

## Directives de contenu

*Dernière mise à jour : 13 février 2024*

***Nous savons que notre communauté de voyageurs accorde de l'importance aux avis et au contenu créés par d'autres voyageurs et par nos partenaires. C'est pourquoi il est important pour nous, et pour nos voyageurs, que le contenu de notre site et de notre application soit véridique, utile et sûr.***

Tout contenu que vous et d'autres utilisateurs soumettez ou auquel vous contribuez de toute autre manière, y compris les avis, les photos, les commentaires et les annonces, doit être conforme à ces directives. Nous vous encourageons donc à les lire attentivement. Ces directives s'inscrivent dans le cadre de nos politiques et conditions générales, y compris nos Conditions d'utilisation et notre Énoncé de confidentialité, qui définissent plus en détail les conditions dans lesquelles vous nous accordez une licence d'utilisation de tout contenu soumis.

Ces directives sont mises à jour de temps à autre et la date de la dernière mise à jour est indiquée en haut de cette page.



### Aperçu

Nous savons à quel point il est important pour nos voyageurs de pouvoir accéder à des avis fiables. Les avis que vous soumettez à notre site doivent être véridiques, contenir des renseignements pertinents reflétant votre expérience réelle et suivre ces directives de contenu.

Nous modérons tous les avis qui nous sont soumis et nous prenons des mesures raisonnables pour nous assurer que seules les personnes qui ont réservé ou fourni un service de voyage, tel qu'un vol, un séjour, une voiture de location ou une activité, peuvent publier un avis sur leur expérience.

Nous publions et affichons tous les avis (positifs et négatifs), tant qu'ils sont conformes à ces directives.

Les avis qui ne nous ont pas été soumis et qui n'ont pas été directement vérifiés par nous sont clairement identifiés.

Dans certains cas, vous pouvez être en mesure de soumettre des commentaires en temps réel, ce qui signifie que vous aurez la possibilité de fournir immédiatement des commentaires sur votre hôtel, votre vol, votre voiture de location ou toute autre activité réservée sur notre site ou notre application.

## **Modération des avis**

Nous utilisons des outils d'automatisation pour modérer les avis soumis par les voyageurs et relever le contenu qui n'est pas conforme à ces directives. Si ces outils détectent des violations potentielles, le contenu sera envoyé à des modérateurs humains qui procéderont à un examen manuel plus approfondi. Les avis qui enfreignent ces directives ne seront pas publiés sur notre site ou notre application. Lorsque des avis sont rejetés par nos processus de modération, la personne qui a rédigé l'avis est informée du rejet par courriel, avec les raisons précises le cas échéant. Dans certains cas, la personne a également la possibilité de soumettre à nouveau son avis au processus de modération.

## **Admissibilité et suppression des avis**

### ***Conditions d'admissibilité***

Tout avis publié sur notre site ou notre application doit répondre aux critères d'admissibilité suivants et nous pouvons rejeter ou supprimer tout avis qui ne répond pas à ces critères :

- les avis doivent être soumis dans les six mois suivant votre séjour, votre location de voiture ou votre activité. Si vous soumettez plus d'un avis pour le même hébergement, nous utiliserons le plus récent;
- vous ne pouvez pas soumettre un avis pour un hébergement que vous possédez, gérez ou avec lequel vous avez d'autres liens;
- votre avis doit correspondre à une expérience réelle. Vous devez, sur demande, nous fournir des preuves satisfaisantes à cet égard (par exemple, une preuve de votre séjour dans l'hébergement que vous évaluez ou une preuve que vous n'avez pas pu procéder à un séjour en raison d'une action tardive de la part de l'autre partie).

### ***Suppression des avis***

Nous pouvons rejeter ou supprimer des avis dans les circonstances suivantes :

- l'avis contient des données à caractère personnel concernant une autre personne, par exemple son nom complet ou son adresse;
- l'avis s'avère être faux ou a été fourni de manière frauduleuse; ou
- l'avis est offensant, illégal ou contient tout contenu interdit tel que défini dans ces directives.

Nous ne supprimons pas les avis simplement parce qu'ils sont négatifs. Nous ne supprimons pas les avis relatifs à des hébergements dans lesquels un voyageur a tenté de séjourner mais ne s'est pas vu proposer de chambre, ou dans lesquels un voyageur est parti plus tôt que la date de départ prévue.

***Avis sur les services de voyage***

## **Avis sur les hébergements**

Si vous avez réservé un hébergement, nous vous enverrons un courriel ou une notification vous invitant à évaluer votre séjour. Si vous décidez de laisser un avis, chaque section complétée (comme les scores secondaires pour la propreté ou le service) nous sera progressivement transmise automatiquement.

### *Mesures incitatives*

Nous utilisons parfois des mesures incitatives pour encourager les voyageurs à soumettre un avis, notamment un bon de réduction ou des points de récompense à échanger lors d'un voyage à venir. Comme il est important pour nous que les avis soient impartiaux et honnêtes, ces mesures incitatives sont offertes que vous ayez soumis un avis négatif ou positif.

