

FAQ - Quy định Khách sạn Aurora

Giờ check-in và check-out như thế nào?

- Giờ nhận phòng (check-in): từ 14:00 chiều mỗi ngày (quý khách có thể nhận phòng bất kỳ lúc nào sau 14:00).
- Giờ trả phòng (check-out): trước 12:00 trưa ngày rời đi (quý khách vui lòng trả phòng trước 12:00).
- Nhận sớm/Trả muộn: Khách sạn có thể linh động cho nhận phòng sớm hoặc trả phòng muộn nếu còn phòng trống và được yêu cầu đặc biệt. Lưu ý có thể tính phụ thu thêm tùy vào mức độ sớm/muộn so với giờ quy định. Ví dụ, trả muộn vài giờ có thể tính phí nửa ngày phòng.
- Gửi hành lý: Nếu quý khách đến sớm trước giờ check-in hoặc sau khi check-out mà chưa rời khách sạn, chúng tôi có dịch vụ giữ hành lý miễn phí tại quầy lễ tân. Quý khách có thể gửi hành lý và sử dụng các tiện ích chung của khách sạn trong thời gian chờ đợi.

Chính sách hủy phòng của khách sạn ra sao?

Khách sạn Aurora áp dụng chính sách hủy phòng như sau:

- Hủy trước 48 giờ (so với giờ check-in dự kiến 14:00 ngày đến): Miễn phí, khách sạn sẽ hoàn tiền 100% số tiền đã thanh toán (nếu quý khách đã thanh toán trước).
- Hủy trong khoảng 48 giờ đến 12 giờ trước giờ check-in: Tính phí hủy tương đương 50% tổng tiền phòng của đợt đặt đó. Số tiền quý khách đã trả trước (nếu có) sẽ được hoàn 50%.
- Hủy trong vòng 12 giờ trước giờ check-in hoặc khách không đến (no-show): Tính phí hủy 100% tiền phòng cho đêm đầu tiên (hoặc toàn bộ tiền phòng của đợt đặt, tùy điều kiện giá). Khoản tiền đã thanh toán trước sẽ không được hoàn lại.

Trường hợp hủy phòng, quý khách nên thông báo sớm nhất có thể để khách sạn hỗ trợ tốt hơn. Các trường hợp bất khả kháng (ví dụ: chuyến bay bị hủy do bão, dịch bệnh...) sẽ được khách sạn xem xét hỗ trợ đặc biệt trên tinh thần thiện chí. Quý khách có thể liên hệ bộ phận đặt phòng để trình bày tình huống cụ thể và nhận hỗ trợ phù hợp.

Khi nhận phòng cần giấy tờ gì?

Khi làm thủ tục nhận phòng, quý khách cần xuất trình giấy tờ tùy thân hợp lệ để khách sạn xác minh danh tính và đăng ký lưu trú theo quy định. Cụ thể, yêu cầu giấy tờ như sau:

- Đối với công dân Việt Nam: Cần có CMND/CCCD (Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân) còn hiệu lực.
- Đối với khách nước ngoài: Cần có hộ chiếu (passport) còn hiệu lực (kèm thị thực visa hợp lệ nếu quốc tịch yêu cầu visa).
- Trẻ em đi cùng chưa có CMND/CCCD: Nên mang theo giấy khai sinh hoặc hộ chiếu của trẻ (nếu có) để đổi chiếu thông tin khi cần.

Khách sạn sẽ photocopy hoặc ghi lại thông tin giấy tờ của quý khách vào sổ lưu trú. Mọi thông tin cá nhân sẽ được bảo mật tuyệt đối và chỉ sử dụng cho mục đích tuân thủ quy định lưu trú của cơ quan chức năng.

Khách sạn có yêu cầu đặt cọc khi nhận phòng không?

- Có. Thông thường khi làm thủ tục nhận phòng, khách sạn sẽ yêu cầu quý khách đặt cọc một khoản tiền nhất định như đảm bảo cho các chi phí phát sinh trong thời gian lưu trú. Khoản đặt cọc này có thể bằng tiền mặt hoặc bằng cách tạm khóa một hạn mức tương ứng trên thẻ tín dụng của quý khách.
- Số tiền đặt cọc thường tương đương một đêm tiền phòng (cho mỗi phòng) hoặc tùy theo quy định cụ thể của khách sạn. Khoản tiền này sẽ được hoàn trả đầy đủ khi quý khách trả phòng nếu không có sử dụng thêm dịch vụ nào (như minibar, giặt ủi, đèn bù hu hại, v.v.). Khi trả phòng, lễ tân sẽ kiểm tra và thực hiện hoàn cọc cho quý khách (tiền mặt hoặc giải phóng hạn mức thẻ tín dụng) sau khi chắc chắn không có chi phí nào phát sinh thêm.

Có thể yêu cầu dịch vụ đặc biệt khi đặt phòng không?

