



تنظیم در تیر ماه ۱۳۹۷

۱. زمان ورود و خروج به ویلا

زمان ورود به ویلا ساعت ۲ بعد از ظهر و خروج، ساعت ۱۱ 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.

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 هستند. لازم به ذکر است که هرگونه کمپینگ و چادر زدن در محیط داخل و خارج ویلا ممنوع است.

۳. فرآیند رزرو ویلا

۳.۱. بیعانه

برای تأیید رزرو اجاره ویلا، مسافران لازم است هزینه‌ای را به منظور تأیید بپردازند. به این منظور مسافران می‌بایست با پرداخت ۵۰ درصد هزینه کل اجاره ویلا، سفارش خود را ثبت و تأیید کنند. سفارش مسافر تا موعد پرداخت هزینه کل برای ایشان محفوظ می‌ماند. اولویت برای اقامت در ویلا با مسافرانی است که زودتر ویلا را رزرو می‌کنند.

۳.۲. تسویه حساب

۵۰ درصد باقیمانده هزینه اجاره ویلا می‌بایست ۳۰ روز در فصول معمولی و برگردشگر و ۶۰ روز در فصول پیک سفر، پیش از تحویل ویلا پرداخت شود.

۳.۳. دیپوزیت اقامت در ویلا

مسافران ملزم به پرداخت مبلغی بالغ بر به عنوان دیپوزیت اقامت در ویلا به همراه تسویه حساب کامل هزینه رزرو ویلا می‌باشد. این بیعانه نزد صاحب ویلا در زمان اقامت مسافر خواهد ماند و در صورت وارد آمدن خسارت، بخشی از این مبلغ صرف خسارت‌های وارده از طرف مسافر و تعمیرات احتمالی ناشی از آن و همچنین استفاده مسافران از سایر خدمات هزینه دار مانند تلفن می‌شود. ما به التفاوت مبلغ دریافتی و هزینه‌های صورت گرفته شده با درخواست مسافر در هنگام خروج مهمانان به ایشان برگشت داده می‌شود.

نکته: برای اجاره ویلا در بازه‌های زمانی کوتاه‌تر از حد معمول، هزینه دیپوزیت کاهش می‌یابد. به همین ترتیب، در بازه زمانی بیشتر از حد معمول، این هزینه افزایش می‌یابد.

نکته: در صورتی که درخواست اجاره ویلا در بازه زمانی کمتر از ۳۰ روز از ورود به ویلا ثبت شود، به منظور تأیید سفارش، مسافران ملزم به پرداخت کل هزینه اجاره بعلاوه دیپوزیت می‌باشند.

۴. رویه لغو رزرو

تمام هزینه‌ها به غیر از دیپوزیت اجاره ویلا، غیر قابل استرداد می‌باشند. در صورت لغو رزرو، تمهیدات مربوطه به عهده صاحب ویلا می‌باشد و مسافران ملزم به موافقت با شرایط هستند.



لازم به ذکر است که در صورت لغو رزرو از سوی مسافر، مبلغ پرداختی مسافر در حساب ایشان ذخیره و به مدت ۱ سال محفوظ می ماند و در صورتی که مسافر خود یا شخصی از طرف ایشان درخواست اجاره ویلا را داشته باشد، این هزینه برای ایشان لحاظ می گردد.

۵. 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 مسافران و حتی لغو آن انجام دهد که در اولین فرصت به اطلاع ایشان خواهد رسید

۶. روند رسیدگی به شکایات مهمانان

هرگونه مشکل و شکایتی که در طول مدت اقامت برای مهمانان به وجود بیاید، می بایست 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 می کند 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 زیرساخت های 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.

۷. 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 بی احترامی 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 می تواند به منظور ارائه و شارژ خدمات و یا راهنمایی مهمانان در زمانی از پیش تعیین شده وارد محیط اقامتی مهمانان شود.

۸. مسئولیت اجتماعی صاحب ویلا

استفاده یا داشتن هرگونه مواد مخدر و اعتیاد آور غیرمجاز و غیرقانونی در ویلا ممنوع می باشد. در صورت نقض این قوانین، صاحبان ویلا در اولین فرصت مراتب را با پلیس در میان می گذارند. 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 می شود.

۹. کارکنان ویلا

خدمات کارکنان ویلا شامل یک آشپز و یک خدمتکار مخصوص ویلا می باشد. خدمات این کارکنان از ساعت ۶:۳۰ صبح تا ۱۰:۳۰ شب برای مهمانان ویلا رایگان است. همچنین برای استفاده از خدمات ایشان در جشن یا مهمانی های شبانه پس از ۱۰:۳۰ شب، لازم است قبل از موعد، جزئیات جشن را به اطلاع صاحب ویلا برسانید.

۱۰. حوله و ملافه

در صورت نیاز مسافر حوله و ملافه به صورت رایگان هر روز تعویض می‌شود. خدمات شستشوی تعداد کمی از البسه شخصی در ویلا قابل انجام است. به منظور خدمات خشکشویی و شستشوی کامل، به مسافران پیشنهاد می‌شود که از مرکز خشکشویی نزدیک ویلا استفاده کنند.

