



تنظیم در تیر ماه ۱۳۹۷

۱. زمان ورود و خروج به ویلا

زمان ورود به ویلا ساعت ۳ بعد از ظهر و خروج، ساعت ۱۰:۳۰ قبل از ظهر می‌باشد. 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.

نکته: در مواقعی که سرویس ترانسفر فرودگاهی جز خدمات ویلاست، مهمانان ملزم به ارائه اطلاعات دقیق پرواز (مانند شماره پرواز، ساعت فرود و...) 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 مبلغی بر اساس اعلام صاحب ویلا می‌باشند. (اقامت نوزادان زیر ۲ سال رایگان 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

در صورت برگزاری هر نوع جشن یا مهمانی در ویلا با ۱,۵ برابر حداکثر ظرفیت ویلا، مسافران باید جزئیات مهمانی خود را قبل از رزرو به اطلاع صاحب ویلا برسانند. برای موافقت با درخواست برگزاری جشن، علاوه بر هزینه اجاره ویلا در حالت عادی، مسافران ملزم به پرداخت مبلغی برای ارائه خدمات مناسبی ویلا هستند. این مبلغ بعد از درخواست به اطلاع مسافران خواهد رسید.

علاوه بر این، مبلغی به عنوان بیعانه به صورت الکترونیکی یا نقد از مهمانان گرفته می‌شود که بخشی از آن به ازای خدمات نظافت و تعمیرات حاصل از جشن، از آن کاسته و سپس مابقی مبلغ به مهمان بازگردانده می‌شود.

برای برخورداری 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 مناسبی 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 برای رزرو ویلا اقدام 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 مسافران به وجود آمده، بر عهده ویلا خواهد بود.



۴,۳ پرداخت بیعانه برای تایید رزرو

برای تایید رزرو ویلا، باید مبلغی بالغ بر ۳۰ درصد هزینه کل اجاره بهاء به عنوان بیعانه پرداخت شود. در مواردی ممکن است بنا بر شرایط ویلا این مقدار دست خوش تغییراتی شود که به اطلاع مسافران خواهد رسید. در فصول پر گردشگر مانند تعطیلات کریسمس، سال نوی میلادی و سال نوی چینی، این مقدار ۵۰ درصد از هزینه کل می باشد. در مواردی قبل از تایید رزرو و عقد قرارداد، شرکت اجاره دهنده ویلا می تواند هزینه ها را کاهش یا افزایش دهد. در صورتی که این هزینه تا ۵ روز بعد از ثبت سفارش به حساب شرکت اجاره دهنده ویلا پرداخت نشود، این شرکت این حق را دارد که سفارش را لغو کند و ویلا را در اختیار مسافران دیگر قرار دهد. در صورت لغو سفارش، جریمه دیرکرد طبق قوانین بند ۳ لحاظ خواهد شد.

۴,۴ پرداخت باقیمانده هزینه اجاره ویلا

پرداخت باقیمانده هزینه اجاره ویلا می بایست تا ۳۰ روز قبل از ورود به ویلا انجام گیرد. در صورتی که رزرو کمتر از بازه زمانی ۳۰ روزه ثبت شود، تمامی هزینه باید بلافاصله پس از ثبت و تایید سفارش پرداخت شود.

نکته: حداقل اقامت در هر ویلا ۳ شب است؛ در مواردی ممکن است بنا بر شرایط ویلا این مدت اقامت دست خوش تغییراتی شود که قبل از ثبت سفارش به اطلاع مسافران خواهد رسید.

۵. دیپوزیت اقامت در ویلا

مهمانان باید در موقع پرداخت هزینه اجاره 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 خسارت های 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 می شود. ما به التفاوت مبلغ دریافتی و هزینه های صورت گرفته شده با درخواست مسافر به ایشان برگشت داده می شود.

۶. روبه های لغو و تغییر رزرو

مهمانانی که از اقامت در ویلا منصرف می شوند شامل جرائمی بر قرار زیر می شوند:

❖ فصول پر گردشگر و معمولی:

✓ ۳۰ روز یا بیشتر از زمان ورود:

تمامی پرداختی های مسافر ضبط می شود، اما به مدت ۹ ماه از تاریخ انصراف در حساب آن ها ذخیره می شود. در صورتی که مسافر خود یا کسی از طرف ایشان درخواست اجاره ویلا را کند، این مبلغ ذخیره شده در حساب آن ها منظور می گردد.

✓ کمتر از ۳۰ روز از زمان ورود:

تمامی پرداختی های مسافران 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 پیک سفر (تعطیلات کریسمس و سال نوی میلادی یا چینی):



در صورت تغییر یا لغو رزرو در این بازه، تمامی هزینه‌های پرداختی مسافران 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.

تغییر در تاریخ اقامت ویلا از طرف مسافران جز موارد تغییر و لغو سفارش محسوب و مشمول جریمه مطابق با لغو سفارش می‌شود. خروج زودتر از موعد از ویلا می‌بایست طبق موافقت و مذاکره با شرکت صاحب ویلا انجام شود.

۷. روبه 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 صفحه انجام می‌شود.

۸. روبه 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 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 استردادی 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 استردادی 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

خدمات کارکنان (مانند مدیر، خدمتکار، تعمیرکار و آشپز ویلا) در بعضی موارد جزو هزینه اجاره ویلا می‌باشد. خدماتی همچون پرستار بچه یا راننده طبق درخواست مهمانان فراهم می‌گردد که ممکن است در تمام مواقع در ویلا حاضر نباشند.

توصیه می‌شود مهمانان این گونه خدمات را، به خصوص در فصول پر گردشگر، در اولین فرصت به اطلاع صاحب ویلا برسانند. صاحب ویلا در فراهم کردن اینگونه خدمات (پرستار و راننده و ...) مسئولیتی ندارد. هزینه این سرویس‌ها باید از قبل طبق درخواست صاحب ویلا پرداخت شود.

۱۳. حوله و ملافه

ملافه‌ها هر ۳ روز یک بار توسط خدمتکار عوض می‌شوند و حوله‌ها هر بار پس از استفاده عوض می‌شوند. 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

اجاره کننده 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 باغ، استخر و تراس 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 مفقود، آسیب یا فراموش کردن آن‌ها، مسئولیتی متوجه صاحب ویلا نخواهد بود.

۱۶. حیوانات خانگی

ورود حیوانات خانگی به ویلا ممنوع می‌باشد.

۱۷. فورس ماژور

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

۱۸. ووچر اقامت در ویلا

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



۱۹. خسارت به ویلا

وقتی در یک ویلای اقامتی سکونت می‌کنید، درست مثل این است که خانه فردی دیگر با تمام متعلقات و وسایل ارزشمند و قیمتی آن به امانت نزد مسافر گذاشته شده است؛ بنابراین شرکت ویلکسر توصیه می‌کند 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 می‌شود.

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.

۲۰. اجازه دسترسی به کارکنان ویلا

ویلای 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 می‌بایست همکاری لازم را مبذول بفرمایند.

۲۱. 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 اضافه‌واریزی 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.

۲۲. 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.

۲۳. 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) می‌باشد، از تاریخ لغایت در ویلای اقامت کرده و همچنین اعلام می‌دارند که انتخاب این ویلا بنا بر درخواست مسافران و اطلاع کامل آن‌ها از تمامی شرایط و قوانین حاکم بر ویلا صورت گرفته است.

امضا 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					