



**GRAND PIONEERS®**  
HALONG BAY CRUISE

# ĐIỀU KHOẢN & ĐIỀU KIỆN

## 1. CHẤP NHẬN ĐIỀU KHOẢN

Bằng việc xác nhận đặt chỗ và hoàn tất khoản thanh toán tạm ứng theo yêu cầu, Quý khách xác nhận đã đọc, hiểu và đồng ý với toàn bộ các Điều khoản & Điều kiện này. Trường hợp Quý khách nhận được xác nhận đặt chỗ nhưng không có ý kiến phản hồi bằng văn bản trong thời gian hợp lý (không quá 48 giờ), việc đặt chỗ được xem là đã được chấp nhận và xác nhận.

Nếu Quý khách đặt chỗ thay cho người khác hoặc sử dụng thông tin thẻ tín dụng của bên thứ ba để thanh toán, Quý khách cam kết và đảm bảo rằng mình có đầy đủ thẩm quyền hợp pháp để thực hiện việc này và ràng buộc các bên liên quan với các Điều khoản & Điều kiện này. Bộ phận Đặt chỗ của Grand Pioneers Cruise có thể liên hệ để yêu cầu ký xác nhận và cung cấp thông tin bắt buộc cho Biểu mẫu Ủy quyền Thẻ tín dụng.

Các thuật ngữ “Quý khách”, “Khách”, hoặc “Hành khách” được hiểu là người thực hiện đặt chỗ và toàn bộ các cá nhân thuộc cùng đơn đặt chỗ.

Grand Pioneers Cruise có quyền điều chỉnh các Điều khoản & Điều kiện này theo từng thời điểm bằng cách công bố phiên bản cập nhật trên website chính thức. Chỉ phiên bản đang được đăng tải tại thời điểm khởi hành mới có giá trị áp dụng. Các thay đổi sẽ không ảnh hưởng đến các điều khoản thiết yếu như thanh toán hoặc chấm dứt hợp đồng. Mọi điều chỉnh sẽ được thông báo trước, trừ khi có phản hồi từ chối bằng văn bản, sẽ được xem là đã chấp nhận.

## 2. GIÁ DỊCH VỤ

Tất cả mức giá được niêm yết bằng Đồng Việt Nam (VND) và có thể thay đổi theo tỷ giá ngoại tệ tại từng thời điểm. Giá du thuyền thường được áp dụng theo hạng phòng (cabin), không theo từng người, trừ khi có quy định khác trong các chương trình khuyến mãi kèm điều kiện cụ thể. Mức giá mang tính linh hoạt và có thể thay đổi tùy theo nhu cầu, mùa vụ, cũng như năm vận hành, căn cứ vào ngày khởi hành.

Phụ thu có thể áp dụng vào các dịp lễ, Tết và ngày cao điểm đối với khách từ 11 tuổi trở lên. Các khoản phụ thu này có thể chưa bao gồm trong báo giá ban đầu và sẽ được thông báo riêng để Quý khách xác nhận và thanh toán.

### 3. PHÍ THAM QUAN & VÉ VÀO CỬA

Grand Pioneers Cruise chịu trách nhiệm sắp xếp và thanh toán các khoản phí tham quan, vé vào cảng thay mặt cho hành khách. Trong trường hợp các cơ quan quản lý địa phương hoặc cảng vụ điều chỉnh tăng phí, Grand Pioneers Cruise có quyền áp dụng phụ thu bắt buộc (kể cả với các đặt chỗ đã xác nhận trước đó) và sẽ thông báo đến Quý khách.

### 4. ĐĂNG KÝ THÔNG TIN HÀNH KHÁCH

Theo quy định của Cảng vụ, toàn bộ hành khách (bao gồm trẻ em) phải cung cấp đầy đủ thông tin hộ chiếu chậm nhất 24 giờ trước thời điểm đến. Mọi cập nhật thông tin sau 10:30 sáng vào ngày làm thủ tục lên tàu sẽ phát sinh phí phạt 2.500.000 VND/đơn đặt chỗ do yêu cầu gửi lại hồ sơ. Thời gian làm thủ tục check-in: từ 11:00 đến 12:00. Trường hợp đến trễ sau thời gian này, Quý khách có thể phải thanh toán thêm chi phí tàu cao tốc hoặc ca nô để tiếp cận tàu chính.

### 5. ĐẶT CỌC & THANH TOÁN

- Khách lẻ (FIT – dưới 10 cabin): Thanh toán 100% tại thời điểm đặt chỗ.
- Khách đoàn (GIT – từ 10 cabin trở lên): Đặt cọc khi xác nhận, thanh toán phần còn lại trước ngày đến.

Hình thức thanh toán bao gồm chuyển khoản ngân hàng, thẻ tín dụng hoặc tiền mặt. Các loại phí ngân hàng hoặc phí xử lý thẻ (nếu có) do khách hàng hoặc đại lý chịu.

