

TÀU CAO TỐC MAI LINH EXPRESS

I. Tổ chức làm thủ tục đón khách

- Hành khách có vé đi tàu hợp lệ được khuyến nghị đến làm thủ tục lên tàu trước giờ xuất bến 45 phút.
- Theo quy định hàng hải: Tất cả hành khách đi tàu yêu cầu mang theo giấy tờ tùy thân có ảnh nhận diện cá nhân như: (chứng minh nhân dân, hộ chiếu, bằng lái xe...) hoặc các giấy tờ có liên quan (có ảnh) để hoàn tất thủ tục đi tàu.
- Đối với trẻ em đi tàu người thân và/hoặc người giám hộ cần xuất trình giấy khai sinh của trẻ để hoàn tất thủ tục đi tàu.
- Trong trường hợp không có giấy tờ tùy thân phải có người bảo lãnh và phải có xác nhận của các cơ quan chức năng (công an, biên phòng...). Bộ phận kiểm soát sẽ tiến hành kiểm tra vé tàu và giấy tờ tùy thân. Bộ phận kiểm soát sẽ không giải quyết cho khách lên tàu khi hành khách không có vé hoặc tên trong vé không đúng với giấy tờ tùy thân.

II. Một số quy định lên tàu

- Quý khách có vé lên tàu ngồi đúng số ghế ghi trên vé.
- Trong suốt quá trình đi tàu Quý khách vui lòng giữ vé để kiểm soát.
- Hành lý xách tay miễn cước được quy định bao gồm (vali, túi xách, ba lô...) có trọng lượng dưới 15kg/khách. Những hành lý vượt quá trọng lượng miễn cước, hàng hóa đóng thùng, đóng gói, khách mang theo ký gửi ngoài khoang chứa hàng của Tàu vui lòng đóng phí cho số trọng lượng vượt quá theo biểu phí Mai Linh Express đã công bố.
- Đối với hành lý xách tay và tư trang Quý khách vui lòng tự bảo quản.
- Nhằm đảm bảo an toàn cho Quý khách, Quý khách chỉ được đi lại trong khoang tàu. Nếu xảy ra trường hợp nguy hiểm do vi phạm quy định này, Công ty sẽ được miễn trừ trách nhiệm trong trường hợp này.
- Không mang hàng có mùi hôi thối, hàng cấm như: chất nổ, chất gây cháy, hóa chất, ma túy, vũ khí và các hàng hóa khác bị cấm theo quy định hàng hải.
- Trong trường hợp bất khả kháng như thời tiết, kỹ thuật, an ninh quốc phòng... Công ty được quyền hủy hoặc thay đổi thời gian và lịch trình, mà không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào.

- Quý khách mua vé được hưởng chế độ bảo hiểm đúng quy định.

III. Tổ chức bán vé

1. Các loại vé được áp dụng:

- Trẻ em dưới 6 tuổi: miễn phí (đi cùng người lớn, và cùng ngồi ghế với người đi cùng).
- Trẻ em từ 6-12 tuổi: vé trẻ em (đi cùng người lớn).
- Người từ 12 tuổi trở lên: vé người lớn.

2. Các loại hạng vé áp dụng:

- Vé hạng nguyên thủ
- Vé hạng thương gia
- Vé hạng phổ thông.

3. Thời gian bán vé kết thúc: trước giờ tàu chạy 1 giờ.

IV. Các đối tượng được ưu tiên bán vé theo thứ tự sau đây

- Di chuyển bệnh nhân theo yêu cầu của cơ quan y tế.
- Thương binh, bệnh binh hạng 1 và hạng 2.
- Người trên 65 tuổi, người khuyết tật.
- Người đi cùng trẻ em dưới 24 tháng tuổi.
- Phụ nữ có thai.

V. Các quy định liên quan đến hoãn, hủy và hoàn vé đi tàu

- Vé đi tàu được giao tới hành khách dưới dạng vé in và vé điện tử, trong trường hợp bất khả kháng hoặc do các yếu tố khách quan Mai Linh Express quy định việc hoãn, hoãn và hủy vé đã mua như sau:

Hạng ghế	Đổi ngày/giờ		Đổi thông tin	
	Thời gian	Phí	Thời gian	Phí
Nguyên thủ	trước 6h	20%	trước 1h	miễn phí 1 lần
Thương gia	trước 6h	20%	trước 3h	miễn phí 1 lần
Phổ thông	trước 24	20%	trước 3h	miễn phí 1 lần

- Thay đổi loại vé người lớn/trẻ em miễn phí sẽ không hoàn chênh lệch nếu có.
 - Nếu số lượng vé nhiều hơn theo quy định trên, tùy vào tình hình thực tế Công ty sẽ có hướng giải quyết và hỗ trợ phù hợp đến Quý khách.
 - Riêng đối với hạng Nguyên Thủ, Thương gia sẽ được đổi thông tin trước 01 giờ tàu khởi hành gồm (Họ, Tên, số CMND). Hạng vé Nguyên Thủ cũng sẽ được đổi ngày, giờ, tuyến trước giờ khởi hành 3h.
- Trong các ngày Lễ, Tết sẽ không được đổi thông tin vé bao gồm: ngày, giờ, mà phải áp dụng chính sách hủy vé và đặt lại vé mới.

*** Điều kiện đổi, hủy vé:**

Số lượng vé	Phí đổi thông tin vé	Phí hủy vé	Thời gian	Số lần hủy / đổi
1 – 10 vé	Miễn phí	30%	Trước 48 giờ (2 ngày)	01

- Vé hành khách đã mua nhưng vì lý do nào đó hành khách không thể thực hiện chuyến đi thì phải trả vé trước giờ tàu chạy là 48h.

- Vé hành khách đã mua sau khi tàu rời bến sẽ không còn giá trị xuống tàu cũng như không được hoàn trả tiền vé.

- Trong những trường hợp bất khả kháng, thời tiết xấu, vì lý do kỹ thuật. Tàu không thể chạy, kế hoạch chạy tàu có thay đổi hoặc hủy chuyến, hành khách đã mua vé trong chuyến tàu đã thay đổi được bố trí ưu tiên sắp xếp chuyến tàu kế tiếp. Nếu hành khách không muốn tiếp tục hành trình sẽ được hoàn lại 100% tiền vé đã trả.

Thời gian hoàn tiền vé sẽ được làm thủ tục từ 15 đến 30 ngày kể từ thời gian hủy vé.

