



تنظیم در تیر ماه ۱۳۹۷

۱. زمان ورود و خروج به ویلا

زمان ورود به ویلا ساعت ۳ بعد از ظهر و خروج، ساعت ۱۲ ظهر می‌باشد. هرگونه تغییر احتمالی در ساعت ورود و خروج به ویلا که از جانب صاحب ویلا باشد به اطلاع مسافران خواهد رسید.

هرگونه ورود زودتر و خروج دیرتر از موعد مقرر مسافران مشروط بر موافقت صاحب ویلا و آماده بودن ویلا می‌باشد. در مواردی لازم است مسافران برای این تغییر، هزینه‌ای را پرداخت کنند. می‌توانید برای محاسبه این هزینه به بخش زیر مراجعه کنید:

زمان ورود:

- ساعت ۱۰ صبح تا ۳ بعد از ظهر، پرداخت ۵۰ درصد هزینه اجاره یک شب ویلا
- قبل از ساعت ۱۰ صبح، پرداخت ۱۰۰ درصد هزینه اجاره یک شب ویلا

* این هزینه با احتساب خدمات آشپز مخصوص ویلا برای نهار می‌باشد.

زمان خروج:

- تا ساعت ۶ بعد از ظهر، پرداخت ۵۰ درصد هزینه اجاره یک شب ویلا
- ساعت ۶ به بعد، پرداخت ۱۰۰ درصد هزینه اجاره یک شب ویلا

نکته: در مواقعی که سرویس ترانسفر فرودگاهی جز خدمات ویلاست، مهمانان ملزم به ارائه اطلاعات دقیق پرواز (مانند شماره پرواز) می‌باشند.

۲. اقامت مسافران در ویلا

تمامی خدمات و شرایط استفاده از ویلا و امکانات آن تنها مختص مهمانانی است که در موافقت‌نامه رسمی و در زمان رزرو ویلا نام و تعداد آن‌ها در سیستم ثبت می‌شود. به عبارت دیگر، تعداد افراد رزرو کننده ویلا، حداکثر ظرفیت مجاز برای اقامت در ویلا می‌باشد.

مهمانانی که نام آن‌ها در قرارداد رزرو ثبت نشده باشد، توسط ویلا پذیرش نخواهند شد. در صورتی که این مسافر بخواهد بدون رزرو در ویلا اقامت کند، ملزم به پرداخت ۳۰۰ دلار برای هر شب اقامت در ویلا است. لازم به ذکر است که هرگونه کمپینگ و چادر زدن در محیط داخل و خارج ویلا ممنوع است.

۳. برگزاری جشن و مناسبت‌های ویلایی

مهمانانی که قصد برگزاری مناسبت‌هایی مانند عروسی، ماه عسل و یا جشن و مناسبت‌های خاص را دارند را دارند ملزم به پرداخت هزینه جداگانه هستند. امور برنامه‌ریزی برای مناسبت‌ها از عهده کارکنان ویلا خارج است؛ بنابراین برنامه‌ریزی و اجرای اینگونه جشن‌ها باید توسط فردی متخصص صورت گیرد. این امکان برای مهمانان فراهم است تا بتوانند از خدمات اختصاصی ویلا (Concierge) برای برنامه‌ریزی و اجرای مناسبت‌ها و جشن‌های خود استفاده کنند.

برای برخوردار شدن از این سرویس لازم است حداقل یک ماه قبل از تاریخ جشن مورد نظر درخواست خود را ثبت کنید. پس از ثبت درخواست، ویلکسر شرایط و قوانین مربوط به خدمات مناسبتی هر ویلا را در اختیار شما قرار می‌دهد.



۴. فرآیند رزرو ویلا

۴.۱. اطلاعات تاریخ و خالی بودن ویلا

پس از ثبت سفارش، اطلاعات لازم برای تاریخ خالی بودن ویلا و مقدار بیعانه به اطلاع مسافر می‌رسد. اولویت برای اقامت در ویلا با مسافرانی است که زودتر ویلا را رزرو می‌کنند. همچنین این احتمال وجود دارد که درخواست سفارش مسافران بدون هیچ دلیلی از جانب صاحب ویلا رد شود.

۴.۲. خدمات با هزینه‌های جانبی

هزینه پرداختی برای اقامت در ویلا توسط مسافران مشمول خدماتی همچون حمل بار، انعام، تلفن، فکس، اجاره ماشین، غذا، نوشیدنی‌های الکلی و غیر الکلی، تعویض و تعمیر، نظافت اضافه بر سازمان (مانند شستشوی فرش و مبلمان) نمی‌شود. تعمیرات آن دسته از مشکلاتی که در نتیجه استفاده عادی بوده، بر عهده ویلا خواهد بود.

