

## **BACOLNY NHA TRANG**

### **- CHÍNH SÁCH BẢO MẬT THÔNG TIN**

#### **1. Mục đích thu thập thông tin cá nhân**

Mục đích của việc thu thập thông tin khách hàng nhằm liên quan đến các vấn đề như:

- Hỗ trợ khách hàng: mua hàng, thanh toán, giao hàng.
- Cung cấp thông tin sản phẩm, các dịch vụ và hỗ trợ theo yêu cầu của khách hàng.
- Gửi thông báo các chương trình, sản phẩm mới nhất của chúng tôi.
- Giải quyết vấn đề phát sinh khi mua hàng.

#### **2. Phạm vi thu thập thông tin**

Chúng tôi thu thập thông tin cá nhân của khách hàng khi tiến hành đặt hàng trên website:

Họ tên

Địa chỉ email

Số điện thoại

Địa chỉ

#### **3. Thời gian lưu trữ thông tin**

Dữ liệu cá nhân của thành viên sẽ được lưu trữ cho đến khi có yêu cầu hủy bỏ hoặc tự thành viên đăng nhập và thực hiện hủy bỏ. Còn lại trong mọi trường hợp thông tin cá nhân thành viên sẽ được bảo mật trên máy chủ của [balconynhatranghotel.com](http://balconynhatranghotel.com)

#### **4. Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với thông tin:**

Đối tượng được tiếp cận với thông tin cá nhân của khách hàng thuộc một trong những trường hợp sau:

Công ty cổ phần đầu tư Mỹ Đức.

- Yêu cầu pháp lý: Chúng tôi có thể tiết lộ các thông tin cá nhân nếu điều đó do luật pháp yêu cầu và việc tiết lộ như vậy là cần thiết một cách hợp lý để tuân thủ các quy trình pháp lý.
- Chuyển giao kinh doanh (nếu có): trong trường hợp sáp nhập, hợp nhất toàn bộ hoặc một phần với công ty khác, người mua sẽ có quyền truy cập thông tin được chúng tôi lưu trữ, duy trì trong đó bao gồm cả thông tin cá nhân.

#### **5. Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin**

## **CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ MỸ ĐỨC**

Địa chỉ: 98B/13 đường Trần Phú, phường Lộc Thọ, Nha Trang, Khánh Hòa

Điện thoại: +84 258 388 6789

MST: 4201624541

### **6. Phương thức và công cụ để người dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu**

Nếu quý khách có bất cứ yêu cầu nào về việc tiếp cận và chỉnh sửa thông tin cá nhân đã cung cấp, quý khách có thể:

– Gọi điện trực tiếp về số điện thoại: 02583 88 6789

– Gửi mail: [sales1@balconynhatranghotel.com](mailto:sales1@balconynhatranghotel.com)

### **Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến việc thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi đã thông báo:**

Tại balconynhatranghotel.com, việc bảo vệ thông tin cá nhân của bạn là rất quan trọng, bạn được đảm bảo rằng thông tin cung cấp cho chúng tôi sẽ được balconynhatranghotel.com cam kết không chia sẻ, bán hoặc cho thuê thông tin cá nhân của bạn cho bất kỳ người nào khác. Balconynhatranghotel.com cam kết chỉ sử dụng các thông tin của bạn vào các trường hợp sau:

– Nâng cao chất lượng dịch vụ dành cho khách hàng

– Giải quyết các tranh chấp, khiếu nại

– Khi cơ quan pháp luật có yêu cầu.

balconynhatranghotel.com hiểu rằng quyền lợi của bạn trong việc bảo vệ thông tin cá nhân cũng chính là trách nhiệm của chúng tôi nên trong bất kỳ trường hợp có thắc mắc, góp ý nào liên quan đến chính sách bảo mật của emerald-hotram.com và liên quan đến việc thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi đã thông báo, vui lòng liên hệ qua số hotline 02583 88 6789 hoặc email: [sales1@balconynhatranghotel.com](mailto:sales1@balconynhatranghotel.com) để xử lý và làm việc trực tiếp với khách hàng.

## **- ĐIỀU KHOẢN CHUNG**

### **1. Quy trình giải quyết khiếu nại**

Khi phát sinh tranh chấp (sau khi Khách hàng đã đặt phòng), Khách hàng có thể khiếu nại với Chúng tôi trực tiếp qua hotline.

Khiếu nại của Khách hàng được tiếp nhận và sẽ được chuyển đến bộ phận phụ trách trong thời gian 24h và giải quyết trong thời gian sớm nhất.

