



CHÍNH SÁCH ĐẶT PHÒNG & HỦY PHÒNG

1. Chính sách chung

Chính sách đặt phòng và hủy phòng tại **MerPerle Resorts & Hotels** có thể thay đổi tùy theo từng thời điểm, chương trình ưu đãi, loại phòng hoặc điều kiện giá cụ thể.

Các điều khoản chi tiết sẽ được thông báo trong quá trình đặt phòng và được xác nhận trong email/phiếu xác nhận đặt phòng gửi đến khách hàng (áp dụng cho cả đặt phòng trực tuyến và trực tiếp).

2. Chính sách đặt phòng

- Khách hàng cần cung cấp đầy đủ và chính xác thông tin khi đặt phòng
- Một số đặt phòng yêu cầu đặt cọc hoặc thanh toán trước để đảm bảo giữ phòng
- Đặt phòng chỉ được xác nhận khi khách nhận được xác nhận chính thức từ hệ thống hoặc bộ phận đặt phòng

3. Chính sách hủy & thay đổi

- Chính sách hủy/thay đổi phụ thuộc vào điều kiện cụ thể của từng booking tại thời điểm xác nhận
- Tùy giai đoạn (cao điểm, lễ, Tết, ưu đãi), có thể áp dụng:
 - Miễn phí hủy trong thời hạn quy định
 - Tính phí hủy sau thời hạn
 - Không hoàn tiền với các gói ưu đãi đặc biệt
- Mọi thay đổi (ngày ở, loại phòng, số khách...) phụ thuộc vào tình trạng phòng và có thể phát sinh phụ phí

4. Chính sách No-show

- Trường hợp khách không đến và không thông báo trước sẽ được xem là no-show
- Phí no-show có thể lên đến 100% giá trị đặt phòng tùy điều kiện booking

5. Chính sách hoàn tiền

- Việc hoàn tiền (nếu có) tuân theo điều kiện của từng booking
- Thời gian hoàn tiền phụ thuộc phương thức thanh toán và ngân hàng/đơn vị trung gian

6. Giai đoạn đặc biệt

Trong các dịp lễ, Tết hoặc cao điểm, chính sách có thể nghiêm ngặt hơn (không hoàn, không hủy, thanh toán trước 100%)

7. Thông tin liên hệ

Mọi thắc mắc vui lòng liên hệ:

 Email: sales@merperle.vn

Lưu ý:

Giá có thể thay đổi tại thời điểm đặt phòng mà không cần thông báo trước.