۴.۳. پرداخت بیعانه برای تایید رزرو

برای بازه کمتر از ۶ ماه از ورود به ویلا، مهمانان می‌بایست ۵۰ درصد مبلغ کل را به منظور تایید رزرو و اقامت خود تحت عنوان دیپوزیت غیر قابل استرداد تا ۵ روز کاری بعد از رزرو اولیه پرداخت نمایند.

برای بازه بیشتر از ۶ ماه از ورود به ویلا، مهمانان می‌بایست ۲۵ درصد مبلغ کل را به منظور تایید رزرو و اقامت خود تحت عنوان دیپوزیت غیر قابل استرداد تا ۵ روز کاری بعد از رزرو اولیه پرداخت نمایند. بعد از طی کردن بازه بیشتر از ۶ ماه و رسیدن به ۶ ماه قبل از ورود به ویلا، پرداخت ۲۵ درصد دیگر بر عهده مهمانان است.

۴.۴. پرداخت باقیمانده هزینه اجاره ویلا

پرداخت کامل باقی مانده هزینه اجاره ویلا می‌بایست تا ۴۵ روز قبل از ورود به ویلا انجام شود.

نکته: حداقل زمان اقامت در ویلا برای فصول پر گردشگر یا **Peak** (تعطیلات کریسمس یا سال نو) ۱۰ شب و تعطیلات عید پاک (**Holidays Easter**) و سال نوی چینی ۵ شب می‌باشد در حالیکه مدت حداقل اقامت برای روزهای دیگر سال ۳ شب است.

۵. دیپوزیت اقامت در ویلا

مهمانان باید ۱۰ روز قبل از ورود به ویلا مبلغی را به عنوان دیپوزیت یا بیعانه به صاحب ویلا پرداخت نمایند. این بیعانه نزد ویلا در زمان اقامت مسافر خواهد ماند و در صورت وارد آمدن خسارت، بخشی از این هزینه صرف خسارت‌های وارده از طرف مسافر و تعمیرات احتمالی ناشی از آن و همچنین استفاده مسافران از سایر خدمات هزینه دار مانند تلفن در زمان اقامت در ویلا می‌شود. ما به التفاوت مبلغ دریافتی و هزینه‌های صورت گرفته شده با بعد از حداکثر ۲ روز از خروج مهمانان به ایشان برگشت داده می‌شود.

۶. رویه‌های لغو و تغییر رزرو

مهمانانی که از اقامت در ویلا منصرف می‌شوند شامل جرائمی مطابق شرایط زیر می‌شوند:

❖ فصول پر گردشگر و معمولی:

✓ ۴۵ روز یا بیشتر:

اگر مهمانان در بازه زمانی بیشتر از ۴۵ روز از اقامت در ویلا منصرف شوند، تمامی پرداختی‌های ایشان ضبط، اما به مدت ۹ ماه از تاریخ انصراف در حساب آن‌ها ذخیره می‌شود. در صورتی که مسافر خود یا کسی از طرف ایشان درخواست اجاره ویلا را کند، این مبلغ ذخیره شده در حساب آن‌ها منظور می‌گردد.



✓ کمتر از ۴۵ روز:

اگر مهمانان در بازه زمانی کمتر از ۴۵ روز از اقامت در ویلا منصرف شوند، تمامی پرداختی‌های ایشان ضبط خواهد شد. استرداد کامل یا بخشی از آن مشروط بر این است که صاحب ویلا در بازه زمانی انصرافی بتواند سفارش دیگری را تحویل بگیرد.

❖ **فصول بیک سفر (تعطیلات کریسمس و سال نوی میلادی یا چینی):**

در صورت هرگونه انصراف پس از پرداخت دیپوزیت یا هزینه اجاره ویلا، تمامی هزینه‌های پرداختی ضبط خواهد شد. استرداد کامل یا بخشی از آن مشروط بر این است که صاحب ویلا در بازه زمانی انصرافی بتواند سفارش دیگری را تحویل بگیرد.

۷. **رویه تغییر رزرو**

هرگونه تغییر در تاریخ ورود و خروج به ویلا پس از ثبت و تایید سفارش به منزله نقض قرارداد بین صاحب ویلا و اجاره کننده محسوب می‌شود و مراتب برای پیگیری این‌گونه تغییرات مطابق با شرایط بند ۶ از این قرارداد انجام می‌شود.

