

Các điều khoản bán hàng

Đây là trang **Các điều khoản bán hàng** của TransMekong.

1. Các Bên của Hợp đồng

Công Ty TNHH Xuyên Mekong (**TransMekong**), Giấy phép kinh doanh số 1800503195 tại Cần Thơ, CHXHCN Việt Nam, cung cấp các dịch vụ thuộc quyền sở hữu và được điều hành bởi TransMekong hay các đơn vị liên kết khác (dưới đây: *TransMekong*), bao gồm các dịch vụ du lịch trên tàu Bassac, dịch vụ lưu trú và các dịch vụ tại điểm đến (gọi chung là: các *dịch vụ*).

Khách hàng là cá nhân hoặc tổ chức đặt mua dịch vụ của TransMekong.

Hành khách là bất kỳ cá nhân nào được cung cấp dịch vụ của TransMekong trên danh nghĩa của Khách hàng.

Không Bên nào của Hợp đồng có thể trình bày sai mối quan hệ của mình với các Bên còn lại, dù là rõ ràng hoặc ngầm định, kể cả bởi nhà thầu phụ hoặc đại lý của mình. Việc trình bày sai này sẽ dẫn đến việc Hợp đồng sẽ bị coi là hủy bỏ về phía Bên đó.

2. Hợp đồng

Trong trường hợp không có sự thỏa thuận nào khác được ký kết giữa Khách hàng và TransMekong, thỏa thuận giữa hai bên (**Hợp đồng** hoặc **Đặt chỗ**) sẽ được điều chỉnh hoàn toàn bởi Các điều khoản bán hàng và Xác nhận đặt chỗ được lập bởi TransMekong.

Giá Hợp đồng là tổng giá trị của Hợp đồng, bao gồm tất cả các khoản thuế địa phương, lệ phí và không hoa hồng.

Hợp đồng có hiệu lực kể từ thời điểm Xác nhận đặt chỗ, đây là thời điểm TransMekong xác nhận việc đặt chỗ bằng văn bản và cho đến khi hoàn tất việc thanh toán các khoản liên quan đến việc Đặt chỗ.

Bất kỳ các từ viết hoa đều được định nghĩa tại đây. Ngày có nghĩa là ngày theo lịch, *không phải* là ngày làm việc.

3. Các Dịch vụ của TransMekong

Các dịch vụ cho một Đặt chỗ nhất định sẽ được liệt kê tại lịch trình dịch vụ trong Xác nhận đặt chỗ do TransMekong lập cho Đặt chỗ đó, không bao gồm dịch vụ nào khác. Các dịch vụ này có thể bao gồm các dịch vụ chính và các dịch vụ mở rộng có giới hạn được cung cấp bởi TransMekong và các đơn vị liên kết.

3.1 Du thuyền Bassac

Các dịch vụ của Bassac với mỗi đêm bao gồm vận chuyển hành khách bằng tàu, chỗ ở cho mỗi hành khách trong cabin hai người, giường đôi hoặc giường kép, ba bữa ăn, trà, cà phê Việt Nam, nước khoáng, hai chuyến du ngoạn trên bờ hoặc bằng thuyền nhỏ, vận chuyển lên xuống tàu bằng thuyền.

Chưa bao gồm trong các dịch vụ của Bassac: vận chuyển đường bộ hoặc tàu cao tốc, trừ khi được đề cập cụ thể trong lịch trình dịch vụ, bảo hiểm du lịch cá nhân. Dịch vụ quầy bar, mát-xa và quà lưu niệm có sẵn để mua trên

tàu.

Du hành khám phá có các dịch vụ bao gồm và chưa bao gồm theo tiêu chuẩn.

Du hành tự tại được báo giá có các dịch vụ bao gồm và chưa bao gồm theo tiêu chuẩn, đồng thời có thể được sửa đổi một cách tự do về dịch vụ và hành trình, chỉ giới hạn những gì có thể.

