

**\*سیاست سطح خدمات خانه مسافر: تعهدات ما و شما که حامی احترام طرفینی است**

**خانه-مسافر** (در ذات نرم افزاری خود) یک انجمن باز اینترنتی است که به نزدیک کردن گردشگران ایران به ظرفیت گردشگری ایران و جهان فکر می کند؛ این سامانه از طریق پروراندن تجارب مشترک معنا دار میان مردم تمام نقاط جهان با فرهنگ ایرانی و اسلامی اقدام به ارائه خدمات می نماید. جامعه ما شامل میلیونها نفر از مردم ایران و جهان است؛ جامعه ایرانی فوق العاده متنوع است و در فرهنگ خود ریشه ای جهانی دارد، بدیهیست میزبانی در این جامعه ی جهانی گسترده ، با هنجارهای فرهنگی و اجتماعی متنوع ، اقتضانات خاص و حساسی دارد ، که رعایت آن هم بر میزبان و هم بر مهمان لازم می باشد ، به همین دلیل است که تنظیم منشور خانه مسافر ، برای پاسخگویی به تمام نیازهای مهمانان از سراسر جهان و مسائل مربوط به آن ، امری بسیار دشوار و مهم است ، که این وظیفه خطیر ، بر دوش متخصصان خانه مسافر نهاده شده است .

**خانه مسافر** تعهد به ساخت ایرانی گردشگر پذیر دارد ، که در آن به مردم با هر گذشته ای خوشامد گفته شود و به ایشان احترام گذاشته شود، مهم نیست که آنها چقدر از خانه شان دور شده باشند، بلکه آنچه که برای جامعه خانه مسافر اهمیت دارد ، این است که ، آنان مهمان خانه مسافر هستند و جامعه خانه مسافر باید سفری خوش را برای آنان رقم بزند .

برای نیل به این اهداف ، خانه مسافر ، دو اصل بنیادین را محور کار خود قرار داده است ، که این دو اصل شامل :

۱. اصل فراگیری

۲. اصل احترام می باشد ؛ که مهمان و میزبان موظف هستند که آنها را رعایت نمایند و به آن پایبند باشند.

تعهد مشترک ما به حفظ این اصول ، هر یک از اعضای خانه مسافر را قادر می سازد تا بر روی سایت **خانه-مسافر** ، بدون توجه به اینکه چه کسانی هستند، از کجا آمده اند، یا چگونه زندگی می کنند، و یا چه کسانی را دوست دارند؛ احساس پذیرفته شدن با روی خوش را داشته باشند و اقدام به رزرو و انتخاب مکان اقامتی دلخواه خود بنمایند.

**خانه-مسافر** بدون توجه به عواملی همچون ملیت، جنسیت، براساس قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران به همگان خدمت رسانی خواهد کرد.

**خانه-مسافر** تلاش می کند تا در ارائه خدمات خود سیاست عدم تبعیض را به درستی بکار گیرد.

هدف اصلی ما خدمت رسانی در خانه مسافر است، به گونه ای که همه ما، کارکنان، میزبانان **خانه-مسافر** ، با احساس تعلق به همگان ، خدمت رسانی نموده و مهمانان ما با اطمینان از پذیرفته شدن با روی خوش به کشورمان قدم بگذارند.

اصول اساسی منشور خانه مسافر به شرح ذیل می باشد:

## ۱) اصل فراگیری

ما به هر مهمانی (که قوانین کشور جمهوری اسلامی ایران، وی را به عنوان گردشگر داخلی و خارجی پذیرفته باشد) با هر گذشته ای، با مهمان نوازی بسیار و رویی خوش، خوش آمد میگوییم. پیوستن به **خانه-مسافر**، به عنوان یک میزبان یا یک مهمان، به معنای عضویت در یک جامعه ی فراگیر است. تعصب، تبعیض، نژاد پرستی و نفرت هیچ جایی در جامعه و سیاست کاری ما ندارد. همه ی میزبانان ما ملزم به رعایت تمام قوانین بدون در نظر گرفتن عواملی چون نژاد، مذهب، ملیت، هستند.

## ۲) اصل احترام.

ما و شما در تعاملات و برخوردهایمان با یکدیگر با احترام برخورد خواهیم نمود.

**خانه-مسافر** از عرف محلی و هنجارهای فرهنگی در سراسر ایران عزیز قدردانی و حمایت میکند؛ و از میزبانان و مهمانان انتظار دارد تا به عرف محلی و هنجارها متعهد بوده، و در تعاملات با یکدیگر، حسن معاشرت داشته و با احترام با یکدیگر رفتار نمایند؛ علی رغم آنکه ممکن است در شرایطی، گاه دیدگاه ها و باورها به طور کامل با یکدیگر مطابقت نداشته باشد. طرح **خانه-مسافر** به جامعه ی ما تنوعی باور نکردنی از تجارب، باورها، آداب و رسوم در زمینه گردشگری ارائه نموده است و با ارتباط دادن مردم از طیف های گوناگون در عرصه گردشگری، درک و لذت بیشتری را میان تمام گردشگران ایجاد نموده است و پایبندی و اجرای درست چنین نگرشی، از بین برنده تمامی تعصبات و تصورات غلط گردشگران خصوصاً گردشگران خارجی نسبت به جمهوری اسلامی ایران است.



## \*راهنمایی خاص برای میزبان ها در خانه مسافر

به عنوان یک مساله کلی، ما خودمان را به تمام قوانین جمهوری اسلامی ایران و عرف و هنجارهای محلی متعهد می دانیم؛ خصوصاً قواعدی که قابل اجرا در حوزه اسکان خانه مسافر و اماکن عمومی و اقامتی است. میزبانان می بایست برای خدمات رسانی به مشتریان **خانه-مسافر** پاسخ مناسب به تماس های آنها را ارائه نمایند و در صورت بروز هرگونه سوال، تمامی تعهدات خود را به درستی با در نظر گرفتن اصول فراگیری و احترام ارائه نمایند.

**خانه-مسافر** اصول زیر را در جهت پیاده سازی اهداف خود دنبال خواهد نمود.

### ۱. نژاد، رنگ، قومیت، ملیت، مذهب.

میزبانان خانه مسافر موظف به رعایت اصول زیر هستند:

- مهمانی را بخاطر نژاد، رنگ، قومیت، ملیت، مذهب بارعایت قوانین جمهوری اسلامی ایران رد نخواهند کرد.

- هر گونه خدمت رسانی به میهمانان ، بدون در نظر گرفتن نژاد، رنگ، ملیت، مذهب خواهد بود .
- تمامی میهمانان با یکدیگر برابر بوده و میزبان ها هیچ گونه اولویت و برتری را ، بر اساس نژاد، رنگ، ملیت، مذهب در در ارائه خدمات خود نظر نخواهند داشت .
- هیچ گاه اجاره بهای اماکن اقامتی برای میهمانان بر اساس جنسیت و غیره کاهش نخواهد داشت مگر اینکه میزبان بخشی از فضاهای زندگی خود را (به عنوان مثال، حمام، آشپزخانه، و یا نواحی مشترک) با مهمان مشترکا استفاده نماید .
- هیچ گاه شرایط و امکانات اماکن اقامتی براساس جنسیت و غیره بر مهمان تحمیل نخواهد شد ( با رعایت قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران و عرف محلی ) مگر اینکه میزبان بخشی از فضاهای زندگی را با مهمان مشترکا استفاده نماید.
- میزبان های خانه-مسافر ممکن است یک واحد اقامتی را به گونه ای در دسترس مهمانان قرار دهند که ؛ میزبان به صورت مشترک با مهمان ، از بخشی از فضاهای زندگی ، با رعایت قوانین و مقررات و عرف محلی استفاده نماید .

## ۲. ناتوانی

میزبان های خانه-مسافر موظف به رعایت موارد ذیل هستند :

- هیچ مهمانی به دلیل ناتوانی فیزیکی یا مغزی و غیره رد نخواهد شد .
- در صورتیکه مهمان دارای هر نوع معلولیت یا ناتوانی باشد ، میزبانان به هیچ وجه ، نمی توانند شرایط خود را بر وی تحمیل نمایند.
- اماکن اقامتی باید پاسخگوی نیازهای یک مهمان دارای معلولیت بوده و در صورتیکه امکان پاسخگویی به این نیاز در مکان اقامتی نباشد ، میزبانان باید تلاش نمایند تا مکان اقامتی دیگری که متناسب با شرایط وی باشد را تامین نمایند.
- میزبان موظف است تا از وجود یا شدت ناتوانی مهمان کسب اطلاع نماید ، تا با توجه به شرایط مهمان ، نیاز وی را به درستی مرتفع نماید و در حین و پایان ارائه ی خدمت با مهمان گفتگو نماید ، که آیا نیاز های مهمان به درستی تامین شده است یا خیر .
- میزبان در ارائه ی خدمت ، باید اقدام به تامین دستگاه هایی نماید که برای حرکت ، به مهمان معلول یا ناتوان کمک می کند و در صورتیکه دستگاه ها و امکانات مکان اقامتی ، برای حرکت مهمان ، مانع ایجاد کرده و یا حرکت وی را محدود می نماید ، باید به درستی توسط میزبان ، کنترل شده و در اسرع وقت رفع مشکل شود .
- میزبان به هیچ وجه حق ندارد تا در ارائه امکانات ، به دلیل معلولیت مهمان ، میان مهمانان تفاوتی را قایل شود و یا برای مهمانی ، اولویت خاصی را در نظر گیرد .
- میزبان ها موظف هستند تا در حد توان ، برای برقراری ارتباط با مهمانان معلول یا ناتوان ، از طریق ابزارهایی که برایشان در دسترس و قابل درک است ، از جمله : اپراتورهای بازپخش (برای کسانی که ضعف شنوایی دارند) و ایمیل (برای افراد با اختلالات بینایی با استفاده از صفحه نمایش هایی که ابزار خواننده شدن دارند) استفاده نمایند.
- میزبان ها مکلف هستند تا در ارائه خدمات در اماکن اقامتی خود ، تا حد ممکن و طبق قوانین ، انعطاف پذیری لازم را در رفع نیازهای مهمانان ناتوان داشته باشند ؛ از جمله این موارد شامل :

در صورتیکه مهمان معلول، تقاضای استفاده از فضای پارکینگ در دسترس، در نزدیکی واحد اقامتی را درخواست نماید؛ میزبان و مهمان برای رسیدن به توافقی که نیازهای طرفین را مرتفع نماید، باید گفتگو نموده و میزبان براساس قوانین و عرف محلی و شرایط و امکاناتی که دارد، باید تصمیم مقتضی را اتخاذ نماید.

- میزبانان خانه-مسافر مکلف هستند تا اطلاعات دقیق و صحیحی را، در مورد ویژگی های واحد اقامتی (به طور کامل) ارائه دهند، تا ارزیابی دقیق از واحد اقامتی، برای مهمانان معلول ایجادشود؛ بدین ترتیب، مهمان تصمیم لازم را در خصوص اینکه، آیا مکان اقامتی متناسب با نیازهای فردی وی هست یا خیر، اتخاذ نماید.
- میزبان باید به مهمان اجازه ی انتخاب مکان اقامتی را به نحو آزادانه بدهد، تا اشخاص خودشان ارزیابی کنند که آیا واحد اقامتی متناسب با نیازهای فردیشان هست یا خیر.

### ۱. ترجیحات شخصی

میزبانان خانه-مسافر در خصوص موارد زیر، در تصمیم گیری براساس قوانین و مقررات، مختار خواهند بود:

۱. به جز مواردی که در قانون و ضوابط خانه مسافر ممنوع است و یا در بالا به آن اشاره شد، میزبانان خانه-مسافر ممکن است، از اجاره دادن مکان اقامتی خود، به دلایل و ترجیحات شخصی امتناع نمایند. به عنوان مثال، میزبان می تواند از اجاره دادن مکان اقامتی خود به اشخاص، به دلیل همراه داشتن حیوانات خانگی خودداری نمایند یا مهمانانی را که سیگار می کشند، در مکان اقامتی خود نپذیرند.
۲. میزبانانی که در دین خود، محدودیت هایی در مصرف مواد غذایی دارند و در لیست غذایی خود، (با رعایت قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران)، این محدودیت ها را اعمال می نمایند، می توانند فقط مهمانانی را بپذیرند که به این محدودیت های شرعی احترام می گذارند. مانند میزبانی که یهودی است و باید موارد حلال دین یهودیان را رعایت نماید و یا میزبانی که گیاهخوار هست و فقط می تواند غذای گیاهی را برای مهمان خود سرو نماید و این مطلب را هم در شرایط مکان اقامتی خود، به سایت خانه مسافر اعلام کرده باشد.
۳. لازم به ذکر است که علی رغم اینکه تمامی میزبانان موظف به رعایت اصل فراگیری و احترام هستند؛ اما طبق قوانین و مقررات و منشور خانه مسافر، هیچ چیز در این سیاست، مانع از آن نخواهد شد تا یک میزبان، مهمانی را براساس ترجیحات شخصی و یا عدم رعایت قوانین و مقررات نپذیرد. از جمله این موارد شامل سیگار کشیدن مهمان در مکان اقامتی، تحت تعقیب بودن و یا محافظت خاص از شخص توسط نهادهای امنیتی و غیره می باشد.
۴. از آنجا که وقتی مهمانی حتی به دلایل قانونی و مشروع توسط میزبانی پذیرفته نمی شود، ممکن است، احساس ناخوشایندی به دلیل پذیرفته نشدن در مکان اقامتی، برای وی ایجاد شود؛ به همین دلیل یک میزبان موظف است حتی المقدور دلایل خود را برای عدم پذیرش مهمان، با رویی خوش و با رعایت ادب و احترام، برای وی توضیح دهد و بیان نماید؛ فلذا در صورتیکه عدم پذیرش مهمان با در نظر گرفتن الگوهایی باشد که معایر دلایل موجه و قانونی بوده و مطابق استانداردها نباشد، خانه مسافر می تواند، به دلیل انجام این تخلف، رتبه ی مکان اقامتی را در سایت خود کاهش داده و یا برخی از امتیازات را از وی سلب نماید و یا قرارداد خود را با وی به حالت تعلیق درآورد.

