

إرشادات المحتوى

تاريخ آخر تحديث: 2 مايو 2024

نحن نعلم أن مجتمع مسافريننا يقدر التقييمات والمحتوى الذي أنشأه المسافرون الآخرون وشركاؤنا. لذا، يهمننا ويهتم مسافريننا أن يتوفر على موقعنا وتطبيقنا محتوى صادق، ومفيد، وآمن.

يجب أن يمثل أي محتوى ترسله أنت والمستخدمون الآخرون أو تساهمون به بطريقة أخرى، بما في ذلك التقييمات، والمصور، والتعليقات، وإعلانات المنشآت الفندقية، لهذه الإرشادات؛ لذا نشجك على قراءتها بعناية. تُعد هذه الإرشادات جزءاً من سياساتنا وشروطنا الشاملة؛ بما في ذلك شروط الخدمة وبيان الخصوصية، والتي تحدد بمزيد من التفصيل الشروط التي تمنحنا أنت بموجبها صلاحية استخدام أي محتوى مُرسل.

تُحدّث هذه الإرشادات من وقتٍ لآخر، كما يُرفق آخر تاريخ للمراجعات في أعلى هذه الصفحة.

التقييمات

نظرة عامة

نحن نتفهم أهمية توفر تقييمات موثوق بها لمسافريننا. لذا يجب أن تكون التقييمات التي ترسلها إلى موقعنا صادقة، وتشمل معلومات ذات صلة تعكس تجربتك الفعلية، وتتبع إرشادات المحتوى هذه.

نحن نراقب جميع التقييمات المُرسلة إلينا، ونتخذ الخطوات المعقولة لضمان أنه لا يُسمح سوى للأشخاص الذين قاموا بحجز خدمة سفر أو تقديمها، مثل؛ رحلة طيران، أو إقامة، أو استئجار سيارة، أو أحد الأنشطة، نشر تقييم لتجاربهم.

كما ننشر جميع التقييمات (الإيجابية والسلبية) ونعرضها، ما دامت تمثل لهذه الإرشادات.

سيتوفر تصنيف واضح لأي تقييمات لم يتم إرسالها إلينا، أو التحقق منها مباشرةً من جانبنا.

في بعض الحالات، قد تتمكن من إرسال تعليقاتك في الوقت الفعلي؛ ما يعني أنه سيتوفر لك خيار تقديم تعليقات فورية بشأن تجربتك مع الفندق، أو رحلة الطيران، أو خدمة استئجار السيارات، أو أي أنشطة حجزتها عبر موقعنا أو تطبيقنا.

الإشراف على التقييمات

نستخدم أدوات الأتمتة للإشراف على التقييمات التي يرسلها المسافرون، وتحديد المحتوى الذي لا يمثل لهذه الإرشادات، وفي بعض الحالات التي أشارت فيها هذه الأدوات إلى وجود انتهاكات محتملة، سيتم إرسال المحتوى إلى المشرفين البشريين لإجراء المزيد من التقييم اليدوي. لن نُنشر أي تقييمات يتبين أنها تنتهك هذه الإرشادات على موقعنا أو تطبيقنا. وعند رفض التقييمات خلال عمليات الإشراف لدينا، سيتم إبلاغ أصحابها بالرفض عبر الرسائل الإلكترونية، مع ذكر السبب (الأسباب) المحدد إن وُجد. وفي بعض الحالات، تُتاح أيضًا لصاحب التقييم فرصة إرسال تقييمه مرة أخرى لإعادة إجراء الإشراف عليه.

