

QUY ĐỊNH HÃNG TÀU CAO TỐC PHÚ QUỐC EXPRESS

1. Yêu cầu bắt buộc đối với hành khách đi tàu

Quý khách đi tàu vui lòng chuẩn bị sẵn: GIẤY TỜ TÙY THÂN (còn hạn sử dụng) + VÉ TÀU (hình vé điện tử hoặc vé giấy) + ĐEO KHẨU TRANG + KHAI BÁO Y TẾ trước khi xuống tàu. Công ty luôn cố gắng hỗ trợ khách hàng tối đa, nhưng trong trường hợp sai lệch bị cơ quan chức năng kiểm soát và không cho phép lên tàu thì vé sẽ không được hỗ trợ hoàn đổi.

2. Thời hạn đặt vé và thanh toán là bao lâu?

Công ty luôn khuyến khích hành khách đặt vé trước ngày khởi hành để tránh trường hợp hết vé do mua cận thời gian khởi hành.

3. Đặt vé có được chọn ghế hay không? Nên chọn ghế ở khu vực nào để ít say sóng?

- Quý khách được chọn chỗ ngồi, vui lòng liên hệ ngay với Nhân viên xuất để được hỗ trợ sau khi thanh toán thành công. Trong trường hợp Quý khách không có yêu cầu, chúng tôi sẽ xuất vé ngẫu nhiên.

- Để hạn chế say sóng, Quý khách nên lựa chọn các ghế có vị trí ở khoang giữa, tầng dưới.

4. Sự khác nhau giữa ghế PHỔ THÔNG và ghế VIP?

- Ghế VIP nằm ở khoang riêng biệt tầng trên với 18 – 30 ghế tùy tàu. Thiết kế bằng đệm bọc da cao cấp, to, rộng rãi có bệ gác chân; trang bị màn hình giải trí có tích hợp Game, Phim, Nhạc kèm tai nghe riêng từng ghế. Ghế có khả năng ngả 130 độ giúp hành khách ngả lưng một cách thoải mái. Ngoài ra, Quý khách được tặng kèm thêm 01 suất nước ngọt miễn phí.

- Khoang phổ thông sang trọng với 268 ghế có vách ốp da, sàn chống trơn và chống say sóng.

5. Quy định hoàn, đổi vé tàu Phú Quốc Express?

5.1 Áp dụng cho các tuyến:

- Phú Quốc // Rạch Giá
- Phú Quốc // Hà Tiên
- Rạch Giá // Nam Du
- Rạch Giá // Hòn Sơn
- Hòn Sơn // Nam Du

- Vé đổi mới có giá trị thấp hơn vé cũ, Công ty sẽ không hoàn trả lại phần chênh lệch với giá vé đã mua sau khi trừ phí đổi vé dựa trên giá vé niêm yết.

- Vé đổi mới có giá trị cao hơn vé cũ, khách hàng phải thanh toán phần chênh lệch với giá vé đã mua bao gồm phí đổi vé dựa trên giá vé niêm yết.

- **Các trường hợp tính vào đổi vé:** đổi hạng vé, đổi thông tin người đi (họ tên/năm sinh/số cmdn); đổi tuyến (hành trình); đổi số ghế.

- **Các trường hợp tính vào hoàn (hủy) vé:** Khách đã mua vé nhưng không có nhu cầu đi nữa và muốn yêu cầu hủy vé để hoàn lại tiền đã mua.

- Nếu các trường hợp đổi vé nhưng vé mới không còn (hết vé) thì quý Khách đổi sang chuyến tiếp theo hoặc áp dụng theo trường hợp hoàn (hủy vé).

- Thời gian gửi yêu cầu báo hoàn (hủy) và đổi vé: trong khung giờ làm việc từ 7:00 - 17:00 hàng ngày. Quý khách vui lòng gửi lại hình ảnh (hoặc file pdf) của vé đã mua qua kênh đã nhận vé trước đó (Email hoặc Zalo), không nhận báo qua điện thoại.

Quý khách xem thêm bảng biểu phí bên dưới để nắm rõ thông tin về quy định đổi và hoàn trả vé:

Số lượng vé	Phí đổi	Phí hoàn	Thời gian báo đổi	Thời gian báo hoàn	Số lần áp dụng
01 - 10	0%	20%	12 tiếng trước khởi hành	24 tiếng trước khởi hành	01

Đối với trường hợp trễ tàu (vé đã qua giờ khởi hành) phải báo trong 20 phút sau giờ khởi hành. Công ty hỗ trợ Quý Khách 20% để đổi sang chuyến đi sau cùng tuyến.

***Trong trường hợp tàu đi vào những ngày lễ tết hoặc hết vé (tàu đầy tải) thì các yêu cầu hủy vé hoặc thay đổi hành trình (đổi tuyến, giờ, ngày đi) trên vé đã đặt sẽ được tính phí 100%. Riêng đổi thông tin hành khách thì phí là 20%. Tuy nhiên, công ty sẽ hỗ trợ hoàn lại 70% nếu bán lại được vé đó cho khách khác. Phí phạt được tính dựa trên giá vé niêm yết.