### **\*در صورت عدم انطباق مهمان با سیاست های خانه مسافر ، خانه مسافر باید با وی چگونه برخورد کند ؟**

۱. اگر مسئله ای که مهمان و میزبان ، در خصوص آن با هم اختلاف دارند ، در مورد مسئله ( زبان ) باشد ؛ این مسئله مغایر با سیاست عدم تبعیض و فراگیری است ؛ فلذا از میزبان خواسته خواهد شد که این شرط را برای پذیرش مهمان حذف نموده و درک زبانی خود را افزایش دهد و در جهت مطابق ساختن خود ، با سیاست عدم تبعیض و پذیرش مهمان ، گام بردارد . خانه مسافر نیز ممکن است باتوجه به قوانین و مقررات و با درنظر گرفتن سایر شرایط ، جریمه های درنظر گرفته شده و ذکر شده در بالا را ، در مورد میزبان به عمل می آورد .
۲. اگر میزبان به اشتباه و یا براساس دلایل نادرست ، مهمانان را بر اساس ویژگی خاصی در مکان اقامتی خود نپذیرد ، و یا در برخورد خود با مهمانان ، به گونه ای عمل نماید ، که این امر ، نشان دهد اقدامات وی ، با سونیت همراه بوده است ، خانه-مسافر میتواند جریمه هایی را براساس قوانین و ضوابط برای میزبان درنظر بگیرد .
۳. خانه مسافر با درنظر گرفتن اهداف و رعایت اصول خود ، به سمت ایجاد ایرانی قدرتمند و گردشگر پذیر حرکت خواهد کرد ، اما در پیمودن مسیر خود ، همواره با سنجش های دقیق از اماکن اقامتی ، اطمینان حاصل می نماید تا بهترین خدمات به مهمانان خانه مسافر ارائه گردد و خاطراتی خوش را ، در سفرها برای گردشگرانی که به ایران اسلامی قدم میگذارند ، رقم بزند.

### **\*استانداردها و انتظارات خانه-مسافر در ارائه خدمات به گردشگران چیست ؟**

متخصصان خانه مسافر، این منشور را ، باهدف بیان استانداردها و ضوابط خود در ارائه خدمات در حوزه گردشگری ارائه نموده اند ، تا براساس تجربیات گسترده خود ، که در تعامل با جامعه ی خانه مسافرکسب نموده اند ، در یک چهارچوب واحد، اقدام به ارائه خدمت نموده و در عین حال سفری امن و ایمن را در نهایت آرامش و لذت ، برای گردشگران ومهمانان خود به ارمغان آورند .

### **\*نحوه اجرای استانداردها و ضوابط خانه مسافر چگونه است ؟**

هر تصمیم اجرایی و یا تصمیماتی که خانه مسافر در خصوص تعیین ضوابط واستانداردهای خانه مسافر می گیرد ؛ نتیجه کار دقیق و مفصل یک تیم متخصص از کارشناسان است ، که با هدف رسیدن به اهداف و ارائه بهترین خدمات با انجام نظرسنجی های دقیق از گردشگران ومهمانان ، فعالیت می کنند .

### **\*اگر با یک تصمیم ویا سیاست خانه مسافر موافق نیستید ؛ چه اقداماتی را می توانید انجام دهید ؟**

تیم تصمیم گیری و اجرایی خانه مسافر ، تیمی بسیارحرفه ای هستند، اما آنها نیز، انسان هستند. بنابراین، در مواردی ، ممکن است ، تصمیم گیری هایشان ، درست نباشد و یا با نواقصی همراه باشد؛ فلذا درصورتیکه شما با یکی از تصمیمات اتخاذ شده ما موافق نیستید ویا مخالفید،شما مهمان محترم می توانید با ما تماس بگیرید و نظرات خود را با ما در میان بگذارید؛ گروه کارشناسان خانه

مسافر پس از دریافت نظرات شما ، مسائل را به دقت بررسی خواهد نمود و استانداردها و انتظارات خود را مورد بازبینی قرار خواهند داد و به دغدغه های شما پاسخ درست و منطقی را خواهند داد .

لازم به ذکر است که ، شما با بیان نظرات خود ، کمک شایانی را در جهت ارتقای ارائه خدمات خانه مسافر به گردشگران و ایجاد جامعه ای گردشگر پذیر خواهید داشت .

### **\* آیا استانداردها و ضوابط ارائه خدمات خانه مسافر در طول زمان تغییر میکنند؟**

از آنجا که خانه مسافر همواره با هدف یادگیری ، رشد و ارتقای خود ، فعالیت می کند و در طول زمان ، استانداردها و انتظاراتمان تکامل می یابند؛ در صورتیکه هر گونه سوال و یا ابهامی در مورد یک وضعیت خاص و یا ضابطه ای از ضوابط خانه مسافر دارید، قبل از رزرو مکان اقامتی خود ، اطمینان حاصل کنید که استانداردها را مرور کرده اید و سوالات خود را با کارشناسان خانه مسافر و یا سایت خانه مسافر مطرح نمایید .

### **\* جامعه خانه مسافر، جامعه ای مبتنی بر اعتماد**

یکی از مهمترین اهداف موسسان خانه مسافر ، ایجاد جامعه ای است که در آن هر کسی حقیقتاً می تواند بر پایه اعتماد ، به کشور عزیزمان سفر خوب و خوشی داشته باشد ؛ بنابراین همچنان که **خانه-مسافر** در مسیر خود ، با توجه به اهداف و اصول به رشد و تعالی خود ادامه می دهد ، اما طبق این منشور ، استانداردهای خود را جمع آوری نموده است تا برای همیشه در ارائه خدمات گردشگری خود ، با رعایت ارزش ها و هنجارهای جامعه ی ایرانی اسلامی ، ایرانی گردشگر پذیر را به جهانیان معرفی نماید .

منشور خانه مسافر یک سند همیشه زنده است ، که به طور مداوم متخصصان گردشگری خانه مسافر بر روی رویکردهای آن با توجه به شرایط و بررسی های دقیق ، برای ارائه بهترین خدمات ، تجدیدنظر خواهند نمود.

اما پنج استاندارد بسیار مهم که جهت نیل به این اهداف از آنها استفاده می کنیم و همواره در تلاشیم تا آن را تامین نماییم ، به شرح ذیل خواهد بود .

۱. ایمنی : Safety

۲. امنیت : Security

۳. عدالت : Fairness

۴. صحت : Authenticity

۵. قابلیت اطمینان : Reliability

۱. ایمنی

جامعه خانه-مسافر، از لحظه ای که شما ماجراجویی تان را آغاز می نمایید؛ با شما همراه خواهد بود، که تنها در این حالت است که شما به این جامعه اعتماد کرده و احساس ایمن بودن خواهید داشت؛ بنابراین؛ ایمنی اولین اولویت ماست؛ بدین ترتیب ما موظفیم تا شما را از به خطر افتادن و یا تهدید شدن توسط هر کسی محفوظ بداریم.

### ✓ آسیب رساندن به خود و دیگران

شما مهمان و میا میزبان محترم نباید هیچگونه حمله فیزیکی یا جنسی، سوء استفاده جنسی، خشونت خانگی، سرقت، قاچاق انسان، و یا سایر اعمال خشونت آمیز را مرتکب شوید، و یا هرکسی را مجبور به انجام کاری خلاف اراده و خلاف قوانین و مقررات نمایید. ما در این منشور بیان می نماییم که اعضای سازمان های خطرناک، از جمله تروریست ها، سازمان های جنایی، و گروه های خشونت آمیز، گروه های نژادپرست، در جامعه خانه مسافر به هیچ وجه استقبال نمی شوند و حتی در برخی موارد طبق قوانین جمهوری اسلامی ایران با آنان برخورد خواهد شد.

ما خودکشی، آسیب به خود، ناهنجاری های تغذیه ای و مصرف مواد مخدر را بسیار جدی گرفته و تلاش میکنیم تا به منظور جلوگیری از بروز این حوادث و آسیب ها، به مردم کمک نماییم.

### ✓ تهدید کردن

شما نباید به هیچ کسی با کلمات، رفتار و یا اقدامات فیزیکی تان آسیب برسانید. ما همچنین تهدید و اعمال صدمه به خود را کاملاً جدی گرفته و در صورتیکه از یک تهدید آگاه شویم، در این راستا مطابق قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران، با فرد خاطی برخورد خواهیم نمود و فرد خاطی را به مراجع ذی صلاح قانونی معرفی خواهیم نمود.

### ✓ ایجاد موقعیت های خطرناک

✓ میهمانان و میزبانان ما حق نگهداری از سلاح های سرد و گرم و یا حیوانات وحشی را نداشته و میزبانان باید دقت لازم را در چیدمان وسایل اماکن اقامتی به گونه ای رعایت نمایند که احتمال ایجاد آتش سوزی، برق گرفتگی، حریق و غیره، در اثر استفاده از وسایل و تجهیزات به حداقل برسد و همچنین میزبانان ما، موظف هستند تا موانع را برای فرار اضطراری در شرایط حریق و غیره مرتفع نمایند.

## ۲. امنیت

جامعه خانه-مسافر همه ی تجارب و اطلاعات خود را با تنظیم و تبیین منشور خانه مسافر در اختیار میزبانان و میهمانان قرار می دهد، تا امنیت و آرامش شما را تضمین و تامین نماید. چه اینکه شما خانه خود را به عنوان یک میزبان در اختیار ما میگذارید و یا شما مهمان عزیز، به ما افتخار مهمان نوازی از خودتان را بدهید. در هر صورت، شما باید اطمینان داشته باشید که خانه مسافر در نهایت امنیت، خاطره خوشی را برای شما رقم خواهد زد.

### ✓ سرقت، خرابکاری، و یا اخاذی

شما ( میزبان و مهمان محترم ) نباید اموالی را که مالکیت آن ، متعلق به شما نیست ، بردارید و یا بدون کسب موافقت و اجازه از مالک مال ، از آن استفاده نمایید .

هیچ یک از مهمان ها و یا میزبان ها به جز در موارد مندرج در منشورخانه مسافر و یا قوانین و ضوابط جمهوری اسلامی ایران ، حق کپی کردن کلید و یا اسناد هویتی دیگران ، آسیب زدن به اموال دیگران ، اقامت در مکان اقامتی پس از اتمام تاریخ اسکان قانونی مهمان و یا تهدید هر شخصی به هر نحو اعم از استفاده از کلمات رکیک و توهین و غیره و همچنین آسیب رساندن به دستاوردهای طرفین و یا سایر اشخاص را ، ندارد.

### ✓ هرزنامه، فیشینگ، یا تقلب

مهمان ها و یا میزبانان حق اجاره دادن مکان اقامتی و یا دریافت و پرداخت وجه ، خارج از سیستم قانونی و الکترونیکی **خانه مسافر** را **نخواهند داشت** . و در صورتیکه موارد زیر در خانه مسافر توسط مهمان یا میزبان صورت پذیرد ، برای خانه مسافر حق پیگیری در مراجع قضایی و برخورد با متخلفین و اعاده حیثیت طبق قوانین جمهوری اسلامی ایران محفوظ خواهد بود .

از جمله موارد تقلب و یا فیشینگ ، به شرح ذیل خواهد بود :

تقلب در هزینه رزرو ، تقلب بر روی کارت اعتباری مردم و یا پول شویی ، و یا ایجاد سیستم مشابه خانه مسافر در سایت های دیگر ، بدون رعایت نمودن حق مالکیت فکری و معنوی طرح خانه مسافر و یا ایجاد ترافیک رزرو در سایت های دیگر با هدف آسیب رساندن به سایت خانه مسافر و یا منحرف کردن راه های پرداخت الکترونیکی برای دیگران ، و یا سوء استفاده از سیستم ارجاع خانه مسافر و یا ادعاهای دروغین در برابر دیگر اعضای جامعه خانه مسافر نسبت به تعهدات خانه مسافر ، به منظور آسیب زدن به جایگاه و برند خانه مسافر .

