



THƯ CHÀO MỪNG WELCOME LETTER

Xin Chào và chào mừng quý khách đến với **Mandala Hospitality Group!**

*Xin Chao and welcome to **Mandala Hospitality Group!***

Bản cẩm nang khách sạn này sẽ cung cấp cho bạn thông tin chi tiết, đầy đủ về các dịch vụ của chúng tôi, cũng như những hướng dẫn cần thiết và hữu ích trong thời gian bạn lưu trú tại đây. Với đội ngũ nhân viên được đào tạo bài bản, chuyên nghiệp và chất lượng dịch vụ vượt xa sự mong đợi, chúng tôi sẽ nỗ lực hết mình để đem đến cho bạn kỳ nghỉ thoải mái và tuyệt vời nhất từ lúc nhận phòng cho đến lúc rời đi.

This hotel compendium will provide you with complete detailed information about our services as well as necessary and useful instructions during your stay here. We will do our best to make sure your stay is as pleasant as possible with our staff who have been trained to exceed the expectation of service from the time you check in until your departure day.

Chúng tôi hy vọng bạn sẽ tận hưởng kỳ nghỉ của mình tại và vô cùng hoan nghênh mọi góp ý hoặc nhận xét!

We hope you enjoy your stay and we welcome any suggestions or comments!

Trân trọng,

Ban quản lý.

At Your Service,

Management Team.

Mandala Hospitality Group

AN TOÀN VÀ BẢO MẬT

SAFETY AND SECURITY

NGAY SAU KHI NHẬN PHÒNG

IMMEDIATELY AFTER CHECK-IN

1. Thoát hiểm khi gặp hỏa hoạn / *Fire escape plan*

Ngay khi vào phòng, bạn vui lòng nghiên cứu phương án thoát hiểm ở ngay phía sau cửa phòng. Sau đó, bạn hãy tìm đến lối thoát hiểm gần nhất nếu xảy ra trường hợp hỏa hoạn.

On entering your room, please study the fire escape plan on the back of your room door. Establish the route towards the nearest fire exit that you would take in case of fire.

2. Điểm báo cháy / *Fire alarm call points*

Xác định vị trí của các thiết bị báo cháy và bình chữa cháy gần nhất trên tầng của bạn.

Locate and confirm the positions of the nearest fire alarm and extinguisher on your floor.

NẾU BẠN PHÁT HIỆN CHÁY

IF YOU DISCOVER A FIRE

1. Báo động ngay lập tức / *Raise the alarm*

Khi phát hiện đám cháy hoặc khói, hãy đập vỡ kính của điểm báo cháy gần nhất và gọi trợ giúp bằng cách bấm vào Trung tâm Dịch vụ Khách hàng trên điện thoại.

Upon detecting any fire or smoke, break the glass of the nearest fire alarm call point and call for help by pressing Guest Service Center on the telephone.

2. Hãy dập lửa nếu có thể / *If possible, put out the fire*

Sử dụng bình chữa cháy hoặc vòi chữa cháy gần nhất để dập lửa mà không gây nguy hiểm cho bản thân.

Use the nearest fire extinguisher or fire hose reel to put out the fire, without putting yourself at risk.

3. Sơ tán / *Evacuate*

Nếu ngọn lửa vượt ra ngoài tầm kiểm soát, hãy đóng tất cả các cửa phía sau bạn và rời khỏi tòa nhà ngay lập tức qua cầu thang thoát hiểm. Tuyệt đối không sử dụng thang máy.

Should the fire get out of control, close all doors behind you and leave the building immediately via the exit staircase. Do not use the elevators.

NẾU BẠN NGHE THẤY CẢNH BÁO CHÁY

IF YOU HEAR THE FIRE ALARM

1A. Báo động cháy đầu tiên / *First fire alarm*

Nếu bạn nghe thấy tiếng chuông báo cháy đầu tiên, hãy ở trong phòng và giữ bình tĩnh.

If you hear the first fire alarm, remain in your room and stay calm.

1B. Báo động cháy thứ hai / *Second fire alarm*

Nếu bạn nghe thấy tiếng chuông báo cháy thứ hai reo liên tục và được hướng dẫn sơ tán bằng hệ thống truyền thanh công cộng, vui lòng đảm bảo bạn mang theo thẻ khóa phòng và tiến hành rời khỏi phòng ngay lập tức bằng cầu thang thoát hiểm gần nhất.