أهمية التقييمات وإزالتها

شروط الأهمية

يجب أن تستوفي أي تقييمات منشورة على موقعنا أو تطبيقنا معايير الأهمية التالية، ويحق لنا رفض أي تقييم لا يستوفي هذه المعايير أو إزالته:

- يجب إرسال التقييمات خلال ستة أشهر من تاريخ إقامتك، أو مدة استئجارك للسيارة، أو قيامك بالأنشطة. وفي حال أرسلت أكثر من تقييم واحد عن المنشأة الفندقية نفسها، سنستخدم أحدث تقييم.
- لا يحق لك تقييم منشأة فندقية تملكها أنت، أو تديرها، أو ترتبط بها بطريقة أخرى، و
- يجب أن تقدم تقييمك بناءً على تجربة حقيقية. وفي حال طُلب منك ذلك، يتعين عليك تقديم أدلة كافية على هذا التقييم (على سبيل المثال؛ دليل على إقامتك في المنشأة الفندقية محل التقييم، أو دليل على تعذر متابعة إجراءات إقامتك بسبب تأخر الطرف الآخر في تنفيذ الأمر).

إزالة التقييمات

يحق لنا رفض التقييمات أو إزالتها في الحالات التالية:

- احتواء التقييم على بيانات شخصية تخص شخصاً آخر؛ على سبيل المثال، اسمه الكامل أو عنوانه.
- إثبات أن التقييم مُزَيّف أو تم تقديمه بطريقة احتيالية، أو
- محتوى التقييم مسيء أو غير قانوني، أو محتواه محظور وفقاً لما هو منصوص عليه في هذه الإرشادات.

نحن لا نزيل التقييمات فقط لأن محتواها سلبي. ولا نزيل تقييمات المنشآت الفندقية التي حاول المسافر الإقامة فيها. ولكن لم تتوفر له غرفة، أو غادر قبل يوم المغادرة المُقرّر.

التقييمات المتعلقة بخدمات السفر

تقييم مكان الإقامة

في حال حجزت أماكن إقامة ، سنرسل إليك رسالة إلكترونية أو رسالة لحظية تدعوك لتقييم إقامتك فيها. وفي حال اخترت تسجيل تقييم ، سنرسل بالتدريج نتيجة كل قسم مكتمل (مثل النقاط الفرعية عن النظافة أو الخدمة) تلقائيًا إلينا.

الحوافز

من حين لآخر ، قد نقدم لمسافريننا حوافز لإكمال تقديم التقييمات؛ مثل: قسائم التوفير أو قسائم نقاط المكافآت لاستخدامها في رحلاتهم القادمة. ولأننا يهتمنا أن تكون التقييمات نزيهة وصادقة ، ستوفر هذه الحوافز بغض النظر عن إرسالك تقييمًا سلبيًا أم إيجابيًا.

مجموع النقاط

يمكن للمسافرين تقديم نقاط إجمالية للمنشأة الفندقية محل التقييم على مقياس سهل وبسيط من 1-5 أو 1-10. وللحصول على نقاط تقييم المنشأة الفندقية التي نعرضها ، نعمل على تحويل جميع النقاط المستلمة إلى مجموع من 10، ثم نضيف جميع التقييمات المنشورة ونقسمها على إجمالي نقاط التقييم المنشورة.

كما يمكن للمسافرين إرسال نقاط فرعية تخص جوانب وسمات محددة للمنشأة الفندقية أو الإقامة؛ مثل خدمة النظافة أو العاملين، أو وجبة الإفطار، أو الموقع. يُرسل المسافرون إجمالي النقاط وهذه النقاط الفرعية بشكل منفصل؛ لذا قد تكون مختلفة.

لضمان تقديم تقييمات مناسبة ومفيدة للمسافرين، نعمل على إزالة التقييمات المتعلقة بأماكن الإقامة بعد ثلاث سنوات (ما عدا الحالات التي يتوفر فيها المنشأة الفندقية عدد تقييمات محدود).

ردود الشركاء

يمكن للمنشآت الفندقية الشريكة الرد على التقييمات. ويسمح هذا الأمر للمنشآت الفندقية الشريكة بمعالجة أي مشكلات تم طرحها ، وتبسيط الضوء على أي تصليحات أو تحسينات نفذوها في المنشأة الفندقية. ونحن لا نسهل من عملية تواصل المنشآت الفندقية الشريكة مع مقدمي التقييمات.

