



## *Refined Waterway Voyages*

VIETNAM CAMBODIA MYANMAR LAOS

## Khả năng áp dụng của Hợp đồng

Những điều khoản này hình thành cơ sở của hợp đồng giữa bạn và Dòng Di Sản, và có thể áp dụng với tất cả các chuyến du thuyền và tàu của Dòng Di Sản đối với các khách du lịch tự túc (áp dụng các giới hạn đối với các khách du lịch Tự túc) khi đặt dịch vụ của chúng tôi. Vui lòng đọc kỹ những điều khoản này bởi vì (tùy theo bất kỳ thay đổi nào, theo thời gian, có thể được thực hiện giữa Dòng Di Sản và bạn) chúng quy định những quyền lợi và nghĩa vụ của bạn và của chúng tôi. Từ ngữ ám chỉ 'bạn' và 'của bạn' bao gồm bất kỳ bên thứ ba nào đặt dịch vụ của chúng tôi và/hoặc người có tên đầu tiên trong đơn đặt dịch vụ ('Hành khách Chính') và tất cả những người đặt dịch vụ hoặc bất kỳ ai khác được bổ sung tên vào đơn đặt dịch vụ hoặc được chuyển nhượng cho (nếu được những điều kiện này cho phép). Ở những điều kiện này, từ ngữ ám chỉ 'chúng tôi' hoặc 'của chúng tôi' sẽ là Dòng Di Sản.

Những điều kiện này đồng thời áp dụng khi các đơn đặt dịch vụ được thực hiện qua bất kỳ đại lý du lịch nào. Một vài dịch vụ tạo thành toàn bộ chuyến đi của bạn được cung cấp bởi những nhà cung cấp độc lập. Những nhà cung cấp đó cung cấp những dịch vụ này theo những điều khoản và điều kiện của riêng họ sẽ hình thành một phần thỏa thuận giữa chúng tôi và bạn. Trong bất kỳ trường hợp không nhất quán nào giữa các điều kiện này và/hoặc bất kỳ điều kiện của bên thứ ba và/hoặc Quy ước Quốc tế, những điều kiện này, trong phạm vi được luật pháp cho phép, có ưu thế hơn.

Đơn đặt dịch vụ của bạn cũng có thể bao gồm các điều khoản và điều kiện bổ sung có thể áp dụng với các ưu đãi và khuyến mãi đặc biệt, tùy thuộc vào các điều khoản cụ thể được ban hành về chuyến đi hoặc chuyến du thuyền hoặc địa điểm. Vui lòng lưu ý rằng lộ trình sẽ không cấu thành một phần của hợp đồng.

## Chấp thuận

Bằng việc chấp thuận thông báo xác nhận và thanh toán một đơn đặt dịch vụ hoặc khoản đặt cọc cho một đơn đặt dịch vụ, bạn xác nhận đã đọc, hiểu và chấp nhận các điều khoản và điều kiện của chúng tôi. Nếu bạn tạo một đơn đặt dịch vụ thay cho người khác, bạn thể hiện trước chúng tôi rằng bạn có sự ủy quyền của người đó để thay mặt họ tạo đơn đặt dịch vụ và ràng buộc họ một cách hợp pháp với những điều khoản của hợp đồng, bao gồm các điều kiện. Mỗi từ ngữ ám chỉ tới "Bạn", "Của bạn", "Khách" hoặc "Hành khách" có nghĩa là người tạo đơn đặt dịch vụ và mỗi người khác được bao gồm trong đơn đặt dịch vụ. Dòng Di Sản có thể thay đổi những điều khoản này theo thời gian và công bố phiên bản đã sửa đổi trên trang web của chúng tôi. Chỉ những điều khoản đó hiện đang có mặt trên trang web của chúng tôi là mới nhất và có hiệu lực tại thời điểm thực hiện chuyến du thuyền. Tuy nhiên, việc thay đổi sẽ không ảnh hưởng bất lợi tới các điều khoản chính của một hợp đồng đặt dịch vụ như các điều khoản về thanh toán hoặc chấm dứt sử dụng dịch vụ. Những thay đổi đó diễn ra với thông báo trước tới khách hàng và – nếu không có sự phản đối rõ ràng – sẽ được coi là đã được chấp thuận.

## Các định nghĩa

"Đơn đặt dịch vụ" nghĩa là đơn đặt dịch vụ chuyến đi mà bạn đã tạo với chúng tôi. "Tiền cọc Đơn đặt dịch vụ" nghĩa là một khoản tiền đặt cọc cho đơn đặt dịch vụ mà chúng tôi sẽ thông báo cho bạn trước khi bạn tạo một đơn đặt dịch vụ; "Xác nhận" nghĩa là một thông báo xác nhận của Chuyến du thuyền của bạn, chuyến đi mà bạn đã tạo với chúng tôi, nêu rõ ngày tháng và các thông tin khác. "Hợp đồng" nghĩa là hợp đồng với các điều khoản và điều kiện dưới một đơn đặt dịch vụ được tạo trực tiếp với chúng tôi hoặc với một đại lý du lịch. "Chuyến du thuyền" nghĩa là một lộ trình về chuyến du thuyền cấu thành hoặc tạo thành một phần của chuyến đi của bạn. "Ngày khởi hành" nghĩa là ngày khởi hành hoặc ngày bắt đầu theo kế hoạch của một Chuyến du thuyền hoặc một chuyến đi theo thông tin của chúng tôi gửi cho bạn. "Trường hợp bất khả kháng" nghĩa là bất kỳ hoạt động nào của Thiên nhiên, chiến tranh, khủng bố, hỏa hoạn, lũ lụt hay các điều kiện thời tiết khắc nghiệt khác. Chi tiết theo đây xem trong các điều khoản này. "Thông tin liên lạc khách hàng" nghĩa là thông tin liên lạc của bạn mà bạn cung cấp cho chúng tôi (hoặc thông qua một đại lý du lịch thay mặt bạn) tại thời điểm tạo Đơn đặt dịch vụ, như đã chỉnh sửa bởi các thông báo bằng văn bản theo điều khoản và điều kiện của chúng ta. "Lộ trình" nghĩa là Lộ trình cho chuyến đi của bạn do chúng tôi đưa ra, tuân theo mọi sửa đổi chúng tôi thực hiện theo thời gian quy định trong những điều khoản này.

"Giá hoặc Tỷ giá" nghĩa là tổng khoản tiền có thể phải thanh toán của ngân hàng cho một Chuyến du thuyền hay một chuyến đi bao gồm khoản cọc thanh toán nếu có. "Thông tin Cá nhân" nghĩa là thông tin về bạn và bất cứ người nào khác mà bạn tạo một Đơn đặt dịch vụ cho họ, bao gồm tên, số điện thoại, chi tiết liên lạc khác, chi tiết về hộ chiếu, thẻ tín dụng và thông tin về sức khỏe, nhu cầu y tế, yêu cầu về chế độ ăn và bất cứ sự khuyết tật hay các yêu cầu đặc biệt khác. "Nhà cung cấp Dịch vụ" nghĩa là mọi Hợp đồng độc lập hay được chúng tôi thực hiện để cung cấp một chuyến đi hay chuyến đi hay bất cứ phần nào của chuyến đi. "Chuyến đi" nghĩa là chuyến đi mà bạn đã đặt với chúng tôi, được vạch ra trong một Lộ trình chúng tôi đưa ra. "Điều khoản và Điều kiện" nghĩa là các điều khoản và điều kiện được thảo ra cho một Đơn đặt dịch vụ Hợp đồng và các điều kiện vận chuyển cho một Chuyến du thuyền. "Trang web" nghĩa là trang web [www.heritage-line.com](http://www.heritage-line.com) của Dòng Di Sản.

## Đơn đặt dịch vụ & Thanh toán

Một Đơn đặt dịch vụ có thể được tạo trực tiếp với chúng tôi hoặc thông qua một đại lý du lịch. Một đơn đặt dịch vụ chỉ được xác nhận lần cuối khi chúng tôi nhận được tiền cọc hoặc tiền thanh toán cho một Đơn đặt dịch vụ. a. anh ấy/cô ấy có quyền ràng buộc Hợp đồng với tất cả những người đại diện cho cô ấy/anh ấy về Đơn đặt dịch vụ; b. xác nhận rằng anh ấy/cô ấy đã đọc và hiểu những điều kiện này và đồng ý (cho chính anh ấy/cô ấy và thay mặt mỗi người đại diện cho anh ấy/cô ấy về Đơn đặt dịch vụ) bị ràng buộc bởi họ; c. xác nhận rằng anh ấy/cô ấy đã đọc chính sách bảo mật tại trang web của chúng tôi d. xác nhận anh ấy/cô ấy ít nhất 18 tuổi và khi tạo một Đơn đặt dịch vụ có giới hạn về tuổi tuyên bố rằng anh ấy/cô ấy và mọi thành viên của bên đó có độ tuổi phù hợp.