If you hear the second continuous fire alarm and are directed to evacuate by the public address system, please ensure you bring along your room keycard and proceed to leave the room immediately by the nearest exit staircase.

Trong khi sơ tán, nếu lối thoát hiểm bị chặn bởi các mảnh vỡ hoặc đồ vật rơi, vui lòng quay trở lại phòng của bạn và gọi hỗ trợ.

While evacuating, if the escape route is blocked by debris or fallen objects, kindly proceed back to your room and call for assistance.

Trong trường hợp có khói, hãy cúi sát sàn nhà và bò đến lối thoát hiểm gần nhất, sau đó đi theo các biển chỉ dẫn EXIT ở tầng.

In the event of smoke, please keep yourself close to the floor and crawl to the nearest fire exit, then following the EXIT directional signs located at floor level.

2. Để lại đồ đạc và di tản / *Do not attempt to pack belongings*

Không cố gắng đóng gói đồ đạc trong trường hợp hỏa hoạn. Hãy ưu tiên di tản khỏi khu vực có đám cháy.

Time is precious. Do not attempt to pack your belongings in case of fire. Save your life first.

3. *Không sử dụng thang máy / Do not use lifts or elevators*

Tuyệt đối không sử dụng thang máy để sơ tán. Thay vào đó, hãy sử dụng cầu thang thoát hiểm.

Never attempt to use lifts or elevators to evacuate. Use the exit staircase instead.

4. *Không quay trở lại khách sạn khi đang có hỏa hoạn / Do not attempt to re-enter the hotel*

IF YOU ARE TRAPPED IN YOUR ROOM

NẾU BẠN BỊ MẮC KẸT TRONG PHÒNG

1. *Inform someone of your presence / Thông báo cho ai đó về sự hiện diện của bạn*

Call the telephone operator, bang the door or signal the people outside from the window to attract attention.

Gọi cho nhân viên tổng đài, đập cửa hoặc ra hiệu cho những người ở bên ngoài từ phía cửa sổ để thu hút sự chú ý.

2. *Keep the fire out / Dập lửa*

Wet your towels or sheets and wedge them under the door to prevent smoke from entering the room.

Làm ướt khăn hoặc ga trải giường của bạn và nhét chúng dưới cửa để ngăn khói bay vào phòng.

REMEMBER

GHI NHỚ

If you are caught in the smoke, take short breaths and crawl to the nearest exit. Air nearer the floor is cleaner and less likely to contain deadly gases.

Nếu bạn bị mắc kẹt trong làn khói, hãy hít thở nhẹ nhàng và bò đến lối ra gần nhất. Không khí ở gần sàn chứa ít khí độc hơn.

Do not jump out of the building if you are above the ground floor. Rescue might just be a few minutes away.

Không nhảy ra khỏi tòa nhà nếu bạn đang ở trên tầng cao. Cứu hộ sẽ đến trong vài phút nữa.

Press Guest Service Center on your telephone for assistance in case of emergency.

Bấm Trung tâm Dịch vụ Khách hàng trên điện thoại của bạn để được hỗ trợ trong trường hợp khẩn cấp.

DIRECTORY A TO Z

DANH MỤC A –Z

Điều hòa nhiệt độ / Air-conditioning

Bạn có thể điều khiển nhiệt độ của phòng thông qua bộ điều khiển điều hòa trên tường. Vì thiết kế đặc biệt, sẽ mất nhiều thời gian hơn để làm mát căn phòng của bạn, đặc biệt vào những ngày nắng nóng của thành phố biển, vui lòng nhấn “**Powerful mode**” trên điều khiển từ xa để tăng tốc độ làm mát.

You can control the air-conditioning of the room via the A/C on the wall. As the special design, it will take a little bit longer to cool down your room, as well as in the hot daytime of a beach city, please press “Powerful mode” on the remote to speed things up.

Trang phục / Attire

Vui lòng mặc trang phục thích hợp khi ở trong khu vực của khách sạn, đặc biệt ở những khu vực công cộng như tiền sảnh, nhà hàng để thể hiện sự tôn trọng đối với các nền văn hoá khác. Quý khách tuyệt đối không ở trong tình trạng khoả thân, kể cả trẻ em.