### \*نقض حریم خصوصی یا حقوق مالکیت معنوی دیگران

مهمان ها و یا میزبان ها ، حق دسترسی به حساب های افراد دیگر ، یا نصب دوربین مخفی و یا جاسوسی و یا نقض حریم شخصی دیگران و یا رایت و کپی علائم تجاری را ، بدون رعایت قوانین جمهوری اسلامی ایران نخواهند داشت .

### ۳. عدالت

جامعه **خانه-مسافر** به دلیل ارتباط با طیف گسترده ای از اشخاص ( شامل مهمان ها و میزبان ها ) ، همچون جهان اطرافمان ، جامعه ای متنوع، منحصر به فرد، و پر جنب و جوش است. در این میان ، عدالت یکی از عناصر بسیار مهم و اساسی است ، که ما را با انسجام در کنار هم نگه می دارد و چیزی که این امکان و انسجام را بوجود می آورد، اعتماد به یکدیگر، ادغام یکپارچه در جوامع، و احساس حقیقی تعلق داشتن است.

### ✓ رفتار تبعیض آمیز و یا سخنان تنفرآمیز



شما(میزبان ها) باید در هر تعاملی با همه با احترام رفتار کنید. بنابراین، شما باید تمام قوانین اجراشدنی و اصول خانه مسافر را به درستی دنبال کنید و با دیگران به دلیل اختلاف نژاد، قومیت، ملیت، عقاید مذهبی ، معلولیت، و یا بیماری های جدی (خطرناک) ، متفاوت رفتار نکنید. همچنین توهین و یا تحقیر و بد رفتاری با دیگران ، در جامعه خانه مسافر به کلی ممنوع و غیرمجاز است .

#### ✓ قلدري يا اذيت و آزار ديگران

شما(مهمان و يا ميزبان ) نبايد اطلاعات شخصي ديگران را جهت شرمنده كردنشان و يا باج خواهي از آنها به اشتراك بگذاريد. همچنين نبايد ديگران را با رفتار خود به هرنحو مورد اذيت و آزار قرار دهيد، همچنين بدنام كردن ديگران و يا نقض استانداردها و اصول منشور خانه مسافر و قوانين و مقررات جمهوری اسلامی ایران نیز نباید صورت پذیرد ؛ که در صورت تخلف ، طبق قوانین و مقررات با متخلف برخورد قانونی را خواهیم داشت .

#### ✓ اخلاخ در جامعه اطراف

شما(مهمان و يا ميزبان ) نبايد فضاهای مشترک و مشاع را تخریب کنید يا با همسايگان ويا سايرمسافران و يا ميزبان ها بد رفتاری داشته باشيد و يا برای کسانی که در اطراف شما هستند، مزاحمت ایجاد کنید و يا به نگرانی های اطرافيان خود و يا جامعه اطرافتان پاسخ ندهيد.

#### ۴. صحت

جامعه خانه مسافر ، خاطراتی لذت بخش و هیجان انگیز از سفر برای شما ایجاد می نماید و از آنجایی که جامعه ما بر مبنای اعتماد ساخته شده است، رعایت اصل صداقت و صحت در بیان امکانات و خدمات ارائه شده به مهمانان و ميزبان ها ، اصلی ضروری و بسیار مهم برای ماست .این اصل به ما کمک می نماید تا به درستی میان انتظارات گردشگران و گردش پذیران تعامل و توازن برقرار نماییم و در جهت نیل به اهدافمان ، با شتاب بیشتری حرکت کنیم .

#### ✓ تحريف خود

شما حق نخواهيد داشت برای اسكان در مکان اقامتی و يا جذب گردشگر ، يك نام جعلی و يا تاريخ تولد جعلی بسازيد و يا برای استفاده از يك مکان اقامتی ، بدون اجازه ميزبان ، اقامت گزينيد و يا رواديد و ويزای جعلی را ارائه دهيد و يا حساب های کاربری مجعول را به ميزبان معرفی نماييد و يا اگر شما زیر ۱۸ سال سن داريد ، نمی توانيد بدون اجازه کتبی و رسمی از والدين خود ، اقدام به افتتاح حساب و يا رزرو واحد اقامتی داشته باشيد .

#### ✓ تحريف (يا بد نمايش دادن) فضای خود

شما(میزبان ) نبايد اطلاعات نادرستی را از مکان اقامتی و يا امکانات آن و يا نحوه دسترسی به مکان اقامتی ارائه دهيد .

گمراه کردن مردم درباره نوع، طبیعت، و یا جزئیات مکان اقامتی و یا قیمت گذاری فریبنده و یا ارائه اندازه و مختصات مجعول از واحد اقامتی، ممنوع بوده و در صورت مشاهده و یا دریافت گزارش تخلف، با متخلف برخورد مقتضی را خواهیم داشت.

#### ✓ تجارب خانه مسافر، صرفاً به معنای اجاره دادن مکان اقامتی و یا معامله صرف نیست.

**خانه-مسافر** به عنوان بستری خوب و قابل اعتماد که به مردم اجازه می دهد تا خانه های خود را به اشتراک بگذارند شکل گرفته و مشغول خدمت رسانی است.

هر چند که **خانه-مسافر** از روزهای اول، با هدف به اشتراک گذاشتن خانه های ایرانی جهت اجاره، برای ایجاد و معرفی ایرانی گردشگرپذیر اقدامات خود را آغاز نمود، اما همچنان اعتقاد دارد که بسترسازی برای گسترش خانه مسافر صرفاً جهت انجام یک معامله و اجاره دادن اماکن اقامتی نیست؛ بلکه خانه مسافر در گسترش اماکن اقامتی و اجاره ی آنها؛ به دنبال آن است که محلی امن و آرام و ایمن را برای تمام مردم جهان فراهم کند تا تجربه ی سفری به یاد ماندنی را در ایران داشته باشند و به مکانی که برای اقامت اجاره می نمایند، تعلق داشته باشند و از اقامت در آن لذت ببرند.

#### ۵. قابلیت اطمینان

تجربه اقامت در **خانه-مسافر**، تجربه ای منحصر به فرد و خاص است. و از آنجایی که جامعه ی خانه مسافر، بر اساس بیان جزئیاتی از اماکن اقامتی به مهمانان، اقدام به ارائه ی خدمات می نماید، از این رو، جامعه ی ما باید به گونه ای توانمندی های خود را بروز دهد، که همگان، به جامعه ما اطمینان و اعتماد کامل داشته باشند؛ فلذا این اطمینان حاصل نخواهد شد، مگر با ارتباطات درست و ارائه به موقع خدمات به مهمان ها و یا تامین و پاسخگویی سریع و کارآمد به نیازهای گردشگران و مخاطبان خانه مسافر.

#### ✓ ارائه فضاهای غیر قابل سکونت

میزبان نباید فضاهایی را که آب یا برق و یا سایر امکانات و استانداردهای تعریف شده و یا متعارف را، برای سکونت ندارد، اجاره دهد و همچنین اجاره دادن فضاهای غیر ثابت (همچون قایق در حال حرکت بر روی آبها) و یا اماکنی که میزبان، مالکیتی بر روی آن ندارد و یا از سوی مالک آن، اجازه ای مبنی بر اجاره آن ندارد ممنوع است.

#### ✓ زیرپا گذاشتن تعهدات

طبق ضوابط خانه مسافر، امکان ارائه تخفیف برای مسافران وجود ندارد، مگر آنکه این شرایط در سایت رسمی خانه مسافر درج شود و طبق قوانین و سیاست های لغو و کنسلی، مهمان نمی تواند پس از پایان مهلت تعیین شده برای اقامت و اسکان، قرارداد اجاره خود را لغو نماید. همچنین مهمان باید تمامی قوانین و ضوابط را در استفاده از واحد اقامتی رعایت نماید و مهمان و میزبان حق نخواهند داشت تا خلاف ضوابط و قوانین عمل نمایند.

## ✓ بی توجهی و اهمال کاری در خصوص رعایت قوانین و مقررات

شما نباید نسبت به قوانین و مقررات خانه مسافر، برای رزرو و یا در طول مدت اقامت مهمان و ارائه یک مکان اقامتی برای میزبانی، بی توجه بوده و یا در صورت بروز اختلاف میان مهمان و میزبان، نباید نسبت به حل و فصل اختلافات با رعایت قوانین و مقررات بی توجه باشید و یا با عمد، قوانین و مقررات را رعایت ننمایید.

## ✓ استانداردهای مهمان نوازی

مهمان نوازی به این معناست که شما باید در نهایت ادب، احترام و روی خوش با مهمانان برخورد داشته باشید و در خصوص استانداردهای میزبانی و چگونگی آن، اطلاعات بیشتری را کسب نمایید.

## ✓ ایمنی خانه

شما باید نکات و ترفندهایی را، برای ایمن تر کردن خانه ها بیاموزید و قبل از معرفی مکان اقامتی خود به سایت خانه مسافر، جهت اجاره ی آن، این نکات را در مکان اقامتی خود به کار ببرید.

## \*شرایط اعمال سیاست های لغو رزرو

**خانه-مسافر** به میزبانان این قدرت و اختیار را برای لغو رزرو و یا با حصول شرایطی، مکان دیگری را برای اسکان در اختیار مهمان قرار می دهد.

در صورتیکه یک مهمان یا میزبان در شرایطی قرار بگیرد که، رزرو خود را لغو نماید و یا شرایطی برای آنان ایجاد شود، که بر روی توانایی آنان برای لغو رزرو تاثیر بگذارد؛ مهمان و یا میزبان مکلف است تا در اسرع وقت اقدام به لغو رزرو نماید و مسئولیت این مسئله بر عهده ی خود اشخاص خواهد بود و بدین ترتیب مطابق ضوابط و قوانین خانه مسافر با آنان رفتار خواهد شد.

در مواردی بسیار نادر ممکن است که **خانه-مسافر**، دلیل یک مهمان یا میزبان را برای لغو رزرو موجه تشخیص دهد و مورد را مشمول اعمال سیاست های تخفیف دهنده تشخیص دهد؛ فلذا حسب تشخیص خود و مطابق با قوانین و مقررات و منشور خانه مسافر با وی، تصمیم مقتضی را اخذ خواهد نمود.

به عنوان نمونه در صورتی که یک میزبان، به دلایل ناموجه، از پذیرش مهمان خودداری کند، خانه مسافر می تواند، امتیاز میزبان را برای معرفی و اجاره مکان اقامتی خود، لغو نموده و اقدام به دریافت خسارت از وی نماید و یا رتبه ی خانه را در سایت خانه مسافر کاهش دهد و یا برای مدت زمانی معین، نمایش و معرفی خانه ی میزبان خاطی را، از سایت خود، حذف نماید.

و در صورتیکه **خانه-مسافر** تشخیص دهد که دلیل میزبان برای لغو و یا عدم پذیرش مهمان از جمله موارد سیاست های تخفیفی می باشد، **خانه-مسافر** ممکن است از اعمال مجازات های تعیین شده، در منشور **خانه-مسافر**، چشم پوشی کند.

## شرایط اعمال سیاست های تخفیف ، عبارتند از:

- مرگ غیر منتظره و یا بیماری جدی میزبان، مهمان یا یک عضو درجه یک از خانواده آنها.
- جراحات جدی در فرد ، به گونه ای که ، به طور مستقیم توانایی مهمان را برای سفر و اسکان و یا توانایی یک میزبان را ، برای میزبانی محدود نماید .
- بلاای طبیعی ویژه و یا حوادث ویا تغییرات آب و هوایی شدید که بر شرایط مبدا ویا مقصد اقامت شخص ، تأثیر بگذارد.
- محدودیت های فوری مسافرت و یا دستورات امنیتی ، که از سوی نهادهای امنیتی کشور جمهوری اسلامی ایران و مطابق قوانین و مقررات کشور صادر شده باشد.
- بروز و شیوع بیماری های حاد ویا بومی ، که توسط مقامات ملی و یا بین المللی معتبر (مانند مرکز کنترل بیماری ایالات متحده و یا سازمان بهداشت جهانی) اعلام شده باشد .
- در صورت بروز آسیب جدی به اموال یا وسایلی که برای میزبانی مطلوب ، نیاز است و این آسیب به گونه ای باشد که ، به طور مستقیم توانایی میزبان را برای پذیرش مهمان و پذیرایی شایسته ، تحت تاثیر قرار می دهد .
- احکام نهایی و قطعی صادر شده از محاکم جمهوری اسلامی ایران ، و یا احکامی که توسط محاکم دولتی ایران اجرا می شود پس از زمان رزرو ، به عنوان مانع ، ایجاد شود .

### \*چه معاذیری برای خانه مسافر قابل بررسی و پذیرش است ؟

تنها معاذیری پس از لغو رزرو ، توسط سامانه خانه مسافر قابل بررسی و پذیرش است که قبل از ثبت رسمی لغو رزرو در سایت خانه مسافر ، شما میزبان یا مهمان خود را از لغو رزرو ، آگاه نموده باشید .

لازم به ذکر است ، شما باید تلاش نمایید تا در حالتی اقدام به لغو رزرو و اطلاع به سامانه خانه مسافر نمایید که ، دلیلتان برای لغو رزرو ، تحت پوشش معاذیر خانه مسافر قرار داشته باشد ، و فوراً این مسئله را با کارشناسان خانه مسافر در میان بگذارید .