عند تعامل المنشأة الفندقية الشريكة بنزاهة مع أحد التقييمات باعتباره لم يستوف المعايير والمتطلبات المنصوص عليها في هذه الإرشادات، حينها يحق لهذه المنشأة الفندقية الشريكة إرسال نموذج النزاع حول التقييم إلينا عبر أدوات خدمات الشركاء لديهم أو التواصل مع خدمة العملاء. كما نضع في الاعتبار الطلبات التي تقدمها المنشآت الفندقية الشريكة بشأن إزالة التعليقات ضمن سياق تغيير ملكية المنشأة الفندقية أو استكمال أعمال تجديد كبيرة عليها.

نحن لا نشارك معلومات يمكن من خلالها تحديد هوية أصحاب التقييمات أو تخص معاملاتهم مع المنشآت الفندقية الشريكة.

Vrbo

فإن عملية الإشراف Vrbo، فيما يخص التقييمات المتعلقة بمساكن قضاء العطلات المُرسلة عن طريق مواقع أو تطبيق لدينا تتميز ببعض السمات المحددة. فنحن نعمل على إدارة "نظام تقييم ثنائي"؛ يتم من خلاله الأمور التالية:

- فور قيام المسافر أو الشريك بإرسال تقييم ، يكون لدى الطرف الآخر 14 يومًا لإرسال تقييم
- ، ننشر كل تقييم (شريطة أن يمثل لإرشاداتنا العامة للمحتوى) في الوقت نفسه
- ولكن ، في حال لم يُرسل الطرف الآخر تقييمه بعد 14 يومًا من تاريخ إرسال التقييم الأول ، فسننشر التقييم المُرسل (ولا يمكن إرسال أي تقييمات إضافية فيما يخص الإقامة)

التقييمات المتعلقة بخدمة استئجار السيارات

في حال حجزت إحدى خدمات استئجار السيارات ، سنرسل إليك رسالة إلكترونية أو رسالة لحظية تدعوك لتقييم تجربة استئجارها.

نطرح على المسافرين سؤالاً عما إن كانت تجربتهم إيجابية أو سلبية مع تجربة استئجار السيارة واستخدامها. ثم نقوم بإنشاء نقاط تراكمية حسب تعليقات المسافرين الإيجابية/السلبية على مائتين النقطتين.

كذلك يمكن للمسافرين تقديم نقاط إيجابية أو سلبية لجوانب محددة من عملية استئجارهم للسيارة ، مثل موقع استلامها ، ووقت استلامها ، وحالتها. يُرسل المسافرون إجمالي النقاط وهذه النقاط الفرعية بشكل منفصل؛ لذا قد تكون مختلفة.

نعرض بصورة عامة نسبة مئوية إجمالية لتقييمات العملاء الإيجابية لمقدمي خدمات استئجار السيارات، وذلك حسب عمليات الاستئجار التي تتم مع مقدمي الخدمات هؤلاء. وحرمانًا منا على أن تكون التقييمات مناسبة ومفيدة للمسافرين، نعمل على إزالة التقييمات المتعلقة بخدمة استئجار السيارات بعد 12 شهرًا.

تقييم أماكن الجذب السياحي والأنشطة المحلية

في حال حجزت أحد الأنشطة ، سنرسل إليك رسالة إلكترونية أو رسالة لحظية تدعوك لتقييم تجربتك فيها.

نقاط التقييم الإجمالية أو الرئيسية هي متوسط حسابي بسيط لجميع النقاط النهائية المتعلقة بالتقييمات المنشورة.

تقييمات لم يتم التحقق منها

من حين لآخر ، قد نعرض أيضًا التقييمات ونقاط التقييمات التي لم يتم إرسالها إلينا ولا التحقق منها مباشرةً من جانبنا.

