

## FAQ - Đặt phòng trực tuyến tại Khách sạn Aurora

### Làm thế nào để đặt phòng trực tuyến?

Quy trình đặt phòng trực tuyến tại Aurora rất đơn giản, quý khách có thể thực hiện theo các bước sau:

- Bước 1: Truy cập vào website chính thức của Khách sạn Aurora.
- Bước 2: Nhập thông tin ngày nhận phòng và ngày trả phòng để tìm kiếm các phòng trống phù hợp.
- Bước 3: Lựa chọn loại phòng mong muốn từ danh sách gợi ý.
- Bước 4: Điền thông tin cá nhân của quý khách và ghi chú các yêu cầu đặc biệt (nếu có).
- Bước 5: Xác nhận đặt phòng. Nếu chọn thanh toán trực tuyến, quý khách sẽ được chuyển đến cổng thanh toán để hoàn tất thanh toán. Nếu chọn thanh toán tại khách sạn, hệ thống sẽ giữ phòng cho quý khách và thanh toán sẽ được thực hiện khi nhận phòng.
- Bước 6: Hoàn tất! Hệ thống sẽ hiển thị thông báo xác nhận đặt phòng thành công.

Có thể chọn dịch vụ bổ sung khi đặt phòng không?

Dạ có. Khi đặt phòng trên website Aurora, quý khách hoàn toàn có thể chọn thêm các dịch vụ bổ sung mong muốn. Cụ thể, hệ thống cho phép quý khách lựa chọn:

- Dịch vụ Spa: Thêm các gói spa, massage thư giãn tại khách sạn.
- Tour du lịch: Đặt các tour tham quan địa phương do Aurora liên kết tổ chức.
- Thuê xe: Đăng ký thuê xe ô tô hoặc xe máy để tự do di chuyển.
- Đặt bàn nhà hàng: Đặt chỗ trước tại nhà hàng của khách sạn.

Các lựa chọn này sẽ hiển thị trong quá trình đặt phòng trực tuyến (bước chọn dịch vụ bổ sung trước khi thanh toán). Quý khách chỉ cần đánh dấu tích vào dịch vụ mong muốn, chi phí sẽ tự động cộng vào đặt phòng của quý khách.

### Phương thức thanh toán nào được hỗ trợ?

Khách sạn Aurora hỗ trợ nhiều phương thức thanh toán linh hoạt để thuận tiện cho quý khách, bao gồm:

- Thanh toán bằng thẻ tín dụng/ghi nợ (Visa, MasterCard, v.v.).

- Thanh toán qua các ví điện tử nội địa thông dụng (Momo, ZaloPay, v.v.).
- Chuyển khoản ngân hàng trực tiếp vào tài khoản của khách sạn.
- Thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt hoặc thẻ tại quầy lễ tân khi nhận phòng.

Tất cả các phương thức thanh toán trên đều an toàn và bảo mật. Sau khi đặt phòng, hệ thống sẽ hướng dẫn quý khách chọn phương thức mong muốn và cung cấp thông tin chi tiết để thực hiện thanh toán.

## **Tôi có nhận được xác nhận đặt phòng không?**

- Có, sau khi hoàn tất đặt phòng, quý khách sẽ nhận được xác nhận từ hệ thống của Aurora. Cụ thể:
- Một thông báo xác nhận sẽ hiển thị ngay trên website sau bước thanh toán/xác nhận đặt phòng.
- Quý khách sẽ nhận được email xác nhận gửi đến địa chỉ email đã đăng ký, trong email có mã số đặt phòng và thông tin chi tiết về đặt phòng.
- Nếu quý khách có cung cấp số điện thoại di động, hệ thống cũng sẽ gửi một tin nhắn SMS xác nhận đặt phòng cho quý khách.

Lưu ý: Quý khách nên lưu lại mã số đặt phòng (trong email hoặc SMS) để sử dụng khi làm thủ tục nhận phòng hoặc cần tra cứu/điều chỉnh đặt phòng sau này.

## **Có thể hủy hoặc thay đổi đặt phòng trực tuyến đã đặt không?**

- Có. Quý khách có thể hủy hoặc thay đổi đặt phòng đã thực hiện một cách thuận tiện. Để hủy đặt phòng, quý khách có thể thực hiện trực tuyến trên website (trong phần quản lý đặt phòng của tài khoản) hoặc liên hệ trực tiếp với khách sạn để được hỗ trợ. Xin lưu ý, chính sách hủy phòng của khách sạn (ví dụ: miễn phí nếu hủy trước 48 giờ, thu phí nếu hủy sát giờ nhận phòng) sẽ được áp dụng tùy theo thời điểm quý khách yêu cầu hủy.
- Để thay đổi thông tin đặt phòng (như ngày đến, số đêm hoặc loại phòng), quý khách cũng có thể thao tác trên hệ thống trực tuyến hoặc gọi điện cho bộ phận đặt phòng của Aurora. Chúng tôi sẽ hỗ trợ điều chỉnh đặt phòng tùy theo tình trạng phòng trống tại thời điểm thay đổi. Việc thông báo sớm các yêu cầu hủy hoặc thay đổi sẽ giúp khách sạn phục vụ quý khách tốt hơn và tránh các chi phí không mong muốn.