۸. **رویه لغو و تغییر رزرو از جانب صاحب ویلا**

در موارد بسیار نادر این امکان وجود دارد که صاحب ویلا مجبور باشد تغییراتی در سفارش و حتی لغو آن انجام دهد که هرگونه تغییر در اولین فرصت به اطلاع مسافران خواهد رسید.

۹. **روند رسیدگی به شکایات مهمانان**

هرگونه مشکل و شکایتی که در طول مدت اقامت برای مهمانان به وجود بیاید، می‌بایست در وهله اول با خدمتکاران ویلا در میان گذاشته شود. در صورتی که رسیدگی به شکایات و مشکلات مهمانان از عهده خدمتکاران ویلا خارج باشد، شرکت اجاره دهنده ویلا تمامی تلاش خود را می‌کند تا مشکل به وجود آمده را مرتفع سازد. لازم به ذکر است که صاحب ویلا مسئولیتی در قبال مشکلاتی اعم از قطعی آب، برق، اینترنت، تلویزیون و خرابی آسانسور و سیستم فیلتر استخر ندارد.

با توجه به واقع شدن بیشتر ویلاها در حومه شهر و نواحی ساحلی، ممکن است امکانات و زیرساخت‌های لازم برای مرتفع کردن برخی مشکلات در سریع ترین زمان ممکن فراهم نباشد. در هر صورت سعی بر این است که مهمانان با هیچ گونه مشکلی در مدت اقامت خود مواجه نشوند. مهمانان باید درخواست شکایت خود را به صورت کتبی تا ۲۴ ساعت به صاحب ویلا اعلام کنند. به شکایات بعد از خروج از ویلا ترتیب اثر داده نخواهد شد.

۱۰. **منشور اخلاقی مسافران ویلا**

مهمانان و اجاره کنندگان ویلا موظف هستند در قبال استفاده از خدمات و امکانات ویلا، رفتار و اخلاقیات خود را در چارچوبی مناسب و به دور از هرگونه بی‌احترامی حفظ کنند. در صورت عدم رعایت رفتار صحیح در محیط اقامتی، صاحب ویلا این حق را دارد تا از مهمان بخواهد محل اقامت را ترک کند. در اینصورت اجاره کننده حق دریافت هیچ هزینه استرداد را ندارد.

علاوه بر این صاحب یا نماینده ویلا می‌تواند به منظور ارائه خدمات و یا راهنمایی مهمانان در زمانی از پیش تعیین شده وارد محیط اقامتی مهمانان شود.

۱۱. **مسئولیت اجتماعی صاحب ویلا**

استفاده یا داشتن هرگونه مواد مخدر و اعتیاد آور غیرمجاز و غیرقانونی در ویلا ممنوع می‌باشد. در صورت نقض این قوانین، صاحبان ویلا در اولین فرصت مراتب را با پلیس در میان می‌گذارند. در این شرایط، اجاره کننده حق درخواست هیچگونه استرداد را نخواهد داشت.



به منظور حفظ امنیت و آسایش مهمانان و کارمندان ویلا، از ورود مهمان به ویلا، خارج از لیست مسافران در رزرو اولیه مگر در صورت هماهنگی قبلی ممانعت می‌شود.

۱۲. کارکنان ویلا

کارکنان مخصوص ویلا از ساعت ۷ صبح تا ۱۰ شب آماده سرویس دهی به مهمانان ویلا هستند. در برخی موارد با اطلاع قبلی، می‌توان از خدمات کارکنان برای جشن یا مهمانی‌های شبانه یا صبحانه صبح زودتر از موعد استفاده کرد. (ساعات خارج از سرویس مشمول هزینه می‌باشد.) در صورت تمایل، مهمانان می‌توانند مبلغی را به عنوان انعام برای کارمندان ویلا در نظر بگیرند.

استفاده از خدماتی مانند سرویس پرستار بچه یا راننده اختصاصی با اطلاع قبلی و در صورت امکان برای مهمانان فراهم می‌شود. نگهداری از نوزادان و کودکان توسط خدمتکار ویلا امکان‌پذیر نیست و برای این کار می‌توان از خدمات پرستار مخصوص ویلا بهره‌مند شد. اجاره‌کنندگان لازم است به باغبان‌ها و کارکنانی که مسئولیت تعمیرات را دارند اجازه دسترسی دهند.

در صورت درخواست مهمانان برای تغییر و جایگزینی خدمتکاران، هزینه ۷۵ دلار برای هر خدمتکار لحاظ می‌گردد.

