

# MGA TUNTUNIN AT KONDISYON

- PAGKAKANSEL NG RESERBASYON** – Guests can cancel for a refund with a non-negotiable cancellation fee na **10% ng total rent** kung ang cancellation ay gagawin at least 30 days bago ang reserved date o within 1 hour pagkatapos ng reservation payment—no questions asked. Otherwise, strictly non-refundable ang payments at maaari lamang gamitin para sa rebooking. Ang rebooked schedule ay susunod sa rate ng bagong time slot o venue, alinman ang mas mataas. Hindi na pinapayagan ang cancellations matapos ang scheduled check-in time, at anumang bayad ay considered forfeited. Ang cancellation request ay dapat gawin sa aming Facebook Reservation Page (Waterglyde Private Resorts).

**Mga Bayad sa Pag-rebook:** Magkakaroon ng bayad sa pag-rebook na ilalapat sa mga sumusunod: **20%** ng kabuuang upa kung narebook ng mas mababa sa **30** araw bago ang nakabook na petsa; **25%** kung narebook ng mas mababa sa **7** araw bago; **30%** kung narebook ng mas mababa sa **2** araw bago; at **35%** kung narebook ng mas mababa sa **24** oras bago. Ang mga bayad na ito ay naaangkop anuman ang dahilan para sa pag-rebook, na may mga sumusunod na eksepsiyon:

**A. Likas na Sakuna** - Kasama rito, ngunit hindi limitado sa, mga bagyo, pagsabog ng bulkan, lindol, pagguho ng lupa, tsunami, at matitinding bagyong may kulog at kidlat, at ang lugar ng pinagmulan o destinasyon ay nakalagay sa ilalim ng Signal No. 1 (para sa mga bagyo) o Alert Level 1 (para sa aktibidad ng bulkan).

**B. Digmaan o Kaguluhan** - Kabilang ang mga digmaan o kaguluhan na dulot ng tao o extraterrestrial na nakakaapekto sa himpapawid, lupa, o dagat. Ang lugar ay dapat itinalaga ng gobyerno bilang red zone.

**C. Mga Pagbabawal na Idineklara ng Gobyerno** - Kabilang ang anumang mga limitasyon o paghihigpit na ipinataw ng gobyerno ng Pilipinas na nakakaapekto sa paggalaw ng mga bisita papunta at mula sa lugar.

**MAHALAGANG PAALALA:** Maaaring mag-request ng rebooking ang mga bisita o ang pamamahala para sa mga kadahilanang pangkaligtasan. Pakitandaan na ang mga refund ay hindi magiging applicable sa ganitong mga sitwasyon (A.B&C). Ang mga kahilingan para sa rebooking ay ipoproseso ayon sa mga patakaran, at ang kaligtasan ang magiging pangunahing prayoridad.

## 2. PANGKALAHATANG PASILIDAD, MGA AMENITY, AT KAGAMITAN

**2.1 Pagkawala ng Kuryente** – Sa pagkawala ng kuryente na lalagpas sa 2 oras nang walang backup, makakatanggap ang mga bisita ng **5%** refund ng upa para sa araw na iyon para sa bawat karagdagang oras na lumampas sa unang **2** oras. Ang refund ay hindi naaangkop kung ang kuryente ay maibabalik o pansamantalang backup na kuryente ay ibinibigay sa loob ng 2 oras. Sa paggamit ng backup na kuryente, ang mga air conditioner at malalakas na pumps ay maaaring hindi magagamit. Ang pamunuan ay magbibigay ng electric fans sa hindi bababa sa 50% ng mga inuupahang kwarto. Ang mga bisitang nangangailangan ng air conditioning sa lahat ng oras ay dapat gumamit ng AC ng kanilang sasakyan; ang mga gastusin sa fuel ay hindi sakop ng pamunuan. Kung hindi ito katanggap-tanggap, mangyaring huwag mag-book ng venue.

**2.2 WiFi at Konektividad** – Ang WiFi ay ibinibigay ngunit hindi ginagarantiyahan na walang aberya. Maaaring magkaroon ng mga pagka-abala dahil sa mga salik na lampas sa aming kontrol. Ang mga bisitang gumagamit ng WiFi para sa trabaho ay dapat magkaroon ng backup na internet solution. Kami ay hindi mananagot para sa anumang mga pagka-abala o pagkalugi dulot ng mga pagka-abala sa WiFi, at ang mga isyung ito ay hindi kwalipikado para sa refund.

