



NỘI QUY KHÁCH SẠN / HOTEL REGULATIONS

Hawaii Hotel & Resort Phú Quốc

Địa chỉ: Số 68 Trần Hưng Đạo, Khu phố 7 Dương Đông, ĐK Phú Quốc, Tỉnh An Giang

Hotline: (+84) 297 398 3044

Email: info@hawaiiresort.vn

1. Quy định chung/ General Regulations

- Quý khách vui lòng xuất trình **CCCD hoặc hộ chiếu hợp lệ** khi nhận phòng.
Guests are required to present a valid ID card or passport upon check-in.
- **Không mang vũ khí, chất cháy nổ, chất độc hại hoặc vật nguy hiểm** vào khuôn viên khách sạn.
Weapons, explosives, toxic, or hazardous materials are strictly prohibited within the hotel premises.
- **Không mang thú cưng** vào khu vực khách sạn.
Pets are not allowed within the hotel property.
- **Không mang trái cây có mùi mạnh (như sầu riêng)** vào phòng khách.
Strong smelling fruits (i.e. Durian) are not allowed inside the guest rooms.
- Khách đến thăm chỉ được phép vào phòng từ **08:00 – 22:00** và phải để lại giấy tờ tùy thân tại quầy lễ tân.
Visitors are allowed between 8:00 am and 10:00 pm and must leave their ID at the Front Desk.
- Nghiêm cấm **nấu ăn, hút thuốc, cờ bạc, sử dụng chất cấm hoặc hành vi vi phạm pháp luật** trong khách sạn.
Cooking, smoking, gambling, drug use, or any illegal activity is strictly forbidden inside the hotel.

2. An toàn & Bảo mật/ Safety & Security

- Quý khách vui lòng **khóa cửa phòng và sử dụng két an toàn** để bảo quản tài sản cá nhân.

Please lock your room and use the in-room safe to secure your valuables.

- Khách sạn **không chịu trách nhiệm về việc mất mát tài sản cá nhân** nếu không được cất giữ an toàn.

The hotel is not responsible for loss of personal belongings not properly secured.

- Vui lòng **đọc kỹ hướng dẫn an toàn phòng cháy chữa cháy** được dán sau cửa phòng.

Please read carefully the fire safety instructions posted behind your room door.

- Trong trường hợp khẩn cấp, vui lòng **bình tĩnh và làm theo hướng dẫn của nhân viên khách sạn**.

In case of emergency, please remain calm and follow hotel staff instructions.

3. Nhận & Trả Phòng/ Check-in & Check-out

- **Nhận phòng (Check-in):** từ 15:00

- **Trả phòng (Check-out):** trước 12:00 trưa

Check-in: from 3:00 pm | Check-out: before 12:00 noon

- Yêu cầu trả phòng muộn tùy thuộc vào tình trạng phòng và sẽ tính phụ thu theo quy định.

Late check-out is subject to room availability and additional charges may apply.

- Vui lòng thông báo lễ tân nếu quý khách muốn gia hạn lưu trú.

Please inform the Front Desk if you wish to extend your stay.

4. Ứng xử & Vệ sinh/ Conduct & Cleanliness

- Giữ yên tĩnh, không gây ồn ào hoặc làm phiền khách khác.

Please maintain a peaceful atmosphere and respect other guests.

- Không hút thuốc trong phòng, hành lang hoặc khu vực cấm.

Smoking is strictly prohibited inside guest rooms, corridors, and designated non-smoking areas.

- Không mang đồ ăn, thức uống từ bên ngoài vào nhà hàng hoặc khu vực công cộng.

Outside food and beverages are not permitted in restaurants or public hotel areas.

- Giữ gìn vệ sinh, không xả rác hoặc làm bẩn khu vực chung.

Please keep all areas clean and dispose of waste properly.

5. Trách nhiệm/ Liability

Khách sạn không chịu trách nhiệm về **tai nạn, thương tích, mất mát hoặc thiệt hại** phát sinh do khách không tuân thủ nội quy.

The hotel shall not be liable for any accident, injury, or loss resulting from non-compliance with these regulations.

Trong mọi trường hợp khẩn cấp, vui lòng liên hệ **Lễ tân – Ext. 0** hoặc **Hotline: (+84) 297 398 3044**.

In case of emergency, please contact the Front Desk – Ext. 0 or call the Hotline: (+84) 297 398 3044.

THÔNG TIN DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG/ GUEST SERVICES INFORMATION

1. Lễ tân & Dịch vụ khách hàng/ Front Desk & Guest Relations

- **Lễ tân hoạt động 24/7**, hỗ trợ check-in, check-out, gia hạn lưu trú và mọi yêu cầu khác.
Our Front Desk operates 24/7 to assist with check-in, check-out, extensions, and guest requests.