نکته: صاحب ویلا تعداد کمی از صندلی و تخت مخصوص نوزاد در اختیار دارد که مهمانان می‌توانند به صورت رایگان از آن استفاده کنند.

۱۱. 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 را 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.

نکته: مسئولیت مراقبت در استفاده از تمامی استخرها، حوض‌های آب گرم و جکوزی بر عهده مهمانان ویلا است. اکثریت استخرها فاقد فنس محافظتی کودکان می‌باشد و اغلب استخرهای بی‌نهایت دارای لبه تیز هستند.

نکته: از آنجایی که محل اقامت در ویلا جایی برای آرامش مسافران و گردشگران زیادی است، شلوغی بیش از اندازه بین ساعات ۱۱ شب تا ۸ صبح که آسایش همسایگان و اطرافیان ویلا را برهم زند ممنوع می‌باشد.

۱۲. 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.

۱۳. حیوانات خانگی

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

۱۴. 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.

۱۵. استعمال دخانیات

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

۱۶. ترانسفر فرودگاهی

بعد از پذیرش مهمانان در فرودگاه، سرویس ترانسفر فرودگاهی مخصوص ویلا مسافران را به ویلا می‌رساند. ترانسفر فرودگاهی شامل ۲ سرویس رفت و ۲ سرویس برگشت برای مهمانان ویلا رایگان است. ترانسفر فرودگاهی اضافه بر سازمان برای هر سرویس رفت یا برگشت ۴۰ دلار می‌باشد. این هزینه طبق شرایط مختلف متغیر است.

۱۷. 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 آن‌ها انجام دهند. بدیهی است که در صورت خسارت وارده به این آثار ارزشمند، مهمانان مشمول پرداخت خسارت می‌باشند. در صورتی که هزینه خسارت وارده بیش از مبلغ دیپوزیت اقامت در ویلا باشد، تسویه حساب با صاحب ویلا، قبل از خروج الزامی می‌باشد.

۱۸. هزینه‌های پرداختی مسافران

هزینه‌های پرداختی مسافران با احتساب مالیات و عوارض اجاره ویلا است. این هزینه‌ها بنا به شرایط مختلف متغیر می‌باشد. همچنین هرگونه مغایرت با اطلاعات موجود در سایت از قبیل ظرفیت یا اتاق‌های ویلا منجر به تغییر هزینه یا شرایط رزرو می‌شود.

نکته: در صورت رزرو ویلا برای جشن‌ها و مناسبت‌های خاص، شرایط قیمتی جداگانه و مختص این شرایط در نظر گرفته می‌شود.

۱۹. خدمات راهنمایی و مشاوره مخصوص ویلا (Concierge)

خدمات راهنمایی و مشاوره مخصوص ویلا یا به اصطلاح **Villa Concierge**، بر عهده خانم **Khun Juree Watcharakorn** می‌باشد. قبل از ورود مسافران به ویلا این کارشناس، خدماتی از قبیل ترانسفر فرودگاهی و مجهز کردن ویلا با مواد غذایی و نوشیدنی دلخواه مسافران و انتخاب منوهای اختصاصی را بر عهده دارد. همچنین پس از استقرار مسافران در ویلا، خدماتی همچون رزرو ماساژ و ماساژ درمانی، اجاره ماشین، گشت‌های تفریحی، رزرو زمین گلف و دیگر خدمات اختصاصی ویلا بر عهده این فرد می‌باشد.

۲۰. هزینه‌های جانبی

تهیه تمامی مایحتاج مهمانان ویلا علاوه بر هزینه خود کالا، مشمول ۲۷ درصد مالیات و عوارض خدمات می‌باشد. این مایحتاج شامل مواد غذایی، نوشیدنی و خدماتی

همچون حمل و نقل، ماساژ، برنامه‌های سرگرمی، خدمتکار اضافه، تعمیرات و امکانات دیگر ویلا می‌باشد.

نکته: هزینه ماساژ و ماساژ درمانی مخصوص ویلا به همراه ماساژور حرفه‌ای برای هر ساعت ۲۵ دلار می‌باشد.

نکته: هزینه اجاره ماشین بین ۶۰ تا ۸۰ دلار بر اساس مدل انتخابی مسافران متغیر می‌باشد.

نکته: هزینه خدمتکار اضافه مانند پرستار بچه، راننده، خدمتکار و متصدی بار به ازای یک شیفت ۸ ساعته، ۵۰ دلار می‌باشد.

۲۱. ووچر اقامت در ویلا

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

۲۲. خسارت به ویلا

وقتی در یک ویلا 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 باشد؛ 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.

۲۳. 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 می‌بایست همکاری لازم را مبذول بفرمایند.

۲۴. 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.

۲۵. 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.

۲۶. 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					