

Quy chế Vanlong Garden

A. GIỚI THIỆU

1. Những quy định sau đây đã được đưa ra bởi Vanlong Garden (sau đây gọi chung là “**Vanlong Garden**” hoặc “**Khu Nghỉ Dưỡng**”) nhằm đảm bảo an toàn, ổn định và bảo vệ các lợi ích của Khách hàng (“**Khách**”). Các quy định này sẽ được thực hiện nghiêm túc bởi toàn bộ Ban quản lý và nhân viên của Vanlong Garden. Vanlong Garden mong muốn Khách được hưởng thụ các tiện nghi, dịch vụ và quyền lợi tại Khu Nghỉ Dưỡng. Theo đó, Khách cần hiểu rõ và tuân theo Quy Chế (“**QC**”) nhằm đảm bảo Khách nhận được trải nghiệm tốt nhất về Dịch Vụ tại Vanlong Garden.

2. QC này có thể được sửa đổi, bổ sung tại từng thời điểm theo quyết định của Vanlong Garden nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của Khách và được đăng trên trang web của Vanlong Garden.

B. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Tuân thủ các quy định của Nhà nước và của Vanlong Garden về đảm bảo an toàn phòng, chống dịch bệnh.
2. Tất cả khách hàng đến lưu trú phải mang theo giấy tờ tùy thân hợp lệ theo Quy định của Luật lưu trú.
3. Thú nuôi không được phép mang vào khu vực Vanlong Garden.
4. Hút thuốc (bao gồm cả thuốc lá điện tử) chỉ được cho phép tại các nơi có biển hiệu cho phép và/hoặc ở bên ngoài ban công phòng ở. Nếu vi phạm, Khách phải thanh toán phí

bồi thường cho việc phục hồi, làm sạch sâu, khử mùi trang thiết bị đồ dùng bị ám mùi là 2.000.000 VNĐ (hai triệu đồng) cho một lần ở có phát hiện hút thuốc ở những nơi không được phép hút thuốc.

5. Cư xử đúng mực tại nơi công cộng: Tôn trọng nguyên tắc đến trước được phục vụ trước; Ưu tiên phụ nữ mang thai, người khuyết tật, người già, yếu; Không gây ồn ào, la hét; Quản lý trẻ em tại khu vực công cộng, đặc biệt là khu vực bể bơi, ven hồ.
6. Vui lòng cất giữ những vật dụng có giá trị trong két an toàn tại phòng hoặc gửi ở quầy Lễ Tân. Vanlong Garden không có trách nhiệm pháp lý đối với những mất mát hay hư hại về tài sản cá nhân của Khách trong trường hợp Khách không thực hiện theo quy định.
7. Khi ra khỏi phòng, Khách cần đảm bảo (i) tất cả các thiết bị điện đã được trả về nguyên trạng; (ii) cửa phòng đã được khóa an toàn; và (iii) không đưa chìa khóa phòng cho người khác.
8. Tuyệt đối tuân thủ các quy định của Vanlong Garden về việc nấu nướng trong phòng, sử dụng các thiết bị điện đúng mục đích.
9. Mọi hình thức nấu nướng, chế biến thực phẩm gây mùi, gây khói hoặc không đảm bảo an toàn cháy nổ tại Bếp của Vanlong Garden đều bị nghiêm cấm. Mọi nhu cầu tổ chức nướng đồ BBQ tại sân vườn hoặc trong khuôn viên Vanlong Garden cần được thông báo và đăng ký với Lễ Tân để được phục vụ (phí cho các dịch vụ này sẽ được tính tương ứng theo các yêu cầu của Quý khách).

Vanlong Garden sẽ không chịu trách nhiệm cho các vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm khi Quý khách tự chế biến trong khuôn viên Vanlong Garden.