- **Dịch vụ đánh thức – Wake-up call:** vui lòng liên hệ lễ tân hoặc bấm **Ext. 0**.
Wake-up call service is available upon request. Please dial Ext. 0.

- **Khách đến thăm:** chỉ được phép từ 08:00 – 22:00 và phải đăng ký tại quầy lễ tân.
Visitors are allowed between 8:00 am and 10:00 pm and must register at the Front Desk.

2. Dịch vụ buồng phòng / Housekeeping Services

- Phòng được dọn mỗi ngày từ **08:00 – 16:00**.
Rooms are cleaned daily from 8:00 am to 4:00 pm.

- Yêu cầu thêm **khăn tắm, gối, chăn hoặc vật dụng phòng tắm**, vui lòng liên hệ **Ext. 0**.
For extra towels, pillows, blankets, or amenities, please contact Ext. 0.

- **Giặt ủi:** quần áo gửi trước 10:00 sáng sẽ được trả trong ngày.
Laundry received before 10:00 am will be returned the same day.

- **Vui lòng không mang trái cây có mùi mạnh (như sầu riêng) vào phòng khách.**
Strong smelling fruits (i.e. Durian) are not allowed inside the guest rooms.

3. Ăn uống / Dining Services

- **Nhà hàng Hawaii Ocean View:** phục vụ buffet sáng từ **06:30 – 10:00** và thực đơn gọi món suốt ngày.

Hawaii Ocean View Restaurant: Breakfast buffet 6:30 – 10:00 am, à la carte all day.

- **Pool Bar & Beach Bar:** phục vụ cocktail, mocktail, nước ép và đồ ăn nhẹ từ **10:00 – 22:00**.

Pool Bar & Beach Bar: Serving cocktails, mocktails, fresh juices, and light snacks from 10:00 am to 10:00 pm.

- **Dịch vụ phòng (Room Service):** từ **06:30 – 22:00**.

Room Service available from 6:30 am to 10:00 pm.

4. Bãi biển & Hồ bơi/ Beach & Swimming Pool

- Giờ hoạt động: **06:00 – 18:30 hằng ngày**.

Operating hours: 6:00 am – 6:30 pm daily.

- Chỉ bơi trong khu vực có phao giới hạn và nhân viên cứu hộ.

Swim only within designated and lifeguard-supervised areas.

- Khăn tắm biển có tại khu vực hồ bơi và bãi biển.

Beach towels are available at the pool and beach area.

- Vui lòng quan sát **cờ cảnh báo**:

- **Xanh:** An toàn – Safe
- **Vàng:** Không khuyến khích bơi – Caution
- **Đỏ:** Nguy hiểm, không bơi – Do not swim

5. Dịch vụ hỗ trợ & giải trí/ Facilities & Recreation

- **Spa & Massage:** phục vụ từ **08:00 – 19:00**, vui lòng đặt lịch trước.

Spa & Massage: 8:00 am – 7:00 pm. Advance booking recommended.

- **Tour Desk & Transportation:** hỗ trợ thuê xe, đặt vé tàu, vé máy bay, tour đảo.

Tour Desk: car rental, airport transfers, and island tours are available.

6. An toàn & Bảo mật / Safety & Security

- Mỗi phòng có **két an toàn cá nhân**, vui lòng sử dụng để bảo vệ tài sản.

A personal safe is available in each room. Please use it for your valuables.

- Vui lòng **không hút thuốc trong phòng, hành lang hoặc khu vực cấm**.

Smoking is prohibited inside guest rooms and hallways.

- Khi phát hiện tình huống khẩn cấp, vui lòng **gọi Ext. 0 hoặc Hotline (+84) 297 398 3044**.

In case of emergency, please contact Ext. 0 or call the hotel Hotline.

7. Thanh toán/ Payment

- Khách sạn chấp nhận **Visa, MasterCard, JCB, American Express** và tiền mặt Việt Nam đồng.

The hotel accepts Visa, MasterCard, JCB, American Express, and VND cash payments.

- Đổi ngoại tệ và in hóa đơn vui lòng thực hiện tại quầy lễ tân.

Currency exchange and invoicing services are available at the Front Desk.

8. Check-in / Check-out

- **Check-in:** từ 15:00

- **Check-out:** trước 12:00 trưa

Check-in: from 3:00 pm - Check-out: before 12:00 noon.

- Trả phòng trễ tùy thuộc vào tình trạng phòng và có phụ phí.

Late check-out is subject to availability and surcharge.

Hawaii Hotel & Resort Phú Quốc

Wishing you a pleasant and memorable stay with us!