### *Score*

Les voyageurs peuvent fournir un score global pour l'hébergement qu'ils évaluent sur une échelle simple de 1 à 5 ou de 1 à 10. Pour obtenir le score des hébergements que nous affichons, nous convertissons tous les scores reçus en une note sur 10, puis nous additionnons tous les avis publiés et divisons ce résultat par le nombre total des scores des avis publiés.

Les voyageurs peuvent également soumettre des scores secondaires pour des aspects et des caractéristiques propres à un hébergement ou à un séjour, tels que la propreté, le personnel, le déjeuner ou l'emplacement. Les scores globaux et ces scores secondaires sont soumis par les voyageurs séparément, de sorte qu'ils peuvent être différents.

Pour garantir que les avis sont pertinents et utiles pour les voyageurs, nous supprimons les avis sur les hébergements après trois ans (sauf dans les cas où un hébergement n'a qu'un nombre limité d'avis).

### *Réponses des partenaires*

Les partenaires d'hébergement peuvent répondre aux avis. Ils peuvent ainsi répondre aux questions soulevées et souligner les mesures correctives ou les améliorations qu'ils ont apportées à l'hébergement. Nous ne permettons pas aux partenaires d'hébergement d'entrer directement en communication avec les personnes ayant rédigé les avis.

Lorsqu'un partenaire d'hébergement estime sincèrement qu'un avis ne respecte pas les critères et les exigences énoncés dans les présentes directives, il peut soit nous soumettre un formulaire de contestation d'un avis à l'aide de ses outils de services aux partenaires, soit communiquer avec le service à la clientèle. Nous pouvons également prendre en considération les demandes de suppression d'avis présentées par des partenaires d'hébergement lors d'un changement de propriétaire ou de l'achèvement de travaux de rénovation importants.

Nous ne partageons pas de renseignements permettant d'identifier les personnes ayant rédigé un avis ou leurs transactions avec les partenaires d'hébergement.

## **Vrbo**

Pour les avis sur les propriétés de vacances soumis sur nos sites ou notre application Vrbo, notre processus de modération prévoit certaines particularités. Nous utilisons un « système d'avis offert aux deux parties », dans lequel :

- une fois que le voyageur ou le partenaire a soumis un avis, l'autre partie dispose de 14 jours pour rédiger le sien;
- nous publions chaque avis (à condition qu'il soit conforme à nos directives de contenu) en même temps;
- si, 14 jours après la soumission du premier avis, l'autre partie n'a pas soumis son propre avis, nous publierons l'avis soumis (et aucun autre avis ne pourra être soumis en rapport avec le séjour).

## **Avis sur les voitures de location**

Si vous avez réservé une voiture de location, nous vous enverrons un courriel ou une notification vous invitant à évaluer votre location.

Nous demandons aux voyageurs s'ils ont eu une expérience positive ou négative en ce qui concerne la prise en charge et l'utilisation du véhicule. Nous créons ensuite un score cumulatif basé sur les commentaires positifs et négatifs liés à ces deux points.

Les voyageurs peuvent également soumettre un score positif ou négatif pour des aspects précis de leur location, tels que le lieu et l'heure de la prise en charge et l'état du véhicule. Les scores globaux et ces scores secondaires sont soumis par les voyageurs séparément, de sorte qu'ils peuvent être différents.

Nous affichons généralement un pourcentage global d'avis positifs des clients pour les agences de location de voitures, en fonction des locations effectuées auprès de ces agences. Pour garantir que les avis sont pertinents et utiles pour les voyageurs, nous supprimons les avis sur les voitures de location après 12 mois.

## **Avis sur les attractions et activités à proximité**

Si vous avez réservé une activité, nous vous enverrons un courriel ou une notification vous invitant à évaluer votre expérience.

Les scores globaux sont une simple moyenne de tous les scores finaux des avis publiés.

## **Avis non vérifiés**

Nous pouvons parfois afficher des avis et des scores qui ne nous ont pas été

soumis directement et qui n'ont pas été vérifiés par nous.

### *Vrbo*

Certains avis publiés sur Vrbo proviennent de voyageurs soumettant un avis directement à l'un de nos partenaires d'hébergement hors de notre site, sans avoir recours à nos processus, ou soumis à Vrbo conformément à un processus de modération antérieur. Ces avis ne sont pas vérifiés dans le cadre des processus de modération décrits dans les présentes directives. Nous pouvons tout de même afficher ces avis, mais pour pouvoir être publiés, ils doivent :

- provenir d'un partenaire d'hébergement, qui est tenu de partager avec nous uniquement les avis vérifiés qui respectent nos directives de contenu; ou
- être soumis à Vrbo conformément à notre processus de modération antérieur, qui exigeait un code de réservation valide provenant d'une réservation effectuée auprès de l'un de nos partenaires d'hébergement.

Chacun de ces types d'avis Vrbo est clairement indiqué dans notre section consacrée aux avis.

### *Avis sur les activités de Viator et Get Your Guide*

En plus de nos avis vérifiés sur les activités, nous affichons quelques avis sur des activités recueillis en partenariat avec les sites Web de voyage bien connus Viator et Get Your Guide. Bien que nous ne procédions pas à la vérification des avis provenant de Viator et de Get Your Guide, ils doivent respecter nos directives de contenu pour être publiés sur notre site ou notre application.