**2.3 Videoke Machine** – Ginagarantiyahan ng pamunuan ang pagkakaroon ng ayos sa loob ng **2** oras para sa mga kabuuang pagkasira ng videoke player, monitor, amplifier, at mikropono. Kung hindi maayos sa loob ng 2 oras, makakatanggap ang mga bisita ng courtesy refund na **100** pesos bawat oras pagkatapos nito, hanggang sa maximum na **1,000** pesos. Ang mga isyu sa videoke machine ay hindi kwalipikado para sa refund ng buong upa ng lugar.

**2.4 Air Conditioners** – Ginagarantiyahan ng pamunuan ang kapalit sa loob ng 3 oras para sa kabuuang pagkasira ng air conditioner. Kung walang magagamit na kapalit, makakatanggap ang mga bisita ng courtesy refund na **500** pesos para sa apektadong kwarto lamang. Ang kwarto ay maaari pa ring gamitin at ang pamunuan ay magbibigay ng electric fan. Ang mga air conditioner ay pinapangakong maaabot ang temperatura ng hindi tataas sa 25°C. Ang mga isyu sa air conditioner ay hindi kwalipikado para sa refund ng buong upa ng lugar.

**2.5 Refrigerator/Water Dispensers** – Ang refrigerator at water dispenser ay ibinibigay ng libre para sa paggamit ng mga bisita. Sa kaso ng kabuuang pagkasira, sumasang-ayon ang mga bisita na gumamit ng pansamantalang ice cooler na ibibigay ng pamunuan hanggang sa maayos ang mga ito. Ang mga isyu sa mga kagamitang ito ay hindi kwalipikado para sa anumang refund ng upa.

**2.6 CCTV** – Ang CCTV ay gumagana sa mga piling lugar, ngunit hindi isinasagawa ang real-time monitoring. Kung humiling ang isang bisita ng pagsusuri sa CCTV, ang pamunuan ay magbibigay ng isang beses, na limitadong access sa footage sa pamamagitan ng isang mobile app sa kanilang telepono, na may pangangasiwa ng isang kinatawan upang protektahan ang privacy. Tandaan na ang availability ng CCTV footage ay maaaring maapektuhan ng mga salik

tulad ng kapasidad sa storage, kalidad ng data connection, at mga isyu sa server, kaya't hindi matitiyak ang 100% na availability.

**2.7 Water Pumps** – Ang mga water pump na ginagamit para sa swimming pool at water tanks ay aayusin sa loob ng **3** oras sa panahon ng kabuuang pagkasira. Kung hindi maayos sa loob ng **3** oras, makakatanggap ang mga bisita ng courtesy refund na **100** pesos bawat karagdagang oras, hanggang sa maximum na **1,000** pesos. Ang kawalang tubig ay maaaring mangyari habang ginagawa ang mga pag-aayos. Ang mga isyu sa bahagyang pagkasira ng water pump ay hindi kwalipikado para sa refund ng upa.