Dạ có. Trong quá trình đặt phòng, quý khách có thể ghi chú các yêu cầu đặc biệt của mình và khách sạn sẽ cố gắng đáp ứng. Ví dụ về các yêu cầu phổ biến:

- Thêm giường phụ: Nếu đi kèm thêm người hoặc trẻ lớn, quý khách có thể yêu cầu đặt thêm giường phụ trong phòng. (Phụ thu giường phụ sẽ được thông báo trước cho quý khách).
- Phòng tầng cao: Yêu cầu ở phòng nằm trên tầng cao để có tầm nhìn đẹp hơn hoặc yên tĩnh hơn.
- Phòng không hút thuốc: Đề nghị bố trí phòng thuộc khu vực không hút thuốc để đảm bảo không gian trong lành. (Khách sạn có các tầng/phòng cấm hút thuốc riêng biệt).

- Trang trí phòng tân hôn/tuần trăng mật: Nếu quý khách kỷ niệm sự kiện đặc biệt, chúng tôi có thể trang trí phòng với hoa, nến, bánh, v.v. theo chủ đề lãng mạn.
- Xe đưa đón sân bay: Đặt trước dịch vụ xe đón tại sân bay hoặc tiễn ra sân bay vào ngày trả phòng.
- Nôi em bé: Chuẩn bị cũi/nôi cho em bé nếu quý khách đi cùng trẻ nhỏ.

Quý khách vui lòng ghi rõ những yêu cầu này khi đặt phòng trực tuyến (trong ô ghi chú) hoặc thông báo cho nhân viên đặt phòng khi đặt qua điện thoại. Khách sạn Aurora sẽ xác nhận khả năng đáp ứng những yêu cầu đặc biệt của quý khách (một số dịch vụ có thể kèm phụ phí, ví dụ: thêm giường phụ). Chúng tôi khuyến khích quý khách gửi yêu cầu càng sớm càng tốt trước ngày nhận phòng để chúng tôi có thời gian chuẩn bị chu đáo.

Chính sách dành cho trẻ em khi lưu trú tại khách sạn như thế nào?

Aurora Hotel hoan nghênh các gia đình có trẻ em và có chính sách linh hoạt đối với trẻ em lưu trú cùng bố mẹ:

- Trẻ dưới 6 tuổi: Được ở miễn phí cùng bố mẹ nếu dùng chung giường sẵn có trong phòng. Khách sạn cũng miễn phí bữa sáng buffet cho trẻ dưới 6 tuổi đi kèm.
- Trẻ từ 6 đến 11 tuổi: Có thể sẽ tính một phần phụ thu nhỏ (ví dụ phụ thu tiền ăn sáng buffet) theo chính sách của khách sạn. Nếu cần yêu cầu thêm giường phụ cho trẻ, chi phí giường phụ sẽ được áp dụng như bình thường (thông tin về phí giường phụ sẽ được cung cấp khi đặt phòng).
- Trẻ từ 12 tuổi trở lên: Tính như người lớn, có thể cần đặt thêm giường phụ hoặc phòng riêng tùy theo số lượng người và quy định phòng. Phí phụ thu (nếu có) sẽ được thông báo rõ ràng trước khi quý khách xác nhận đặt phòng.
- Khách sạn cũng cung cấp nôi (cũi) cho em bé miễn phí theo yêu cầu (tùy theo số lượng có sẵn). Nếu quý khách đi cùng trẻ nhỏ, hãy thông báo độ tuổi của các bé khi đặt phòng để Aurora chuẩn bị phòng và tiện nghi phù hợp nhất. Chúng tôi luôn cố gắng tạo điều kiện thuận lợi và thoải mái cho gia đình có trẻ em.

Khách sạn có cho phép mang theo thú cưng (vật nuôi) không?

- Rất tiếc, hiện tại Aurora Hotel không cho phép khách mang theo thú cưng (chó, mèo, chim cảnh, v.v.) vào khuôn viên khách sạn. Quy định

này nhằm đảm bảo vệ sinh, an toàn và sự thoải mái cho tất cả khách lưu trú.

- Ngoại lệ duy nhất là động vật hỗ trợ người khuyết tật (như chó dẫn đường) được phép, nhưng quý khách vui lòng thông báo trước cho khách sạn khi đặt phòng hoặc trước khi đến để chúng tôi có sự chuẩn bị và hỗ trợ phù hợp.

Quy định với nhân viên sử dụng hệ thống?

Đối với nhân viên khách sạn khi sử dụng hệ thống nội bộ, Aurora có những quy định rõ ràng:

- Nhân viên phải từ 18 tuổi trở lên và có hợp đồng lao động hợp lệ hoặc được sự ủy quyền của Ban quản lý khách sạn mới được cấp tài khoản sử dụng hệ thống.
- Mỗi nhân viên được cấp tài khoản riêng trên hệ thống và được phân quyền phù hợp với vai trò công việc (lễ tân, buồng phòng, quản lý, v.v.).
- Không được chia sẻ tài khoản hoặc mật khẩu đăng nhập cho bất kỳ ai. Nếu phát hiện vi phạm, tài khoản có thể bị khóa ngay lập tức và nhân viên liên quan sẽ chịu các hình thức kỷ luật theo quy định của khách sạn.
- Nhân viên có trách nhiệm bảo mật thông tin khách hàng và dữ liệu nội bộ trên hệ thống, tuân thủ đầy đủ các quy trình về an ninh thông tin của khách sạn.