Ces avis sont clairement identifiés comme provenant des sites de Viator ou de Get Your Guide dans notre section consacrée aux avis.

### *Scores d'autres sites Web de voyage*

Certains hébergements, notamment ceux qui sont nouveaux sur notre site, n'ont pas encore reçu d'avis de la part de nos voyageurs qui ont réservé sur notre site ou notre application. Pour ces hébergements, nous afficherons un score moyen basé sur les avis d'autres sites de voyage tiers réputés jusqu'à ce que les hébergements reçoivent un avis sur notre site. Nous n'affichons aucun contenu écrit d'avis provenant de ces autres sites Web.

Nous ne pouvons pas vérifier les avis d'autres sites pour confirmer s'ils répondent à nos critères. Cependant, ces scores sont importés de sites Web de voyage tiers réputés. Si une note sur 5 est attribuée à un avis, nous la doublons pour la faire correspondre à notre système de score des avis.

Tous les scores importés à partir d'un site de voyage tiers sont clairement indiqués dans notre section consacrée aux avis.



## ***Directives de contenu générales***

### **Contenu interdit**

Nous n'autorisons pas le contenu trompeur, nuisible ou offensant sur notre site ou nos applications. Le contenu que vous soumettez pour publication ne peut pas inclure les éléments suivants :

- du contenu qui n'a pas de lien direct avec son objectif (par exemple, les annonces d'hébergements doivent uniquement concerner l'hébergement en question; les annonces d'hébergements ne doivent pas diriger les utilisateurs vers des sites Web tiers; et la description de votre profil doit uniquement se référer à vous);
- de la publicité pour d'autres utilisateurs (par exemple, des invitations à réserver d'autres hébergements);
- des déclarations illégales (y compris un contenu diffamatoire), ou tout autre contenu que vous n'avez pas le droit juridique de publier;
- un langage vulgaire ou tout autre contenu répréhensible (tel que du contenu pornographique, obscène, vulgaire, illégal, offensant, insultant, discriminatoire, répréhensible, menaçant, promouvant la violence ou le préjudice, représentant de la nudité ou une activité sexuelle, ou tout autre contenu « non adapté à un contexte familial »);
- des photos ou des renseignements concernant des enfants ou un tiers dont vous n'avez pas le consentement (ou le consentement d'un parent ou d'un tuteur légal si l'enfant a moins de 18 ans);
- des données personnelles, telles que des numéros de téléphone, des détails de carte de crédit, des adresses physiques, des adresses courriel, ou des renseignements qui peuvent être liés à une personne en particulier;
- des tarifs d'hébergement, des gammes de tarifs ou d'autres renseignements sur les prix dans les avis;
- des balises HTML, des URL ou des #mots-clics;
- des citations provenant de sites Web, de livres, de magazines, de journaux ou d'autres sources;
- du contenu illégal ou qui enfreint les droits d'auteur, les marques commerciales, d'autres droits de propriété intellectuelle ou d'autres droits de propriété d'une autre personne.

Veillez noter que nous nous réservons le droit, à notre discrétion raisonnable, de décider si le contenu est approprié dans tous les cas. Nous pouvons choisir de ne pas publier ou de supprimer tout contenu qui n'est pas conforme aux exigences énoncées dans ces directives (ou que nous, pour quelque raison que ce soit, jugeons inapproprié).

### **Conseils sur la création de contenu**

Vous trouverez ci-dessous quelques conseils utiles à garder à l'esprit au moment de créer et de soumettre du contenu :

- Concentrez-vous sur votre expérience. Soyez honnête, instructif et effectuez une analyse détaillée et unique.
- Respectez la grammaire et l'orthographe, et faites preuve de bon sens.
- Vous ne devez pas demander de l'aide ou exprimer votre frustration auprès de nous ou de notre service dans votre avis et vos commentaires. Veuillez visiter notre page de service à la clientèle pour obtenir de l'aide.
- N'utilisez pas de contenu plagié ou les expériences des autres. Vous ne devez pas copier et coller du contenu d'autres sites d'avis ou sources de voyage.

## **Conseils pour la soumission de photos**

Il y a certains aspects techniques que vous devez garder à l'esprit lors de la soumission de photos :

- Les images doivent être dans les formats BMP, PNG, GIF ou JPEG.
- La taille du fichier doit être de 5 Mo ou moins.
- L'image doit mesurer au moins 60 pixels de hauteur.
- L'image doit mesurer au moins 60 pixels de largeur.
- Aucun logo, titre ou document promotionnel ni aucune marque ou tout autre contenu à but commercial ne doivent être utilisés.

***Signaler le contenu***

## **Contenu sur nos sites**

Si vous pensez que le contenu publié sur nos sites pourrait être illégal ou pourrait enfreindre les présentes directives, veuillez communiquer avec le service à la clientèle. Si vous avez ouvert une session sur notre site ou notre application, vous pouvez également signaler tout avis inapproprié en cliquant sur le drapeau « Signaler un avis » qui se trouve à côté de chaque avis publié.