### 6. QUY ĐỊNH VỀ GIÁ & ĐỘ TUỔI

**Giá người lớn:** Áp dụng cho khách từ 11 tuổi trở lên. Trường hợp khách tròn 11 tuổi trong thời gian hành trình vẫn áp dụng giá người lớn.

**Người lớn thứ ba:** Phụ thu tối đa 45% giá cabin (trừ hạng Ocean Suite Triple), cần được xác nhận trước.

#### **Chính sách trẻ em (0–10 tuổi):**

- Tối đa 02 trẻ em/cabin (trừ Ocean Suite Triple)
- 0–4 tuổi: 01 trẻ miễn phí khi sử dụng giường có sẵn; trẻ bổ sung tính phụ thu
- 5–10 tuổi: áp dụng giá trẻ em

Giường phụ có thể cung cấp theo yêu cầu, tùy tình trạng sẵn có và có phụ phí.

## 7. HỦY & THAY ĐỔI ĐẶT CHỖ

- Chính sách hủy và thay đổi phụ thuộc vào từng loại giá. Quý khách vui lòng kiểm tra kỹ các điều khoản áp dụng trước khi thanh toán. Chi tiết sẽ được thể hiện trên voucher xác nhận đặt chỗ do hệ thống hoặc bộ phận chăm sóc khách hàng cung cấp.
- Các trường hợp liên quan đến sức khỏe cần có giấy xác nhận y tế hợp lệ để xem xét hỗ trợ thay đổi.
- Khách không đến (no-show) sẽ bị tính 100% chi phí và không được hoàn tiền trong mọi trường hợp.

## 8. THAY ĐỔI HẠNG PHÒNG

Grand Pioneers Cruise có quyền sắp xếp hoặc điều chỉnh hạng phòng/loại giường khi cần thiết, với điều kiện phòng thay thế có tiêu chuẩn và hạng tương đương với phòng đã đặt.

## 9. QUY ĐỊNH CHUNG TRÊN TÀU

Áp dụng cho mọi đặt chỗ, dù trực tiếp hay thông qua đại lý:

- a. Sơ đồ tàu & tài liệu marketing: Tất cả hình ảnh, kích thước, bố cục và tiện ích chỉ mang tính minh họa và có thể thay đổi. Grand Pioneers Cruise không chịu trách nhiệm với thông tin do bên thứ ba đăng tải.
- b. Cabin: Giá được áp dụng theo hạng phòng đã chọn.
- c. Hình ảnh: Không đảm bảo mọi điều kiện thời tiết hoặc cảnh quan như quảng bá. Không áp dụng hoàn tiền hoặc bồi thường cho các cơ hội chụp ảnh bị bỏ lỡ.
- d. Tiếng ồn, độ rung chuyển & mùi: Một số tiếng ồn, độ rung chuyển hoặc mùi trong quá trình vận hành là không thể tránh khỏi và được xem là chấp nhận được.
- e. Vị trí neo đậu: Có thể xảy ra tình trạng neo đậu song song hoặc trung chuyển bằng tender; không phát sinh khiếu nại liên quan.
- f. Dịch vụ y tế: Không có bác sĩ thường trực trên tàu; mọi chi phí y tế phát sinh do khách chi trả.
- g. Thanh toán trên tàu: Chấp nhận thẻ tín dụng, USD hoặc tiền mặt VND.
- h. Internet: Chất lượng và khả năng kết nối Internet không được đảm bảo do phụ thuộc yếu tố kỹ thuật và môi trường.

## 10. GIÁ KHUYẾN MÃI & GÓI DỊCH VỤ

Các đặt chỗ theo giá khuyến mãi hoặc gói dịch vụ không được hoàn, không được thay đổi. Trường hợp không đến sẽ được xem là no-show và không hoàn tiền.

## 11. THANH TOÁN CUỐI CÙNG

Toàn bộ chi phí phải được thanh toán trước ngày check-in. Khách FIT thanh toán đủ khi đặt; khách GIT thanh toán đủ trước ngày đến. Việc không tuân thủ có thể dẫn đến hủy đặt chỗ và phát sinh chi phí.

## 12. HOÀN TIỀN DỊCH VỤ KHÔNG SỬ DỤNG

Không áp dụng hoàn tiền hoặc đổi dịch vụ đối với các hạng mục không sử dụng như phòng nghỉ, bữa ăn, tham quan, vận chuyển hoặc các dịch vụ bao gồm khác.

## 13. VOUCHER & XÁC NHẬN

Xác nhận đặt chỗ và voucher dịch vụ sẽ được gửi qua email sau khi hoàn tất thanh toán.

## 14. TRÁCH NHIỆM & BẢO HIỂM

Grand Pioneers Cruise không chịu trách nhiệm đối với các tổn thất, chấn thương, thiệt hại hoặc chậm trễ phát sinh từ các sự kiện ngoài tầm kiểm soát. Khuyến nghị Quý khách mua bảo hiểm du lịch đầy đủ bao gồm y tế, tai nạn, hồi hương và trách nhiệm cá nhân.