3.2 Trong ngày và Tham quan

Hành khách đặt mua **dịch vụ ghép đoàn** sẽ được cung cấp các dịch vụ cùng với các hành khách khác và sẽ cùng sử dụng hướng dẫn viên, phương tiện di chuyển,... trong suốt quá trình sử dụng Dịch vụ.

Hành khách đặt mua **dịch vụ tàu riêng** sẽ được cung cấp riêng hướng dẫn viên và sử dụng riêng bất kỳ các phương tiện nào liên quan đến Dịch vụ. Tuy nhiên, họ có thể sẽ tình cờ gặp các hành khách khác trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Các dịch vụ được đặt tên giống với trang web có cùng tên tại địa chỉ: <https://mekong-delta.com> và trong thư xác nhận dịch vụ sẽ có liên kết đến trang này. Tuy nhiên, các chương trình dịch vụ có thể thay đổi phụ thuộc vào thủy triều và dòng chảy.

Các điều khoản bao quát hơn như chính sách dành cho gia đình, tùy chọn hướng dẫn viên và chỗ ở qua đêm có thể sẽ thay đổi theo thời gian nên được quy định bởi các chính sách dịch vụ tại trang:

https://mekong-delta.com/vi/terms/services_policy.

3.3 Khách sạn

Dịch vụ khách sạn bao gồm:

- [the Lighthouse](#)
- [Nam Bộ Boutique Hotel](#)

4. Đặt chỗ

Một Đặt chỗ được xác nhận trực tiếp với văn phòng TransMékong tại Cần Thơ, hoặc qua địa chỉ email sales@mekong-delta.com, theo nguyên tắc: đặt chỗ nào đến trước sẽ được xác nhận trước.

4.1 Tình trạng chỗ trống

Báo giá của TransMékong được thể hiện dưới hình thức một thư báo tình trạng chỗ trống, bao gồm những điều khoản áp dụng cho Khách hàng và tình trạng chỗ trống tại thời điểm gửi thư báo giá.

Khi được yêu cầu, TransMékong có thể giữ phòng trên du thuyền Bassac cho khách hàng với thời hạn tối đa là 7 ngày để chờ xác nhận từ khách hàng.

4.1.1 Tình trạng chỗ trống đang chờ đổi lịch trình

Có thể xảy ra trường hợp một con tàu được lên kế hoạch đổi lịch trình trong khi chờ thỏa thuận với các khách hàng khác.

Trong trường hợp đó, TransMékong thông báo cho Khách hàng về lịch trình dự kiến và đề nghị đặt chỗ theo lịch

trình hiện tại và Khách hàng đồng ý rằng hành trình có thể thay đổi. TransMekong sẽ thông báo cho Khách hàng khi việc đổi lịch trình chính thức có hiệu lực hoặc bị hủy bỏ.

4.2 Các điều kiện đặt chỗ

Đặt chỗ bao gồm các điều kiện sau:

- Khách hàng xác nhận yêu cầu đặt chỗ;
- Khách hàng chuyển tiền đặt cọc cho TransMekong để bảo đảm cho việc đặt chỗ. Vui lòng tham khảo thêm tại phần các điều khoản thanh toán;
- Khách hàng không có khoản chưa thanh toán nào với TransMekong.

Đối với dịch vụ có qua đêm, Khách hàng cần cung cấp thêm cho TransMekong danh sách tên và thông tin chi tiết của hành khách (**Danh sách phòng**).

4.3 Xác nhận đặt chỗ

Khi thỏa các điều kiện đặt chỗ, TransMekong sẽ cố gắng xác nhận Đặt chỗ trong thời gian sớm nhất có thể.

Các điều khoản này được áp dụng khi TransMekong đã xác nhận Đặt chỗ bằng văn bản.

Với các thông tin không thể xác nhận trước (ví dụ như loại giường trong phòng dành cho khách ở một mình) thì TransMekong sẽ ghi chú và ưu tiên việc đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

5. Các điều khoản thanh toán

Khách hàng cam kết tuân thủ các điều khoản thanh toán bên dưới để tránh việc Hợp đồng bị hủy từ phía Khách hàng và các chính sách hủy theo đó sẽ được áp dụng.