Tùy thuộc vào tình trạng sẵn có, một Đơn đặt dịch vụ sẽ được tạo ra với chúng tôi khi bạn xác nhận rằng bạn muốn chấp nhận báo giá bằng văn bản hoặc bằng miệng với các điều khoản của nó và chúng tôi đưa ra một xác nhận Đơn đặt dịch vụ hoặc hóa đơn xác nhận. Một Hợp đồng ràng buộc sẽ có hiệu lực khi chúng tôi đưa ra xác nhận với chi tiết về Đơn đặt dịch vụ của bạn và thời hạn thanh toán, được gửi đến bạn hoặc đại lý du lịch của bạn.

Một thanh toán (đặt cọc hay thanh toán toàn bộ) phải được thực hiện không muộn hơn ngày đến hạn được đưa ra trong xác nhận Đơn đặt dịch vụ và/hoặc hóa đơn Đơn đặt dịch vụ. Nếu chúng tôi không nhận khoản cọc và/hoặc thanh toán yêu cầu được nêu ra trong xác nhận của chúng tôi và/hoặc hóa đơn Đơn đặt dịch vụ toàn bộ đúng hạn, chúng tôi có quyền hủy Đơn đặt dịch vụ và phí hủy được đưa ra bên dưới sẽ trở thành khoản phải thanh toán. Nếu bạn tạo một Đơn đặt dịch vụ thông qua một đại lý du lịch, đại lý du lịch của bạn cần thay mặt bạn chuyển khoản cọc hoặc thanh toán Đơn đặt dịch vụ của bạn cho chúng tôi. Tuy nhiên, các thanh toán của bạn cho đại lý du lịch không được coi là các thanh toán của bạn cho chúng tôi. Số tiền bạn thanh toán cho đại lý du lịch để sắp xếp với chúng tôi được đại lý thay mặt bạn giữ cho đến khi Dòng Di Sản xuất hóa đơn xác nhận, sau đó đại lý sẽ phải thanh toán hoặc giữ số tiền thay mặt bạn. Chúng tôi chỉ coi là đã nhận được thanh toán khi nhận được thanh toán từ đại lý du lịch. Đối với những ưu đãi hay khuyến mãi đặc biệt, chúng tôi có thể yêu cầu khoản đặt cọc khác hoặc cao hơn hoặc thanh toán toàn bộ và bạn sẽ được thông báo của chúng tôi về việc đó trên yêu cầu Đơn đặt dịch vụ. Các điều khoản thanh toán của trường hợp này được đưa ra trong phần bổ sung ưu đãi riêng biệt.

Đối với a) Tất cả Đơn đặt dịch vụ cho Chuyến du thuyền và chuyến đi Hạ nguồn sông Mê-kông, Thượng nguồn sông Mê-kông, Ayeyarwady và Chindwin xác nhận sẽ yêu cầu đặt cọc 15%. Một khoản thanh toán khoản dư còn lại phải được thực hiện 90 ngày trước khi khởi hành. Đối với Đơn đặt dịch vụ được thực hiện dưới 90 ngày trước ngày bắt đầu Chuyến du thuyền, xác nhận yêu cầu thanh toán toàn bộ tại thời điểm xác nhận Đơn đặt dịch vụ. Đối với b) Tất cả Đơn đặt dịch vụ cho Chuyến du thuyền và chuyến đi Vịnh Hạ Long & Vịnh Lan Hạ, xác nhận yêu cầu thanh toán toàn bộ tại thời điểm xác nhận Đơn đặt dịch vụ.

## Sự chính xác về giá

Chúng tôi sẽ cố gắng hết sức đảm bảo rằng tất cả thông tin và giá ghi trên trang web và trên tờ quảng cáo đều chính xác. Tuy nhiên, những thay đổi và lỗi có thể xảy ra và chúng tôi có quyền điều chỉnh giá hoặc giá mà chúng tôi xác định là sai do in ấn, điện tử hay lỗi văn thư (cho dù được hiển thị bởi

chúng tôi hay đại lý du lịch). Bạn phải kiểm tra giá và các chi tiết có liên quan đến những sắp xếp mà bạn mong muốn đặt trước khi Đơn đặt dịch vụ của bạn được xác nhận. Nếu một Đơn đặt dịch vụ được tạo ra với giá bị sai, chúng tôi sẽ đưa ra lựa chọn hủy Đơn đặt dịch vụ và hoàn trả những khoản tiền mà bạn đã thanh toán hoặc xác nhận rằng Đơn đặt dịch vụ bằng việc thanh toán khoản chênh lệch giữa giá sai và giá đúng.

### Giá, Khoản bao gồm và Phí

Mọi mức giá và phí phải thanh toán đều được ghi trên trang web của chúng tôi hoặc bản bổ sung cá nhân theo đó, chỉ ra loại tiền tệ áp dụng với đặc điểm và giải thích về tỷ giá chi tiết. Các khoản bao gồm và không bao gồm của các Chuyến du thuyền và chuyến đi được hiển thị trên trang web đối với mỗi Chuyến du thuyền và chuyến đi riêng. Đối với các ưu đãi hoặc khuyến mại đặc biệt có thể được thay thế và nếu đã được quảng cáo về các bản bổ sung khuyến mại. Trừ khi được liệt kê rõ ràng, các chuyến du thuyền và tour không bao gồm phí máy bay; thuế máy bay hay các hoạt động bổ sung không bắt buộc (hãy đọc cẩn thận dịch vụ được bao gồm khi làm một Đơn đặt dịch vụ).

Chúng tôi có quyền chỉnh sửa giá Chuyến du thuyền hoặc chuyến đi bất cứ lúc nào trước khi thanh toán toàn bộ trong phạm vi cần thiết để đáp ứng việc tăng giá với bất cứ lý do nào nằm ngoài tầm kiểm soát, bao gồm phí máy bay, nhiên liệu, thuế và phí nhà nước, các biến động tỷ giá, phí cảng và phí vào cửa hay các chi phí có liên quan hay thuế khác. Chúng tôi sẽ không thay đổi giá tour sau khi chúng tôi đã nhận thanh toán toàn bộ, bất kể việc tăng các loại phí phát sinh do chúng tôi. Bạn có trách nhiệm và phải thanh toán mọi chi phí phát sinh do những thay đổi của bạn.

### Chi tiết về giá

Thông tin giá chi tiết có trên Bảng Giá của Dòng Di Sản trên trang web của chúng tôi. Giá được quảng cáo trên mỗi người lớn được dựa trên giá phòng 2 người ở trừ khi có quy định khác. Loại tiền tệ áp dụng được chỉ ra cùng với giá trên bảng giá, cũng như mọi chi tiết về giá và các điều kiện như giá trẻ em, người thứ ba, bổ sung khác cho khách đi du lịch đơn lẻ/ một mình hoặc phụ phí cảng và phí vào cửa (nếu có). (Chia sẻ chung) các dịch vụ hướng dẫn chuyến đi được thực hiện bằng tiếng Anh trên tàu. Nếu một hướng dẫn viên chuyến đi (địa phương) riêng hay trường đoàn đồng hành với khách nước ngoài, giá và chính sách riêng sẽ áp dụng cho hướng dẫn đặc biệt này. Hãy liên hệ với đội ngũ nhân viên đặt phòng của chúng tôi.

### Xác nhận hủy bỏ & Phí hủy bỏ

Đơn đặt dịch vụ cho Chuyến du thuyền đã xác nhận cần phải được hủy bỏ bằng văn bản (email) và việc hủy bỏ chỉ có hiệu lực khi việc hủy bỏ bằng văn bản được Dòng Di Sản xác nhận. Các chỉnh sửa đối với đơn đặt dịch vụ phải được trình bằng văn bản và sẽ chỉ có hiệu lực khi được Dòng Di Sản xác nhận lại. Phí thẻ tín dụng (hoặc phí ngân hàng), nếu có, do người đặt dịch vụ chi trả. Chi phí chuyển khoản ngân hàng mỗi bên tự thanh toán. Đối với các khuyến mãi và ưu đãi đặc biệt, phí hủy khác có thể áp dụng và được nêu trong bản bổ sung khuyến mãi riêng. Khách hàng sẽ không được hoàn trả bất cứ khoản tiền nào nếu không thực hiện chuyến đi hoặc cho những dịch vụ không sử dụng.

