

HolidayCheck te Yorum alma kurallarını gösteren Code of Conduct, otel yorumları ile ilgili olarak geçerli olan seçenekleri ve kısıtlamaları belirleyen Otelciler Davranış Kurallarıdır.



İzin Verilir

- Misafirlere, ayrıldıktan sonra bir değerlendirme yapmalarını hatırlatan **ücretsiz HolidayCheck değerlendirme aracının, veya üçüncü taraf sağlayıcıların aynı şekilde çalışan sistemlerinin kullanılması**. Daha fazla bilgi > Kendileri, veya çalışanları tarafından görevlendirilen hizmet sağlayıcılarının etkinliklerinden, eğer bu etkinlikler HolidayCheck profilindeki içerikleri etkiliyorsa, temel olarak otel profili sahipleri, sorumludur. Kendileri tarafından görevlendirilen hizmet sağlayıcıların HolidayCheck yönetmeliklerine uygun hareket ettiklerinden emin olmalıdırlar.
- **Ev postasında/misafir gazetesinde haber bültenleri veya bilgiler** gönderilmesi
- **Değerlendirme kartlarının veya fatura üzerinde bir notun kullanılması**
- Misafirin tatili sırasında değerlendirme yapmak için **kişisel talepte** bulunması. Değerlendirmenin bizzat misafir tarafından bilinçli, etki altında kalmadan ve yapılması ve gönderilmesi gerekmektedir.
- Otelde değerlendirme yapılabilmesi için **cihazların hazır bulundurulması** (değerlendirme noktaları ve tabletler).
- Otelde, misafirlerin otel değerlendirmelerini doğrudan kendileri yazıp teslim edebileceği **değerlendirme günleri ve kampanyaları**. HolidayCheck AG bu tür kampanyalar hakkında önceden [service@holidaycheck.com](mailto:service@holidaycheck.com) adresine e-posta göndererek bilgilendirmelidir.



İzin Verilmez

- **Değerlendirme satın alınması**  
İnceleme veya itibar yönetimi ajanslarından veya benzer hizmet sağlayıcılardan satın alınan ve değerlendirmenin yapıldığı sırada otelin misafiri olmayan kişiler tarafından yazılan değerlendirmelerle reklam yapılmasına izin verilmez. Bu tür eylemler ana pazarlarımızın çoğunda da geçerli yasaya aykırı olduğu için, özellikle diğer önlemlere ek olarak bu ihlallerin faillerine karşı yasal işlem başlatma hakkımızı açıkça saklı tutuyoruz.
- **Memnuniyete bağlı olarak değerlendirmelerin yayınlanmasını yönlendiren sistemlerin kullanılması** (Review Gating). Örn. eleştirel değerlendirmeleri filtrelemek için bir anahtar kullanan sistemlere izin verilmez. Olumlu ve olumsuz değerlendirmeler yapılırken kullanıcı arayüzü ve deneyimi aynı olmalıdır (örn. eğer bir misafir olumlu bir deneyimi yazarken bir değerlendirme sayfasına, ancak eleştiri içeren bir deneyimde başka bir kanala yönlendiriliyorsa, bu durum yönetmeliğimize aykırıdır.
- Teşvikler değerlendirmenin sunulması için gereken çabayla orantısız olmadığı sürece (tek haneli Eur aralığında bir değeri aşyorsa) veya sadece bir değerlendirmenin içeriğine bağlı olarak sağlanıyorsa, **bir otel derecelendirmesi sunmak için maddi teşvik beklentisi sunmak**.
- **Misafirin değerlendirmesinin üçüncü şahıslar tarafından devralınması**  
Bir değerlendirme yazısının ve/veya değerlendirme derecesinin üçüncü şahıslar tarafından (örn. çalışanlar, ajanslar) girilmesine (örn. misafir için bir değerlendirmenin dikte edilmesi veya girilmesi) ve bir değerlendirmenin misafire veya otele ait cihazda gönderilmesine izin verilmez. Bu, kağıt anketler aracılığıyla değerlendirmelerin toplanmasını ve ardından bunların üçüncü şahıslara aktarılmasını da içerir.

- **Misafiri bir değerlendirme yapması için zorlamak ve değerlendirme sürecinde etki altında bırakmak**  
Misafire bir değerlendirme yazması için baskı yapılmasına veya değerlendirmeyi yaparken onu etki altına almaya izin verilmez (örn. değerlendirme yapması için sürekli olarak talepte bulunmak veya değerlendirme yaparken onu yoğun bir şekilde izlemek, misafir derecelendirmesine yorum yapmak veya bunu doğrudan sorgulamak, tekrar tekrar ve açıkça en iyi değerlendirme puanları vermesini rica etmek ve ayrıca misafirin değerlendirmesinin resmini çekmek).
- **Zaten yapılmış değerlendirmeyi değiştirmesi veya silmesi için baskı yapmak veya zorlamak**  
Bir misafirle, değerlendirmesini yaptıktan sonra iletişime geçilmesine (örn. sosyal medya kanalları, e-posta, telefon veya misafirin meinHolidayCheck profili üzerinden) ve onu tehdit ederek veya parasal avantajlar sağlayarak değerlendirmesini değiştirmesini veya silmesini istemeye izin verilmez.
- **İlgili otel sahipleri, işletmecileri veya çalışanları ile kişisel veya ticari ilişkileri olan kişilerin değerlendirmesi**  
(örn. eş/hayat ortağı, akrabalar, arkadaşlar/kız arkadaşlar, çalışanlar, iş ortakları).  
Bu durum, bu kişiler otel hizmetlerinden faydalandıklarında da geçerlidir.
- **Otel hizmetlerinden faydalanmamış olan kişilerin değerlendirmesi**

### BİLGİ:

#### • Çalışanlara yönelik teşvikler

Çalışanlarınıza değerlendirme toplamaları için teşvikler sunmamanızı şiddetle tavsiye ederiz (örneğin, bir değerlendirmede adının geçmesinden veya belirli bir süre içinde en fazla sayıda değerlendirme toplamasından dolayı ikramiye teklif etmek), çünkü deneyimlerimizden edindiğimiz bilgilere göre bunun hızla davranış kurallarımızın ihlal edilmesine neden olduğu görülmüştür.

Davranış kurallarının ihlal edilmesi durumunda bunun sonuçlarına hemen katlanmanız gerekebilir. Bunlar otel profilindeki uyarılardan, yasal işlemlerden HolidayCheck Awards ödülleri ihraç edilmeye ve „Recommended on HolidayCheck“ listesinden çıkarılmaya ve ayrıca mevcut ödüllerin iptaline kadar değişebilen sonuçlardır.

Yönteminizin kurallara uygun olup olmadığından emin değilseniz [service@holidaycheck.com](mailto:service@holidaycheck.com) adresinden bizimle iletişime geçin.

Güncelleme 25.07.2023

Geçerlilik 25.07.2023