10. Không mang các loại trái cây, thực phẩm nặng mùi (sầu riêng, mít, các loại mứt...) vào trong phòng Vanlong Garden.
11. Không được phép mang bất kỳ loại vũ khí, hóa chất hay chất nổ vào khu vực Vanlong Garden vào bất kỳ thời gian nào.
12. Khách phải chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại với sự hư hỏng các vật dụng, trang thiết bị trong phòng do Khách gây ra. Mức bồi thường thiệt hại với từng vật dụng, trang thiết bị, Khách vui lòng tham khảo danh mục những vật dụng sẽ tính phí/bán trong phòng.
13. Tuyệt đối nghiêm cấm tất cả các hành vi vi phạm pháp luật trong phạm vi Vanlong Garden bao gồm nhưng không hạn chế các hành vi đánh bạc, mại dâm hay sử dụng chất kích thích, gây gỗ đánh nhau,... Khách phải hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật Việt Nam và Vanlong Garden nếu vi phạm.
14. Trong trường hợp có khách mời đến thăm Khách tại khu vực Vanlong Garden, Khách vui lòng thông báo với Lễ Tân và gửi lại Giấy tờ tùy thân của khách mời tại Lễ tân. Trong trường hợp gặp tại phòng phải được sự đồng ý của khách lưu trú và khách lưu trú trực tiếp đón khách mời lên phòng. Vì lý do an ninh, khách mời không được vào phòng nghỉ của Khách sau 20:00 giờ và không được ở lại qua đêm.
15. Quý khách vui lòng tuân thủ thời gian hoạt động của hồ bơi tại cơ sở (có thể có thay đổi phụ thuộc vào tính chất của thời tiết, mùa trong năm). Khách sử dụng hồ bơi trước và sau thời gian hoạt động phải tự đảm bảo và chịu trách nhiệm đối với an toàn sức khỏe, tính mạng của bản thân mà không có bất cứ khiếu nại nào đối với Vanlong Garden. Vanlong Garden sẽ đóng cửa hồ bơi muộn nhất lúc 20:00 giờ để tránh các tai nạn đáng tiếc xảy ra cho quý khách. Vui lòng không sử dụng hồ bơi sau 20:00 giờ.
16. Khu vực Đầm Bể Bơi: Khách vui lòng không tắm tại đây. Khách hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với an toàn sức khỏe, tính mạng của bản thân mà không có bất cứ khiếu nại nào đối với Vanlong Garden nếu cố ý tắm tại đây.
17. Khách vui lòng mặc trang phục thích hợp khi ở trong khu vực chung của Vanlong Garden, đặc biệt ở những khu vực công cộng như hiên, hành lang, nhà hàng... để thể hiện sự tôn trọng đối với các nền văn hoá khác, Khách tuyệt đối không ở trong tình trạng khỏa thân, kể cả trẻ em.
18. Thực hiện các thủ tục khác theo quy định của Vanlong Garden và cơ quan chức năng quản lý lưu trú tại địa phương tại từng thời điểm (nếu có)
19. Ban quản lý Vanlong Garden có thể yêu cầu Khách phải rời Vanlong Garden mà không hoàn trả bất cứ chi phí nào đối với những Quý Khách cố tình bỏ qua và vi phạm những quy định và nội quy của Vanlong Garden.
- 20. Quy định tiếng ồn: Không được mở nhạc bằng loa có âm lượng quá**

lớn hoặc nói chuyện quá lớn để đảm bảo trật tự chung. Tiếng ồn sẽ bị coi là quá mức khi các Khách hàng của Vanlong Garden cảm thấy phiền hoặc khó chịu. Hạn chế tạo ra tiếng ồn sau 22 giờ để không gây ảnh hưởng đến khu nghỉ dưỡng.