### Phí hủy Đơn đặt dịch vụ Chuyến du thuyền Hạ nguồn sông Mê-kông (Việt Nam & Campuchia), Thượng nguồn Mêkông (Lào), Ayeyarwady & Chindwin (Myanmar)

180 ngày trước ngày khởi hành:	Hoàn trả toàn bộ
Từ 180 - 121 ngày trước ngày khởi hành:	15% (hoặc không quá US\$300/người)
Từ 121 - 91 ngày trước ngày khởi hành:	15% (hoặc không quá US\$500/người)
Từ 90 - 61 ngày trước ngày khởi hành:	50%
Từ 60 - 31 ngày trước ngày khởi hành:	75%
Từ 30 ngày - ngày khởi hành:	100%

### Phí hủy Đơn đặt dịch vụ Chuyến du thuyền Vịnh Hạ Long & Vịnh Lan Hạ

45 ngày trước ngày khởi hành:	Hoàn trả toàn bộ
Từ 45 - 31 ngày trước ngày khởi hành:	20% <sup>1</sup>
Từ 30 - 16 ngày trước ngày khởi hành:	50%
Từ 15 ngày - ngày khởi hành:	100%

<sup>1</sup> Đối với Đơn đặt dịch vụ Chuyến du thuyền Vịnh Hạ Long chỉ với **Heritage Line Jasmine**, phí hủy được hoàn trả toàn bộ.

### Xác nhận hủy & Phí hủy chuyến đi (các chuyến đi trọn gói)

Ngay tại thời điểm xác nhận-90 ngày trước ngày khởi hành:	15% (hoặc không quá US\$500/người)
Từ 90 - 61 ngày trước ngày khởi hành:	50%
Từ 60 - 31 ngày trước ngày khởi hành:	75%
Từ 30 ngày - ngày khởi hành:	100%

### Sự thay đổi/Điều chỉnh bởi bạn

Nếu hành khách đại diện hoặc bất cứ người nào có tên trong Đơn đặt dịch vụ muốn thay đổi bất cứ phần nào của Đơn đặt dịch vụ sau khi đã xác nhận hoặc xuất hóa đơn, người đặt phải thông báo cho chúng tôi bằng email hoặc văn bản sớm nhất có thể. Mặc dù chúng tôi sẽ cố gắng hỗ trợ, nhưng chúng tôi không đảm bảo rằng chúng tôi có thể thực hiện thay đổi theo yêu cầu của bạn. Khi chúng tôi đáp ứng được một yêu cầu, mọi thay đổi sẽ phải chịu một phí điều chỉnh hoặc phí phụ thu mà chúng tôi phải chịu, và bất cứ chi phí nào phát sinh hoặc bị áp dụng bởi các nhân viên cấp của chúng tôi. Khi chúng tôi không thể hỗ trợ và bạn không muốn tiếp tục thực hiện Đơn đặt dịch vụ cũ, chúng tôi sẽ coi như bạn đã hủy bỏ và phí hủy bỏ sẽ được áp dụng. Hãy chú ý rằng Đơn đặt dịch vụ không được phép hay không thể được chỉnh sửa sau khi đã được xác nhận.

#### i. Thay đổi tên một hành khách bởi bạn

Dòng Di Sản cho phép thay thế một (01) tên hành khách trên một phòng của Đơn đặt dịch vụ đã xác nhận cho đến 14 ngày trước khi khởi hành mà không mất phí. Nếu trường hợp này xảy ra đối với người đại diện đoàn, thì ngay lập tức thông tin người đặt hoặc hành khách mới cần phải được cung cấp. Không thể thay đổi tên hành khách dưới 14 ngày trước khi Chuyến du thuyền khởi hành và phí hủy bỏ được áp dụng, nếu có. Điều khoản này không áp dụng cho các chuyến bay hoặc các chuyến đi bao gồm chuyến bay và chỉ phụ thuộc vào quyết định của Dòng Di Sản khi được áp dụng với các khuyến mãi và ưu đãi đặc biệt.

#### ii. Thay đổi ngày khởi hành bởi bạn

Dòng Di Sản có thể cho phép điều chỉnh ngày khởi hành gốc đã xác nhận, ngoài ra chi tiết chuyến đi đã xác nhận khác không thay đổi. Đối với Chuyến du thuyền Thượng nguồn và Hạ nguồn sông Mê-kông và khắp Myanmar, được **thay đổi một lần** ngày khởi hành ít nhất 121 ngày trước ngày khởi hành đã xác nhận trước và không mất phí. Đối với việc thay đổi ngày khởi hành từ 120 ngày trở xuống trước ngày khởi hành đã xác nhận, phí dịch vụ được áp dụng là 300 USD/người. Đối với Chuyến du thuyền Vịnh Hạ Long và Vịnh Lan Hạ, việc thay đổi ngày khởi hành đã xác nhận trước thời hạn hủy bỏ đầu tiên được cho phép và không mất phí. Không được thay đổi ngày khởi hành đã xác nhận trước sau thời hạn hủy bỏ đầu tiên và phí hủy bỏ sẽ được áp dụng. Bất cứ sự thay đổi đối với ngày khởi hành đều phụ thuộc vào sự sẵn có của Chuyến du thuyền có Lộ trình giống như chuyến gốc và loại phòng. Điều khoản này không áp dụng cho các chuyến bay hoặc các chuyến đi bao gồm chuyến bay và chỉ phụ thuộc vào quyết định của Dòng Di Sản khi được áp dụng với các khuyến mãi và ưu đãi đặc biệt.

#### iii. Các thay đổi hay hủy bỏ bởi chúng tôi trước khi khởi hành một chuyến đi/Chuyến du thuyền

Mặc dù chúng tôi sẽ nỗ lực hết mình để đảm bảo về Chuyến du thuyền hoặc chuyến đi được chúng tôi thực hiện như đã xác nhận, nhưng có những tình huống bất ngờ có thể xảy ra trước khi khởi hành chuyến đi của bạn mà đòi hỏi chúng tôi phải tạo Thay đổi Chính hoặc hủy bỏ chuyến đi của bạn. Vì mục đích của điều kiện này, "Các thay đổi chính" trước ngày khởi hành đi tàu hoặc ngày bắt đầu chuyến đi, thay đổi chính có thể được mô tả là **a.** thay đổi ngày khởi hành, điểm xuất phát hoặc điểm đến (trừ thay đổi điểm xuất phát hay điểm đến trong bán kính 50km so với điểm xuất phát hoặc điểm đến dự kiến) **hoặc b.** thay đổi thời gian khởi hành đã xác nhận (thời gian khởi hành được ghi trong tài liệu chuyến đi) hoặc thời gian đến đã xác nhận nhiều hơn 12 giờ (5 giờ trong trường hợp các chuyến đi 1-2 ngày); **hoặc c.** chuyến tàu có thể áp dụng (hoặc thuyền thay thế phù hợp) không sẵn có; **hoặc d.** thay đổi hay điều chỉnh cần thiết một Lộ trình; **hoặc e.** hủy bỏ toàn bộ Đơn đặt dịch vụ. Tất cả thay đổi khác không được coi là thay đổi chính. Các thay đổi chính không bao gồm thay đổi về tuyến đường và/hoặc các điểm dừng chân (trừ khi thay đổi đó tương ứng với một tình huống nêu trong (a)-(d), hoặc các chuyến du ngoạn thay thế (ví dụ, bởi vì một điểm đến cụ thể đóng cửa).

Nếu một Thay đổi chính (như định nghĩa ở trên) được tạo ra cho một chuyến đi trước khi khởi hành, chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để thông báo cho bạn hoặc đại lý du lịch của bạn. Nếu điều này xảy ra, bạn có thể: **a.** chấp nhận

mọi thay đổi chúng tôi đưa ra; hoặc **b.** (tùy vào tính sẵn có trong từng trường hợp), chọn thực hiện chuyến đi giống như vậy vào ngày thay thế, hoặc chấp nhận chuyến đi thay thế với việc điều chỉnh giá phù hợp; hoặc **c.** hủy Đơn đặt dịch vụ của bạn và được hoàn trả toàn bộ. Lời đề nghị của chúng tôi về bất kỳ điều gì nêu trên sẽ là giải pháp duy nhất của bạn đối với Thay đổi Chính (bao gồm mọi giới hạn) trước khi khởi hành. Đặc biệt, xin lưu ý rằng những điều kiện này và mọi Công ước Quốc tế được áp dụng, trong phạm vi pháp luật cho phép, chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với việc mất kết nối hay bất kỳ tổn thất, thiệt hại nào gây ra đối với bạn và/hoặc hành lý của bạn trong trường hợp hủy bỏ, không đến, đến muộn, chậm trễ hay thay đổi đối với chuyến đi hay bất cứ dịch vụ nào khác đối với các trường hợp nêu trên. Một sự thay đổi về thời gian khởi hành sẽ chỉ được bồi thường một lần (vd: chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm bồi thường riêng cho bạn đối với việc khởi hành muộn và đến muộn trong cùng một chặng).