3. **PANGANGALAGA SA INYONG MGA SARILI** – Ang pamunuan ay hindi mananagot para sa mga aksidente, kagat ng insekto o hayop, pagkalunod, pagkalason sa pagkain, pagkalasing, pisikal na pag-atake, likas na sakuna, o katulad na mga insidente. Dapat mag-ingat ang mga bisita sa paligid ng mga basang sahig at matutulis na bagay, at responsable sila para sa kanilang mga ari-arian. Ang paggamit ng itinalagang paradahan ay kinakailangan; ang paradahan sa kalsada ay maaaring gamitin ng mga bisita at their own risk. Para sa kaghinhawaan at kaligtasan, inirerekomenda sa mga bisita na bantayan ng maayos ang kanilang mga personal na gamit.
4. **SECURITY DEPOSIT** – Ang security deposit ay kinakailangan at ibabalik sa oras ng pag-checkout, basta walang nawawala o nasirang mga item o pasilidad. Ang mga bisita ay dapat ireport ang anumang sira sa loob ng **3** oras mula sa pag-check-in upang maiwasan ang mga charges. Ang halaga ng security deposit ay **₱1,000** (₱2,000 para sa A&A/Kolossi Resort at **₱3,000** for Boho Escape Villa). Ang mga tagapangasiwa ay magsasagawa ng inspeksyon sa venue bago magbigay ng refund para sa security deposit.
5. **RESPONSIBILIDAD NG MGA CARETAKER**– Ang mga tagapangasiwa ay naghahanda ng lugar, naglilinis bago ang pag-check-in, nagpapanatili ng mga kama, linen, pool, at kagamitan, at nag-uulat ng mga isyu sa pagpapanatili at kaligtasan ng mga bisita. Hindi sila responsable sa paglilinis habang nasa pananatili ang bisita, kabilang ang maruruming sahig at banyo, at hindi sila mananagot para sa mga isyu sa labas ng kanilang mga tukoy na tungkulin.
6. **CARRY-IN NA MGA KAGAMITAN** – Ang anumang mga kagamitang may rating na >50 watts ay dapat ideklara bago ang nakabook na iskedyul at maaaring magkaroon ng karagdagang bayad.
7. **OBLIGASYON NG MGA BISITA SA PROAKTIBONG PAGSUSURI** – Ang mga bisita ay dapat proaktibong nagtatanong tungkol sa anumang aspeto ng kanilang akomodasyon na hindi nakasaad sa website. Kabilang dito ngunit hindi limitado sa kapasidad ng kwarto, availability ng paradahan, mga amenity, laki ng lugar, mga kasama, uri ng tubig sa pool, pagkakaiba iba ng temperatura ng pool ng bawat venue, atbp.
8. **MGA EXCLUSIONS** – Ang mga sumusunod na item ay HINDI kasama sa standard na package, ngunit maaaring bilhin/arkilahin bilang mga opsyonal na add-ons: mga kumot, tuwalya, uling, purified water, LPG use, ice tubes, toiletries, sabon, shampoo, conditioner, toothbrush, toothpaste, atbp. (Tingnan ang Inclusions sa iyong Reservation Confirmation Slip.)
9. **ONLINE PICTURES AT VIDEOS** – Ang mga online na larawan at video ay pinahusay ang liwanag at kulay ngunit walang idinagdag na item upang gawing mas kaakit-akit ang lugar. Maaaring mairecord ng mga propesyonal na camera ang mga larawan nang iba dahil sa lens distortion, liwanag, at kulay ng katumpakan, na maaaring mag-iba mula sa aktwal na pagtingin. Inirerekomenda na bisitahin ang lugar nang personal o sa pamamagitan ng video call upang suriin ang pagiging angkop nito bago mag-book. Para sa mga hindi pagkakaintindihan o reklamo tungkol sa online pictures and videos, makipag-ugnayan sa aming departamento ng reklamo sa pamamagitan ng pag email sa **support@waterglyde.com**. Karaniwan kaming tumutugon sa loob ng 1 hanggang 2 business days. Ang mga isyu na may kinalaman sa "realidad vs. inaasahan" ay hindi kwalipikado para sa refund ng reservation fee.
10. **PAGLILIPAT NG VENUE**– Kung magpasya ang mga nakabook na bisita na maglipat ng venue, maaari silang pumili mula sa mga available na opsyon na nakalista sa **www.waterglyde.com**. Ang bagong lugar ay mag-charge ng upa sa naaangkop na rate nito, dagdag pa ang isang fixed na transfer fee na **Php 1,000.00** at anumang naaangkop na bayad sa pag-rebook (*tingnan ang item #1, Pagkakansela ng Reserbasyon*). Kung ang mga bisita ay mas gusto ang isang lugar na hindi nakalista sa aming website, walang refund na ibibigay para sa reservation fee.
11. **POLISIYA SA PAGPAPALIT NG TUBIG NG POOL** – Ang tubig ng pool ay pinapalitan isang beses bawat set ng mga bisita o bawat 24 oras, alinman ang mauna. May karagdagang bayad para sa mga kahilingan sa refill na ginawa sa loob ng 24 oras pagkatapos ng pag-check-in, kabilang ang paggamit ng mga water features. Para sa kaligtasan, ang pool ay hindi maaaring gamitin habang dinidrain. Dahil sa mga pinalawig na cleaning at disinfection protocols, maaaring hindi pa puno ang pool sa oras ng pagdating ngunit maaaring gamitin habang pinupuno.
12. **CHECK-IN & CHECK-OUT** – Ang mga bisita ay dapat sumunod sa naka-iskedyul na oras ng pag-check-in at pag-check-out upang makapagbigay ng puwang para sa susunod na grupo. Ang extension rates ay **₱300** para sa 30 minuto at **₱500** para sa **60** minuto, nakadepende sa availability. Habang pinapayagan ang late check-ins, ang orihinal na oras ng pag-check-out ay mananatiling hindi magbabago. **Mga Kinakailangan sa Check-In:** Upang makapag-check-in at ma-access ang mga amenity, ang mga bisita ay dapat bayaran o ipakita ang mga sumusunod sa tagapangasiwa sa oras ng pagdating: **A.** Balance ng upa **B.** Security deposit o dalawang government-issued IDs na may address.