Trong trường hợp thanh toán chậm từ 45 ngày trở lên kể từ ngày thanh toán đã quy định, khách hàng phải thanh toán tiền lãi theo mức lãi suất chậm trả được quy định bởi Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

5.1 Du thuyền Bassac

Nếu dịch vụ được đặt có bao gồm dịch vụ du thuyền Bassac thì Khách hàng cần thanh toán **phần còn lại** trước hạn **Cut-off** được quy định trong phần chính sách hủy dịch vụ bên dưới, các điều khoản khác sẽ được quy định giống như của các dịch vụ Trong ngày và Tham quan.

5.2 Dịch vụ du hành trong ngày và tham quan

- Khách hàng cần **đặt cọc 25%** giá trị Hợp đồng để đảm bảo việc Đặt chỗ.
- Khách hàng phải thanh toán **phần còn lại** trước hạn No-Show (được quy định trong chính sách hủy dịch vụ bên dưới).
- Hành khách hoặc Khách hàng (theo thỏa thuận trước), sẽ thanh toán bất kỳ **các chi phí phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ** hoặc trước khi kết thúc dịch vụ.

5.3 Khách sạn

Các điều khoản thanh toán đối với dịch vụ khách sạn theo các quy định của dịch vụ đó:

- [Lighthouse](#)
- [Nam Bộ Boutique Hotel](#)

6. Chính sách hủy dịch vụ

Việc hủy hoặc điều chỉnh Đặt chỗ sẽ có hiệu lực ngay khi được TransMékong xác nhận bằng văn bản.

Trong trường hợp các dịch vụ có bao gồm dịch vụ có qua đêm, các điều khoản hủy dịch vụ sẽ được áp dụng cho các dịch vụ tương ứng.

6.1 Về phía Khách hàng

Nếu Khách hàng hủy dịch vụ trước hạn Cut-Off, TransMékong sẽ hoàn lại cho Khách hàng tất cả các khoản thanh toán dựa trên Hợp đồng.

Trong trường hợp Khách hàng hủy dịch vụ trước hạn No-show, TransMékong sẽ tính phí hủy dịch vụ trễ là 25% giá trị Hợp đồng và hoàn lại các khoản đã thanh toán khác dựa trên Hợp đồng.

Nếu Khách hàng hủy dịch vụ sau hạn No-show, TransMékong sẽ tính phí hủy dịch vụ trễ là 100% giá trị Hợp đồng.

Các dịch vụ đã hủy cần được thanh toán cùng lúc với dịch vụ không bị hủy, trừ khi được TransMékong miễn phí huỷ trễ theo như các nội dung trên.

Trong trường hợp TransMékong còn giữ các khoản cần hoàn lại, Khách hàng có thể sử dụng cho việc thanh toán các dịch vụ khác của TransMékong hoặc TransMékong sẽ hoàn lại cho Khách hàng vào ngày dự kiến sử dụng dịch vụ, trong trường hợp chuyển hoàn thì khách hàng phải chịu phí chuyển tiền.

Nếu chỉ hủy một phần dịch vụ, các chính sách hủy dịch vụ sẽ được áp dụng dựa trên mức chênh lệch giá Hợp đồng trước và sau khi hủy một phần dịch vụ. Trong trường hợp điều chỉnh ngày sử dụng dịch vụ sau hạn Cut-Off thì chính sách hủy dịch vụ vẫn sẽ được áp dụng như là đã hủy dịch vụ.