**iv. Các thay đổi hay hủy bỏ bởi chúng tôi - trong suốt Chuyến du thuyền hay chuyến đi**

Nếu, sau khi khởi hành và trong suốt chuyến đi (ở một hướng duy nhất trong hành trình của chúng tôi và của thuyền trưởng của tàu), chúng tôi không thể cung cấp một phần đáng kể của hành trình, chúng tôi sẽ đưa ra những sắp xếp thay thế phù hợp cho bạn mà không thu thêm phí. Chúng tôi có quyền, mà không phải chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại hay hoàn trả vì bất cứ lý do gì, đi chệch khỏi tuyến đường được quảng cáo hoặc Lộ trình thông thường, trì hoãn, rút ngắn, nâng cao hoặc kéo dài bất cứ hành trình nào nêu trên, bỏ qua hoặc thay đổi các điểm dừng chân, sắp xếp phương tiện giao thông tương đương khác bằng tàu khác và/hoặc bởi phương tiện giao thông khác, bao gồm không giới hạn bởi phương tiện giao thông đường bộ thay thế khác, cho dù có thuộc sở hữu của Dòng Di Sản hay không, và khiến hành khách rời khỏi tàu tạm thời hoặc vĩnh viễn. Hành khách không được khiếu nại Dòng Di Sản trong những trường hợp này. Nếu, vì bất cứ lý do gì, việc thay đổi điểm lên tàu/xuống tàu hoặc thay đổi các điểm gặp gỡ là cần thiết, thì nó không được tính là thay đổi chính để hủy bỏ Đơn đặt dịch vụ do các thay đổi chính.

Nếu chúng tôi bị bắt buộc trong Trường hợp bất khả kháng phải thay đổi hoặc chấm dứt những sắp xếp cho bạn, chúng tôi không chịu trách nhiệm hoàn trả (trừ khi chúng tôi được nhận từ các nhà cung cấp), thanh toán bồi thường cho bạn hoặc đáp ứng các chi phí phát sinh đối với bạn do trường hợp đó.

**v. Các thay đổi hay hủy bỏ bởi chúng tôi – đặt chỗ tối thiểu cho khởi hành một Chuyến du thuyền**

Trong trường hợp chúng tôi không thể cung cấp dịch vụ Chuyến du thuyền hoặc một chuyến đi mà ở đó Lộ trình Chuyến du thuyền tạo nên một phần chuyến đi của bạn đối với các hành khách với Đơn đặt dịch vụ đã xác nhận hoặc khởi hành khi mà số lượng đặt chỗ tối thiểu chưa đạt đến, Dòng Di Sản có quyền hủy bỏ Chuyến du thuyền hoặc chuyến đi. Thời hạn thông báo hủy bỏ của Dòng Di Sản trong trường hợp này là 60 ngày trước ngày khởi hành đối với **Hạ nguồn Mê-kông (Việt Nam & Campuchia), Thượng nguồn Mê-kông (Lào), Ayeyarwady & Chindwin (Myanmar), hoặc 14 ngày trước** ngày khởi hành đối với **Vịnh Hạ Long hoặc Vịnh Lan Hạ (Việt Nam)**. Yêu cầu về số đặt chỗ tối thiểu trên một chuyến tàu đối với bất kỳ Lộ trình Du thuyền hay chuyến đi nào bao gồm Lộ trình mà một tàu của Dòng Di Sản đang hoạt động:

- Heritage Line *The Jahan* or *Jayavarman*: 12 khách người lớn.
- Heritage Line *Anawrahta*: 12 khách người lớn.
- Heritage Line *Anouvong*: 08 khách người lớn.
- Heritage Line *Jasmine*: 12 khách người lớn.
- Heritage Line *Violet*: 06 khách người lớn.
- Heritage Line *Ginger* or *Ylang*: 08 khách người lớn.

Một lộ trình Chuyến du thuyền hoặc chuyến đi thay thế (Lộ trình, ngày khởi hành và tàu) sẽ được đưa ra tùy thuộc vào tính sẵn có. Nếu giá thay thế được đưa ra rẻ hơn giá đặt gốc, Dòng Di Sản sẽ hoàn trả phần chênh lệch; hoặc nếu đắt hơn giá đặt gốc, phần chênh lệch phải được thanh toán cho Dòng Di Sản. Nếu chuyến du thuyền thay thế được chấp nhận, lộ trình được cung cấp trước sẽ được điều chỉnh theo (nếu có thể) và một bản cập nhật sẽ được ban hành. Nếu trong vòng 7 ngày, chuyến du thuyền thay thế không được chấp nhận, Dòng Di Sản sẽ hủy bỏ Đơn đặt dịch vụ và hoàn trả số tiền bạn đã thanh toán cho chúng tôi. Dòng Di Sản không có trách nhiệm hoặc bồi thường và không chịu các phí phát sinh do bên thứ ba (ví dụ, phí vé máy bay hoặc các sắp xếp khác).

**vi. Chính sách Thời tiết xấu của Vịnh Hạ Long và Vịnh Lan Hạ**

Do sự thay đổi thời tiết đặc biệt ở Vịnh Bắc Bộ ở Miền Bắc Việt Nam có thể xảy ra vào những mùa nhất định trong năm, chính quyền địa phương có thể không cho phép hoạt động Du thuyền với thông báo vào phút cuối do quy định an toàn quốc gia. Do những sự việc chính không lường trước này, Dòng Di Sản không chịu trách nhiệm và đưa ra những đề nghị mang tính thiện chí như sau: **a.** Nếu một Chuyến du thuyền bị hủy bỏ trước 11:00 giờ vào ngày đi tàu, thì khách hàng được hoàn trả toàn bộ. **b.** Nếu hoạt động du thuyền chỉ được thực hiện trong một thời gian giới hạn trong ngày do ngưng đầu tiên (3-4 giờ) khách hàng được hoàn trả toàn bộ nhưng trừ 80 USD người/ngày. **c.** Nếu một Chuyến du thuyền được hoàn thành trong ngày đầu tiên và đêm đầu tiên và tàu cần quay trở lại bờ trước 10:00 giờ vào ngày thứ hai, thì khách hàng được hoàn trả 50%. **d.** Nếu Chuyến du thuyền được hoàn thành trong ngày đầu tiên và đêm đầu tiên và tàu cần quay trở lại bờ trước 18:00 giờ vào ngày thứ hai, thì khách hàng được hoàn trả 20%. Trong các trường hợp khác, khách hàng không được hoàn trả.

**Loại phòng**

Dòng Di Sản có quyền sắp xếp và thay đổi loại phòng và giường ngủ trên tàu, và tùy vào các điều kiện này, thay đổi bất cứ Đơn đặt dịch vụ nào được thực hiện sau đó và chuyển khách hàng từ những phòng và giường ngủ trên tàu đến chỗ thay thế, với điều kiện các phòng và/hoặc giường ngủ được sắp xếp này tương xứng với hạng phòng mà hành khách đã đặt.

**Chi tiết chuyến du thuyền**

Nếu chuyến đi của bạn bao gồm Chuyến du thuyền, thì bạn sẽ được cung cấp các hạng mục sau: (a) Sơ đồ tầng tàu: kích cỡ phòng, hình ảnh, các phần bao gồm và bố trí thể hiện trên mọi tờ quảng cáo hoặc trên trang web của chúng tôi chỉ mang tính minh họa và có thể thay khác trong thực tế. (b) Phòng: giá được tính dựa trên hạng/loại phòng (c) Chụp ảnh: Các chuyến đi và Chuyến du thuyền của chúng tôi có gợi ý một số cảnh quan đẹp và kỳ vĩ để chụp ảnh. Tuy nhiên, chúng tôi không đảm bảo rằng, mọi cảnh quan hay những đặc điểm nổi bật nêu trong tờ quảng cáo, Lộ trình hay trang web đều giống như quảng cáo. Chúng tôi sẽ không hoàn trả hay đưa ra bất cứ bồi thường nào đối với việc bỏ lỡ các cảnh quan hay “cơ hội” chụp ảnh. (d) Tiếng ồn, độ rung và mùi: Mặc dù trong quá trình vận hành, chúng tôi áp dụng các biện pháp để giảm thiểu tiếng ồn, độ rung và mùi trên tàu, bạn phải thừa nhận và chấp nhận rằng có thể có một chút tiếng ồn, sự rung lắc và mùi khó chịu có thể phát sinh trên tàu, và chúng tôi không có trách nhiệm và không chịu trách nhiệm đối với bất cứ tiếng ồn, sự rung hay mùi nào. (e) Vị trí neo đậu: Tại các điểm cảng dừng chân, các con tàu có thể neo đậu cạnh nhau, cản trở tầm nhìn và có thể khiến bạn phải đi qua các con tàu khác để lên bờ hoặc xuống thuyền. Bạn đồng ý và thừa nhận rằng bạn sẽ không khiếu nại về các vấn đề này. (f) Dịch vụ Y tế: Các Chuyến du thuyền trên sông sẽ không đưa theo bác sĩ lên tàu và bạn sẽ phải tự chịu các chi phí cho các dịch vụ y tế. (g) Các khoản chi trên tàu có thể được thanh toán bằng thẻ tín dụng, Đô la Mỹ hay các loại tiền tệ địa phương (h) Dịch vụ Internet miễn phí, nếu có, thì không áp dụng cho bên cung cấp thứ ba. Sự sẵn có và chất lượng của Internet có thể khác nhau giữa các quốc gia và có thể bị ảnh hưởng bởi các vấn đề kỹ thuật, thời tiết hay các địa hình không thuận lợi và các yếu tố khác ngoài khả năng kiểm soát của chúng tôi. Chúng tôi không đảm bảo về sự sẵn có và chất lượng kết nối và dịch vụ Internet.