شما باید در نظر داشته باشید که خانه مسافر ، فقط ظرف ۲۴ ساعت ، از زمان بررسی نهایی محل اقامت در هنگام خروج و تحویل مکان اقامتی ، ادعاها و معاذیر را ، همراه با دلایل و مستندات معتبر ، از شما خواهد پذیرفت و آن را مورد بررسی قرار می دهد ، و در غیر این صورت ، خانه مسافر از گزارش شما ، جهت ارتقای سیستم خدمت رسانی خود به گردشگران و گردش پذیران ، استفاده می نماید .

### \*سیاست استرداد وجه پرداخت شده ، جهت رزرو خانه مسافر به مهمانان چگونه است ؟

مهمان محترم ، اگر میزبان شما رزروتان را لغو کند ، شما می توانید وجه پرداختی مکان اقامت قبلی خود را ، جهت رزرو یکی دیگر از اماکن اقامتی خانه-مسافر انتقال داده و یا درخواست استرداد وجه نمایید .

در صورتیکه شما مشکلی برای سفرویا اقامت در اماکن اقامتی خانه مسافر دارید ، و این مسئله ، مانع از تکمیل سفرو اسکان شما می شود ، و شما قادر به حل مساله با میزبانان نیستید، سیاست استرداد هزینه رزرو مهمان ، ممکن است با شرایط خاص و در نظر گرفتن سایر عوامل توسط خانه مسافر ، در مورد شما به کار گرفته شود .

### **\*معاذیر مربوط به شرایط سفر**

موقعیت هایی که ممکن است ، مشمول شرایط و سیاست های استرداد وجه باشند، در قالب یکی از دسته های زیر قرار خواهند گرفت :

۱. میزبان نتواند دسترسی مناسب و درستی را در خصوص مکان رزرو ارائه دهد .
۲. ویژگی ها و امکانات مکان اقامتی در سایت خانه مسافر ، به صورت نادرست و یا تحریف شده به مهمان ها ارائه شده باشد . به عنوان نمونه، تفاوت در تعداد اتاق خواب ها، مختصات مکان اقامتی ،وجود داشته باشد .
۳. مکان اقامتی به طور کلی تمیز نباشد یا ناامن بوده و یا یک حیوان وحشی در مکان وجود داشته باشد ، که قبل از رزرو و در شرایط مکان اقامتی ، بیان نشده باشد.

در صورتی که یکی از معاذیر بالا برای شما ایجاد شود و از طرف خانه مسافر پذیرفته و تایید شود ، خانه-مسافر برای شما امکان استرداد و یا امکان استفاده مجدد از وجه پرداخت شده را برای پیدا کردن و رزرو یکی دیگر از محل های اسکان ، توسط شما ، به شکلی معقول و منطقی ، فراهم میکند. (منطبق با تعداد شب هایی که رزرو نموده اید و شب هایی که در مکان اقامتی اقامت نداشته اید) میزان مبلغی که برای هر استرداد توسط خانه مسافر ، در نظر گرفته می شود ، به ماهیت و مشکلی که برای سفر شما (مهمان یا میزبان ) ایجاد می شود بستگی دارد .

### **\*معیارهای ما برای پذیرش معاذیر شما**

برای مطرح نمودن ادعا و بیان عذر خود ، شما باید موارد زیر را رعایت نمایید :

- تماس با ما ظرف ۲۴ ساعت پس از بررسی نهایی مکان اقامتی جهت خروج مهمان ، برای مستندسازی مالی توسط خانه مسافر ، تا پرداخت وجه و یا تسویه حساب با میزبان متوقف شود. این موارد شامل عکس و یا سایر مدارکی است که بتوان بعنوان دلیل ، آن را پذیرفت .
- شما باید اطلاعات لازم را برای رفع و پیگیری مسئله ، به کارشناسان خانه مسافر ارائه دهید و در این مسئله ما را یاری نمایید و پاسخگوی سوالات ما باشید.
- خود شما (مهمان یا میزبان ) نباید ، مستقیم یا غیر مستقیم ویا به دلیل قصور و یا تقصیر باعث بروز مشکلات سفرو یا مسائل مربوط به اقامت ، در مکان اقامتی شده باشد.
- قبل از طرح ادعای خود ، تمام تلاش خود را انجام دهید و پیشنهادات معقول خود را ، برای اصلاح شرایط و مشکلات سفر با میزبان در میان بگذارید ؛ از جمله این تلاش ها این است که ، به میزبان خود در **خانه-مسافر** پیام دهید تا وی را از این موضوع آگاه نمایید .

توجه داشته باشید که خانه مسافر در هنگام بررسی مسئله ، به این موارد توجه ویژه خواهد داشت .

### **\*شرایط و خدمات به روز شده توسط خانه مسافر**

در منشور خانه مسافر ، موارد زیر ، پس از بررسی توسط کارشناسان ما ، به روز رسانی گردید :

۱. شرایط و ضوابط اراده خدمات به مهمانان و میزبانان
۲. شرایط خدمات پرداخت
۳. سیاست های حفظ حریم خصوصی
۴. سیاست استرداد وجه پرداخت شده جهت رزرو به مهمان
۵. شرایط و ضوابط گارانتی اماکن اقامتی جهت اجاره برای میزبان.
۶. شرایط و ضوابط پذیرش معاذیر
۷. تبیین و توضیح سیاست ها و اهداف خانه مسافر و بیان مصادیق آن ، جهت خدمت رسانی هرچه بهتر .

### **\*سیاست استرداد پول مهمان ها به خودشان**

خانه مسافر، شرایط و ضوابطی را، به موجب این منشور بیان می دارد تا استرداد وجه رزرو به مهمان به درستی و مطابق با شرایط و ضوابط و با کمترین دغدغه صورت پذیرد .

این سیاست ها در مواردی اعمال می گردد که ؛ مهمان، رزرو را انجام داده باشد و هزینه ای را برای اسکان از طریق سایت خانه مسافر پرداخت نموده باشد ، ولی در هنگام اقامت ، با مسایل و مشکلاتی رو به رو شود که مانع از اقامت و بهره مندی وی گردد .

#### **۱. مشکلات سفر**

مسایل و مشکلات سفر می تواند در قالب های زیر برای مهمان یا میزبان ایجاد گردد:

- میزبان ، لغو رزرو مهمان را ، در مدت کوتاهی قبل از شروع اقامت و در غیر از بازه ی زمانی که برای لغو رزرو وجود دارد ، انجام دهد .
  - میزبان ، نتواند به مهمان امکانات منطقی برای دسترسی و اقامت در مکان اقامتی را ارائه دهد. (به عنوان مثال، نتواند کلید و یا یک کد امنیتی را به مهمان بدهد ) .
  - میزبان، شرایط اسکان و مکان اقامتی را بر روی سایت خانه مسافر به صورت نادرست و یا غیر دقیق شرح دهد؛ مثلا:
    ۱. اندازه و مساحت مکان اقامتی (به عنوان مثال، تعداد و اندازه اتاق خواب ها، حمام و یا آشپزخانه یا اتاق های دیگر)،
    ۲. میزبان ، در معرفی و بیان امکانات مکان اقامتی خود ، اشاره ای به این موارد نداشته باشد :
- به عنوان مثال : اینکه مهمان حق استفاده انحصاری از مکان اقامتی را دارد یا مهمان و میزبان به نحو مشترک از مکان اقامتی استفاده می نمایند .و آیا طرف دیگر، از جمله میزبان، در طول رزرو در مکان اقامتی خواهد بود یا خیر .

۳. امکانات خاص و یا ویژگی های خاصی که در معرفی مکان اقامتی، در سایت خانه مسافر، ارائه شده است؛ مانند دکوراسیون، استخر، وان داغ، جکوزی، حمام (توالیت / دوش / وان)، آشپزخانه (سینک / اجاق گاز / یخچال یا لوازم بزرگ دیگر) به درستی ارائه نشده اند و یا سیستم های الکتریکی، حرارتی و یا تهویه هوا به خوبی عمل نکنند.

۴. مکان فیزیکی محل اقامت، از نظر مجاورت با دریا، کوه، دشت و جنگل و غیره، با شرایط بیان شده در سایت خانه مسافر، مغایرت داشته باشد.

■ در صورتیکه در آغاز رزرو مهمانان، محل اقامت اینگونه باشد:

۱. مکان اقامت، تمیز و بهداشتی نباشد.

۲. مکان اقامتی و وسایل موجود در آن، به گونه ای باشد که، احتمال بروز خطراتی همچون آتش سوزی، برق گرفتگی و پرت شدن از بلندی و سرایت بیماری های مسری و غیره، به دلیل عدم رعایت نکات ایمنی و بهداشتی وجود داشته باشد؛ فلذا این مسئله، اقامت مهمان را در مکان اقامتی رزرو شده، تحت تاثیر منفی قرار می دهد و در قضاوت مهمان نسبت به خدمات **خانه-مسافر** موثر خواهد بود.

۳. ملحفه و حوله های حمام موجود برای استفاده مهمان پاکیزه نباشد.

۴. حشرات موزی و یا حیوانات خانگی وحشی در مکان اقامتی وجود داشته باشد، ولی در لیست معرفی و شرایط مکان اقامتی به آن، اشاره ای نشده باشد.

۵. خط مشی استرداد وجه مهمان.

جامعه ی خانه مسافر تمام تلاش خود را برای ایجاد خاطره ای خوش و سفری به یاد ماندنی، به کار می گیرد.

اگر شما مهمان یک مکان اقامتی در خانه مسافر باشید و به دلیل وجود شرایطی، از مسایلی که مربوط به مکان اقامتی شماست، رنج می برید، ما متعهد خواهیم بود تا تمام تلاش خود را به کار گیریم و با توجه به صلاح دیدخانه مسافر، برای رفع مسایل سفر و اقامت شما، موارد زیر را به کار گیریم.

۱. بازپرداخت مبلغی که برای رزرو مکان اقامتی پرداخت نموده اید، طبق ضوابط بیان شده در سایت خانه مسافر و منشور خانه مسافر

۲. باتوجه به ماهیت مسئله ای که برای شما ایجاد شده است، تلاش می نماییم تا مکان اقامتی دیگری را برای شما فراهم نماییم، که از نظر شرایط، بیشترین مشابهت را، از نظر ویژگی هایی چون اندازه، تعداد اتاق ها، امکانات و کیفیت با مکان اقامتی که رزرو نموده بودید، داشته باشد، و به تعداد شب هایی که شما، با دلایل موجه از مکان اقامتی استفاده نموده اید، آن را در اختیار شما قرار خواهیم داد.

لازم به ذکر است که تمام معیارها و سیاست های خانه مسافر، در مورد استرداد وجه رزرو به مهمان، به موجب این منشور، مورد پذیرش مهمان و میزبان قرار گرفته است و برای مهمان و میزبان الزام آور خواهد بود.

۳. حداقل استانداردهای کیفیت، مسئولیت های میزبان ونحوه بازپرداخت وجه به مهمان.

۱. اگر شما میزبان هستید، شما مسئول و ضامن موارد و شرایطی خواهید بود، که در سایت خانه مسافر، برای معرفی مکان اقامتی خود، بیان نموده اید؛ فلذا شما باید اطلاعات دقیق، کامل و صحیحی را از امکانات و شرایط محل اقامتی که جهت اجاره معرفی نموده اید، بارگذاری نمایید، که این اطلاعات علاوه بر صحت و دقت، باید با حداقل استانداردهای کیفیتی اماکن اقامتی و معیارهای خانه مسافر همخوانی و مطابقت داشته باشد. از جمله این استانداردها که براساس آن، کارشناسان و بازرسان خانه مسافر، امتیازدهی و رتبه بندی خانه ها را انجام می دهند، مواردی چون میزان و نحوه ی دسترسی آسان به مکان اقامتی، دسترسی به مترو، اتوبوس، تاکسی و غیره، ایمنی وسایل موجود در مکان اقامتی و ایمنی بنا، نظافت و تمیزی و پاکیزگی لوازم مکان اقامتی و محیط زندگی و غیره؛ می باشد.
۲. به منظور رسیدن به اهداف خانه مسافر و جلب رضایت مهمانان و تلاش برای حل و فصل اختلافات میان مهمان و میزبان، میزبان موظف است تا در طول مدت اقامت مهمان و تا ۲۴ ساعت پس از بررسی نهایی مکان اقامتی و خروج مهمان، برای پاسخگویی به مهمان و یا کارشناسان خانه مسافر، در دسترس بوده، و یا شخص ثالثی را به وکالت از خود، جهت انجام این امور و پاسخگویی به کارشناسان خانه مسافر معرفی نماید.
۳. اگر شما یک میزبان هستید و در صورتیکه کارشناسان خانه مسافر، دلایل، معاذیر و یا شرایط اسکان مهمان را مطابق با سیاست های استردادوجه و غیره تشخیص دهند، ممکن است خانه مسافر، مبلغی را که مهمان جهت رزرو مکان اقامتی پرداخته است را، مسترد نماید (کل وجه یا مبلغ تعدیل شده ی آن)، یا محل اسکان جایگزینی را برای مهمان در نظر بگیرد و شما (میزبان) موظف هستید که طبق ضوابط معرفی شده در سایت و منشورخانه مسافر، مبلغ را به مهمان، از طریق خانه مسافر مشخص می نماید، پرداخت نماید.
- لازم به ذکر است که همه شرایط و سیاست های **خانه-مسافر** در مورد بازپرداخت وجه و سایر موارد، مورد پذیرش بوده و برای مهمان و میزبان، الزام آور می باشد.
۴. در صورتیکه خانه مسافر تشخیص دهد که میزبان باید مبلغ توافق شده را به مهمان پرداخت نماید، این مبلغ ممکن است، کل مبلغ پرداخت شده باشد یا در تعیین میزان آن، تعدیل صورت گرفته باشد.
- در صورتیکه مهمان، تمام یا قسمتی از مدت رزرو شده جهت اقامت را، علی رغم پدیدآمدن مشکلات، اقامت داشته باشد، خانه مسافر به میزبان، مبلغ اسکان مسافر را با کسر خسارات پرداخت خواهد نمود و مبلغ پرداختی با توجه به شرایط، کاهش خواهد داشت.
- در صورتیکه مهمان به یک محل اقامت جایگزین منتقل شود، شما (میزبان) ممکن است تمام یا قسمتی از هزینه اقامت مسافر را از دست بدهید و خانه مسافر این مبلغ را از شما کسر نماید و همچنین ممکن است شما مسئول هزینه های اضافی متحمل شده به مهمان برای نقل به مکان جایگزین باشید.
۵. اگر شما (میزبان و مهمان) بر سر مسائل اقامت با یکدیگر اختلاف داشته باشید، ممکن است خانه مسافر، از طریق ارسال نامه، پیامک، ایمیل یا تلفن، شما (مهمان) را مطلع کرده، تا شما (مهمان یا میزبان) برای ما اطلاعاتی (از جمله عکس یا دیگر مدارک) ارسال نمایید و اعتراض خود را که مربوط به مشکلات سفر و اسکان است، بیان نمایید.
- البته لازم است قبل از ابراز اعتراض خود، تمام تلاش های منطقی و مسالمت آمیز را، جهت حل و فصل اختلافات به کارگیرید.