۱۳. حوله و ملافه

ملافه‌ها هر ۳ روز یک بار توسط خدمتکار عوض می‌شوند و حوله‌ها هر بار پس از استفاده. در صورت نیاز هزینه حوله و ملافه اضافی از مهمانان اخذ می‌گردد. آویزان کردن ملحفه، پیراهن و انواع رخت در جایی که در معرض دید باشد ممنوع است. خشکشویی لباس‌های شخصی مشمول هزینه است.

۱۴. احتیاط و مراقبت‌های ویژه مسافران

اجاره‌کننده و صاحب ویلا هر دو می‌بایست در تمامی مدت اقامت مراقبت‌های ویژه و احتیاط لازم را برای جلوگیری از هرگونه رخداد ناخواسته انجام دهند. در همین راستا، لازم است مهمانان نظارت کامل بر کودکان خود در محیط‌هایی مانند باغ‌ها، استخرها و تراس‌ها داشته باشند. مهمانان همچنین باید پس از شنا با بدن خیس از وارد شدن به فضای داخل ویلا ممانعت بعمل آورند. بنابراین در صورت بروز هرگونه اتفاق که منجر به آسیب جسمی و حتی فوت مهمانان شود، صاحب ویلا مسئولیتی عهده‌دار نخواهد بود.

۱۵. نگهداری از وسایل قیمتی

هرگونه وسایل قیمتی و ارزشمند مهمانان از قبیل پاسپورت، تلفن همراه، دوربین، پول نقد و جواهرات باید در گاو صندوق مخصوص ویلا نگهداری شود. در صورت مفقودی، آسیب یا فراموش کردن آن‌ها، مسئولیتی متوجه صاحب ویلا نخواهد بود.

۱۶. حیوانات خانگی

هیچ‌گونه حیوان خانگی حق ورود به ویلا و محوطه ویلا را ندارد.

۱۷. فورس ماژور

حوادث غیر قابل پیش‌بینی و بلایای طبیعی اعم از سیل، آتش‌سوزی، آب‌وهوای نامساعد و جنگ جزء موارد فورس ماژور هستند و صاحب ویلا مسئولیتی بر انجام تعهدات قرارداد در این مواقع ندارد.

۱۸. استعمال دخانیات

استعمال دخانیات در داخل ویلا ممنوع می‌باشد. سیگار کشیدن در محوطه خارج ویلا با زیر سیگاری مانعی ندارد.



۱۹. سرو صدا

هرگونه شلوغی بین ساعات ۱۱ شب تا ۸ صبح که بیشتر از حد معمول باشد و آسایش همسایگان و اطرافیان ویلا را برهم زند ممنوع می باشد.

۲۰. غذا و نوشیدنی

مهمانان با پرداخت هزینه اجاره ویلا حق استفاده از خدمات آشپز مخصوص ویلا که شامل سرو صبحانه، ناهار، شام و میان وعده می شود را دارند. تمامی مواد غذایی و نوشیدنی هایی که طبق درخواست مهمانان تهیه می شود مشمول پرداخت هزینه کالا به علاوه ۲۰ درصد اضافه بها شامل هزینه غذا، رفت و آمد، زمان خرید، پخت و استفاده از آشپزخانه می شود.

۲۱. ترانسفر فرودگاهی

ترانسفر رفت و برگشت فرودگاهی در هزینه اجاره هر ویلا محاسبه شده است؛ اما ترانسفر اضافه بر سازمان مشمول هزینه می باشد. تمامی خدمات ترانسفری توسط سرویس مشاوره و راهنمایی ویلا قابل پیگیری و انجام است.

۲۲. قبوض ویلا

هزینه قبوض در هزینه اجاره ویلا لحاظ شده است. با این حال لازم است در هنگام روشن بودن سیستم های گرمایشی و سرمایشی، پنجره ها بسته باشند. با توجه به سیاست های طبیعت دوست ویلا، در صورت عدم حضور در ویلا، تمامی سیستم های گرمایشی و سرمایشی ویلا باید خاموش باشند. در غیر این صورت، مهمانان ملزم به پرداخت هزینه برق ویلا می باشند.

۲۳. اثاثیه داخل و خارج ویلا

تمامی اسباب و اثاثیه داخل ویلا باید در داخل ویلا بمانند و تنها وسایل مختص محیط بیرون قابل استفاده در خارج ویلا هستند.