**Thăm quan, Du ngoạn và các Hoạt động Đặc biệt trên Chuyến du thuyền hay chuyến đi**

Du khách có thể chỉ được đi bộ thăm quan tại các thị trấn và thành phố lịch sử do không được phép sử dụng các loại xe cơ giới. Do đó, cần phải có mức độ sức khỏe phù hợp để thăm quan các chuyến đi do cần phải leo bậc hoặc đi bộ trên đường dốc. Một số chuyến đi có thể bao gồm cả đi bộ đường dài (nhẹ nhàng) với một độ cao nhất định. Vui lòng tham khảo bác sĩ để đảm bảo rằng bạn đã tập luyện đủ và có sức khỏe tốt trước khi tham gia các chuyến du ngoạn này. Các hoạt động bổ sung và không bắt buộc, nếu có, thì tùy thuộc vào sự sẵn có, theo mùa và các yếu tố vận hành khác. Một số hoạt động yêu cầu số người tham gia tối đa hay tối thiểu để có thể tổ chức được. Thăm quan hay du ngoạn đều có thể bị ảnh hưởng bởi các điều kiện thời tiết xấu, không cho phép chúng tôi tổ chức một hoạt động theo như lịch trình. Trong trường hợp này, chúng tôi sẽ nỗ lực hết sức để thay thế bằng một hoạt động khác nhưng chúng tôi không chịu bất cứ trách nhiệm nào nếu không thể đưa ra hoạt động thay thế đó.

**Phí máy bay & Các điều kiện di chuyển**

Các Chuyến du thuyền và chuyến đi của chúng tôi không bao gồm vé máy bay trừ khi được quy định khác. Các phí vé máy bay tùy thuộc vào sự sẵn có và việc áp dụng các điều kiện tuyến bay. Nhân viên tư vấn của chúng tôi có thể hỗ trợ bạn trong Đơn đặt dịch vụ một chuyến bay hợp lý cho chuyến đi mà không bao gồm trong Hợp đồng Chuyến du thuyền hay chuyến đi của



bạn với chúng tôi. Bạn có thể đặt các chuyến bay qua bất cứ đại lý du lịch nào. Chúng tôi có trách nhiệm và không chịu trách nhiệm cho bất kỳ điều chỉnh của chuyến bay hay Đơn đặt dịch vụ chuyến bay hay hậu quả do việc điều chỉnh hay hủy bỏ chuyến bay bởi nhà cung cấp. Bạn có thể tham khảo toàn bộ thông tin và điều kiện từ nhân viên tư vấn của chúng tôi hay đại lý du lịch của bạn liên quan đến Đơn đặt dịch vụ chuyến bay của mình. Bạn phải đảm bảo cung cấp các thông tin về chuyến bay cho chúng tôi kịp thời (như được quy định chi tiết trong mục Thông tin Hành khách bên dưới). Nếu bạn để lỡ một chuyến bay hay bất cứ việc di chuyển nào đã đặt trước, bạn sẽ phải chịu trách nhiệm tự di chuyển đến điểm khởi hành Chuyến du thuyền/chuyến đi và tự chịu chi phí. Trừ khi được quy định rõ trong Lộ trình, việc di chuyển tới sân bay có thể được thực hiện theo nhóm được sắp xếp lịch trình vào các chuyến bay trùng thời gian đến và khởi hành. Việc di chuyển riêng biệt có thể được bố trí với chi phí riêng của nhà cung cấp dịch vụ và không nằm trong Hợp đồng Chuyến du thuyền hay chuyến đi. Việc di chuyển riêng biệt không phải ở địa điểm nào cũng bố trí được. Vui lòng hỏi để biết thêm chi tiết.

### Khiếu nại

Trong trường hợp bạn có thể gặp sự cố với suốt chuyến đi, hãy thông báo cho bên quản lý Chuyến du thuyền ngay lập tức, họ sẽ giúp bạn giải quyết mọi vấn đề. Nếu hành lý của bạn bị mất hay hỏng, hãy thông báo cho chúng tôi ngay lập tức. Nếu khiếu nại của bạn không được giải quyết tại chỗ, và bạn muốn khiếu nại thêm, hãy gửi thông báo bằng văn bản chính thức về khiếu nại của bạn đến trụ sở chính của Dòng Di Sản trong vòng 28 ngày sau khi kết thúc chuyến đi (kèm theo giấy tờ về Đơn đặt dịch vụ và các thông tin liên quan khác). Việc bạn không thực hiện như vậy có thể làm ảnh hưởng đến khả năng điều tra của chúng tôi về khiếu nại của bạn và ảnh hưởng đến các quyền lợi khác của bạn theo những điều kiện này.

### Trường hợp bất khả kháng

Trừ khi được quy định khác trong các điều kiện này, chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm hay thanh toán bồi thường nếu những nghĩa vụ Hợp đồng của chúng tôi chịu ảnh hưởng bởi bất cứ sự kiện nào mà chúng tôi hay (các) nhà cung cấp (các) dịch vụ nghi ngờ cho dù với tất cả nỗ lực cũng không thể dự báo trước hay tránh khỏi. Những sự kiện này, bao gồm nhưng không giới hạn, chiến tranh, khủng bố, đe dọa chiến tranh, nội chiến, hỏa hoạn, lũ lụt hay bất cứ điều kiện thời tiết khắc nghiệt nào khác, và các hậu quả hay các mối đe dọa của những hoạt động này, bạo loạn, khó khăn về lao động, hành động của chính phủ hay các cơ quan chức năng quốc gia hay địa phương khác bao gồm các cơ quan chức năng tại cảng hay quản lý sông, các tranh chấp trong ngành, sự đóng cửa, thảm họa thiên nhiên hay hạt nhân, thảm họa hóa học hay sinh học, các điều kiện trên sông, không khí, biển, thời tiết không thuận lợi, mất điện, dịch bệnh hay đại dịch, không xin được giấy phép hay sự chấp thuận cần thiết và những sự chậm trễ gây ra bởi nhà thầu phụ và các sự kiện tương tự khác nằm ngoài khả năng kiểm soát có liên quan của chúng tôi hay của (các) nhà cung cấp.

### Trách nhiệm/Giới hạn Trách nhiệm của chúng tôi

Chúng tôi sẽ thực hiện Đơn đặt dịch vụ của bạn với kỹ năng và sự tận tâm và đối với những sắp xếp được thực hiện bởi nhà cung cấp khác, chúng tôi cũng lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ thực hiện Đơn đặt dịch vụ của bạn với có đầy đủ kỹ năng và sự tận tâm cần thiết. Liên quan đến các sắp xếp được thực hiện bởi nhà cung cấp dịch vụ khác, chúng tôi không chịu trách nhiệm cho việc cung cấp các dịch vụ này trong thực tế, ngoại trừ các trường hợp được chứng minh là chúng tôi vi phạm nghĩa vụ và gây ra tổn thất cho bạn.

Dòng Di Sản có bao gồm bảo hiểm trách nhiệm do một bên thứ ba cung cấp cho Đơn đặt dịch vụ Chuyến du thuyền thông qua các công ty bảo hiểm bao gồm các hoạt động liên quan đến Chuyến du thuyền cùng với tiêu chuẩn quốc tế về chất lượng trong phạm vi bảo hiểm và giới hạn bồi thường. Một bản tóm tắt chính sách bảo hiểm có thể được cung cấp theo yêu cầu.

