



ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG

Chúng tôi thu thập thông tin từ đâu?

Khi khách hàng đặt phòng khách sạn, chúng tôi yêu cầu tên, địa chỉ, quốc tịch, số điện thoại và địa chỉ email. Chúng tôi có thể thu thập thông tin qua cookies. Chúng tôi sử dụng các thông tin này để tiến hành và thực hiện yêu cầu đặt phòng của khách hàng, nhận thanh toán cho các giao dịch thanh toán trực tuyến.

Chúng tôi không bao giờ bán hoặc tiết lộ cho bên thứ ba các thông tin chúng tôi có được qua cookies.

Cookies là gì?

Cookies là các tập tin nhỏ, các con số và chữ cái được lưu trữ trong trình duyệt của người dùng khi họ truy cập vào một trang web. Khi người dùng quay trở lại trang web, trình duyệt của họ sẽ gửi những tập tin trở lại trang web, cho phép nội dung cá nhân của họ hiển thị trên màn hình.

Chúng tôi sử dụng cookies như thế nào?

Chúng tôi lưu cookies lướt trong suốt thời gian bạn sử dụng trang web và cookies thường trực cho những lần truy cập lặp lại để thực hiện hai chức năng chính:

- Để cung cấp cho bạn những trải nghiệm cá nhân trên trang web
- Để sử dụng cho phân tích nghiên cứu để giúp bạn tương tác tốt hơn và nhanh hơn.

Chúng tôi thu thập những thông tin gì?

- Họ và tên Khách hàng
- Thông tin liên lạc bao gồm địa chỉ, email và số điện thoại
- Quốc tịch
- Các thông tin khác liên quan tới khảo sát khách hàng và/hoặc các ưu đãi của chúng tôi

Làm thế nào để tôi thay đổi cài đặt cookies?

Nếu cookie là cần thiết cho việc sử dụng website. Cookies lướt sẽ hết hiệu lực sau khi bạn đã rời khỏi trang chủ. Nếu bạn muốn giám sát hoặc ngăn chặn cookies, bạn có thể thay đổi cài đặt trình duyệt của bạn để nhận thông báo bất cứ khi nào cookie đang được sử dụng hoặc ngăn chặn hoàn toàn việc lưu trữ các tập tin cookies. Bạn cũng có



MerPerle Resorts & Hotels

thể xóa các cookies đã lưu trong trình duyệt.

Nếu bạn quyết định ngăn chặn lưu giữ cookies trong trình duyệt của bạn, xin lưu ý rằng bạn có thể không có khả năng sử dụng một số tính năng chính trên trang web của chúng tôi. Chúng tôi không cung cấp thông tin của bạn cho các nhà quảng cáo.

CHÍNH SÁCH BẢO MẬT

Chúng tôi sử dụng và bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng như thế nào

Chúng tôi sử dụng thông tin của khách hàng vào các mục đích sau:

- Xác nhận yêu cầu đặt phòng
- Xác nhận cho giao dịch có tiến hành thanh toán trực tuyến
- Mời khách hàng tham gia khảo sát về độ hài lòng đối với chúng tôi
- Gửi cho khách hàng email về các sản phẩm mới, ưu đãi đặt biệt và khuyến mãi và khách hàng có thể quan tâm
- Phản hồi các yêu cầu hoặc thắc mắc của khách hàng
- Lưu trữ nội bộ không có thời hạn ngoại trừ trường hợp khách hàng gửi có yêu cầu hủy bỏ tới cho Ban quản trị hoặc Công ty giải thể hoặc bị phá sản.

Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với thông tin cá nhân của người tiêu dùng

Chúng tôi cam kết bảo vệ sự riêng tư và các thông tin cá nhân của khách hàng. Chúng tôi đã thực hiện các quy trình an ninh hành chính, kỹ thuật và thực tế phù hợp để bảo vệ các thông tin cá nhân mà khách hàng cung cấp cho chúng tôi. Ví dụ, chỉ những nhân viên- bộ phận được cho phép mới được phép truy cập vào thông tin cá nhân, và họ chỉ có thể thực hiện việc đó cho các chức năng công việc được phép.

