



## ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG

Dưới đây là 1 số quy định về các quy trình, điều kiện và điều khoản sử dụng và thanh toán sản phẩm/ dịch vụ tại website của chuỗi MerPerle. Resorts & Hotels:

### I. Quy trình dành cho người mua hàng/sử dụng dịch vụ



#### o Xem dịch vụ

- Truy cập hệ thống website [www.merperle.vn](http://www.merperle.vn) xem thông tin và chọn điểm đến hoặc dịch vụ muốn đặt, có thể chọn để trở thẳng đến website con của từng điểm đến/ dịch vụ theo link như sau:
- Web MerPerle Hòn Tằm Resort: [www.hontamresort.vn](http://www.hontamresort.vn)
- Web khu vui chơi MerPerle Sparkling Waves: [www.sparklingwaves.vn](http://www.sparklingwaves.vn)

Và sẽ bổ sung thêm mới:

- Web khu tắm bùn MerPerle Hòn Tằm Mud bath: [www.hontammudbath.vn](http://www.hontammudbath.vn)
- Web Khách sạn Nha Trang MerPerle Beach Hotel: [www.beachhotel.vn](http://www.beachhotel.vn)
- Web Khách sạn Đà Lạt MerPerle Đà Lạt Hotel: [www.merperledalat.vn](http://www.merperledalat.vn)



## MerPerle Resorts & Hotels

### o Chọn dịch vụ muốn đặt

- Nhấn nút **“book now”** để tiến hành chọn dịch vụ đặt. Dịch vụ bao gồm:

o Dịch vụ Phòng nghỉ theo loại muốn chọn, có các loại phòng:

- Tropical deluxe,
- Forestal deluxe,
- Executive suite,
- Premiere family,
- romantic deluxe,
- Family 3 bedroom,
- Family 4 bedroom,

*(giá phòng đã bao gồm bữa ăn sáng buffet)*

- o Dịch vụ tour tham quan trong ngày, tour tắm bùn.
- o Dịch vụ khác: đưa đón sân bay/ nhà ga; bữa ăn tự chọn
- o Số lượng khách
- o Thời gian mong muốn đặt dịch vụ

### o Đặt dịch vụ

- Đặt dịch vụ

### o Thanh toán và xác nhận đặt dịch vụ

- Thanh toán/ nhập thông tin thanh toán
- Nhận xác nhận đặt dịch vụ được gửi qua email
- Hoàn tất giao dịch

## II. Quy trình dành cho người đối tác (người bán hàng, nhà cung cấp...)

**Không áp dụng trong phạm vi website này.**

## III. Quy trình giao nhận vận chuyển

Xác nhận thông tin đặt dịch vụ qua email xác nhận được gửi tới email khách hàng đăng ký khi đặt dịch vụ.



## MerPerle Resorts & Hotels

### IV. Quy trình xác nhận đơn hàng

- Xác nhận thông tin đặt dịch vụ qua email xác nhận được gửi tới email khách hàng đăng ký khi đặt dịch vụ.

### V. Quy trình Hủy/Điều chỉnh đơn hàng/ hoàn hủy

- *Xem thêm chính sách áp dụng Hủy/Điều Chỉnh hoặc Không đến*

### VI. Quy trình bảo hành/bảo trì sản phẩm

**Không có, do đặc thù dịch vụ lưu trú và tham quan du lịch**

### VII. Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

- Nhận khiếu nại tại ban quản lý khu du lịch đảo Hòn Tằm hoặc bằng kênh email sau khi khách check out
- Giải quyết khiếu nại trực tiếp tại bộ phận “dịch vụ khách hàng” tại khu du lịch.

### VIII. Quy trình thanh toán

- Thanh toán giữa người mua – người bán (khách hàng và đối tác..)



**MerPerle**  
Resorts & Hotels



● **Hình thức thanh toán:**

- Thanh toán trước khi check in bằng hình thức chuyển khoản, thanh toán trực tuyến qua cổng thanh toán Reddot
- Thanh toán tại khu du lịch sau khi check out.
- Thanh toán bằng tiền mặt/ thẻ tín dụng, lưu ý khai báo thông tin thẻ tín dụng khi đặt dịch vụ để làm cơ sở đối chiếu khi tiến hành thanh toán tại khu du lịch.

Chúng tôi quy định và áp dụng hình thức thanh toán bằng thẻ tín dụng đối với tất cả giao dịch trực tuyến trên website của chúng tôi. Việc cho phép tiến hành giao dịch trực tuyến được chúng tôi phối hợp với các đối tác của chúng tôi là cổng thanh toán **Reddot Payment** (<https://reddotpayment.com/>) và **Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Vietinbank** tại: (<https://www.vietinbank.vn/web/home/vn/index.html>) 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 phối hợp xử lý trong thời gian nhanh nhất để đảm bảo quyền lợi cho khách hàng.