21. Thực hiện các thủ tục khác theo quy định của Vanlong Garden tại từng thời điểm (nếu có).
22. Trong các trường hợp bất khả kháng (có nghĩa là bất kỳ hoàn cảnh khách quan nào không lường trước được và không thể tránh khỏi, bao gồm nhưng không giới hạn như các cuộc đình công, rối loạn dân sự, chiến tranh, hoả hoạn, lũ lụt, các trường hợp khẩn cấp khác hoặc bất kỳ sự chậm trễ nào trong việc sửa chữa cần thiết và thiết yếu của Vanlong Garden...) khiến cho Vanlong Garden không thể thực hiện nghĩa vụ được nêu, Vanlong Garden sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ sự tổn thất, thiệt hại, chi phí, khiếu nại, vượt ngoài tầm kiểm soát của chúng tôi.

1. Đặt phòng

- Việc đặt phòng chỉ có giá trị khi có xác nhận đặt phòng bằng văn bản e-mail hoặc tin nhắn.
- Tất cả đặt phòng đều phải được đặt cọc bằng tiền mặt/ chuyển khoản để giữ phòng.
- Đối với các đặt phòng không được bảo đảm, chúng tôi có quyền không giữ phòng.

2. Nhận phòng và trả phòng:

- Giờ nhận phòng: 14:00
- Nhận phòng sớm: Tất cả các yêu cầu nhận phòng sớm sẽ phụ thuộc vào tình trạng phòng trống.
- Điều kiện nhận phòng: Quý khách nhận phòng phải là người từ 18 tuổi và phải xuất trình giấy tờ tùy thân hợp lệ tại thời điểm nhận phòng.
- Giờ trả phòng: 12:00
- Trả phòng muộn: Tất cả các yêu cầu trả phòng muộn sẽ phụ thuộc vào tình trạng phòng trống.

Bảng giá phụ thu trả phòng muộn:

Thời hạn trả phòng muộn	Phí phụ thu
1-2 giờ sau thời điểm phải trả phòng	10% giá phòng
2-6 giờ sau thời điểm phải trả phòng	50% giá phòng
Trả phòng sau 18:00 cùng ngày	100% giá phòng

Mặc dù có quy định nêu trên, nếu đến thời hạn trả phòng (12:00) mà Quý khách chưa kịp về phòng vì bất kỳ lý do gì mà không kịp hoặc không thông báo cho chúng tôi, chúng tôi có quyền mở cửa phòng, đóng và niêm phong hành lý của quý khách và di chuyển toàn bộ hành lý của quý khách ra khu vực gửi hành lý tại lễ tân. Toàn bộ quá trình di chuyển này có thể sẽ được chúng tôi quay video để làm bằng chứng khi có yêu cầu.

Chính sách hủy phòng tại Vanlong Garden

Điều kiện hủy phòng miễn phí

- Du khách có thể hủy phòng miễn phí nếu thực hiện trước thời gian quy định của Vanlong Garden, thường là 3 ngày đối với khách lẻ và 7 ngày đối với khách đoàn trước ngày nhận phòng tùy theo loại phòng và chương trình khuyến mãi.
- Chính sách này áp dụng cho các đặt phòng tiêu chuẩn, không thuộc diện đặt phòng trong các chương trình ưu đãi đặc biệt.

Hủy phòng trong vòng 3 ngày trước ngày nhận phòng

- Nếu khách hủy trong khoảng thời gian này, Vanlong Garden có thể tính phí hủy từ 50% đến 100% tổng giá trị đặt phòng.
- Một số trường hợp khách có thể được hỗ trợ đổi ngày lưu trú thay vì hủy hoàn toàn (tùy theo chính sách từng thời điểm).

Hủy phòng đối với đặt phòng trong dịp cao điểm

- Với các đặt phòng vào Lễ, Tết, dịp cao điểm hè, Vanlong Garden thường yêu cầu khách hủy trước 10 ngày để tránh mất phí.
- Hủy sát ngày hoặc không đến (no-show) sẽ bị tính phí 100% tổng giá trị đặt phòng.

Vanlong Garden team.