6.1.1 Các mốc thời gian của Bassac

- Đối với dịch vụ *Du hành Khám phá*, Hành khách tham gia chuyến đi theo lịch trình sẵn có và chấp nhận đi chung tàu với các hành khách khác, hạn **Cut-Off** là 21 ngày theo lịch trước ngày khởi hành dự kiến.
- Đối với dịch vụ *Du hành Tự tại*, Hành khách có quyền sử dụng tàu trong thời gian Dịch vụ mà không cần đi chung tàu với các đoàn khách khác, hạn **Cut-Off** là 45 ngày theo lịch trước ngày khởi hành dự kiến.
- Bất kể Đặt chỗ được xác nhận theo hình thức ghép đoàn hoặc thuê riêng, hạn **No-show** là 5 ngày theo lịch trước ngày khởi hành dự kiến.

6.1.2 Các mốc thời gian của các dịch vụ Trong ngày và Tham quan

- Hạn **Cut-Off** là 7 ngày theo lịch trước khi bắt đầu dịch vụ theo dự kiến.
- Hạn **No-show** là 2 ngày theo lịch trước khi bắt đầu dịch vụ theo dự kiến.

6.1.3 Khách sạn

Các điều khoản hủy bỏ của mỗi dịch vụ qua đêm áp dụng riêng cho dịch vụ đó. Vui lòng tham khảo tại các trang web sau:

- Điều khoản và điều kiện của The Lighthouse
- Điều khoản và điều kiện của khách sạn Nam Bộ

6.2 Về phía TransMékong

TransMékong cố gắng mang đến cho Khách hàng những dịch vụ tốt nhất có thể và duy trì thông lệ, do đó chúng tôi luôn nỗ lực cung cấp Dịch vụ theo như xác nhận đặt chỗ.

Đối với tất cả các Dịch vụ của TransMékong, sự an toàn của Hành khách luôn là ưu tiên hàng đầu.

Trong trường hợp vì bất kỳ lý do nào ảnh hưởng đến sự an toàn, TransMékong sẽ có quyền thay đổi hoặc hủy bỏ bất kỳ một phần hay toàn bộ Dịch vụ vì quyền lợi của tất cả các Bên trong Hợp đồng.

Trong trường hợp TransMékong phải hủy một phần Dịch vụ, TransMékong sẽ đề xuất với Khách hàng một dịch vụ thay thế có giá trị tương đương.

7. Trường hợp Bất khả kháng

Trường hợp Bất khả kháng là bất kỳ điều kiện thời tiết có ảnh hưởng đến sự an toàn của Dịch vụ, là phong trào quần chúng, thảm họa tự nhiên, trưng dụng tài sản, lệnh cấm của các cơ quan có thẩm quyền hoặc bất kỳ sự kiện tương tự có ảnh hưởng đến tình trạng chỗ trống của Dịch vụ tại thời điểm và địa điểm dự kiến trong xác nhận đặt phòng.

Trong trường hợp Bất khả kháng, TransMékong hoặc Khách hàng sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ thay đổi hoặc hủy bỏ Dịch vụ dưới bất kỳ hình thức nào.

8. Hành khách

Khách hàng đảm bảo rằng sức khỏe hoặc các điều kiện cụ thể khác của Hành khách phù hợp với Dịch vụ và không gây ra mối đe dọa đến sự an toàn hoặc bảo mật của Dịch vụ, đến bản thân Hành khách cũng như đến người khác.

Khách hàng đồng ý cung cấp thêm thông tin theo yêu cầu của TransMékong khi cần thiết nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc quản lý Đặt chỗ.

8.1 Dịch vụ qua đêm

Tất cả các Đặt chỗ cho dịch vụ qua đêm là có định danh.

Khách hàng cam kết thông báo trước cho Hành khách rằng họ phải sở hữu giấy tờ tùy thân và giấy tờ du lịch trước khi bắt đầu Dịch vụ.

Điều khoản thanh toán và chính sách hủy Đặt chỗ sẽ bị ảnh hưởng khi có bao gồm dịch vụ qua đêm.

8.2 Bảo hiểm

TransMékong không cung cấp bảo hiểm ngoài bảo hiểm trách nhiệm chung. Khách hàng nên tư vấn Hành khách mua bảo hiểm cá nhân cho Dịch vụ.