## 15. CHÍNH SÁCH THỜI TIẾT XẤU – VỊNH HẠ LONG & BÁI TỬ LONG

Việc vận hành phụ thuộc vào sự cho phép của cơ quan chức năng dựa trên điều kiện thời tiết thực tế. Trong trường hợp tạm ngưng, khách có thể được xem xét hoàn tiền sau khi trừ chi phí đã phát sinh hoặc sắp xếp phương án thay thế.

Mức phí áp dụng trong trường hợp rút ngắn hành trình:

- 2N1Đ rút ngắn còn tour ngày: 45%
- 3N2Đ rút ngắn còn tour ngày: 25%
- 3N2Đ rút ngắn còn 2N1Đ + tour ngày: 75%
- 3N2Đ rút ngắn còn 2N1Đ: 55%
- Các dịch vụ khác (vận chuyển, khách sạn...) được tính theo mức sử dụng thực tế.

## 16. KHIẾU NẠI

Mọi vấn đề phát sinh cần được thông báo ngay cho bộ phận quản lý tàu. Khiếu nại bằng văn bản phải được gửi trong vòng 03 ngày kể từ khi kết thúc hành trình; quá thời hạn có thể ảnh hưởng đến quyền lợi giải quyết.

## 17. SỰ KIỆN BẤT KHẢ KHÁNG

Grand Pioneers Cruise không chịu trách nhiệm trong trường hợp không thể thực hiện nghĩa vụ do các sự kiện bất khả kháng. Hai bên có thể chấm dứt hợp đồng; không hoàn tiền mặt, có thể xem xét cấp tín dụng sử dụng trong tương lai sau khi quyết toán các chi phí liên quan.

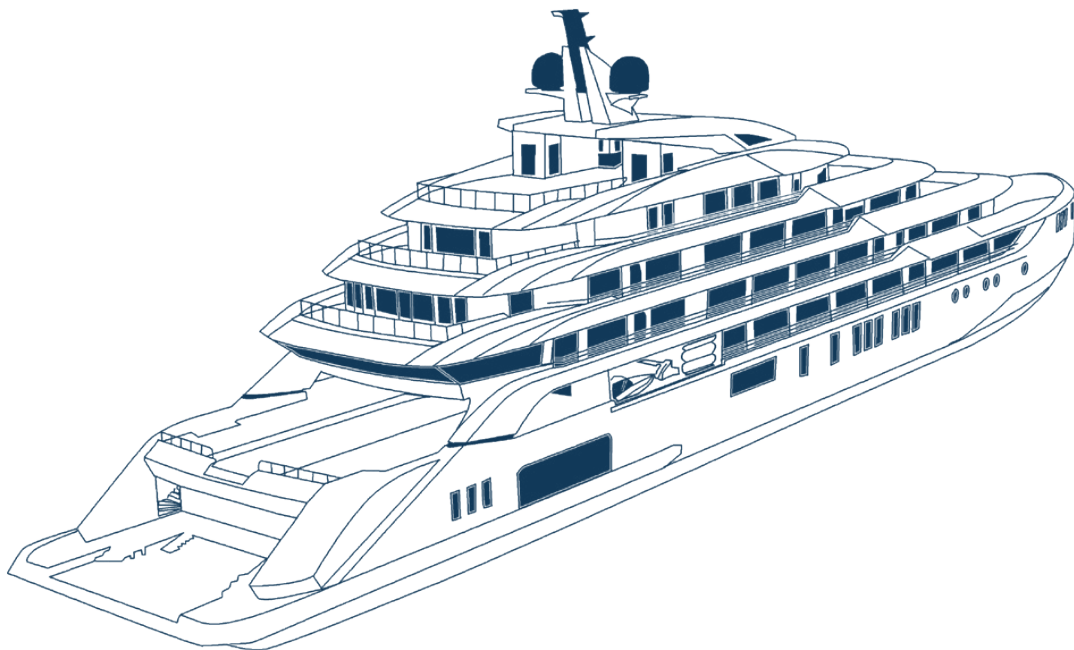
## 18. ĐỘNG VẬT

Không cho phép mang theo động vật, thú cưng hoặc gia súc lên tàu.

## 19. LUẬT ÁP DỤNG & THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT

Mọi hợp đồng đặt chỗ được điều chỉnh bởi pháp luật của quốc gia cung cấp dịch vụ. Mọi tranh chấp phát sinh thuộc thẩm quyền giải quyết của tòa án tại quốc gia cung cấp dịch vụ.

Quý khách phải tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam, các quy định hàng hải và các quy định của cơ quan cảng vụ trong suốt thời gian hành trình.



---

### VĂN PHÒNG HÀ NỘI

Tầng 9, số 2 Trần Hưng Đạo,  
Cửa Nam, Hà Nội  
+84 24 3838 9368

### VĂN PHÒNG HẠ LONG

A20, Lô 1, Tuan Chau International Marina,  
Tuần Châu, Quảng Ninh  
+84 376 56 9368

### VĂN PHÒNG HỒ CHÍ MINH

22 Lê Lợi, Sài Gòn,  
Hồ Chí Minh  
+84 35 261 1515