Nếu Hành khách bị thương, bị ốm hay tử vong, hay các tài sản của hành khách bị mất hay hỏng hóc, hoặc hành khách và/hoặc tài sản của anh ấy/cô ấy bị chậm trễ, Dòng Di Sản sẽ không chịu trách nhiệm với khách hàng về những tổn thất mà không phải phát sinh do sơ suất hay lỗi cố ý của Dòng Di Sản. Dòng Di Sản từ chối chịu trách nhiệm với hành khách trong bất cứ hoàn cảnh nào đối với những tổn thương về cảm xúc, đau khổ hay nỗi đau tinh thần hay tổn thương về tâm lý mà không phải hậu quả của những thương tích về thể chất gây ra cho khách hàng do sơ suất hay lỗi của nhân viên Dòng Di Sản; kết quả của việc hành khách đang có nguy cơ thực tế về những thương tích thể chất, và những nguy cơ này gây ra bởi sự sơ suất hay lỗi của nhân viên Dòng Di Sản; hoặc các tổn thương do nhân viên Dòng Di Sản cố ý gây ra. Trong mọi trường hợp, Dòng Di Sản sẽ không chịu trách

nhiệm đối với khách hàng về khoản tiền bồi thường hậu quả, bồi thường vô ý, bồi thường để răn đe hay bồi thường do bị phạt. Bên cạnh những giới hạn và miễn trừ trách nhiệm đối với chúng tôi, thì trách nhiệm của Dòng Di Sản đối với tử vong hay thương tích cá nhân (bao gồm cả nỗi đau hay tổn thương tinh thần) cho khách hàng sẽ không bao giờ vượt quá giới hạn số tiền đã quy định trong Điều 7 của Công ước Athens.

Chúng tôi cũng sẽ không chịu trách nhiệm hay thanh toán bồi thường trong các trường hợp bất thường hay không thể dự đoán trước nằm ngoài tầm kiểm soát, mà hậu quả của chúng là không thể tránh khỏi cho dù đã áp dụng mọi biện pháp khắc phục; hoặc Trường hợp bất khả kháng như đã định nghĩa trong các điều khoản và điều kiện này.

### Thông báo về các rủi ro chung

Bạn thừa nhận và đồng ý rằng có những rủi ro chung liên quan đến việc đi lại, nằm ngoài tầm kiểm soát của chúng tôi và chúng tôi không chịu trách nhiệm cho những tổn thất, chi phí hay thiệt hại có thể phát sinh từ những rủi ro chung này. Bạn phải tự đưa ra những yêu cầu liên quan đến việc đi lại và chuyến đi của mình, bao gồm cả các thông tin về cảnh báo an toàn du lịch của chính phủ có liên quan. Những rủi ro chung này bao gồm nhưng không giới hạn những thay đổi hay gián đoạn do các điều kiện về đường xá, sông hay thời tiết gây ra; các ngày nghỉ lễ quốc gia hoặc địa phương ảnh hưởng đến việc đóng cửa các tòa nhà và khu du lịch công cộng; Trường hợp bất khả kháng; mực nước dâng cao hay hạ thấp; lũ lụt; sự đóng cửa; tàu không theo lịch trình hay bảo trì phương tiện; các thay đổi đối với Lộ trình trong những hoàn cảnh được nêu trong khoản cho các điều kiện này; những ảnh hưởng của tự nhiên; ốm đau; thay đổi lịch trình hay hủy bỏ chuyến bay; mất hành lý; bất ổn chính trị các hành động khủng bố hay tội phạm khác; thay đổi đối với yêu cầu về du lịch và thị thực của chính phủ các hoàn cảnh khác ngoài tầm kiểm soát.

### Mất hay hỏng tài sản

Dòng Di Sản cung cấp kết sắt an toàn cho các vật có giá trị trên tàu và khuyến khích hành khách ký gửi trang sức hay các vật có giá trị khác mang lên tàu trong kết sắt trong phòng được cung cấp. Dòng Di Sản không chịu trách nhiệm cho việc mất hay hỏng hóc đối với tiền, trang sức, đá quý, công cụ tài chính, vé hay các vật giá trị khác trừ các vật đã được cất giữ trong kết sắt trong phòng. Giá trị của các đồ vật không quá 500 USD trừ khi Dòng Di Sản đồng ý bằng văn bản đối với các đồ vật có giá trị cao hơn. Các đồ vật có giá trị trên 500 USD phải được nộp cho ban quản lý tàu để bảo vệ an toàn và khách hàng sẽ nhận một giấy biên nhận. Việc giải quyết những yêu cầu bồi hoàn cho đồ đạc bị mất sẽ được thực hiện dựa trên giá trị thực bằng tiền mặt (chi phí bồi hoàn trừ khấu hao). Việc giải quyết những yêu cầu bồi hoàn cho đồ đạc bị hỏng sẽ được thực hiện dựa trên giá trị của việc sửa chữa hay giá trị thực tế bằng tiền mặt, tùy theo mức giá trị nào ít hơn. Sẽ không có khoản bồi hoàn nào cho việc giải quyết những khiếu nại nếu không có chứng cứ chứng minh giá trị thực hay giá trị sửa chữa đối với các đồ vật bị mất hay hỏng. Chứng cứ có liên quan phải được gửi đến Dòng Di Sản bằng văn bản và trách nhiệm của Dòng Di Sản phải được chứng minh trước khi thanh toán bồi hoàn.

Dòng Di Sản không có trách nhiệm đối với những mất mát hay tổn thất đối với hành lý hoặc những ảnh hưởng về con người. Các tài sản cá nhân bị mất trong khi không được chú ý trong phòng chờ hay các khu vực công cộng khác, cho dù ở trên tàu hay ở nơi khác, đều không được bồi thường. Mất mát do hao mòn, những rủi ro của chuyến hành trình, và thiên tai đều không được hoàn trả.

### Tài liệu du lịch/Xác nhận Đơn đặt dịch vụ

Bạn cần sở hữu một bộ tài liệu du lịch hợp lệ bao gồm xác nhận Đơn đặt dịch vụ hợp lệ trước khi bắt đầu chuyến đi hoặc lên tàu, được cấp bởi Dòng Di Sản hoặc bởi bất cứ bên thứ ba nào mà bạn đã đặt chuyến hành trình và đã được Dòng Di Sản đã cấp tài liệu du lịch hợp lệ. Tài liệu du lịch chỉ có hiệu lực về ngày, lộ trình, và chỉ được sử dụng với những thông tin được thể hiện trên tài liệu du lịch. Tài liệu du lịch không được trao đổi (trừ khi được cho phép rõ ràng bởi bất kỳ hợp đồng nào thông qua các bên thứ ba). Tài liệu du lịch bị thay đổi chưa được xác thực không hợp lệ để thực hiện chuyến đi. Tài liệu du lịch vẫn là tài sản của người cầm và nếu bạn không tuân thủ bất cứ điều kiện nào trong bất cứ tài liệu có liên quan (bao gồm nhưng không giới hạn những điều kiện này) về quản lý sử dụng, tài liệu du lịch có thể bị rút lại hoặc hủy hiệu lực và bạn phải thanh toán toàn bộ giá vé. Có thể sẽ mất phí quản lý đối với việc thay thế tài liệu du lịch bị mất hay hỏng. Trước khi bắt đầu chuyến hành trình, hãy đảm bảo rằng bạn đã nhận được tài liệu du lịch thật và mới nhất từ chúng tôi hoặc bên thứ ba, bao gồm xác nhận Đơn đặt dịch vụ và mọi tài liệu đã cập nhật có liên quan như

lộ trình, thông tin lên tàu, các dịch vụ bao gồm, không bao gồm, v.v. được đăng tải trên trang web của Dòng Di Sản và áp dụng tại thời điểm lên tàu.

### **Lên tàu hoặc xuống tàu hoặc đổi tàu**

Khi lên tàu, xuống tàu hoặc đổi tàu trong suốt chuyến hành trình của mình, bạn phải đảm bảo rằng: bạn lên đúng tàu, bạn xuống thuyền tại đúng điểm (bao gồm bất cứ điểm đến nào bạn cần chuyển sang tàu/phương tiện di chuyển khác; bạn luôn luôn tự bảo quản tài sản của mình (trừ hành lý đã được đăng ký với người vận chuyển); bạn làm thủ tục như người vận chuyển tư vấn và sẵn sàng lên thuyền (đã sắp xếp tất cả hành lý để ký gửi với người vận chuyển). Nếu bạn yêu cầu hỗ trợ lên/xuống tàu, bạn vui lòng liên hệ với chúng tôi ít nhất 05 ngày trước khi khởi hành để sắp xếp. Chúng tôi sẽ không hoãn khởi hành hay đưa ra sự cung cấp nào khác đối với việc lên tàu muộn và chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm đối với những tổn thất hay chậm trễ đối với chuyến hành trình của bạn phát sinh do lỗi của bạn không tuân thủ những điều trên. Nếu bạn để lỡ chuyến tàu, hoặc bị từ chối lên tàu, bạn sẽ được coi như đã hủy chuyến đi mà không thông báo (phí hủy có thể áp dụng).