Chúng tôi không bán, cho thuê hoặc chia sẻ thông tin của khách hàng với bất kì bên thứ ba nào khi không có sự cho phép của khách hàng, ngoại trừ đối với các trường hợp đặc biệt như được yêu cầu bởi luật pháp hoặc để bảo vệ sự an toàn của các khách hàng khác, nhân viên, cộng đồng hoặc tài sản của chúng tôi.

Khách hàng đồng ý rằng, trong trường hợp cần thiết, các cơ quan/ tổ chức/cá nhân sau có quyền được tiếp cận và thu thập các thông tin cá nhân của mình, bao gồm:

Ban quản trị;



MerPerle Resorts & Hotels

Khách sạn cung cấp dịch vụ lưu trú và du lịch

Bên thứ ba có dịch vụ tích hợp với Website merperle.vn: cổng thanh toán, đơn vị phát triển website

Công ty tổ chức sự kiện và nhà tài trợ

Cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong trường hợp có yêu cầu theo quy định tại quy chế hoạt động

Công ty nghiên cứu thị trường

Cố vấn tài chính, pháp lý và Công ty kiểm toán

Bên khiếu nại chứng minh được hành vi vi phạm của Người Tiêu Dùng

Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền

Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin:

- Công ty/Tổ chức: CÔNG TY CỔ PHẦN HÒN TÂM BIỂN NHA TRANG
- Địa chỉ: 84 Nhị Hà, Phường Phước Hòa, Nha Trang
 - Tel: 02583526636 Fax: (84) 0258 3878 178
 - Email: minhnhut02@yahoo.com / trong.do@merperle.vn
 - **Hotline:** 0908083402/ 0908435544

Quy định về bảo mật thông tin cho các giao dịch thanh toán trực tuyến

Chúng tôi sử dụng cổng thanh toán cho phép các giao dịch được thực hiện và thanh toán trực tiếp qua hệ thống website, chúng tôi kết hợp với đơn vị cung cấp dịch vụ cổng thanh toán – ngân hàng để đảm bảo giao dịch của quý khách được an toàn. Trong trường hợp có sai sót do lỗi kỹ thuật, chúng tôi cam kết sẽ xử lý trong thời gian nhanh nhất để đảm bảo quyền lợi cho khách hàng.

Quy trình thay đổi, hủy dịch vụ và hoàn tiền

Gửi giao dịch đã xác nhận (booking) đến bộ phận đặt phòng, bộ phận đặt phòng xác nhận hủy, chuyển giao dịch qua bộ phận kế toán thanh toán để tiến hành chuyển khoản trả lại cho khách hàng. Quy định về việc thanh toán, thay đổi, hủy giao dịch sẽ có chi



MerPerle

Resorts & Hotels

tiết cụ thể trong từng giao dịch xác nhận đặt dịch vụ khi quý khách giao dịch cụ thể với từng khách sạn.

Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại liên quan đến việc thông tin của người tiêu dùng

Khi phát hiện thông tin cá nhân của mình bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi, khách hàng vui lòng gửi email khiếu nại đến trong.do@merperle.vn hoặc gọi điện thoại tới số (0258) 3526636 để khiếu nại và cung cấp chứng cứ liên quan tới vụ việc cho Ban quản trị. Ban quản trị cam kết sẽ phản hồi ngay lập tức hoặc muộn nhất là trong vòng 48 giờ làm việc kể từ thời điểm nhận được khiếu nại.

Liên kết với các website khác

Xin lưu ý rằng website của chúng tôi liên kết với các website khác và chính sách bảo mật của các website này có thể khác với chúng tôi. Chúng tôi khuyến cáo khách hàng nên kiểm tra chính sách bảo mật của các website này trước khi cung cấp bất kỳ thông tin cá nhân nào. Trong bất kỳ trường hợp nào, xin lưu ý rằng các website này không chia sẻ thông tin của khách hàng với chúng tôi.

Thay đổi chính sách & điều khoản điều kiện

Chúng tôi có toàn quyền thay đổi, chỉnh sửa hoặc bổ sung các chính sách này vào bất kỳ lúc nào để đáp ứng sự thay đổi của môi trường pháp lý, yêu cầu kinh doanh, hoặc đáp ứng nhu cầu của khách hàng hoặc khách sạn của chúng tôi mà không cần phải thông báo trước. Cập nhật lần cuối vào ngày 04 tháng 12 năm 2018.