Please wear appropriate clothing in all areas of the hotel, especially in public areas such as lobby, restaurant and so forth to show respect for other culture. Please absolutely do not in the nude, including children.

Nhận và cất giữ hành lý / Baggage collection and storing

Đối với dịch vụ lưu giữ hành lý, vui lòng liên hệ với Quầy lễ tân để được hỗ trợ.

For luggage storage, please contact the front desk for assistance.

Tiệc và Hội nghị / Banquet and Conference

Quý khách có nhu cầu đặt tiệc và hội nghị, vui lòng liên hệ Quầy lễ tân để được kết nối với Bộ phận Ẩm thực.

If you have a need to book banquets and conferences, please contact the front desk to be connected with our Food and Beverage team.

Các quy tắc và an toàn bãi biển / Beach rules and Safety

Xin lưu ý rằng tất cả các bãi biển công cộng ở Việt Nam đều là tài sản công cộng và bạn tự chịu rủi ro khi tắm biển. Khách sạn không tuần tra bãi biển cũng như không cung cấp nhân viên cứu hộ.

Tất cả ghế tắm nắng tại các khu vực hồ bơi đều được cung cấp để tạo sự thoải mái và vui vẻ cho các du khách và được phục vụ trên cơ sở “ai đến trước, phục vụ trước”. Chính vì vậy, bạn không thể đặt trước ghế tắm nắng.

Please note that all public beaches in Vietnam are public property and swimming is at your own risk. The hotel does not patrol the beach nor provide lifeguards.

All sun lounges at the pool areas are provided for the comfort and enjoyment of all guests and provided on a “first come – first serve” basis. They cannot be reserved ahead of time.

Đồ vỡ và hư hỏng / Breakage and Damage

Du khách phải chịu trách nhiệm và trả phí cho bất kỳ thiệt hại, mất mát hoặc đồ vỡ nào đối với tài sản của khách sạn do chính mình gây ra.

Guests are responsible and will be charged for any damage, loss or breakage of the hotel's property caused by themselves, guests or visitors.

Bữa sáng và Nhà hàng / Breakfast and Restaurant

Bữa sáng sẽ được phục vụ từ 06:00 đến 10:00 tại nhà hàng phục vụ ăn uống cả ngày của chúng tôi, mở cửa từ 06:00 đến 22:00.

(Các) phần ăn sáng cũng được cung cấp cho du khách khởi hành sớm, vui lòng thông báo yêu cầu của bạn cho lễ tân trước 18:00 một ngày trước đó.

Breakfast will be served from 06:00 to 10:00 at our all-day dining restaurant which is opening from 06:00 to 22:00.

Breakfast box(es) are also available for early departure(s), kindly place your request the previous day with the front desk before 18:00.

Côn trùng / Bugs

Đôi khi bạn có thể bắt gặp côn trùng trong phòng của mình, chúng thường vào phòng qua những khe hở nhỏ nhất hoặc khi cửa ban công được mở. Hầu hết chúng đều vô hại vì bị thu hút bởi ánh sáng trong phòng. Vui lòng đóng cửa phòng không bị làm phiền bởi các loài côn trùng, đặc biệt là khi đèn sáng.

You may sometimes encounter a small bug in your room, specialist at sneaking in by the smallest openings or when the balcony door is opened. Most of them are harmless as they are attracted by the lovely light in your room. Should it happen, it is believed to bring you best wish. Please keep your door shut as if you don't like them to join your stay, especially when the light is on.

Gọi phòng đến phòng / Call room to room

Bấm trực tiếp số phòng bạn muốn gọi. Đối với số phòng đặc biệt có chữ "A" hoặc "B" ở cuối, vui lòng thêm "1" hoặc "2" vào sau số.

Ví dụ: 2801 bấm "2801", 2802A bấm "28021" và 2802B bấm "28022".

Press number as the room number you wish to call. For special room number with an "A" or "B" in the end, please add "1" or "2" in after the number.

For example: 2801 is "2801", 2802A is "28021" and 2802B is "28022".