### **Dừng & Gián đoạn di chuyển**

Nếu bạn muốn nghỉ giữa chuyến đi trừ khi được cho phép, bạn không được quyền cho chuyến đi tiếp theo hay không được hoàn trả hay bồi thường bởi chúng tôi.

### **Vấn đề về sức khỏe & Khuyết tật**

Nếu bạn hoặc một thành viên trong nhóm của bạn đang có vấn đề sức khỏe hoặc khuyết tật làm ảnh hưởng đến chuyến đi, hãy cung cấp toàn bộ thông tin chi tiết trước khi xác nhận Đơn đặt dịch vụ để Dòng Di Sản có thể tư vấn chọn lựa những sắp xếp phù hợp. Để hoạt động phù hợp, nếu chúng tôi không thể sắp xếp hợp lý theo yêu cầu của (những) người có liên quan, chúng tôi sẽ không xác nhận Đơn đặt dịch vụ hoặc nếu bạn không cung cấp đủ thông tin vào thời điểm Đơn đặt dịch vụ, chúng tôi có quyền hủy Đơn đặt dịch vụ và áp dụng phí hủy bỏ khi chúng tôi biết được các thông tin này. Nếu bạn bị nghi ngờ là gần đây ốm, phẫu thuật, bị thương, có điều trị y tế hoặc đang gặp vấn đề về sức khỏe cần được điều trị hoặc hỗ trợ trên tàu (bao gồm nhưng không giới hạn thở ô-xy, xe lăn, hỗ trợ sử dụng phòng tắm, hỗ trợ lên xuống giường, điều trị y tế sử dụng kim trừ bệnh tiểu đường được quản lý tốt) bạn phải cung cấp cho chúng tôi chứng nhận cập nhật từ bác sĩ của bạn ít nhất 5 ngày trước khi khởi hành, chứng nhận rằng bạn đã đủ sức khỏe để đi du lịch và đi cùng với một hành khách khác có thể hỗ trợ bạn khi cần thiết. Chúng tôi có thể từ chối bạn tham gia vào chuyến đi (và không hoàn trả hay bồi thường) nếu bạn không cung cấp chứng nhận hiện hành và/hoặc có người hỗ trợ phù hợp đi cùng.

### **Điều trị y tế**

Dòng Di Sản không thuê bác sĩ hay y tá trên tàu. Nếu hành khách yêu cầu được chăm sóc y tế trong suốt chuyến đi, các dịch vụ y tế sẽ được cung cấp tại các cơ sở y tế địa phương. Hành khách chịu mọi chi phí cho các dịch vụ, điều trị và chăm sóc y tế. Dòng Di Sản không có trách nhiệm đối với bất cứ chi phí nào phát sinh liên quan đến các dịch vụ y tế hay đối với chất lượng chăm sóc mà Khách hàng nhận được. Hành khách đồng ý được điều trị bởi các chuyên gia y tế do Dòng Di Sản sắp xếp, nếu hành khách không yêu cầu hay chấp nhận điều trị y tế, và theo quan điểm của Người quản lý tàu, sự chăm sóc y tế là cần thiết, thì chỉ có khách hàng phải chịu chi phí và Dòng Di Sản không có trách nhiệm liên quan.

### **Khuyết tật hay Mang thai**

Dòng Di Sản không phân biệt đối xử đối với người khuyết tật. Dòng Di Sản không thể hỗ trợ phụ nữ mang thai ngoài sáu tháng. Hành khách bị suy giảm khả năng vận động phải được đi kèm với người có thể hỗ trợ hành khách, trên bờ hay trên tàu, và có trách nhiệm hỗ trợ hành khách khi cần thiết. Nếu bất cứ điều kiện nào phát sinh sau khi Chuyển du thuyền được đặt, hành khách cần thông báo Dòng Di Sản bằng văn bản ngay lập tức. Người khuyết tật không thể lên Tàu của Dòng Di Sản. Dòng Di Sản và các nhân viên trên tàu không có trách nhiệm đối với hành khách về những tình trạng sức khỏe hay việc điều trị chúng.

### **Bảo hiểm Du lịch**

Hành khách phải được bảo hiểm hoàn toàn bao gồm rủi ro về chi phí y tế và hồi hương (bao gồm các hài cốt) và Dòng Di Sản không chịu trách nhiệm đối với những vấn đề này. Chúng tôi đặc biệt khuyến nghị hành khách mua bảo hiểm du lịch để chi trả những chi phí rủi ro hủy bỏ không lường trước.

### **Hộ chiếu & Thị thực**

Bạn có trách nhiệm kiểm tra và hoàn thiện hộ chiếu, thị thực, sức khỏe (bao gồm tiêm vắc-xin, các yêu cầu chứng nhận tiêm vắc-xin và uống thuốc

chống sốt rét) và các yêu cầu về nhập cảnh có thể áp dụng với Lộ trình chuyến đi của bạn. Bạn phải kiểm tra những yêu cầu đối với trường hợp cụ thể của mình tại đại sứ quán và/hoặc lãnh sự quán có liên quan và bác sĩ của mình nếu có. Những yêu cầu có thể thay đổi và bạn phải kiểm tra những yêu cầu cập nhật tại chính thời điểm trước khi khởi hành. Chúng tôi không chịu trách nhiệm nếu bạn không thể đi du lịch được hay phát sinh những tổn thất khác nếu bạn không tuân thủ quy định về hộ chiếu, thị thực, yêu cầu nhập cảnh hay các thủ tục y tế. Bạn đồng ý hoàn trả cho chúng tôi theo yêu cầu liên quan đến tiền phạt hay tổn thất khác mà chúng tôi phải chi trả do bạn không chấp hành quy định về hộ chiếu, thị thực, yêu cầu nhập cảnh hay các thủ tục y tế.

### **Thông tin hành khách và bảo vệ dữ liệu**

Để xử lý Đơn đặt dịch vụ của bạn, bạn cần cung cấp thông tin cá nhân cho chúng tôi. Chúng tôi cần cung cấp thông tin cá nhân cho bên cung cấp dịch vụ, cũng như cơ quan hải quan và cơ quan xuất nhập cảnh. Chúng tôi có thể cũng cung cấp thông tin cá nhân của bạn cho các tổ chức an ninh và kiểm tra tín dụng. Một vài nơi mà được chúng tôi cung cấp thông tin của bạn thì có thể ở các nước khác nhau và không thể đưa ra mức độ bảo vệ giống nhau như ở đất nước nơi bạn sống. Khi bạn đã đặt Đơn đặt dịch vụ với chúng tôi, bạn đồng ý cho chúng tôi sử dụng và tiết lộ thông tin cá nhân của mình.

Dòng Di Sản yêu cầu cung cấp thông tin cá nhân (ít nhất) về hành khách đại diện đoàn trên biên lai xác nhận Đơn đặt dịch vụ. Các đại lý du lịch phải cung cấp thông tin thay mặt hành khách. Nếu người đặt không cung cấp thông tin được yêu cầu, Dòng Di Sản có quyền rút lại xác nhận mà không cần thực hiện bất cứ nghĩa vụ nào. Chúng tôi yêu cầu cung cấp chi tiết đầy đủ về các khách du lịch 14 ngày trước khi đến điểm đến hay ngày đầu tiên của chuyến đi hay Chuyển du thuyền đã được đặt. Chúng tôi có quyền kiểm tra hộ chiếu, thị thực, tài liệu du lịch của bạn để chắc chắn rằng bạn đã hoàn thành những yêu cầu của bất kỳ nước nào là điểm đến trong lộ trình chuyến đi của bạn. Nếu bạn hay đại lý du lịch đặt Đơn đặt dịch vụ thay mặt bạn không thể hoàn thành những yêu cầu đó, không tuân thủ những yêu cầu hay không cung cấp những tài liệu du lịch cần thiết vào đúng thời gian yêu cầu, chúng tôi có quyền áp dụng phí dịch vụ hợp lý hoặc từ chối cho khách hàng lên tàu theo đó khách hàng phải chịu toàn bộ phí hủy bỏ mà chúng tôi không có trách nhiệm liên quan.