Vrbo

لأن المسافر يُرسل تقييمه مباشرةً إلى إحدى المنشآت الفندقية الشريكة التابعة لنا Vrbo تظهر بعض التقييمات على وفقًا لإجراءات عملية الإشراف السابقة. وهذه Vrbo خارج موقعنا أو خارج نطاق عملياتنا، أو يتم إرساله إلى التقييمات لا يتم التحقق منها باتباع عمليات الإشراف الموضحة في هذه الإرشادات. قد نواصل عرض هذه التقييمات، ولكن كي تكون مؤهلة لنشرها، يجب أن تكون مُرسلة:

- من إحدى المنشآت الفندقية الشريكة، والتي يجب عليها أن تشارك معنا التقييمات التي تم التحقق منها فقط وتستوفي معايير إرشاداتنا العامة للمحتوى؛ أو
- وفقًا لإجراءات عملية الإشراف السابقة، والتي تتطلب رمز حجز صالحًا لأحد الحجوزات التي تم إجراؤها Vrbo إلى .مع إحدى المنشآت الفندقية الشريكة التابعة لنا

هذه بوضوح في منمتنا لعرض التقييمات Vrbo يتم تمييز كل نوع من أنواع تقييمات

Get Your Guide و Viator التقييمات المتعلقة بالأنشطة على

بالإضافة إلى تقييمات الأنشطة التي تم التحقق منها، نعرض بعض التقييمات الخاصة بالأنشطة التي تم جمعها على الرغم من أننا لا نتحقق من التقييمات الواردة Get Your Guide و Viator بالتعاون مع مواقع السفر الشهيرة؛ مثل إلا إنها لا بد أن تستوفي معايير إرشاداتنا العامة للمحتوى حتى نُنشر على Get Your Guide و Viator إلينا من موقعي موقعنا أو تطبيقنا .

في منمتنا لعرض التقييمات Get Your Guide أو Viator يتم تمييز هذه التقييمات بوضوح بعلامة إنشائها على

نقاط التقييمات من مواقع السفر الأخرى

لا تتوفر لبعض المنشآت الفندقية أي تقييمات من مسافرينا الذين حجزوا عبر موقعنا أو تطبيقنا حتى الآن، مثل تلك التي انضمت حديثًا إلى موقعنا. لذا فيما يخص هذه المنشآت الفندقية، سنعرض متوسط النقاط باستخدام التقييمات الموجودة على مواقع سفريات أخرى مشهورة وتابعة لجهات خارجية فقط، وذلك لحين استقبال المنشآت الفندقية تقييمًا على موقعنا. نحن لا نعرض أي محتوى كتابي خاص بالتقييمات من هذه المواقع الأخرى

لا يمكننا التحقق من تقييمات المواقع الأخرى لتأكد ما إذا كانت تستوفي معاييرنا الخاصة بالتقييم، ومع ذلك، يتم استيراد نقاط هذه التقييمات من مواقع سفريات مشهورة وتابعة لجهات خارجية. وفي حال تم تقديم نقاط أحد التقييمات على مقياس من 1 إلى 5، فقد نضاعفها لتتطابق مع مجموع نقاط التقييم المعروض على مواقعنا

يتم تمييز أي نقاط تقييمات تم استيرادها من موقع سفريات تابع لجهة خارجية بوضوح في منمتنا لعرض التقييمات

الإرشادات العامة للمحتوى

المحتوى المحظور

لا نسمح بنشر المحتوى المضلل، أو المؤذي، أو المسيء على موقعنا أو تطبيقنا. لذا، لا يمكن للمحتوى الذي ترسله للنشر أن يشتمل على ما يلي:

- المحتوى الذي لا يرتبط ارتباطًا وثيقًا بالغرض منه (على سبيل المثال، يجب أن تكون إعلانات المنشآت الفندقية متعلقة بالمنشأة موضوع الإعلان؛ ويجب ألا توجه إعلانات المنشآت الفندقية المستخدمين إلى استخدام مواقع تابعة لجهات خارجية؛ ويجب أن ترتبط المعلومات في وصف ملفك الشخصي بك فقط)
- الإعلان للمستخدمين الآخرين (على سبيل المثال، جذبهم للحجز في منشآت فندقية بديلة)
- البيانات غير القانونية (بما في ذلك المحتوى التشهيري)، أو أي محتوى آخر لا يحق لك قانونًا أن تنشره
- الألفاظ النابية أو أي محتوى آخر مُستهجن (مثل المحتوى الإباحي، أو الفاحش، أو البذيء، أو غير القانوني، أو المسيء، أو المهين، أو التمييزي العنصري، أو المثير للاعتراضات، أو التهديد، أو الذي يروج للعنف أو الأذى، أو يصور أي عري أو نشاط جنسي أو "غير مناسب لجميع أفراد الأسرة")
- الصور أو المعلومات التي تخص الأطفال أو أي جهات خارجية دون موافقتهم (أو موافقة ولي الأمر أو الوصي القانوني في حال الأطفال دون سن 18 عامًا)
- البيانات الشخصية؛ مثل أرقام الهواتف، وبيانات بطاقة الائتمان، والعناوين الفعلية، أو عناوين البريد الإلكتروني، أو المعلومات التي يمكن ربطها بأفراد بعينهم
- أسعار المنشأة الفندقية أو نطاقات الأسعار أو معلومات التسعير الأخرى في التقييمات
- أو # الوسوم URL أو عناوين HTML علامات
- المواد المقتبسة من المواقع الإلكترونية، أو الكتب، أو المجلات، أو الجرائد، أو مصادر أخرى، أو
- المحتوى غير القانوني أو الذي ينتهك أي حقوق للطبع والنشر، أو العلامة التجارية المسجلة، أو الحقوق الفكرية أو حقوق الملكية الأخرى الخاصة بشخص آخر

يُرجى العلم بأننا نحفظ بالحق وفقًا لتقديرنا المعقول في اتخاذ القرار بخصوص مدى مناسبة المحتوى للعرض في جميع الحالات. كما يمكننا اختيار عدم نشر أي محتوى لا يمتثل للمتطلبات المنصوص عليها في هذه الإرشادات أو إزالته (أو الذي قد نعدده، لأي سبب من الأسباب، محتوى غير مناسب)

إرشادات إنشاء المحتوى

فيما يلي بعض النصائح المفيدة التي يتعين عليك مراعاتها عند إنشاء المحتوى وإرساله:

- التركيز على عرض تجربتك. تقديم محتوى صادق، وغني بالمعلومات، ومميز، ومُفصّل
- استخدام قواعد الصرف والنحو السليمة، والمناسبة
- لا تمثل التقييمات والتعليقات على التقييمات المكان المناسب لطلب المساعدة، أو التعبير عن تجربتك، المحبطة معنا أو مع خدمتنا. بدلاً من ذلك، نرجو زيارة موقع [خدمة العملاء](#) لدينا للحصول على المساعدة

- عدم استخدام محتوى مسروق أو انتحال تجارب الآخرين. لا يحق لك قص المحتوى من مواقع التقييمات أو مصادر السفر الأخرى ولصقه.

إرشادات إرسال الصور

:إليك بعض الجوانب الفنية التي يلزمك مراعاتها عند إرسال الصور

- JPEG ، أو GIF ، أو PNG ، أو BMP أن يكون تنسيق الصور
- أن يكون حجم الملف 5 ميجا بايت أو أقل
- ألا يقل طول الصورة عن 60 بكسل
- ألا يقل عرض الصورة عن 60 بكسل
- ألا توجد بها شعارات ، أو عناوين ، أو علامات تجارية ، أو مواد ترويجية أو أي محتوى آخر مُخصّص لأغراض تجارية

الإبلاغ عن المحتوى

المحتوى المنشور على موقعنا

إذا كنت ترى أن المحتوى المنشور على موقعنا قد يكون محتوًى غير قانوني أو قد ينتهك هذه الإرشادات ، فيُرجى التواصل مع خدمة العملاء. وفي حال سجلت دخولك إلى موقعنا أو تطبيقنا ، سيتمكنك كذلك الإبلاغ عن أي تقييمات ذات صلة بالنقر على علامة "الإبلاغ عن التقييم" الموجودة بجوار التقييمات الفردية المنشورة.