۲۴. حفظ آثار هنری ویلا

مهمانان باید بدانند که هر ویلا شامل وسایل و متعلقات هنری ارزشمندی است و مهمانان باید تمام تلاش خود را در حفظ و نگهداری آن ها انجام دهند. بدیهی است که در صورت خسارت به این آثار ارزشمند، مهمانان مشمول پرداخت هزینه می باشند. در صورتی که هزینه خسارت وارده بیش از مبلغ دیپوزیت اقامت در ویلا باشد، تسویه حساب با صاحب ویلا قبل از خروج الزامی می باشد.

۲۵. ووچر اقامت در ویلا

در زمانی که مسافر هزینه اجاره ویلا را به صورت کامل پرداخت کند، یک ووچر اقامت شامل اطلاعاتی از قبیل تأیید رزرو، آدرس ویلا، جزئیات تماس با صاحب ویلا و اطلاعات ترانسفر در اختیار مسافر قرار داده می شود. مسافر باید در زمان ورود به ویلا، این ووچر را به همراه پاسپورت خود به صاحب ویلا تحویل دهد.

۲۶. خسارت به ویلا

وقتی در یک ویلای اقامتی سکونت می کنید، درست مثل این است که خانه فردی دیگر با تمام متعلقات و وسایل ارزشمند و قیمتی آن به امانت مسافر گذاشته شده است؛ بنابراین شرکت ویلکسر توصیه می کند که مسافران و مهمانان ویلا تمام سعی خود را در پاکیزه نگه داشتن و مراقبت از ویلا به عمل آورند. در همین راستا، هرگونه خسارت و مفقودی متعلقات ویلا یا تعمیرات و نظافت اضافه بر سازمان ملزم به پرداخت هزینه است. در صورت اعمال، این هزینه از دیپوزیت اقامت در ویلای مسافران کاسته می شود.



در صورت جبران ناپذیر و غیر قابل پذیرش بودن خسارت وارده، صاحب ویلا مجبور خواهد بود بدون هیچ گونه استرداد وجه، از مسافران بخواهد که محل اقامت را ترک کنند.

۲۷. اجازه دسترسی به کارکنان ویلا

ویلا و تمام امکانات و خدمات آن به منظور لذت بردن مسافران عزیز ساخته و به صورت تمام وقت در اختیار ایشان قرار گرفته است. با این حال، در صورتی که صاحب یا خدمتکاران ویلا به منظور تعمیرات یا فراهم کردن خدمات، نیاز ورود به ویلا را داشته باشند بدیهی است مسافران می بایست همکاری لازم را مبذول بفرمایند.

۲۸. نوسان قیمت در سایت

هنگامی که اقامت مسافر در ویلا با یک هزینه معین تأیید شود، حتی اگر قیمت‌ها در سایت افزایش یابد مسافر ملزم به پرداخت هیچ اضافه واریزی نخواهد بود. به همین ترتیب، در صورت کاهش هزینه نیز شرکت ملزم به بازگرداندن هزینه‌ای به مسافر نمی‌باشد.

لازم به ذکر است که در صورت تحمیل هزینه مالیات و عوارض از جانب دولت محلی، که قبلاً به اطلاع صاحب ویلا نرسیده باشد، مسافران می‌بایست هزینه مالیات به روز شده را بپردازند. این تغییر در اولین فرصت به اطلاع مسافران خواهد رسید.

۲۹. تغییر در اطلاعات

شرکت ویلکسر از صحت و سقم اطلاعات مربوط به هر ویلا که در سایت موجود است اطمینان کامل دارد. با این وجود، شرکت ویلکسر در قبال تغییرات لحظه آخری و جزئی هر ویلا که از جانب تأمین کننده آن به اطلاع این شرکت نرسیده باشد، مسئولیتی ندارد.

۳۰. قرارداد

بر اساس این قرارداد سرکار خانم/ جناب آقای به نمایندگی از تمامی مسافران که تعداد آن‌ها قرار از بزرگسال (بالای ۱۲ سال)، کودک (بین ۲ - ۱۲ سال)، نوزاد (زیر ۲ سال) می باشد، از تاریخ لغایت در ویلای اقامت کرده و همچنین اعلام می دارند که انتخاب این ویلا بنا بر درخواست مسافران و اطلاع کامل آن‌ها از تمامی شرایط و قوانین حاکم بر ویلا صورت گرفته است.

امضاء نماینده مسافران ویلا:



فرم اطلاعات مسافران:

ردیف	نام	نام خانوادگی	شماره پاسپورت	تاریخ تولد	تاریخ انقضاء
۱					
۲					
۳					
۴					
۵					
۶					
۷					
۸					
۹					
۱۰					
۱۱					
۱۲					
۱۳					
۱۴					
۱۵					
۱۶					
۱۷					
۱۸					
۱۹					
۲۰					