## **2. Chính sách đổi phòng, đổi ngày nhận trả phòng**

Trong trường hợp Khách hàng muốn đổi ngày trả phòng, đổi phòng vui lòng liên hệ với bộ phận đặt phòng của Chúng tôi để được hỗ trợ.

## **3. Chính sách hủy phòng**

Tùy theo thời điểm và loại giá khác nhau mà chính sách hủy phòng sẽ khác nhau. Dưới đây là chính sách hủy phòng cơ bản, áp dụng khi chính sách hủy phòng không được đề cập trong đơn đặt phòng hoặc trên trang đặt phòng trực tuyến.

Trong trường hợp Khách hàng hủy đặt phòng trước 7 ngày (mùa thấp điểm) và 10 ngày (mùa cao điểm), 14 ngày (lễ tết) so với ngày nhận phòng đã đặt, toàn bộ số tiền đã thanh toán cho booking sẽ được bồi hoàn.

Trong trường hợp Khách hàng hủy đặt phòng trong vòng 7 -> 4 ngày (mùa thấp điểm) và 10 -> 5 ngày (mùa cao điểm), 14 -> 7 ngày (lễ tết) ngày so với ngày đặt phòng đã đặt, chúng tôi sẽ tính phí phạt 50% tiền phòng của đêm đầu tiên

Trong trường hợp Khách hàng hủy đặt phòng trong vòng 3 ngày (mùa thấp điểm) và 5 ngày (mùa cao điểm), 7 ngày (lễ tết) ngày so với ngày đặt phòng đã đặt, chúng tôi sẽ tính phí phạt toàn bộ tiền phòng của đêm đầu tiên

Trong trường hợp no-show (Khách hàng đặt phòng nhưng lại không đến), thì Chúng tôi sẽ tính phí phạt toàn bộ tiền phòng

## **4. Chính sách đảm bảo hoàn tiền**

Trong trường hợp Khách hàng đã thanh toán tiền cọc, thanh toán đầy đủ tiền đặt phòng. Nhưng do điều kiện khách quan nên hủy chuyến đi của mình, Chúng tôi sẽ xem xét hoàn lại số tiền cho Khách hàng. Việc hoàn tiền sẽ dựa vào quy định của mỗi đơn đặt phòng khác nhau. Việc hoàn tiền này sẽ được nhân viên của Chúng tôi thông báo chính thức cho Khách hàng qua email.

Thời gian bồi hoàn là trong vòng 21-30 ngày làm việc tùy vào ngân hàng.

Hình thức bồi hoàn: bồi hoàn tài khoản ngân hàng đã được cung cấp hoặc thẻ đã thu tiền

Chi phí bồi hoàn: miễn phí.

\*Lưu ý:

Chúng tôi có quyền thay đổi điều kiện, hủy bỏ chính sách. Chúng tôi sẽ thông báo điều này trước 7 ngày làm việc

Chúng tôi không chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại, thay đổi ngày, loại phòng... gián tiếp, ngẫu nhiên hay do hậu quả phát sinh hoặc trong trường hợp bất khả kháng (thiên tai, chiến tranh...).

## **-CHÍNH SÁCH ĐẶT,NHẬN PHÒNG**

### **1. Hướng Dẫn Đặt Chỗ**

Sau khi xem thông tin phòng được cung cấp trên trang web, bạn có thể chọn một trong hai tùy chọn sau để đặt phòng

Cách 1: Gọi điện trực tiếp đến số điện thoại của khách sạn để được tư vấn nhanh hơn và nhận thông tin chính xác về tình trạng phòng trống.

Cách 2: Truy cập website của khách sạn để đặt phòng

### **2. Thời gian nhận phòng:**

Nhận phòng từ 15:00 (việc nhận phòng sớm sẽ phụ thuộc vào tình trạng phòng trống và khách có thể phải trả thêm phí cho yêu cầu đó)

Trả phòng trước 12:00 trưa.

\*Lưu ý: Các dịch vụ khác không bao gồm trong đặt phòng sẽ được tính phí theo chính sách của khách sạn.

## **- CHÍNH SÁCH THANH TOÁN**

### **Phương Thức Thanh Toán**

+ Tên tài khoản : NGUYỄN THỊ MINH HƯƠNG

+ Số Tài khoản : 1043441458

+ Tên ngân hàng: VIETCOMBANK

Khi bạn đặt phòng, hệ thống đặt phòng của chúng tôi sẽ gửi cho bạn thư xác nhận qua email. Bạn cần thanh toán cho đặt phòng của mình trước ngày đến hạn bằng một trong các phương thức thanh toán sau:

**Thanh toán trực tuyến qua các loại thẻ ngân hàng:** ATM hoặc thẻ tín dụng quốc tế.

Phương thức thanh toán trực tuyến nhanh chóng, tiện lợi cho khách muốn đặt phòng trước.