Thu ngân / Cashier

Để biết thông tin liên quan đến thủ tục thanh toán hoặc tỷ giá hối đoái ngoại tệ, vui lòng ghé quầy lễ tân ở tiền sảnh. Xin lưu ý rằng chi phiếu cá nhân không được chấp nhận như một hình thức đặt cọc hoặc thanh toán.

For information concerning your room account or for the foreign money exchange rate, please visit our Front desk located at the lobby level. Please note that personal cheques are not accepted as a form of deposit or payment.

Nhận phòng và trả phòng / Check-in and check-out

Du khách trả phòng trước 12:00 và nhận phòng sau 14:00. Đối với trường hợp trả phòng trễ, vui lòng liên hệ với Quầy lễ tân bằng cách bấm số "0" – Xin lưu ý rằng việc trả phòng trễ tùy thuộc vào tình trạng phòng sẵn có và sẽ áp dụng phụ phí.

Check-out time is before 12:00 and check-in time is after 14:00. For a late check-out, please contact Front desk by dialing "0" – Please note that a late check-out is subject to availability and extra charge will be applied.

Nấu nướng / Cooking

Các phòng của khách sạn đều trang bị bếp điện từ, xin lưu ý rằng chi phí sử dụng bếp là 500.000 VND (25 USD)/ngày; dụng cụ nấu nướng là 500.000 VND (25 USD).

Lưu ý không để lại mùi hôi trong phòng, nếu không mức phạt 3.000.000 VND (150 USD) sẽ được áp dụng. Vui lòng tham khảo mục “Sầu riêng – Hải sản – Thực phẩm nặng mùi” trong tài liệu này để biết thêm thông tin.

The hotel rooms are accommodated with electromagnetic stove, please be informed that the price is VND 500.000 (USD \$25) per day; cooking utensils is VND 500.000 (USD \$25).

Please be noted to not leave bad smell which will be charged a penalty fee of VND 3.000.000 (USD \$150). Please refer to “Durians – Seafood – Strong smell food” in this compendium for further information. (lưu ý có dấu cách trước dấu mở ngoặc đơn)

Tiền tệ / Currency

The currency of Vietnam is “Dong” or indicated as “VND”.

Major credit cards are accepted by hotels and large shops, but cash is the preferred payment method almost everywhere.

Đơn vị tiền tệ của Việt Nam là “Đồng” hoặc được chỉ định là “VND”.

Thẻ tín dụng được chấp nhận bởi hầu hết các khách sạn và cửa hàng lớn, nhưng tiền mặt là phương thức thanh toán phổ biến ở hầu hết mọi nơi.

Bác sĩ và Bệnh viện / Doctor and Hospital

Các khách sạn của Mandala Hospitality Group đều có vị trí rất gần với các bệnh viện đa khoa tỉnh, thành phố. Vui lòng liên hệ với Quay lễ tân của chúng tôi bằng cách bấm số “0” và nêu vấn đề bạn đang mắc phải để chúng tôi có thể nhanh chóng hỗ trợ.

Mandala Hospitality Group's hotels are all located very close to provincial and city general hospitals. Please contact the front desk by dialing “0” and state the nature of the problem, so we can assist you swiftly.

Sầu riêng – Hải sản – Thực phẩm nặng mùi / Durian – Seafood – Strong smell food

Mặc dù được biết đến là “vua của các loại trái cây”, nhưng chúng tôi rất tiếc rằng sầu riêng không được phép mang vào trong khuôn viên khách sạn do mùi quá nồng. Mức phạt 3.000.000 VND (150 USD) sẽ được áp dụng để khử mùi phòng sau khi bạn rời đi. Du khách lưu trú và khách đến chơi không được phép mang sầu riêng vào khuôn viên khách sạn.

Quy định tương tự cũng được áp dụng cho trái cây và thực phẩm có mùi mạnh khác, đặc biệt là hải sản.

Although known to be the ‘king of fruits’ to fans, durians are acknowledged to have an acquired taste. We regret that Durians are not permitted within the hotel premises due to its strong odor. Penalty fee of VND 3,000,000 (USD\$ 150) will apply for extra work of deodorizing the room after your departure. Durians are not allowed to be brought in the hotel premises by guests and/or visitors.

Same rule applied to other strong smell fruit and food, especially seafood.