۶. به موجب این منشور و ضوابط اعلام شده در سایت خانه مسافر، شما (مهمان و میزبان) ، همه تصمیمات و سیاست های خانه-مسافر را ، برای حل مسائل اقامت و اسکان، پذیرفته اید و تمامی تصمیمات کارشناسان رسمی خانه مسافر برای شما الزام آور و لازم الاجرا خواهد بود . در مواردی ممکن است که خانه مسافر جهت حل اختلافات میان مهمان و میزبان ، باتوجه به سیاست ها و ضوابط اعلام شده در سایت ویا منشور خانه مسافر ، به عنوان جریمه ، موارد زیر را اعمال نماید : کاهش رتبه بندی مکان اقامتی را در سایت و یا لغو رزرو های میزبان آن مکان اقامتی، و یاخانه مسافر، معرفی مسافر و یا عقد قرارداد با میزبان را به حالت تعلیق درآورد ، و یا هزینه هایی که در ارتباط با اسکان جایگزین برای خانه مسافر ایجاد شده است را از میزبان دریافت نماید .

#### ۴. مقررات عمومی.

۱. عدم در نظر گرفتن بیمه :

باید توجه داشته باشید که سیاست های بازپرداخت و استرداد وجه رزرو در صورت لغو رزرو و یا پذیرش معاذیر ، به معنای انعقاد قرارداد بیمه با مهمان و یا میزبان توسط خانه مسافر نخواهد بود و به کارگیری این سیاست ها به معنای بیمه نمودن مکان اقامتی و بازپرداخت وجه رزرو به مهمان ، در صورت لغو رزرو و عدم اسکان در واحد اقامتی ، به هر دلیل نخواهد بود . به موجب سیاست های کلی خانه مسافر ، مهمان و یا میزبان، هیچ گونه حق بیمه ای در رابطه با سیاست های استرداد وجه ، به خانه مسافر پرداخت ننموده اند.

لازم به ذکر است که مزایای ارائه شده تحت سیاست استرداد به مهمان؛ قابل واگذاری یا انتقال توسط شما نیستند. و در صورت اصلاح یا فسخ قرارداد خانه مسافر ، موسسان خانه مسافر ، حق تغییر یا فسخ نحوه ی اعمال و اجرای سیاست استرداد وجه به مهمان را ، در هر زمانی، به صلاح دید خود و بدون اطلاع قبلی را دارد. اگر خانه-مسافر این سیاست استرداد به مهمان را تغییر دهد، ما اصلاحات را در سایت اعمال می نماید و یا به شما اطلاع می دهد.

و در صورتیکه تاریخ اقامت یا رزرو شما ، پیش از تاریخ تغییر و اعلام سیاست های خانه مسافر باشد ، خانه مسافر موظف است تا طبق شرایط و ضوابطی که برای رزرو به شما اعلام نموده است ، به مهمان و میزبان خدمت رسانی نماید.

۲. کل قراردادهای و تعاریف.

تمامی خط مشی ها و سیاست هایی که در این قرارداد به شما اعلام شده است ، به معنی تفاهم و توافق آگاهانه در مورد تمامی موارد مذکور در این قرارداد و یا سیاست هایی که در سایت اعلام شده است می باشد ، و این توافقات جایگزین تمامی توافق ها و درک های کلی قبلی می باشد ، چه اینکه این قرارداد ها به صورت کتبی باشد یا به صورت شفاهی .

۳. قانون کنترل.

تمامی خط مشی ها و سیاست های خانه مسافر ، از جمله سیاست بازپرداخت به مهمان ، مطابق با قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران و منشور خانه مسافر ، تفسیر خواهد شد . و در صورتیکه منشور و ضوابط خانه مسافر با قوانین و مقررات امری جمهوری اسلامی ایران متعارض باشد ، قطعا قانون جمهوری اسلامی ایران معیار و ملاک تفسیر و حل اختلاف خواهد بود .

#### ۴. محدودیت مسئولیت.

کلیه مسئولیت های شرکت خانه مسافر ، در مقابل مهمان و یا میزبان محدود بوده و مسئولیت های مالی خانه مسافر ، بیشتر از درآمدی که خانه مسافر از هزینه مسکن و اسکان مهمانان دریافت می نماید ، نخواهد بود . از آنجا که در بعضی موارد قانونگذار جمهوری اسلامی ایران ، اجازه محدود نمودن مسئولیت را به شرکت های تجاری و یا اشخاص حقیقی نمی دهد ، بنابراین شما مهمان و یا میزبان محترم ، با انعقاد هر قراردادی که با خانه مسافر خواهید داشت ، متعهد و ملزم به رعایت تمامی مفاد منشور خانه مسافر خواهید بود و در اینجا اعلام میدارید که تمامی محدودیت های مذکور در منشورخانه مسافر و یا سایر قراردادهای مرتبط با خانه مسافر را ، با علم و اطلاع کامل مطالعه و امضا نمودید .

#### ۵. راه ارتباطی با کارشناسان خانه مسافر.

در صورتیکه هرگونه سوال و یا ابهامی در مورد سیاست های خانه مسافر دارید ، لطفاً از طریق راه های ارتباطی خانه مسافر ، با کارشناسان و متخصصان ما ، ارتباط بگیرید .

شماره های تماس ..... و .....

آدرس سایت .....

آدرس ایمیل .....

#### ۵. قوانین میزبانی و نحوه حل اختلافات .

اگر شما از سایر نقاط جهان به ایران اسلامی قدم میگذارید و به عنوان مهمان و یا میزبان خانه مسافر با ما در ارتباط هستید ، باید توجه داشته باشید که به موجب منشور خانه مسافر و سایر قراردادهاییکه به هر نحو ، با خانه مسافر منعقد می نمایید ، در صورت بروز هرگونه اختلاف میان مهمان و میزبان یا هرکدام از مهمان ها و یا میزبان ها با خانه مسافر ، حل اختلاف با شرط داوری صورت می پذیرد و خانه مسافر به عنوان داور مرضی الطرفین حل اختلاف خواهد نمود .

بنابراین تمامی قراردادهای و منشور خانه مسافر را به دقت مطالعه نمایید ، زیرا شما به محض انعقاد قرارداد و یا پذیرش منشور خانه مسافر ، تمامی اختیارات خود را اعم از خیار غبن فاحش و افحش و نیز خیار مجلس ، خیار شرط و غیره را ، با علم و اطلاع کامل ساقط می نمایید .

#### ۶. شرایط و قوانین میزبانی و اعمال ساست های خانه-مسافر

۱. شرکت خانه-مسافر ، که از این به بعد تحت عنوان ( خانه مسافر ) از آن یاد خواهد شد ، یک بستر و پلتفرم آنلاین

است که به میزبان ها این امکان را می دهد تا به معرفی مکان اقامتی خود پرداخته ، تا توسط سایت خانه مسافر ، این

مکان اقامتی به مسافران معرفی شده و اجاره داده شود .

۲. لازم به ذکر است که استانداردها و حداقل امکاناتی که یک واحد اقامتی باید دارا باشد تا بتواند به عنوان میزبان ، خدمات گردشگری و اسکان را به مهمانان ارائه نماید ، در سایت و منشور خانه مسافر ذکر گردیده است .

۳. خانه مسافر این امکان را به گردشگران و میزبانان خانه مسافر می دهد ، تا از طریق نرم افزارهای کاربردی که بر روی گوشی تلفن همراه شما نصب می شوند و قابل دسترسی و بروز رسانی هستند ( اپلیکیشن ) ، ارائه خدمت داشته باشد و همین امر موجب سهولت و دقت و دسترسی آسان شما به خدمات خانه مسافر می گردد.

۴. در صورتیکه شما میزبان یا مهمان خانه مسافر باشید ، به شما کد کاربری از طریق سایت یا برنامه موبایلی خانه مسافر داده می شود و بدین ترتیب ، شما به راحتی از قوانین و محدودیت های خانه مسافر ، مطلع خواهید شد .

بدین ترتیب زمانیکه شما ( میزبان یا مهمان ) از سایت یا اپلیکیشن و خدمات شرکت خانه مسافر بهره می برید ، شما بیان می دارید که تمامی بندها و مفاد قرارداد و منشور خانه مسافر را با علم و اطلاع کامل ، مطالعه نمودید و تمامی موارد را پذیرفته اید و به آن متعهد هستید .

و همچنین اگر شما بندها و قوانین شرکت **خانه-مسافر را ، به نمایندگی یا وکالت** از طرف شرکت یا موسسات یا اشخاص حقوقی بپذیرید، شما تضمین می نمایید که در هنگام انعقاد قرارداد ، اختیارقانونی یا قراردادی جهت انعقاد قرارداد را دارید .

۵. شما باید تمامی الزامات و شرایط ضمانت میزبان **خانه-مسافر** را بپذیرید ، تا شرکت خانه مسافر در صورت بروز خسارت ، جهت جبران خسارات وارده ، بتواند به شما مراجعه نماید .

۶. لطفا با دقت مواردی که منجر به بروز خسارت برای خانه مسافر می شود و خانه مسافر می تواند جهت جبران خسارات به شما مراجعه نماید را مطالعه نموده و سپس اقدام به عقد قرارداد با خانه مسافر بنمایید .

۷. شرایط دریافت و پرداخت خسارت به مهمان ها و میزبان ها چگونه خواهد بود ؟

- به موجب منشور و قراردادهای خانه مسافر ، شما (میزبان ) پذیرفته اید ، تا در صورت بروز هر نوع خسارتی اعم از مالی یا غیرمالی ، به اموال و دارایی هایی که در مالکیت شماست و شما جهت اسکان و ارائه خدمت به مسافری در اختیار خانه مسافر قرار داده اید ، شما در ابتدا باید مهمان را از بروز این خسارت مطلع نمایید و تمام تلاشتان را برای حل اختلاف و دریافت خسارت ، مطابق دستورالعمل خانه مسافر به کار گیرید .

- همچنین مهمان باید خسارت را تا حداکثر ۱۴ روز پس از خروج (check out date) و یا قبل از ورود مهمان جدید پرداخت نماید .

- اگر شما و مهمان ، قادر به حل اختلاف در ۷۲ ساعت اولیه از زمان تماس و اطلاع مهمان نبودید؛ میتوانید به مرکز حل اختلاف مربوطه تان در **خانه-مسافر** برای تسریع بخشیدن در روند حل اختلاف مراجعه نمایید .

- در صورتیکه شما پس از ثبت ادعایتان ، قادر به حل اختلاف با مهمان ، در مرکز حل اختلاف نشوید ، باید ظرف ۳۰ روز پس از ورود ضرر ، به خانه مسافر و مسئولین مرتبط با این مسئله مراجعه نمایید تا شاید در صورت وجود شرایطی و با تصمیم هیئت داور ، واجد شرایط گارانتی میزبان شوید ؛ مگر اینکه ما ، با یک فرمت کتبی ، مهلت خاصی را برای بررسی و مراجعه به خانه مسافر برای شما در نظر بگیریم و آن را به شما ابلاغ نماییم .

