

Hội đồng Quý khách trong việc đăng ký tour

Quy trình đặt vé tour và thanh toán

1. **Bước 1:** Quý khách chọn tour và dịch vụ theo yêu cầu, sau đó cùng công ty du lịch thông nhất về chương trình, giá cả và chi tiết các dịch vụ bằng điện thoại, Fax hoặc Email

2. **Bước 2:** Đặt dịch vụ (đặt vé máy bay, vé tàu hỏa ...) và tham gia tour theo yêu cầu, khách hàng phải đặt cọc trước số tiền bằng 30% giá trị của tour ngay sau khi 2 bên thông nhất được chương trình. Việc đặt cọc thông thường được tiến hành bằng các cách sau

A. Nếu khách hàng ở Hà Nội: Công ty chúng tôi có nhân viên giao vé đến tận nhà/ văn phòng

B. Nếu khách hàng không ở tại Hà Nội: Việc đặt cọc sẽ thực hiện thông qua chuyển khoản như sau:

1. Nếu khách là Việt Kiều sẽ thanh toán qua tài khoản ngoại tệ hoặc thanh toán bằng tiền

2. Nếu khách hàng ở các tỉnh thành khác sẽ thanh toán qua chuyển khoản vào tài khoản công ty (khách đoàn, xem chi tiết tài khoản bên dưới), tài khoản của kế toán trưởng (khách lẻ) tại Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam, (thông thường việc chuyển khoản trong nước được thực hiện bằng ATM của cùng hệ thống ngân hàng và hiện nay đang được miễn phí trong việc chuyển tiền)

3. **Bước 3:** Sau khi khách hàng chuyển tiền đặt cọc sẽ nhận được vé du lịch (TRAVEL TICKET – khách ở Hà Nội) hoặc giấy xác nhận dịch vụ (SERVICES VOUCHER -) bằng email hoặc Fax có đóng dấu của công ty nếu khách hàng chưa đến Hà Nội

4. **Bước 4:** Vào ngày đầu tiên đi tour, khách hàng phải thanh toán toàn bộ chi phí tour cho đầu hành tour tại văn phòng hoặc Hội đồng viên của tour

5.

Bước 5: Công ty Thiên Phước thực hiện chương trình du lịch theo đúng những cam kết với khách hàng

Sau khi tour du lịch chúng tôi rất mong nhận được ý kiến của khách hàng về chất lượng dịch vụ thông qua phiếu phản xét tour hoặc <mailto:viettouring@gmail.com> thông qua email của chúng tôi: info@thienphuoctravel.com or info@viettouring.vn

Quy định chung trong quá trình thực hiện tour

I. NỘI DUNG CHUNG TRÌNH DU LỊCH

1. Khách hàng có thể đăng ký chương trình du lịch trực tiếp hoặc bằng e-mail, Fax được ghi trực tiếp đến trực tiếp chính của công ty THIENPHUOC TRAVEL, các văn phòng du lịch và các chi nhánh của công ty tại Việt Nam.

2. Việc đăng ký tour cần được thực hiện trước 10 ngày (khách đoàn) và từ 5 đến 1 ngày (khách lẻ). Riêng đối với các tour di chuyển bằng máy bay, khách hàng phải đăng ký sớm để thuận tiện cho việc ghi vé máy bay.

3. Đối với các dịp Lễ, Tết, hoặc mùa cao điểm là các tháng hè, khách hàng cần đăng ký sớm ngay từ khi có ý định đi du lịch để việc chuyển đổi thực hiện tour được chu đáo hơn.

4. THIENPHUOC TRAVEL sẽ xác nhận chương trình đăng ký của khách hàng bằng văn bản thông qua hợp đồng, e-mail, hoặc Fax có kèm theo chương trình chi tiết, nêu rõ những chi tiết kèm theo để đáp ứng được các nhu cầu của khách hàng để họ có thể biết rõ những yêu cầu nào không thực hiện được. Khách hàng nhận được vé du lịch (khách lẻ) hoặc yêu cầu ký vào hợp đồng có kèm theo chương trình sắp xếp cụ thể cùng (khách đoàn) sẽ được xem như là cam kết thỏa thuận giữa hai bên.

5. Tất cả việc trả tiền thông tin du lịch đều được miễn phí hoàn toàn.

II. GIÁ CỦA CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

1. Giá của chương trình du lịch được tính theo VNĐ và USD (khách là người nước ngoài).

2. Giá của các tour ghi rõ trong bảng giá cho từng chương trình và hiểu rõ trong những khoản chi phí xác định.

3. Những thay đổi trong chương trình tham quan ngay trước ngày khởi hành hoặc khi đang

thực hiện tour theo yêu cầu của khách để được đáp ứng và thông báo lại giá dựa trên số thực thu, thông tin giá khách hàng và nhân viên bán tour.