Trong khi sử dụng dịch vụ của Bassac, Hành khách được bảo vệ bởi trách nhiệm bên thứ ba của Bassac ("P&I"),

thường là theo các quy tắc của Câu lạc bộ Chủ tàu.

8.3 Lịch trình

Đối với bất kỳ dịch vụ nào được đặt theo hình thức ghép đoàn, trách nhiệm của Khách hàng là đảm bảo Hành khách có mặt đúng giờ. Trong trường hợp Hành khách không có mặt tại điểm lên tàu và đội ngũ tàu không được thông báo về địa điểm của họ thì được xem là No-show.

8.3.1 Du thuyền Bassac

Đối với **Du hành Khám phá**, thời gian hẹn tập trung khách là 30 phút trước khi khởi hành nhằm đưa khách lên tàu.

Nếu đội ngũ Bassac đã được thông báo trước về thời gian dự kiến đến (ETA) của Hành khách tại điểm lên tàu, tàu có thể đợi Hành khách thêm tối đa 30 phút sau giờ khởi hành dự kiến, tuy nhiên không muộn hơn 10 phút sau ETA, hoặc cần phải sắp xếp một điểm hẹn đón khách khác trên đường đi.

Đối với **Du hành Tự tại**, tàu sẽ theo lịch trình của Hành khách.

8.3.2 Trong ngày

Đối với các Dịch vụ liên quan đến du hành trong ngày, thời gian hẹn đón khách là thời gian khởi hành và tàu có thể đợi Hành khách trong tối đa 15 phút sau thời gian khởi hành dự kiến.

8.4 Hướng dẫn viên của Khách hàng

Chỉ những Khách có thanh toán mới được cung cấp các dịch vụ của TranMékong. Trong trường hợp TransMékong không thể cung cấp một hướng dẫn viên nói ngôn ngữ của Khách, TransMékong sẽ nỗ lực trong giới hạn để sắp xếp cho hướng dẫn viên Việt Nam nói ngôn ngữ của Khách đi cùng.

9. Biến động về kinh tế

Trong trường hợp có thay đổi về thuế hoặc các vấn đề ràng buộc về mặt pháp lý khác đối với TransMékong, phát sinh từ thời điểm Xác nhận đặt chỗ đến Ngày thực hiện Dịch vụ mà thay đổi này có ảnh hưởng từ 10% trở lên đến chi phí TransMékong phải chịu trực tiếp, Giá hợp đồng sẽ được xem xét lại.

10. Các điều khoản bán hàng hiện hành

Các Điều khoản và Điều kiện bán hàng có thể thay đổi theo thời gian. Các Điều khoản và Điều kiện bán hàng hiện hành là những điều khoản có hiệu lực tại thời điểm Đặt chỗ, theo như được công bố tại mekong-delta.com.

11. Tranh chấp

Trách nhiệm pháp lý của TransMékong trong mọi trường hợp hủy bỏ hoặc vi phạm Hợp đồng sẽ được giới hạn ở mức giá mà Khách hàng đã trả cho Yêu cầu đặt chỗ đó.

Bất kỳ khiếu nại nào phát sinh từ việc thực hiện Hợp đồng này sẽ được giải quyết dựa trên thiện chí giữa các bên trong Hợp đồng. Chỉ trong trường hợp không thể đạt được thỏa thuận thì vấn đề mới được đưa ra phân xử bởi Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam tại Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, nơi đưa ra quyết định mang tính hợp pháp và ràng buộc với các Bên trong Hợp đồng.

Bất kỳ sự khiếu nại nào đều nên được thông báo bằng văn bản trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát sinh sự kiện nhằm tiến hành bất cứ thảo luận nào liên quan đến việc hoàn trả, dù là một phần hoặc toàn bộ Hợp đồng./.

From:

<https://mekong-delta.com/> - **Mekong-delta.com**

Permanent link:

https://mekong-delta.com/vi/terms/sales_terms

Last update: **2024/02/26 12:05**