• جبران ضررهای شما ، می توان به طرق زیر جبران شود :

۱. مقادیری که از سیاست گذاری های بیمه، ضمانت یا بیمه ی تضمین خسارت دریافت می شود.
۲. مقادیری که میزبان به عنوان ودیعه ویا سپرده به شرکت خانه مسافر سپرده اید. { security deposit }
۳. مبلغی که به طور مستقیم توسط مهمان مسئول و یا یک دعوت شونده ( که در زیر تعریف می شود) یا دیگر جناح یا بیمه گذار پرداخت میشود.

• اگر رونوشتی از موارد و سیاست های گارانتی میزبان **خانه-مسافر را** می خواهید، لطفاً با کارشناسان **خانه-مسافر** و آدرس های سایت خانه مسافر تماس بگیرید.

## ۷. ضمانت میزبان خانه-مسافر (The Host Guarantee)

**خانه-مسافر** تعهد می نماید که در صورت بروز خسارت ، و در صورتیکه شرایط ورود ضرر و خسارت ، با شرایط اعمال سیاست های گارانتی خانه مسافر مطابق باشد ، کارشناسان خانه مسافر ، با تعیین میزان خسارت ، مبالغ را برای جبران خسارت پرداخت نمایند .

## ۸. اصطلاحات کلیدی تعریف شده

اصطلاحات اختصاصی خانه مسافر ، به شرح ذیل می باشد :

۱. " ارزش پول واقعی" ( Actual Cash Value ) :

به معنای مقدار مبلغی است که صرف خرید مجدد کالا و جبران کامل خسارت ، تعمیر یا جایگزینی دارایی تخریب شده یا خسارت دیده ، می باشد . لازم به ذکر است که ملاک تعیین خسارت و ورود ضرر ، روز ورود ضرر می باشد ، که این میزان ( میزان خسارت وارده ) ، توسط کارشناسان رسمی خانه مسافر، با توجه به نوع ، کیفیت و شدت ورود خسارت ارزیابی شده ، در نظر گرفته می شود . البته باید توجه داشته باشید که میزان استهلاک فیزیکی امکانات و وسایل موجود در اماکن اقامتی ، در اثر استفاده از آن ها نیز ، در هنگام تعیین میزان خسارت ، توسط کارشناسان لحاظ می گردد .

۲. " فرم تقاضای پرداخت گارانتی میزبان (Host Guarantee Payment Request Form) :

به معنای فرم استاندارد **خانه-مسافر** که بر روی سایت خانه مسافر می باشد و شخص میزبان می تواند از طریق مرکز حل اختلاف یا مرکز تماس با مشتری از آن استفاده نماید ، تا با توجه شرایط مذکور در آن ، از گارانتی میزبان استفاده نماید .

۳. " سیاست گذاری بیمه ای **خانه-مسافر** ( insurance policy ) :

باتوجه به سیاست بیمه ای ، خانه مسافر خود را در برابر خسارت های وارده که توسط مسافر به میزبان وارد می آید ، خود را بیمه کرده و شرکت بیمه ، خانه مسافر را در برابر خسارات وارده تحت عنوان گارانتی میزبان خانه مسافر حمایت خواهد نمود .

۴. " ضرر در درآمد حاصل از رزرو" ( Booking Income Loss ) :

به معنای از دست رفتن درآمد حاصل از رزرو نمودن مکان اقامتی است ، که شما ( میزبان ) ، در سایت خانه مسافر ، جهت اجاره معرفی نمودید . براساس مزیت خانه مسافر که رزرو واحداقامتی را پیش از زمان ورود ضرر ( ضررتعریف شده در قانون و قرارداد و منشورخانه مسافر ) در این سند قرارداد ( منشور) تضمین می کند، این مبلغ به شما پرداخت می گردد.

که بدین ترتیب این ضررها ، شامل هزینه های متداول که در صورت رزرو و استفاده از مکان اقامتی ، ایجاد می گردد ویا هزینه هایی که میزبان ، به دلیل اجاره ندادن مکان اقامتی متحمل می شود ، می باشد .

۵. " اسکان تحت پوشش" :

به معنای اسکانی است که در محدوده ای قرار گرفته که مهمان میتواند از مکان اقامتی بعنوان اقامتگاه و محل اسکان استفاده نماید ، که این محل اسکان باید ویژگی های زیر را داشته باشد و رعایت نماید :

- از لحاظ قانونی ، مکان اقامتی معرفی شده در سایت خانه مسافر ، باید در مالکیت شما( میزبان ) بوده و در طول مدت اقامت مهمان ، توسط میزبان و یا شخصی که از جانب مالک ، حق نظارت و کنترل بر واحد اقامتی را دارد ، کنترل شود.
- شما (میزبان )، متعهد می گردید که مکان اقامتی که در سایت خانه مسافر ، ثبت نموده اید ؛ تمامی امکانات مذکور در سایت را ، دارا می باشد و شما (میزبان و مهمان ) نیز ، با اطلاع کامل از قوانین و مقررات و خدمات خانه مسافر، اقدام به رزرو و یا معرفی خانه ، جهت اجاره نموده اید .
- وسایل نقلیه از جمله ماشین ، موتور سیکلت ، و یا واتر کرافت ، قایق ، قایق بادبانی ، جت اسکی نیز می تواند به عنوان مکانی برای اسکان در سایت خانه مسافر معرفی شوند؛ اما این وسایل ، تنها در صورتی به منزله (محل برای اسکان ) ، تحت پوشش قرار می گیرد که این مکان ها ثابت بوده و صرفا جهت استفاده به عنوان محلی برای اسکان ، رزرو شده باشد .

اما لازم است بدانید که این موارد حصری نبوده ، بلکه به صورت تمثیلی ذکر گردیده است .

۶. " ضررهای تحت پوشش" ( Covered Losses ) :

صرفا محدود به این معناست که مهمان در هنگام اقامت در مکان اقامتی ؛ هر ضرر فیزیکی مستقیم یا غیر مستقیمی به میزبان و یا به دارایی ، اموال موجود در مکان اقامتی وارد نماید ، ضرر تحت پوشش بوده و ضرر تحت پوشش شامل ضرر یا آسیب های خارج ازشرایط توصیف شده در قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران و منشور خانه مسافر نمی باشد.

۷. " خسارات تحت پوشش" ( Covered Property ) :

صرفا به معنای آسیب به املاک تحت مالکیت میزبان می باشد.

۸. موارد زیر شامل اموالی است که یا تحت مالکیت میزبان و مهمان است و یا از مالکیت میزبان ، خارج بوده و در مالکیت وی نمی باشد .

**الف )** دارایی های واقعی که شامل ساختمان های جدید و متعلقات تحت بناء (عرصه یا اعیان ) ، که در مکان اقامتی به کارگرفته شده است و تحت پوشش بیمه نیز می باشد.( اموالی که متعلق به میزبان است .)

**ب )** دارایی شخصی نیز شامل موارد زیر می باشد :

۱. دارایی های که به شما (مهمان ) تعلق دارد ، که شامل متعلقات شما به عنوان مستأجر که در بهبود و پیشرفت نقش دارید.
۲. دارایی هایی که به شما (مهمان ) تعلق ندارد اما وظیفه ی حفاظت آن برای شماست که تحت اجبار آنرا برای هرگونه آسیب و ضرر تضمین و بیمه کنید.
۳. دارایی هایی که به شما (مهمان ) تعلق ندارد اما وظیفه ی شماست که در هنگام استفاده و یا در اختیار داشتن آنها ، از این اموال محافظت نمایید ، زیرا شما به نوعی مسئولیت قانونی در خصوص خسارت فیزیکی یا آسیب دیدگی به این اموال را دارید.

**ج )** (دارایی استثنایی) ، دارایی است که حسب مورد ، موارد ذیل می تواند جز آن قرار بگیرد :

۱. ارز، پول، فلز باارزش به صورت شمش، اسکناس ، سفته یا اوراق قرضه .
۲. زمین، آب یا مواردی که درون زمین است یا بر روی زمین قرار دارد ، بجز موارد استثنایی ، در صورتیکه دارای ارزش اقتصادی نبوده و یا به کار نمی آید .
۳. هر چیزی که برای بهبود و عمران و پیشرفت زمین مورد استفاده قرارگیرد ، شامل باغبانی و کشاورزی بر روی زمین ، جاده سازی و جاده ها ، پیاده رو ها و سیستم برق کشی و لوله کشی خیابان ها و غیره .  
لازم به ذکر است که موارد فوق تمثیلی بوده و بیان موارد بالا احصایی نیست .
۴. حیوان ها شامل حیوان های اهلی و خانگی هستند اما محدود به این مواد نمی باشند .
۵. تیرها و سرستون ها و غلات و محصولات کاشته شده .
۶. واتر کرافت ( شامل ، قایق، قایق بادبانی، جت اسکی و موارد مشابه) ، هواپیما، فضاپیما و ماهواره ها می باشد. اگرچه این استثناء برای شناورها و کشتی هایی که در هنگام بروز خسارت و ضرر، در حال عبور بوده و یا بیش از ده پا از موقعیت مشخص ثابت خود فاصله گرفته باشند یا سریع تر از یک مایل بر ساعت حرکت کنند؛ نمیشود. اما این موارد محدود و منحصر به این موارد نیست .
۷. وسایل نقلیه (شامل خودرو، موتورهای سبک شهری(اسکوتر) و موتور سیکلت و غیره ) می باشد ، اما این موارد حصری نبوده و تمثیلی می باشد. این استثناء شامل وسایل نقلیه ای که جز اسکان تحت پوشش می باشد ، نخواهد بود . اگرچه این مورد درباره وسایل نقلیه ای که در زمان خسارت؛ در حال عبور و مرور و یا در حال جابه جایی بیش از ده پا از موقعیت ثابت مشخص خود بوده و یا سریع تر از یک مایل بر ساعت حرکت کنند؛ تعلق نمی گیرد.
۸. منابع زیر زمینی شامل چاه های زیرزمینی ، معادن زیرزمینی و منابعی که درون آن هاست می باشد .
۹. سد، خاکریز، بند

۱۰. اموال و دارایی هایی که در حال عبور و حرکت باشند بجز مواردی که در بندهای گارانتی میزبان **خانه-مسافر** آمده است.
۱۱. خطوط توزیع و انتقال با فاصله بیش از ۱۰۰۰ پایی از محل اسکان تحت پوشش و محل اقامت .
۱۲. هر گونه خسارتی که به دارایی های موجود و یا به کار رفته در محل اقامت ، وارد شود .
۱۳. دارایی های واقعی که مالکیت آنها در اختیار شخص دیگری غیر از شما (میزبان ) می باشد و شما مالکیت و کنترلی بر روی آن ندارید .

#### ۸ . "هنرهای زیبا" (Fine Arts):

به معنای نقاشی ها، سیاه قلم، عکس های چاپ شده، تصاویر، فرشینه، هنر شیشه کاری، پنجره های شیشه، قالیچه های بالارزش، مجسمه های ارزشمند بزرگ و با حجم عظیم ، مجسمه سازی، لوازم قدیمی و آنتیک، جواهرآلات آنتیک، وسایل خاص کوچک و بدیع با طراحی های خاص و خلاقانه و لوازم مشابه کمیاب و با ارزش تاریخی یا هنری می باشد. هنرهای زیبا شامل اتومبیل، سکه،استمپ، دیگر کلکسیون های نظیر خز،جواهرآلات، سنگ های گرانبها،شناورهای روی آب، هواپیما، پول یا سهام قرضه نمی باشد.

#### ۹ . "مهمان":

به معنای عضوی است که فرآیند ثبت نام و رزرو را در سایت یا اپلیکیشن **خانه مسافر** انجام داده است و از تمامی ضوابط و قوانین **خانه مسافر** آگاهی کامل دارد و آنها را پذیرفته است و با بندهای قوانین **خدمات خانه-مسافر** موافقت نموده است و رزرو خود را طبق ضوابط ، به درستی انجام داده است و این شخص ، در محل اقامت رزرو شده ، به مدت مشخص اقامت خواهد نمود .

#### ۹ . "میزبان":

به معنای عضوی که فرآیند ثبت نام حساب **خانه-مسافر** را تکمیل کرده است، با بندهای قوانینی **خدمات خانه-مسافر** موافقت نموده است و مکان اسکان تحت پوشش را در سایت **خانه مسافر** یا اپلیکیشن ، برای مهمان ، لیست کرده یا معرفی نموده است .

#### ۱۰. "دعوت شده {Invitee}":

به معنای شخصیست که در اسکان تحت پوشش بوسیله ی مهمان مسئول دعوت شده است.

#### ۱۱. "فهرست":

به معنای مکان های اقامتی می باشد که در سایت **خانه مسافر** به عنوان مکان قابل دسترس معرفی شده است و فهرست می شود . که این مکان توسط میزبان به عنوان مکانی قابل دسترس ، در حالت رزرو از طریق سایت یا اپلیکیشن فهرست می شود.

#### ۱۲. "عضو {Member}":

به معنای شخصی است که فرآیند ثبت حساب **خانه-مسافر** را تکمیل می کند ، که این شخص تنها محدود به مهمانان و میزبان ها نمی شود و این شخص با انجام عملیات ثبت نام ، "عضو یا کاربر خانه مسافر با شماره ثبت و کاربری مشخص " می شود .