### **Yêu cầu chế độ ăn uống đặc biệt**

Vui lòng thông báo cho Dòng Di Sản (ít nhất 05 ngày trước khi khởi hành) về các yêu cầu chế độ ăn uống. Không phải lúc nào chúng tôi cũng có thể cung cấp được bữa ăn thay thế, nhưng miễn là Dòng Di Sản được thông báo trước về những yêu cầu của bạn, chúng tôi sẽ nỗ lực hết sức để thông báo cho bạn về những bữa ăn bạn nên tránh.

### **Chính sách trẻ em**

Dòng Di Sản cho phép trẻ em trên 5 tuổi lên tàu (hãy liên hệ với Dòng Di Sản nếu có yêu cầu cho phép đặt biệt đối với trẻ em dưới 5 tuổi). Trẻ em chỉ được phép lên tàu khi có người lớn đi cùng. Không được phép dành phòng riêng chỉ có trẻ em. Một người lớn phải luôn ở cùng một trẻ em trong phòng. Dòng Di Sản không chịu trách nhiệm về sự an toàn của trẻ em trên tàu. Bố mẹ hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với con mình và phải luôn luôn giám sát chúng. Dòng Di Sản áp dụng quy định đối với hành khách trên 12 tuổi được coi là người lớn.

### **Hành lý**

Hành lý của bạn không bao gồm những đồ vật, theo quan điểm của chúng tôi, là nguy hiểm, bất hợp pháp, có hại hay làm phiền đến hành khách khác hoặc các đồ vật khác không phù hợp. Hành lý được ký gửi gửi cho chúng tôi không được bao gồm (và chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm) những đồ vật dễ vỡ hoặc dễ hỏng, tiền mặt, trang sức, kim loại quý giá hay các đồ vật có giá trị khác. Chúng tôi sẽ chấp nhận vận chuyển hành lý của bạn tùy vào pháp luật, quy định áp dụng và các điều kiện vận chuyển và tùy vào hành lý không quá nặng, cồng kềnh, nguy hiểm, đóng gói không đầy đủ; và được dán nhãn chính xác có ghi thông tin của bạn. Hành khách được khuyến khích mang hành lý tối thiểu/cần thiết vì việc cất giữ trong phòng có hạn. Hành khách đi du lịch với hành lý quá kích thước phải thông báo cho Dòng Di Sản 07 ngày trước khi khởi hành để được nhận được thông quan chính thức từ chúng tôi. Dòng Di Sản có thể từ chối cất giữ hành lý quá kích thước. Bạn có trách nhiệm giám sát hành lý mà bạn không ký gửi vận chuyển với chúng tôi.

Khi bạn đi du lịch cùng chúng tôi, bạn cho chúng tôi và nhân viên, người phục vụ và đại lý của chúng tôi kiểm tra hành lý ký gửi với chúng tôi, để kiểm tra theo các điều kiện này. Bạn phải tuân thủ hoàn toàn và đúng các

hướng dẫn liên quan đến hành lý của bạn của nhân viên hay cơ quan quản lý biên giới và an ninh trong bất kỳ khu vực tài phán nào. Chúng tôi có thể từ chối những hành khách mang hành lý mà không tuân thủ những điều kiện này, và trong trường hợp đó, bạn không được hoàn trả. Chúng tôi không bắt buộc phải xác nhận rằng một người đang khiếu nại về hành lý là chủ nhân của hành lý này hay có quyền nhận giao nó; xác nhận rằng hành lý tuân thủ những điều kiện này; giao hành lý cho bất cứ người nào trừ khi người đó khiếu nại nó có thể chứng minh với sự hài lòng của chúng tôi rằng anh ấy có quyền nhận hành lý đó; cất giữ bất cứ hành lý nào không được nhận đúng thời gian khi chúng tôi yêu cầu. Nhân viên khuôn vác tại cảng, các đại lý vận chuyển và nhân viên khách sạn không phải nhân viên của chúng tôi và kết quả là bạn sử dụng các dịch vụ của họ và bạn hoàn toàn tự chịu những rủi ro.

Những điều khoản này có thể thay đổi mà không được thông báo trước.

#### **Bản đồ, Tranh và Ảnh**

Bản đồ hay bản vẽ chuyến đi được bao gồm trong tài sản trực tuyến hay bản in chỉ nhằm mục đích chỉ dẫn. Mọi hình ảnh trong tài sản thể hiện những cảnh tiêu biểu và chi tiết mô tả cho mỗi Chuyến du thuyền hay chuyến đi, tuy nhiên, có thể trong Chuyến du thuyền hay chuyến đi, bạn không được nhìn thấy hay trải nghiệm một số cảnh cụ thể. Đồng thời, một vài bức tranh có thể được điều chỉnh kỹ thuật số.

#### **Phòng Khách sạn**

Nếu bạn đã đặt một chuyến đi và Lộ trình đã xác nhận của bạn bao gồm một Đơn đặt dịch vụ khách sạn, chúng tôi có thể thay thế phòng khách sạn có tiêu chuẩn tương tự tại nơi khách sạn đã xác nhận do vấn đề phòng trống của khách sạn đó.

#### **Cách hành xử**

Để có được sự thoải mái và an toàn cho bạn và hành khách đi cùng và những người khác, bạn phải luôn luôn thực hiện theo hướng dẫn của Giám Đốc hành trình tàu và/hoặc chuyến đi. Mọi hành khách đang du lịch với chúng tôi cần mặc quần áo phù hợp để hành xử một cách có trật tự và chấp nhận được, và không làm ảnh hưởng đến sự thoải mái của hành khách khác. Nếu một hành vi, theo quan điểm của chúng tôi, gây ra hoặc có thể gây ra sự khó chịu, nguy hiểm hay phiền phức đối với bất cứ hành khách nào khác hay bên thứ ba hay hỏng hóc tài sản, hay gây ra sự chậm trễ hoặc chuyển hướng di chuyển, hoặc vi phạm luật hay quy định hiện hành, chúng tôi (hoặc nhà cung cấp nếu có) có thể chấm dứt những sắp xếp của bạn với chúng tôi ngay lập tức. Trong trường hợp chấm dứt như vậy, trách nhiệm của chúng tôi đối với bạn sẽ chấm dứt, và bạn có thể bị từ chối lên thuyền hay cần rời khỏi tàu hay các dịch vụ khác ngay lập tức mà không được thông báo trước. Chúng tôi cũng sẽ không có nghĩa vụ nào thêm với bạn. Chúng tôi không hoàn trả cho chỗ ở hay các dịch vụ khác bị mất mát và chúng tôi sẽ không thanh toán bất cứ chi phí phát sinh nào từ sự chấm dứt này. Bạn cũng có thể được yêu cầu thanh toán cho những mất mát và/hoặc tổn thất do hành động của bạn gây ra và chúng tôi sẽ yêu cầu mỗi thành viên của bên bạn chịu trách nhiệm chung và riêng đối với những thiệt hại hay tổn thất do bạn gây ra. Thanh toán toàn bộ cho những tổn thất hay thiệt hại được thực hiện trực tiếp với chúng tôi hoặc nhà cung cấp hiện hành trước khi bạn từ chối dịch vụ. Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với những hành động hay hành vi của hành khách hoặc cá nhân khác không liên quan đến những sắp xếp của bạn với chúng tôi.

#### **Động vật**

Động vật và gia súc không được phép lên thuyền và cũng không được vận chuyển trên bất cứ chuyến tàu nào.

#### **Vấn đề pháp lý và luật áp dụng**

Mọi quyền và nghĩa vụ liên quan đến Đơn đặt dịch vụ và chuyến đi của bạn với Dòng Di Sản và bất cứ Hợp đồng hay thỏa thuận hay xác nhận họ áp dụng đều được quản lý bởi luật địa phương nơi tàu đăng ký. Bất cứ tranh chấp, khiếu nại hay các vấn đề khác phát sinh ngoài hoặc liên quan đến hợp đồng hay Đơn đặt dịch vụ của bạn sẽ được giải quyết bởi các tòa án của quốc gia mà tàu treo cờ.

#### **Quyền sở hữu tàu**

Dòng Di Sản có quyền sở hữu và kiểm soát (các) tàu và đảm bảo rằng nó có quyền cần thiết để hoạt động như bên vận tải Chuyến du thuyền. Con tàu đang và sẽ vẫn phù hợp để đáp ứng và trải qua những nguy hiểm của sóng hoặc biển và các rủi ro ngẫu nhiên yêu cầu tàu phải được sử dụng trong suốt quá trình của Chuyến du thuyền. Con tàu có mọi cấp phép, đăng ký khảo sát, giấy phép và xác nhận cần thiết theo luật quy định cho phép tàu vận chuyển hành khách hay thực hiện các cuộc hành trình trong thời gian Chuyến du thuyền.