Điện năng / Electricity

Nguồn điện là 220 vôn.

The electricity supply is 220 volts.

Lửa / Fire

Vui lòng tham khảo mục An toàn and Bảo mật trong danh mục để biết thêm thông tin. Vui lòng gọi số “0” để thông báo cho Quay lễ tân vị trí chính xác của đám cháy – Hỗ trợ sẽ được nhanh

chóng tiến hành.

Please refer to the Safety and Security section in the directory for more information. Please dial "0" to inform the front desk the exact location of the fire – Assistance will be swiftly on the way.

Bài bạc / Gambling

Cờ bạc, hàng lậu, mại dâm, vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy, chất độc, ma túy và thực phẩm có mùi mạnh (ví dụ sầu riêng, hải sản, v.v. – xin hãy kiểm tra với nhân viên lễ tân) bị nghiêm cấm trong phạm vi khách sạn.

Gambling, contraband, prostitution, weapon, explosive, flammable, poison, drug and strong-smelling food (i.e. durian fruit, seafood, etc. – please check with the front desk) are strictly prohibited within the hotel premises.

Phòng tập thể hình / Gym

Nằm trên tầng mái, phòng tập thể hình của chúng tôi cung cấp các trang thiết bị hiện đại để giúp bạn thỏa mãn đam mê rèn luyện sức khỏe. Vui lòng lưu ý rằng sẽ không có huấn luyện viên cá nhân, bạn chịu trách nhiệm khi tự mình tập luyện.

Giờ mở cửa: 6:00 – 11:00 và 15:00 – 20:00

Located at roof level, our gym offers state-of-the-art equipment to help you fulfill your fitness aspirations. Kindly noted that no personal trainer is on duty, workout at your own risk.

Opening hours: 6:00 – 11:00 and 15:00 – 20:00

Xe khách sạn và Dịch vụ vận chuyển / Hotel car and Transportation

Chúng tôi cung cấp dịch vụ xe 9 chỗ, 16 chỗ hiện đại, với đội ngũ lái xe giàu kinh nghiệm, sẵn sàng đáp ứng yêu cầu đi lại của bạn. Xin lưu ý rằng việc đặt xe tùy thuộc vào tình trạng xe, liên hệ với Quay lễ tân nếu bạn muốn đặt xe.

We provide a modern 9-seat and 16-seat car service, with an experienced driver, ready to meet the travel requirements of our customers. Please note that booking is subject to vehicle availability, contact the front desk if you want to book a car.

Gọi đồ ăn về phòng / In room dining

Khách sạn phục vụ ăn uống tại phòng từ 6:00 đến 22:00 (thời gian gọi món cuối cùng là 21:00). Vui lòng gọi từ điện thoại phòng để liên hệ với nhân viên nhà hàng và yêu cầu gọi món.

In room dining service is available from 6:00 to 22:00 (last order 21:00). Please dial from the room telephone to reach our restaurant staff to make your order.

Dịch vụ giặt là (ủi) / Laundry service

Khách sạn cung cấp dịch vụ giặt là (ủi) trọn gói bao gồm giặt khô. Đặt quần áo của bạn vào túi giặt trong tủ quần áo, điền thông tin vào biên lai và để lại trong phòng. Chúng tôi sẽ lấy túi khi dọn phòng, hoặc bấm số 0 trên điện thoại phòng để yêu cầu dịch vụ giặt là (ủi) sớm.

Full-service laundry including dry cleaning is available. Place your clothes in the laundry bag located in your closet, fill in the receipt and leave it in your room, we will collect the bag when cleaning your room, or dial #0 on your in-room telephone to arrange for an urgent pickup.

Khăn vải / Linens

Các phòng của khách sạn được trang bị nhiều loại khăn trải giường màu trắng, khăn tắm và vật dụng tiện nghi cá nhân bằng vải lanh. Nếu vết bẩn không được xử lý đúng cách và kịp thời, chúng tôi sẽ phải loại bỏ vì sản phẩm không còn đạt tiêu chuẩn. Chúng tôi khuyến cáo bạn không nên

làm dây màu vải và gọi ngay cho nhân viên khi chúng bị bẩn, chúng tôi sẽ thay mới và báo cho bạn biết chi phí xử lý.

