceiros ou entrar em contato com o atendimento ao cliente. Também poderemos considerar as solicitações de parceiros para que as avaliações sejam removidas após uma mudança de dono da propriedade ou a conclusão de grandes reformas.

Não compartilhamos informações pessoais identificáveis sobre os autores das avaliações nem as suas transações com os parceiros de propriedades.

Para as avaliações de alugueis por temporada enviadas pelos nossos sites ou aplicativos da Vrbo, o nosso processo de moderação possui alguns recursos específicos. Operamos um "sistema de avaliação bidirecional", no qual:

- depois que o viajante ou o proprietário envia a avaliação, a outra parte tem 14 dias para enviar uma avaliação
- publicamos cada avaliação, desde que cumpram as nossas orientações de conteúdo gerais, ao mesmo tempo
- se, após 14 dias do envio da primeira avaliação, a outra parte não tiver enviado a sua própria avaliação, publicaremos aquela que foi enviada, e nenhuma outra avaliação em relação à estadia poderá ser enviada

## **Avaliações de alugueis de carro**

Se você alugou um carro, enviaremos um e-mail ou uma notificação de push convidando você a avaliar o seu aluguel.

Perguntamos se os viajantes tiveram uma experiência positiva ou negativa com a retirada e o veículo. Criamos, então, uma pontuação cumulativa baseada na opinião positiva ou negativa sobre esses dois pontos.

Viajantes também podem enviar uma pontuação positiva ou negativa para aspectos específicos do aluguel, como o local e o horário de retirada e a condição do veículo. As pontuações gerais e essas subpontuações são enviadas pelos viajantes separadamente, então podem ser diferentes.

Geralmente, exibimos uma porcentagem geral de avaliações positivas dos clientes para as locadoras de veículos, com base nos alugueis feitos com essa fornecedora. Para garantir que as avaliações sejam relevantes e úteis para os viajantes, removemos as avaliações dos alugueis de carro após 12 meses.

## **Avaliação de atividades e atrações locais**

Se você reservou uma atividade, enviaremos um e-mail ou uma notificação de push convidando você a avaliar a sua experiência.

As pontuações gerais ou totais das avaliações são uma média simples de todas as pontuações finais relacionadas de avaliações publicadas.

## **Avaliações não verificadas**

Ocasionalmente, também podemos exibir avaliações e pontuações de avaliações que não nos foram enviadas diretamente nem foram verificadas por nós.

*Vrbo*

Algumas avaliações da Vrbo são enviadas por viajantes diretamente aos nossos parceiros de propriedades, fora do nosso site ou processos, ou que as enviam à Vrbo de acordo com um processo de moderação anterior. Essas avaliações não são verificadas pelos processos de moderação descritos nestas

orientações. Ainda podemos exibir essas avaliações, mas, para serem qualificáveis para publicação, essas avaliações devem ser:

- de um parceiro de propriedades, que é obrigado a compartilhar conosco apenas avaliações verificadas que atendam às nossas orientações de conteúdo gerais; ou
- enviadas à Vrbo de acordo com o nosso processo de moderação anterior, que exigia um código de reserva válido de uma reserva feita com um dos nossos parceiros de propriedades.

Cada um desses tipos de avaliações da Vrbo está claramente marcado em nossa exibição de avaliações.

#### *Avaliações de atividades da Viator e da Get Your Guide*

Além das nossas avaliações de atividades verificadas, exibimos algumas avaliações de atividades coletadas em parceria com os conhecidos sites de viagens Viator e Get Your Guide. Embora não verifiquemos as avaliações provenientes da Viator e da Get Your Guide, essas avaliações devem atender às nossas orientações de conteúdo gerais para serem publicadas em nosso site ou aplicativo.

Essas avaliações são claramente marcadas como originárias da Viator ou da Get Your Guide em nossa exibição de avaliações.

#### *Pontuações de avaliações de outros sites de viagem*

Algumas propriedades, como as recém-adicionadas, ainda não receberam avaliações de viajantes que reservaram em nosso site ou aplicativo. Assim, mostramos uma pontuação média delas usando avaliações de outros sites de viagem de terceiros conhecidos no setor somente até que essas propriedades recebam uma avaliação em nosso site. Nós não exibimos nenhum conteúdo escrito de avaliações desses outros sites.