### ۱۳. "استهلاک معمول" : (Ordinary Wear And Tear)

به معنای استهلاکی است که با استفاده عادی و متعارف از شرایط و امکانات واحد اقامتی ، ایجاد می گردد.

### ۱۴. "مهمان مسئول": {Responsible Guest}

به معنای مهمانی است که مکان اقامتی را برای مدتی که متحمل ضرر تحت پوشش شده اید ، رزرو می نماید و شرکت خانه مسافر یا میزبان ، از وی درخواست پرداخت خسارت را تحت عنوان سیاست ضمانت یا گارانتی میزبان می نماید.

### ۱۴. "قلمرو" {Territory}

به معنای شهرها یا محدوده هایی از استان ها ، مناطق و غیره می باشد که در این مناطق ، گارانتی میزبان خانه مسافر پذیرفته شده است .

### ۹. محدودیت ها و موارد استثنایی

ضمانت میزبانی **خانه-مسافر** تنها ضررهای تحت پوشش و معرفی شده در منشور خانه مسافر را تحت پوشش قرار می دهد و پرداخت می نماید و بدین ترتیب هیچ یک از موارد زیر شامل ضررهای تحت پوشش نخواهد بود :

۱. هر ضرری که پس از انقضای دوره رزرو ایجاد شده باشد ، اعم از اینکه این خسارت ، توسط مهمان به مکان اقامتی وارد شده باشد یا توسط شخصی که مکان اقامتی را برای مهمان خود رزرو نموده ، وارد آمده باشد .
۲. ضرر و خسارت هایی که به دلیل عدم رزرو محل اقامتی توسط مهمان مسئول در خارج از موارد ذکر شده ، وارد شده باشد .
۳. در صورتیکه مال آسیب دیده ، از جمله هنرهای زیبا باشد و این خسارت و ضرر به گونه ای باشد که با توجه به نوع ، کیفیت کالا و نحوه ی ورود ضرر ، امکان تغییر ، بازسازی ، روتوش مقدور نباشد و یا این امر ناممکن باشد .
۴. هرگونه ضرر ، آسیب، و خسارتی که به طور مستقیم یا غیر مستقیم از موارد زیر ایجاد گردد :

- دارایی های خارج از حدود و موارد استثنایی ذکر شده . (Excluded property)
- آسیب هایی که ناشی از وقوع حوادثی چون زلزله ، حوادث مربوط به آب و هوا نظیر گردباد و طوفان ، سیل ، بهمن و غیره باشد .
- عواملی که به طور غیرمستقیم ، اما با توجه به معیارهای قانونی ، سبب بروز ضرر بشوند .
- تعطیل شدن موقتی تجارت و ورشکسته شدن ، بجزء مواردی که ضرر حاصل از درآمد رزرو ، با استفاده از گارانتی میزبان **خانه-مسافر** تامین می شود.
- ضرر یا آسیبی که در نتیجه ی هرگونه تأخیر در ورود به مکان اقامتی ، یا خروج از اماکن اقامتی ایجاد گردد .
- تلف یا نقص یا ناپدید شدن و ورود هرگونه ضرر به لوازم و تجهیزاتی که در لیست تجهیزات مکان اقامتی بوده است .



- اجرای هر قانون یا حکم نهایی از محاکم دادگستری جمهوری اسلامی ایران ، که شامل تعمیر ساختمان، جایگزینی، قلع و قمع بنا ، استفاده یا حذف هرگونه دارایی می باشد .
- در صورتیکه در مکان اقامتی حیواناتی نگهداری شود ، تمام موارد مربوط به نگهداری حیوان ، از جمله ، هزینه های نگهداری ، درمان و تهیه ی غذای حیوانات و خدمات پزشکی و دارویی و هرگونه خدمات مربوط به حیوانات از شمول ضررهای تحت پوشش خارج خواهد بود .
- جعل و یا دزدی هویت اعم از مخدوش نمودن اسنادهویتی ، خراشیدن ، تراشیدن ، پاک کردن و یا محو نمودن محتوای اسناد هویتی و غیره ، که منجر به ورود ضرر شود .

۵ . هرگونه ورود خسارت، آسیب دیدگی یا ایجاد هزینه ، اعم از اینکه این خسارات به طور مستقیم یا غیرمستقیم ، از موارد ذیل حاصل شده باشد ، مشمول پرداخت خسارت نمی شود. البته این موارد بدون توجه به شخص مسبب یا شخصی است که در بروز خسارت مشارکت یا همکاری داشته است ، می باشد :

- هرگونه عمل خشونت آمیز یا بروز جنگ، انجام اعمال تروریستی، شورش یا طغیان
- استفاده و یا تهدید با مواد شیمیایی بیولوژیکی یا مواد شیمیایی.
- آلوده شدن به رادیواکتیو یا تشعشع یا واکنش هسته ای.
- تصرف یا تخریب تحت قرنطینه یا اجرای احکام محاکم دادگستری یا مصادره یا توقیف به دستور محاکم دولتی یا عمومی.
- قاچاق یا انتقال غیر قانونی یا تجارت غیرقانونی
- هرگونه عمل نادرست که مثل دزدی که توسط شما یا هر شخصی مربوط به شما که در ارتباط با دارایی تحت پوشش انجام می شود مگر اینکه آن شخص مهمان مسئول یا دعوت شده {Invitee} باشد و چنین عملی هرچند بدون اطلاع شما انجام شود. البته این موارد احصایی نیست .
- نبود الکتریسیته، سوخت، آب، گاز، بخار، یخچال، سیستم فاضلاب، تلفن یا خدمات اینترنت به دلیل عوامل خارجی

۶ . شرایط زیر:

- کار ناصحیح و ناقص درباره مواد، ساختمان یا طراحی بدون هیچ دلیلی
  - ضرر، تخلیه، زنگ زدگی، یا خوردگی و فرسایش، نقص ذاتی یا نقص و عیب پنهان.
  - استهلاک عادی
  - ترک خوردگی، انقباض، نشست، بسط و یا رطوبت نسبی در طبقات، مسیر، دیوارها ، سقف
  - صدمه ناشی از حشرات، حیوانات یا جانوران مودی که شامل حیوانات خانگی نیز می شود.
- هر آسیب دیدگی ناشی از شرایط لیست شده ی بالا توسط مواد ضمانتی میزبان **خانه-مسافر** تحت پوشش قرار می گیرد در غیر اینصورت جز موارد استثنایی از ضمانت میزبان **خانه-مسافر** خواهد بود.

۷. هر گونه خسارت، آسیب دیدگی، ادعا، هزینه یا دیگر موارد چه به طور مستقیم چه غیر مستقیم در نتیجه ی کپک، زنگ زدگی گیاهی، قارچ، هاگ یا دیگر میکروارگانیسم ها از هر نوعی که باشند، که حضور آنها تهدید بالقوه ای برای سلامتی انسان می شود. این استثنا حتی به موارد زیردالت می کند:

۱. هر گونه ضرر فیزیکی یا خسارت به دارایی تحت پوشش

۲. هر خطر یا عاملی که تحت پوشش را در برگیرد خواه اینکه همزمان یا در هر زمانی انجام شده باشد.

۳. هر گونه ضرر در استفاده، اشغال یا خراب شدن ایجادشود .

۴. هر عملی که لازم می باشد که این موارد شامل تعمیر، جایگزینی، حذف، تمیز کردن، جلوگیری، دور ریختن، جابه جایی یا مراحلی است که می بایست برای رفع نگرانی های قانونی و پزشکی انجام شود.

۸. هر گونه ی هزینه ی اضافی که توسط مهمان دعوت شده در سیستم رزرو مهمان در اسکان تحت پوشش نیامده است؛ وبعدا اضافه شود.

#### ۱۰. شرایط ضمانتی میزبان خانه-مسافر

به منظور اینکه پرداخت را شامل بندهای ضمانتی میزبان **خانه-مسافر** شود، شما می بایست شرایط زیر را رعایت کنید. عدم رعایت کامل بندهای این منشور و قوانین خانه مسافر ؛ از بازایی ضررهای تحت پوشش جلوگیری می کند. در تمامی موارد، مسئولیت برعهده ی شما می باشد که نشان دهید تمامی شرایط زیر را رعایت نموده اید .

شما می بایست با ضرر تحت پوشش مواجه شده باشید. ضررهای تحت پوشش که شما در پی پرداخت آن هستید می بایست تحت سیاست گذاری بیمه ی **خانه-مسافر** قرار گیرد و پرداخت شما به **خانه-مسافر** تحت سیاست گذاری بیمه ی **خانه-مسافر** قرار داشته باشد و **خانه-مسافر** به تنهایی با صلاحدید خود ، پرداخت سودها را تحت ضمانت میزبان **خانه-مسافر** پرداخت می نماید .

شما می بایست ضرر فیزیکی یا خسارت وارد شده به اموال و دارایی تان را در ظرف ۱۴ روز (بعد از ورود خسارت ) به اطلاع کارشناسان خانه مسافر رسانده و آن ها را به اثبات رسانید .

برای تمامی دارایی تحت پوشش که به آنها خسارتی وارد شده است ، شما موظف هستید گزارشی از دارایی تحت پوشش را به پلیس ارائه داده و **خانه-مسافر** را با رونوشتی از گزارش که توسط شخص شما امضا شده باشد؛ آگاه کنید.

شما می بایست مالکیت یا مسئولیت قانونی دارایی تحت پوشش را به صورت عکس ، ویدیو، رسید، اسناد یا دیگر شکل های مرسوم اثبات نمایید . ( که این موارد شامل اما نه محدود به فرم ارزیابی و تصدیق که به شما ارجاع می شود می باشد )

شما می بایست نسخه ای امضا شده ای از ضررتان را ظرف ۳۰ روز پس از ضرر ارائه کنید. سند ضرر می بایست بیانگر دانش و باور شما به صورت زیر باشد:

- زمان، عامل و ریشه ی ضرر تحت پوشش و مدارک به صورت رسید، عکس، ویدئو، اسناد و دیگر شکل های قابل تصدیق و تایید.
- ارائه مالکیت، مال الاجاره و دیگر منفعت هایی که شما و یا دیگر اشخاص در دارایی تحت پوشش که در آن ضرر تحت پوشش ادعا شده است.
- ارزش پول نقد واقعی و ارزش جایگزینی هر کدام از دارایی تحت پوشش همچنین ارزش ارزیابی شده حاضر در خصوص اقلام هنری زیبا که موضوع ضرر تحت پوشش و مقدار چنین ضرری یا آسیب دیدگی به هر یک از اقلام چنین دارایی تحت پوششی می باشد.
- تمامی مواردی نظیر حق تصرف، قرض ملک، رهن و دیگر قراردادهای بیمه؛ خواه اینکه معتبر باشند یا نباشند، دارایی تحت پوشش را که موضوع ضرر تحت پوشش می باشد را مورد پوشش قرار می دهند.
- هرگونه تغییر در عنوان، استفاده، موقعیت، مالکیت، یا مجاورت اسکان تحت پوشش از زمان روز ایجاد لیست و فهرست.
- هویت و اطلاعات شناخته شده در خصوص مهمان مسئول، دعوت شده (invitee) و هر شخص دیگری که که از دارایی تحت پوشش استفاده کرده؛ و اسناد تحت پوششی درباره دارایی که ضرر تحت پوشش را شامل می شود که در روز ضرر ادعا شده است به هدف این که در آن اسکان تحت پوشش خواه اینکه زمین تحت اجاره ای باشد یا خیر توسط شخص دیگری در آن روز استفاده شده است .
- روزی که در آن با مهمان مسئول تماس می گیرید و تقاضای پرداخت و جبران ضرر وارد شده را از او داشته اید .

به عنوان بخش امضاء شده ی سند که در بالا توصیف شد، شما می بایست اطلاعات منطقی را به **خانه-مسافر** منتقل کنید تا شرکت بیمه گذار **خانه-مسافر** قادر به تعیین ارزش میزان واقعی پول نقد (Actual Cash Value) باتوجه به دارایی تحت پوشش باشد که شامل، قیمت خرید اصلی دارایی تحت پوشش، روزی که در آن دارایی تحت پوشش بدست می آید ، شرایط دارایی تحت پوشش و قیمت تخمینی تعمیر یا جایگزینی چنان دارایی تحت پوشش میباشد.

شما می بایست تا آنجایی که به طور منطقی ممکن است و لازم است، در زمان های منطقی مشخص و مکان هایی که ممکن است به بیمه گذار **خانه-مسافر** تخصیص داده شود یا به طرح های مربوط (i) تمامی باقی مانده های هر دارایی تحت پوشش آسیب دیده ای را نشان دهید و ثبت نوشته شده ای از بررسی را امضاء کنید، (ii) تمامی کتابچه های حساب مورد بررسی را ایجاد کنید، ثبت های تجارتي، برات، صورت حساب و حواله ها ( هم اصلی ها یا رونوشت تصدیق شده ای اگر رونوشت اصلی گم شده باشد) و (iii) اجازه ی استخراج و کپی از تمامی موارد بالا بدهید.