The hotel rooms are accommodated with many white linens, towels, and fabric amenities. If a stain is not treated right and in time, it will make us remove them due to standard. We highly recommend not let them colored and please call our staff immediately when they got dirty, we get them changed and tell you the cost to fix it.

Quầy bar mini / Mini-bar

Phòng của bạn được trang bị một quầy bar mini, với các món ăn nhẹ và đồ uống tuyển chọn.

Your room is equipped with a personal mini-bar, stocked with a selection of snacks and drinks for your enjoyment.

Tiếng ồn / Noise

Quý khách vui lòng lưu ý về mức độ tiếng ồn sau 21:00 để không gây ảnh hưởng tới du khách xung quanh.

Please be considerate of other guests regarding noise level after 21:00.

Thú cưng / Pet

Xin lưu ý rằng bạn không được phép mang theo thú cưng (ngoài chó dẫn đường và chó phục vụ) vào khách sạn.

Please be reminded that you are not allowed to bring pets (aside from guide and service dogs) into the hotel.

Dịch vụ dọn phòng / Room cleaning service

Dịch vụ dọn phòng từ 8:00 đến 16:00 hàng ngày giữ cho căn phòng của bạn luôn được sạch sẽ. Nếu bạn không muốn chúng tôi vào phòng, vui lòng treo bảng “Không làm phiền” trên tay nắm cửa.

Our cleaning service offers to your room cleaned daily, from 8:00 to 16:00. If you do not want us to enter your room, please hang the board “Do Not Disturb” on your door doorknob.

Két sắt an toàn / Safety box

Két sắt miễn phí được đặt trong tủ quần áo trong phòng của bạn. Khách sạn không chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất nào trừ khi đồ vật được cất giữ trong két an toàn tại Quầy lễ tân.

Complimentary safes are located in the closet in your room. The hotel is not responsible for any loss unless items are stored in a safe-deposit box at the front desk.

Hút thuốc / Smoking

Vì sự an toàn cũng như thuận tiện cho tất cả du khách, hút thuốc bị nghiêm cấm ở mọi khu vực trong khách sạn, kể cả phòng của bạn. Khu vực sân vườn là những khu vực được phép hút thuốc. Vui lòng tuân thủ yêu cầu này.

For fire safety and for the convenience of other guests, smoking is strictly forbidden anywhere indoors including your room. The garden area is the designated areas to enjoy a cigarette. We ask you to respect this request.

Hồ bơi / Swimming pool

Khách sạn có 02 hồ bơi vô cực mang âm hưởng rừng núi cao nguyên tại tầng 6 và tầng 28. Bạn có thể nhận khăn tắm hồ bơi từ nhân viên cứu hộ. Trẻ em dưới 16 tuổi phải có người lớn đi kèm. Việc

chạy nhảy, lặn, nhào lộn từ trên bờ, hút thuốc hay mang các đồ thủy tinh đều bị cấm trong khu vực này. Vui lòng hạn chế tiếng ồn tới mức tối thiểu để không gây ảnh hưởng đến du khách xung quanh
Giờ mở cửa: 6:00 – 11:00 và 15:00 – 20:00

The hotel offers 02 pools on 6th and 28th (R) floors with infinity design combines with the forest concept of the highland. Pool towels can be obtained from the lifeguard. Children under the age of 16 years must be accompanied by an adult. Running, diving or bombing, and smoking are prohibited in this area as well as any glassware. Please consider other guests and keep noise to a minimum.

Opening hours: 6:00 – 11:00 and 15:00–20:00

Ti-vi / Television

Ti-vi được kết nối với các nền tảng truyền thông xã hội như Youtube, Netflix và các kênh truyền hình địa phương. Điều khiển từ xa và danh sách kênh nằm trên bàn cạnh giường của bạn.

Your television features social and media platform such as Youtube, Netflix, and local channels. Remote control and the channel list are located on your bedside table.

Ô (dù) / Umbrella

Ô (dù) có sẵn tại Quầy lễ tân.

Umbrellas are available at the front desk.

Kết nối mạng không dây / Wi-Fi

Kết nối mạng không dây tốc độ cao miễn phí có sẵn trong phòng của bạn và tất cả các khu vực chung.

Complimentary high-speed Wi-Fi is available in your room and all public areas.