13. **PAGPAPANATILI AT KALAGAYAN NG LUGAR** – Ang mga pag-aayos ay ginagawa buwanan, at dapat asahan ng mga bisita ang mga minor na sira sa mga item tulad ng doorknobs, faucets, flush ng toilet, shower assemblies, tables, chairs, at cabinets sa pagdating. Ang mga pinsalang ito ay karaniwang minor lamang at hindi nakakaapekto sa pangkalahatang function ng mga amenities. Dahil sa tagal ng panahon at pagkasira, maaaring magbago ang kulay ng mga tiles sa sahig, at maaaring mag-ipon ang mga mineral ng tubig mula sa highly sulfuric deep well water. Aming tinitiyak na ang mga ito ay malinis sa kabila ng kanilang appearance. Kung may mga alternatibo, ibibigay namin ang mga ito upang matiyak ang kaginhawaan ng mga bisita.
14. **LIFEGUARDS** – Dapat I provide ng mga bisita kung kinakailangan. Ang mga Private Pool Resorts ay hindi kinakailangang magbigay ng lifeguards ayon sa batas. Ang mga bisita ay hinihimok na sundin ang mga hakbang sa kaligtasan habang ginagamit ang pool. Ang mga matatanda at mga bata na may kasamang matatanda lamang ang pinapayagan sa adult pool.
15. **WILDLIFE** – Ang aming mga lugar ay karamihan bukas na espasyo, at ang mga wildlife ay maaaring paminsan-minsang naroroon. Ang karamihan sa wildlife ay naaakit sa pagkain na dinala sa venue. Bagamat kami ay may hakbang na pamahalaan ang mga ito, ang presensya ng wildlife ay lampas sa aming kontrol. Inirekomenda sa mga bisita na itago ang pagkain ng maayos at maging mapanuri sa kanilang paligid. Ang pamunuan ay hindi mananagot para sa mga abala o isyu na dulot ng wildlife.
16. **RATES** – Ang mga rate ay maaaring magbago nang walang paunang abiso. Gayunpaman, para sa existing na mga booking, ang mga rate ay mananatiling fixed. Kung tataas ang mga rate, walang karagdang bayad ang kinakailangan para sa mga maka reserve na. Sa kabilang banda, kung bababa ang mga rate, walang refund o bawas ang gagawin para sa mga na-book na reserbasyon.
17. **UGALI NG LAHAT NA PARTIDO** – Binibigyan namin ng prayoridad ang magalang at propesyonal na pakikisalamuha. Inilaan namin ang karapatang hindi tumugon sa walang galang na pag-uugali, alinman sa onsite o online. Ang aming staff ay dapat tratuhin nang may paggalang, at anumang banta laban sa kanila ay iuulat sa mga lokal na awtoridad.
18. **KASUNDUAN AT PAGTANGGAP** – Bago ipadala ang bayad para sa mga online reservations, ang mga bisita ay bibigyan ng link sa mga "Tuntunin at Kondisyon" na ito at dapat itong suriin ng maigi. Kung ang mga bisita ay hindi sumasang-ayon sa alinman sa mga tuntunin, hindi nila dapat ipagpatuloy ang pag-book. Sa pamamagitan ng pagpapadala ng bayad, tinatanggap ng mga bisita ang mga tuntunin na ito. Ito ay bumubuo ng isang **ELEKTRONIKONG KASUNDUAN**, wasto at binding kahit walang pisikal na pirma. Isang paalala para sa mga tuntunin at kondisyon ay ipapadala pagkatapos matanggap ang bayad upang matiyak na ito ay babasahin. Ang mga bisita ay mayroong 3-oras na palugit mula sa pag bayad upang kanselahin kung hindi sila sumasang-ayon sa mga tuntunin; ang detalyadong tagubilin sa pagkansela ay ipapadala sa pamamagitan ng channel kung saan nila na-book ang lugar pagkatapos matanggap ang kahilingan sa pagkansela. Ang dokumentong ito ay available sa Ingles at Filipino; at responsibilidad ng bisita na maunawaan ang mga tuntunin sa kanilang piniling wika.

**ANG MGA TUNTUNIN AT KONDISYON NA ITO AY PARA SA LAHAT NG MGA VENUE NA NAKALISTA SA AMING WEBSITE**