شما می بایست به بیمه گذار **خانه-مسافر** یا designee این امکان را بدهید که به بررسی دارایی تحت پوشش در تمامی زمان های معمول بپردازد. اگرچه حق ایجاد بررسی، اعمال بررسی و هر آنالیزی، توصیف یا گزارش بررسی برعهده ی بیمه گذار **خانه-مسافر** نمی باشد که دارایی تحت پوشش آسیب دیده را تعیین یا تضمین کند. ما هیچ مسئولیتی در خصوص شما یا هر شخص دیگری برای بررسی یا عدم امکان بررسی نداریم.

شما می بایست با خانه-مسافر در تمام موارد زیر همکاری نمایید که شامل امضاء کردن هر سند و یا پاسخ بجا به تقاضاهای منطقی توسط خانه-مسافر برای اطلاعات اضافی یا ارائه ی سند و مدرک بیشتری که خانه-مسافر یا بیمه گر آن ممکن است نیاز داشته باشد یا تقاضا برای پردازش فرم تقاضای پرداخت ضمانتی خانه-مسافر Host می باشد.

با در نظر گرفتن دارایی تحت پوشش که مربوط به وام، رهن یا هر سود مخفی دیگری باشد، شما باید به راهن/ مرتهن در نوشتن هرگونه ضرر اطلاع رسانی کنید و به خانه-مسافر رونوشتی از آن بدهید. اگر راهن/ به شما این اخطار را دهد که راهن/ مرتهن در پی بیمه و یا فرآیندهای جبران خسارت برای ضرر می باشد، شما باید خانه-مسافر را از تقاضای راهن/ مرتهن آگاه سازید و رونوشتی از این تقاضا را به خانه-مسافر بفرستید، و اطلاعات لازم دیگر به خانه-مسافر فراهم آورید که این امکان را به خانه-مسافر می دهد که به طور مستقیم با راهن ارتباط برقرار کند. اگر چنین ضرری مشخص شود که ضرر تحت پوشش می باشد، ما سود ضرر را به راهن تا مقدار ارزش گرو پرداخت می کنیم (مشمول به مستثنی، محدودیت ها و شرایط می باشد) و ما به شما هیچ خسارتی را پرداخت نمی کنیم تا زمانی که تعهد پولی خود را به راهن/مرتهن فراهم آید. این شرایط تا حدی به صورت قانون در قانون گذاری اعمال می شود.

شما حق کامل نسبت به مالکیت و کنترل دارایی تحت پوشش آسیب دیده دارید. اگر آزمون درستی برای نشان دادن اینکه کدام دارایی از لحاظ فیزیکی آسیب دیده است را نشان دهید، این شما هستید که تصمیم می گیرید مال یا دارایی خود را بفروشید یا آن را تعمیر و بازبایی نمایید.

#### ۱۱. تعیین مقدار ضرر تحت پوشش

تعیین مقدار ضرر تحت پوشش در روز ورود ضرر به شرح ذیل می باشد :

۱- در صورت افشای فیلم، سوابق، دست نوشته ها، نقاشی، هزینه های تحقیق، مهندسی، و یا بازگرداندن و یا بازآفرینی اطلاعات از دست داده پرداخت خواهد شد.

۲- درباره محصولات هنرهای زیبا، یا (الف) هزینه معقول و لازم برای تعمیر و یا بازگرداندن اموال به شرایط فیزیکی قبل از ورود خسارت، پرداخت می شود. (ب) هزینه جایگزینی محصول؛ یا (ج) با ارزیابی ارزش جاری محصول، آن میزان از خسارت پرداخت می شود.

۳- برای همه اموال تحت پوشش (به غیر از آن چه که در پاراگراف اول و دوم در بالا شرح داده شده است)، مقدار هزینه ای که برای جبران خسارت داده خواهد شد، بیشتر از ارزش کل محصول یا خسارت وارد شده نخواهد بود.

## ۱۲. مقررات عمومی

### • پرداخت غرامت

شما توافق می کنید که از **خانه-مسافر** و تعلقات و توابع آن؛ و افسران، مدیران، کارکنان و عوامل آن، جهت انتشار، دفاع، جبران، در برابر هر گونه ادعا، بدهی، خسارت، تلفات، و هزینه، بدون محدودیت، با حقوق منطقی و حسابداری هزینه ها، ناشی از و یا در ارتباط با **خانه-مسافر** را تحت شرایط گارانتی میزبان **خانه-مسافر** نگه داری کنید.

اگر شما اقامتگاهی را که به عنوان یک اسکان تحت پوشش اجاره می دهید شما به طور کامل مسئول تأمین امنیت موجد در مکان اقامتی، مطابق با ضوابط خواهید بود.

### • کل توافقیانه

این شرایط گارانتی میزبان **خانه-مسافر** تشکیل شده از درک کلی و منحصر به فرد توافقات بین **خانه-مسافر** و شما با توجه به شرایط گارانتی میزبان **خانه-مسافر** است و این شرایط جاگزین کننده و باطل کننده همه تفاهمات شفاهی یا کتبی قبلی و یا توافقات بین **خانه-مسافر** و شما با توجه به شرایط گارانتی میزبان **خانه-مسافر** است.

### • واگذاری

شما ممکن است شرایط گارانتی میزبان **خانه-مسافر** را؛ با اعمال قانون یا دیگر روش ها، بدون رضایت قبلی **خانه-مسافر** واگذار نکرده و یا انتقال ندهید. هر گونه تلاش شما جهت واگذاری و یا انتقال شرایط گارانتی میزبان **خانه-مسافر**، بدون رضایت شرکت **خانه مسافر**، باطل و بلا اثر خواهد بود. **خانه-مسافر** ممکن است این شرایط گارانتی میزبان **خانه-مسافر** را در صلاحدید خود، بدون محدودیت واگذار کند و یا انتقال دهد.

### • اطلاعیه ها

هر گونه اطلاعیه یا سایر ارتباطات مجاز و یا مورد نیاز؛ از جمله آنهایی که مرتبط به تغییرات و اصلاحات در شرایط گارانتی میزبان **خانه-مسافر** هستند، مکتوب خواهند شد و به طرق زیر به اطلاع شما خواهد رسید. که این راه ها، ارسال از طریق فکس، ایمیل و بارگاری در سایت خواهد بود.

### • قانون کنترل

این شرایط گارانتی میزبان **خانه-مسافر** مطابق با قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران بوده و طبق آن تفسیر خواهد شد

- حل اختلاف
- شما ( میزبان و مهمان محترم ) به موجب این منشور ، متعهد شده اید که در صورت بروز اختلاف ، حل اختلاف از طریق داوری خواهد بود و داور نیز از کارشناسان شرکت خانه مسافر خواهد بود .
- لازم به کر است که این منشور در شهر تهران باشما منعقد شده است و تمامی رسیدگی های قانونی و قایی در صلاحیت محاکم شهر تهران خواهد بود .

### ۱۳. آگهی (لیست) و پروفایل

ما انتظار داریم که میزبانان در ارائه و معرفی مکان اقامتی خود ، موارد یل را رعایت نمایند که موارد یل نباید در تبلیغات و نمایش محتوای آنان وجود داشته باشد :

- تبلیغات و یا دیگر محتواهای تجاری.
- محتوایی که فعالیت مضر و یا غیرقانونی یا خشونت، و یا توهین به مقدسات، ابتدال، کارهای زشت و ناپسند، توهین آمیز، تهدید، و یا تبعیض آمیز را تایید و یا ترویج میکند.
- تفسیر سیاسی، مذهبی یا اجتماعی.
- تلاش برای جعل هویت اشخاص.
- محتوایی که جعلی، کاذب، گمراه کننده یا فریبنده است.
- محتوایی که اشاره به یک بررسی و بازجویی **خانه-مسافر** دارد.
- محتوایی که ناقض حقوق شخص یا نهاد دیگریست ، از جمله حقوق مالکیت معنوی و حقوق شخصی.

### ۱۴. بررسی ها و اعمال نظرات کاربران مکان اقامتی

- بررسی های واقعی سنگ بنای جامعه ما هستند. ما ممنوع کرده ایم که شما در تبلیغات خود موارد یل را به کار ببرید :
- بررسی هایی که نماینده تجربه شخصی کاربران نیست.
- نظرات نامربوط به رزرو واقعی (مثال: سیاسی، مذهبی، یا تفسیر اجتماعی).
- محتوایی که تایید کننده و یا ترویج دهنده فعالیت های مضر و یا غیرقانونی یا خشونت، و یا توهین به مقدسات، ابتدال، کارهای زشت و ناپسند، توهین آمیز، تهدید، و یا تبعیض آمیز است.
- محتوای ناقض حقوق شخص یا نهاد دیگر ، از جمله حقوق مالکیت معنوی و حقوق شخصی (مثال: انتشار نام و نام خانوادگی فرد دیگری، نشانی یا سایر اطلاعات شناسایی بدون اجازه).
- مطالب و محتوایی که ثابت شود به عنوان اخاذی مورد استفاده قرار گرفته اند.
- محتوایی که اشاره به یک بررسی **خانه-مسافر** دارد.

### ۱۵. گروه ها

گروه های **خانه-مسافر** راهی برای مردم سراسر جهان جهت ارتباط و ساخت جامعه هستند. هنگامی که شما یک گروه میسازید، مسئول تعیین اعضای آن هستید. شما ممکن است کاربران را در اختیار خود؛ قبول یا حذف کنید. علاوه بر این، ما ممنوع کرده ایم:

- تبلیغات و یا دیگر محتوای تجاری (مثال: تبلیغات برای کسب و کار شما).
- بحث و یا پست های نامربوط به ساختار جامعه **خانه-مسافر** (مثال: گروه اختصاص داده شده به سرمایه گذاری یا ساخت یک کسب و کار مدیریت املاک).
- محتوایی که تایید کننده و یا ترویج دهنده فعالیت های مضر و یا غیرقانونی یا خشونت، و یا توهین به مقدسات، ابتذال، کارهای زشت و ناپسند، توهین آمیز، تهدید، و یا تبعیض آمیز است.
- سیاسی، مذهبی، یا تفسیر اجتماعی.
- تلاش برای جعل هویت اشخاص.
- محتوایی که اشاره به یک بررسی **خانه-مسافر** دارد.
- محتوای ناقص حقوق شخص یا نهاد دیگر، از جمله حقوق مالکیت معنوی و حقوق شخصی. برای مثال، گاهی مردم از گروه برای ایجاد دوره‌های محلی استفاده میکنند. در این شرایط، لطفاً قبل از انتشار نام واقعی یا سایر اطلاعات شناسایی فرد دیگر مطمئن شوید که اجازه دارید یا خیر.

#### ۱۶. سیاست ما در مقابله با موارد زیاده خواهی و انتشار مطالب کذب در **خانه-مسافر** چیست؟

بررسی ها، یک راه مناسب برای مهمانان و میزبانان **خانه-مسافر** است تا تجارب خود را با جامعه به اشتراک بگذارند. اما هر گونه تلاش برای استفاده از نظرات و یا پاسخ به بررسی ها برای تحمیل نمودن یک مکان اقامتی به یک مهمان از نظر ما قبیح و ممنوع است و ما با این مسئله برخورد خواهیم نمود.

موارد زیر، از جمله مواردی است که در صورت مشاهده ی تخلف توسط شرکت خانه مسافر، با شخص متخلف برخورد خواهد شد:

- تهدید مهمان به استفاده از نظرات و یا رتبه بندی و تلاش و اقدام برای وادار کردن یک میزبان به پرداخت وجه اضافی، جبران خسارت اضافی
- میزبانان نیاز به گذاشتن یک بررسی مثبت یا امتیاز توسط مهمان، یا تجدید نظر در مورد یک بررسی در ازای بازپرداخت جزئی یا کامل، و یا متقابل داشته باشند. میزبانان همچنین نمی توانند پیشنهاد اقامت رایگان و یا با تخفیف در ازای تجدید نظر مهمان ارائه دهند.
- میزبان از یک مهمان درخواست کند تا اقدامات خاصی مربوط به یک بررسی در ازای یک قطعه نامه برای حل اختلاف بین طرفین انجام دهد.

این سیاست موارد ذیل را منع نمیکند:

- تماس مهمان با میزبان درباره یک مشکل قبل از بارگذاری یک بررسی.
- میزبان را از درخواست از یک مهمان جهت بارگذاری یک بررسی صادقانه مثبت و یا بازتاب به امتیازدهی به یک تجربه مثبت.
- یک میزبان یا مهمان را از اصلاح بررسی بارگذاری شده در محدوده زمانی تجدید نظر.

میزبانان و مهمانان نمی توانند نظراتشان را پس از انتشار ویرایش کنند.

با ارسال یک نظر، شما توافق می کنید که همه سیاست ها و دستورالعمل های **خانه-مسافر** را دنبال میکنید، از جمله سیاست اخاذی که **خانه-مسافر** ممکن است بنا به صلاحدید خود، آن را الزامی کند. عدم انجام این کار ممکن است منجر به محدودیت، تعلیق یا فسخ حساب کاربری شما در **خانه-مسافر** شود. اگر فکر می کنید مورد سو استفاده یا اخاذی قرار گرفته اید، لطفا با ما تماس بگیرید.