**Để thanh toán cho đặt phòng:**

Hệ thống đặt vé sẽ chuyển bạn đến trang thanh toán trực tuyến. Vui lòng làm theo hướng dẫn để thanh toán cho đặt phòng của bạn.

Khi hệ thống đặt chỗ không được kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến, chúng tôi sẽ gửi cho bạn một liên kết để tiến hành thanh toán. Vui lòng làm theo hướng dẫn để thanh toán cho đặt phòng của bạn.

Nếu bạn không thanh toán đặt phòng trước thời hạn, chúng tôi có quyền đơn phương hủy đặt phòng của bạn.

**Thanh toán offline qua thẻ ngân hàng:** ATM hoặc thẻ tín dụng quốc tế.

Khi phương thức thanh toán trực tuyến không khả dụng, chúng tôi sẽ gửi cho bạn biểu mẫu “ủy quyền thanh toán bằng thẻ tín dụng”, vui lòng điền tất cả các thông tin được yêu cầu, ký vào biểu mẫu và gửi lại cho chúng tôi cùng với bản sao 2 mặt thẻ của bạn, và bản sao chứng minh nhân dân/hộ chiếu để bảo lãnh. Trong trường hợp bạn muốn sử dụng thẻ đã cung cấp cho chúng tôi để thanh toán đặt phòng, chúng tôi sẽ thu số tiền từ thẻ của bạn vào ngày đến hạn. Vui lòng mang theo thẻ của bạn và xuất trình cho nhân viên của chúng tôi tại thời điểm nhận phòng để xác thực chủ thẻ. Nếu không, đặt phòng của bạn phải được thanh toán bằng thẻ khác hoặc bằng tiền mặt. Sau đó, chúng tôi sẽ hoàn trả khoản thanh toán vào thẻ mà chúng tôi đã thu tiền từ đó. Quá trình này sẽ mất một khoảng thời gian (trung bình 21 ngày làm việc) trước khi bạn nhận được số tiền trên tài khoản thẻ của mình.

Trong trường hợp bạn muốn thanh toán đặt phòng bằng các loại thẻ khác, vui lòng thông báo cho chúng tôi. Chúng tôi sẽ không thu số tiền từ thẻ được cung cấp. Tuy nhiên, chúng tôi sẽ ủy quyền trước một số tiền tương đương với tỷ lệ đặt phòng từ thẻ này vào ngày đến hạn.

Chúng tôi sẽ thu số tiền từ thẻ do bạn cung cấp, nếu bạn không xuất hiện vào ngày nhận phòng (no-show), số tiền này sẽ không được hoàn lại.

Chúng tôi yêu cầu khách lưu trú tại khách sạn phải là chủ thẻ.

Chúng tôi có quyền đơn phương hủy đặt chỗ của bạn nếu bạn không cung cấp đầy đủ thông tin hoặc nếu chúng tôi không nhận được phản hồi của bạn trước ngày đến hạn thanh toán.

**Để thực hiện thanh toán qua chuyển khoản ngân hàng:**

Đây là phương thức thanh toán không dùng thẻ, dành cho những khách muốn đặt phòng trước.

Chúng tôi sẽ gửi thông tin tài khoản ngân hàng của chúng tôi đến địa chỉ email của bạn.

Vui lòng chuyển đúng số tiền vào tài khoản ngân hàng của khách sạn. Trong phần mô tả chuyển khoản, vui lòng ghi rõ họ tên người gửi, số điện thoại, số xác nhận đặt phòng và thông báo để chúng tôi kiểm tra xem khoản thanh toán của bạn đã đến chưa.

Chúng tôi sẽ liên hệ với bạn để xác nhận sau khi nhận được thanh toán.

Nếu bạn không thanh toán đặt phòng trước thời hạn, chúng tôi có quyền đơn phương hủy đặt phòng của bạn.

**Chính sách bảo mật thanh toán:**

Chúng tôi không lưu giữ bất kỳ thông tin nào liên quan đến thẻ tín dụng hoặc tài khoản ngân hàng mà bạn sử dụng trên trang web thông qua cổng thanh toán của bên thứ ba. Hệ thống thanh toán thẻ trên nền web do đối tác cổng thanh toán cung cấp đã được cấp phép hoạt động hợp pháp tại Việt Nam. Do đó, các tiêu chuẩn bảo mật thanh toán thẻ của chúng tôi tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật của đối tác cổng thanh toán.