Nós não podemos verificar avaliações de outros sites para confirmar se atendem aos nossos critérios de avaliação. No entanto, essas pontuações de avaliações são importadas de sites de viagem de terceiros conhecidos. No caso de avaliações em uma escala de 1 a 5, podemos dobrar essa pontuação para que corresponda ao padrão em nossos sites.

As pontuações de avaliações importadas de um site de viagem de terceiros são claramente marcadas em nossa exibição de avaliações.

### ***Orientações de Conteúdo Gerais***

## **Conteúdo Proibido**

Não permitimos conteúdo enganoso, prejudicial ou ofensivo em nosso site ou aplicativos. O conteúdo que você envia para publicação não pode incluir o

seguinte:

- conteúdo que não esteja diretamente relacionado à sua finalidade, por exemplo, os anúncios de propriedades devem estar relacionados apenas à propriedade em questão; os anúncios de propriedades não devem direcionar os usuários a sites de terceiros; e a descrição do seu perfil deve estar relacionada apenas a você;
- publicidade para outros usuários, por exemplo, solicitações para reservar propriedades alternativas;
- declarações ilegais, incluindo conteúdo difamatório, ou qualquer outro conteúdo que você não tenha o direito legal de publicar;
- palavras ou outro conteúdo censurável, por exemplo, conteúdo pornográfico, obsceno, profano, ilegal, ofensivo, insultuoso, discriminatório, censurável, ameaçador, que promova violência ou dano, retrate qualquer nudez ou atividade sexual ou que seja de outra forma "não adequado para famílias";
- fotos ou informações sobre crianças ou quaisquer terceiros sem o consentimento deles ou o consentimento dos pais ou de um responsável legal, no caso de uma criança com menos de 18 anos;
- dados pessoais, como números de telefone, dados do cartão de crédito, endereços postais e de e-mail ou informações que possam ser associadas a um indivíduo específico;
- tarifas da propriedade, faixas de tarifas ou outras informações de preços nas avaliações;
- tags HTML, URLs ou #hashtags;
- material citado de sites, livros, revistas, jornais e outras fontes; ou
- conteúdo que seja ilegal ou que viole qualquer direito autoral, marca registrada ou outros direitos intelectuais ou de propriedade de outra pessoa.

Nós nos reservamos o direito, ao nosso critério razoável, de decidir sobre a adequação do conteúdo em todos os casos. Podemos optar por não publicar ou por remover qualquer conteúdo que não cumpra os requisitos estabelecidos nestas orientações ou que, por qualquer motivo, consideremos inadequado.

## **Orientação sobre a criação de conteúdo**

A seguir estão algumas dicas úteis que você deve ter em mente ao criar e enviar conteúdo:

- Foque a sua experiência. Forneça um conteúdo sincero, informativo, exclusivo e detalhado.
- Redija um texto com bom uso da gramática, ortografia e bom senso.
- As avaliações e os comentários nelas não são o lugar certo para solicitar ajuda ou manifestar a sua frustração em relação a nós ou aos nossos serviços. Se precisar de ajuda, visite o nosso site de atendimento ao cliente.
- Não use conteúdo plagiado nem experiências de outras pessoas. Não é possível copiar e colar informações de outros sites de comentários ou fontes de viagem.

## Orientação para o envio de fotos

Existem alguns aspectos técnicos que você deve ter em mente ao enviar fotos:

- As imagens devem estar no formato BMP, PNG, GIF ou JPEG
- O arquivo deve ter 5 MB ou menos
- A imagem deve ter pelo menos 60 pixels de altura
- A imagem deve ter pelo menos 60 pixels de largura
- Não são permitidos logotipos, títulos, marcas, material promocional ou qualquer outro conteúdo destinado a fins comerciais.

***Denunciar conteúdo***

## Conteúdo em nossos sites

Se você acredita que o conteúdo publicado em nossos sites pode ser ilegal ou violar estas orientações, entre em contato com o serviço de atendimento ao cliente. Se você fez login em nosso site ou aplicativo, também pode relatar quaisquer avaliações preocupantes clicando no sinalizador de denunciar avaliação que fica ao lado de cada comentário publicado.