4. Các khoản bao gồm và không bao gồm trong giá tour sẽ được thông báo rõ cho khách hàng trên các tài chính trình (khách lẻ) và hợp đồng (khách đoàn)

5. Giá tour sẽ tăng từ 20% - 30% vào dịp lễ, tết.

III. PHỤ LỤC 1: QUY ĐỊNH THANH TOÁN

A. Thanh toán bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản từ tài khoản như sau: (khách hàng chịu phí chuyển khoản Ngân hàng) - Vui lòng liên hệ trực tiếp để có thông tin chi tiết về số tài khoản

- Tên tài khoản:
- Trú sở: 48 Kim Mã Thượng, Quận Ba Đình, Hà Nội
- Mã số thuế:
- Tài khoản số: Tiền Việt: (VND) - Ngoại tệ: (USD)
- Ngân hàng: vietcombank
- Địa chỉ: Phố Trần Quang Khải – Hà Nội
- B. Thanh toán bằng Thẻ tín dụng: Hiện nay, việc thanh toán bằng thẻ tín dụng, chi phí của ngân hàng đã được miễn phí Ngân Hàng Việt Nam chấp nhận. Quý khách hàng trả bằng Thẻ tín dụng vui lòng điền đầy đủ thông tin theo mẫu đơn trong Credit Card Authorization Form. Sau đó gửi mail (info@thienphuoctravel.com)
- **Chúng tôi chấp nhận thanh toán các loại thẻ:**

Khách hàng thanh toán bằng Credit Card sẽ chịu khoản phí sẽ được như sau:

- Visa Card, Master Card : 2,75% trong tổng số
- JCB Card : 3,75% trong tổng số

Việc thanh toán được xem là hoàn tất khi Công ty THIENPHUOC TRAVEL nhận được tiền trước lúc khởi hành 10 ngày (ngày làm việc) hoặc theo hợp đồng thỏa thuận giữa hai bên.

Bất kể khi nào thanh toán chậm trễ sẽ dẫn đến việc từ chối hủy bỏ việc đăng ký chương trình du lịch (khách lẻ) và gửi quy định theo hợp đồng đã ký (khách đoàn).

IV. THÀNH VIÊN TRẺ EM

1. Thi u niên d i 12 tu i tham gia chuy n du l ch ph i có ng i i n đi cùng ngay lúc kh i hành.

2. M c giá dành cho tr em:

- Tr em d i 5 tu i: mi n phí ph c v (tr vé máy bay và xe a)
- Tr em t 6 tu i đ n 12 tu i: 50% giá vé ng i i n (ng chung v i ng i i n, m t su t ăn riêng)
- Tr em trên 12 tu i: Giá vé b ng ng i i n.

3. Khách hàng có tr em đi cùng vui lòng nh c các em c n th n khi leo núi, t m bi n, đi tàu thuy n và l u ý theo dõi các em khi vui ch i đ tránh tr ng đi l c.

V. H Y B VÀ PHÍ H Y B

A. Tr ng h p chuy n đi b h y b do công ty THIENPHUOC TRAVEL

1. N u Công ty THIENPHUOC TRAVEL không th c hi n đ c chuy n đi, Công ty THIENPHUOC TRAVEL báo ngay cho khách hàng bi t và thanh toán l i cho khách hàng đã đóng ti n trong vòng ba ngày k t lúc thông báo vi t h y b b ng ti n m t ho c chuy n kho n.

2. Công ty THIENPHUOC TRAVEL ch u m i chi phí v d ch v mà công ty đã đ t tr c cho đoàn nh : đ c c c d ch v khách s n, nhà hàng xe c , tàu thuy n...

B. Tr ng h p chuy n đi b h y do khách hàng

Tr c ngày kh i hành, n u có thành viên trong đoàn c a khách hàng vì b t c lý do gì không th tham d đ c chuy n đi, khách hàng ph i báo ngay cho Công ty THIENPHUOC TRAVEL

và chịu chi phí hủy bỏ như sau:

- Hủy trước 7 ngày: 30% tổng giá trị của chương trình du lịch
- Hủy từ 2 đến 6 ngày: 50% tổng giá trị của chương trình du lịch.
- Hủy trong vòng 24 giờ: 100% tổng giá trị của chương trình du lịch.

Việc thông báo hủy bỏ chuyến đi phải được thông báo trước với công ty THIENPHUOC TRAVEL bằng văn bản e- mail hoặc fax và phải được công ty THIENPHUOC TRAVEL xác nhận. Trường hợp hủy bỏ chuyến đi thì không được chấp nhận.

C. Không hoàn lại tiền đặt vé nếu khách hàng bỏ dở chương trình du lịch giữa chừng.

VI. GIẤY TỜ TÙY THÂN

1. Giấy chứng minh nhân dân.
2. Hộ chiếu (khách Việt kiều hoặc nước ngoài).
3. Giấy khai sinh cho em bé.
4. Hai ảnh (3x4) với chương trình có số đăng ký y thông hành.

VII. HÀNH LÝ

1. Hành lý gọn nhẹ.
2. Khách hàng tự bỏ vali vào vali, hành lý trong suốt thời gian đi tham quan.
3. Công ty THIENPHUOC TRAVEL không chịu trách nhiệm về sự thất lạc, hư hỏng hành lý hay bị mất cắp và thiệt hại cá nhân nào của khách.

VIII. NHỮNG YÊU CẦU ĐẶC BIỆT TRONG CHUYẾN ĐI

1. Các yêu cầu đặc biệt của quý khách phải báo trước cho công ty THIENPHUOC TRAVEL ngay khi tham gia đăng ký, công ty sẽ cố gắng đáp ứng những yêu cầu trong khả năng của mình, song sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ sự cố nào cung cấp dịch vụ từ phía các nhà vận chuyển các khách sạn, các nhà hàng và nhà cung cấp dịch vụ đặc biệt khác.

2. Khách hàng sẽ phải thanh toán chi phí tất cả các yêu cầu được biết trong chuyến đi, các tuyến, điểm tham quan ngoài chương trình.

IX. DỊCH VỤ YÊU CẦU SAU CHUYẾN ĐI

1. Nếu sau khi đi du lịch trở về, khách hàng muốn yêu cầu xem xét những dịch vụ đã được cung cấp, xin vui lòng phản hồi những thông tin có liên quan đến các dịch vụ đó và gửi về công ty THIENPHUOC TRAVEL trong vòng 30 ngày sau khi kết thúc chuyến du lịch, để chúng tôi giúp công ty THIENPHUOC TRAVEL tiến hành xem xét kịp thời.

2. Để có thông tin phản hồi nhanh, xin khách hàng vui lòng điền vào phiếu như sau để xét chất lượng dịch vụ mà công ty THIENPHUOC TRAVEL gửi cho khách hàng và xin vui lòng gửi trả lại cho Hội đồng Đoàn viên công ty THIENPHUOC TRAVEL ngay trước khi kết thúc tour.

X. TRÁCH NHIỆM

1. Về phía công ty:

- Chuẩn bị mọi dịch vụ sẽ cung cấp cho khách hàng trong chương trình du lịch, bao gồm cả những yêu cầu được biết của khách (nếu có).
- Thực hiện theo đúng chương trình tham quan đã chào bán.

2. Về phía khách hàng:

- Nộp hoặc chuyển tiền đúng hạn theo yêu cầu
- Trong thời gian du lịch, du khách phải tuân thủ theo chương trình, không tự ý tách đoàn. Nếu có yêu cầu thay đổi phải thông báo cho trưởng đoàn và hướng dẫn viên du lịch công ty THIENPHUOC TRAVEL...

3. Nếu những dịch vụ bao gồm trong chương trình du lịch không được cung cấp hoặc sẽ thay đổi trong quá trình vì những lý do bất khả kháng (chiến tranh, thiên tai, hỏa hoạn...) ngoài sự kiểm soát của công ty THIENPHUOC TRAVEL thì những chi phí phát sinh sẽ do khách hàng tự chịu. Còn những trường hợp ngoại lệ khác, công ty THIENPHUOC TRAVEL sẽ hoàn toàn trả chi phí cho khách hàng.

4. Công ty THIENPHUOC TRAVEL giữ quyền thay đổi lịch trình hoặc hủy bỏ chuyến đi du lịch bất cứ lúc nào mà công ty THIENPHUOC TRAVEL thấy cần thiết vì thu nhập hoặc an toàn cho khách hàng

5. Trong quá trình thực hiện hợp đồng, nếu xảy ra tranh chấp sơ đẳng giữa quy tắc trên cơ sở thông lệ thông lệ giữa hai bên. nếu việc thông lệ thông lệ không đạt được kết quả, mỗi việc sơ đẳng đưa ra tòa án kinh tế theo đúng qui định của pháp luật hiện hành. mỗi chi phí liên quan sơ do bên thua chịu.

Kính chúc Quý khách có một chuyến du lịch vui vẻ và bổ ích !