5.2. Áp dụng cho các tuyến:

- Vũng Tàu // Côn Đảo
- Cần Thơ // Côn Đảo
- Cần Thơ // Trần Đề
- Trần Đề // Côn Đảo
- Phú Quốc // Cà Mau
- Phú Quốc // Nam Du
- Nam Du // Cà Mau

Các trường hợp tính vào hoàn (hủy) vé: đổi thời gian khởi hành; hoặc khách đã mua về nhưng không có nhu cầu đi nữa và muốn yêu cầu hủy vé để được hoàn lại tiền vé đã mua.

Thời gian báo hoàn (hủy): trong khung giờ làm việc từ 7:00 - 17:00 hàng ngày. Quý khách vui lòng gửi lại hình ảnh (hoặc file pdf) của vé đã mua qua kênh đã nhận vé trước đó (Email hoặc Zalo), không nhận báo qua điện thoại.

Quý khách xem thêm bảng biểu phí bên dưới để nắm rõ thông tin về quy định đổi và hoàn trả vé:

Số lượng vé	Phí hoàn	Thời gian báo hoàn	Số lần áp dụng
01 - 10	30%	48 tiếng trước khởi hành	01

Đối với trường hợp trễ tàu (vé đã qua giờ khởi hành) phải báo trong 20 phút sau giờ khởi hành. Công ty hỗ trợ Quý Khách 20% để đổi sang chuyến đi sau cùng tuyến.

***Trường hợp trễ tàu (vé đã qua giờ khởi hành): Công ty hỗ trợ hủy vé cũ với phí là 50% trên giá vé niêm yết đã mua với điều kiện Quý khách phải mua lại về mới đi chuyến tiếp theo.

***Lưu ý:** Quý khách phải liên hệ báo lại với nhân viên xuất vé trong thời gian không quá 30 phút kể từ khi tàu rời bến. Vì lý do nào đó mà Quý khách không thể tiếp tục hành trình thì tiền vé sẽ không được hoàn trả.

6. Khi mất giấy tờ tùy thân thì làm sao để được lên tàu?

- Khi lên tàu, hành khách bắt buộc phải xuất trình một trong các giấy tờ tùy thân sau: CMND/ Thẻ căn cước/ Hộ chiếu/ Giấy phép lái xe/ Giấy khai sinh đối với trẻ em, hoặc giấy tờ tùy thân có ảnh khác do nhà nước cấp. **Sử dụng bản gốc bằng giấy và còn hạn sử dụng.**

- Trẻ em từ 6 đến 11 tuổi **bắt buộc phải mua vé TRẺ EM**, quý khách cần cung cấp HỌ TÊN + NĂM SINH + ĐỊA CHỈ THƯỜNG TRÚ khi mua vé cho bé.

- Bé có thể sử dụng Giấy khai sinh hoặc Hộ chiếu để đi tàu.

7. Ở cảng tàu có chỗ gửi xe máy, ô tô không?

Có chỗ gửi xe (miễn phí hoặc mất phí) tại mỗi Cảng xuất bến, hoặc dịch vụ nhà dân gần đó. Quý khách nên ra sớm để đăng ký gửi xe tránh hết chỗ.

8. Phí gửi xe máy, xe đạp theo các tuyến?

****Lưu ý:**

- Biểu phí vận chuyển xe máy theo tàu cao tốc Phú Quốc Express trong bảng bên dưới là áp dụng cho 1 lượt (chặng).

- Quý khách cần liên hệ với nhân viên book vé nếu có nhu cầu gửi xe đi kèm.

Tuyến áp dụng	Loại xe	Baga tàu	Bốc xếp	Tổng phí
Rạch Giá - Phú Quốc (hoặc ngược lại)	Xe đạp	50,000	20,000	70,000
	Xe số (Wave, Sirius, Blade, Jupiter,...)	100,000	60,000	160,000
	Xe tay ga nhỏ (Vision, Attila, Exciter, Lead, Airblade,...)	110,000	80,000	190,000
	Xe tay ga lớn (SH, Vespa,...)	150,000	100,000	250,000
	Xe mô tô	150,000	200,000	350,000
Phú Quốc - Hà Tiên (hoặc ngược lại)	Xe đạp	30,000	20,000	50,000
	Xe số (Wave, Sirius, Blade, Jupiter,...)	90,000	60,000	150,000
	Xe tay ga nhỏ (Vision, Attila, Exciter, Lead, Airblade,...)	110,000	80,000	190,000
	Xe tay ga lớn (SH, Vespa,...)	120,000	100,000	220,000
	Xe mô tô	150,000	200,000	350,000
Phú Quốc - Nam Du	Xe đạp	140,000	40,000	180,000
	Xe số (Wave, Sirius, Blade, Jupiter,...)	175,000	60,000	235,000
Phú Quốc - Cà Mau	Xe tay ga nhỏ (Vision, Attila, Exciter, Lead, Airblade,...)	210,000	80,000	290,000
	Xe tay ga lớn (SH, Vespa,...)	245,000	100,000	345,000
Cà Mau - Nam Du (hoặc các chiều ngược lại)	Xe mô tô	280,000	200,000	480,000

- Hiện tại hãng tàu cao tốc Phú Quốc Express chỉ nhận chuyên chở hành khách là chủ yếu, hoặc xe máy (xe đạp) đi kèm với số lượng hạn chế, tàu không

vận chuyển được xe hơi. Các trường hợp gửi hàng hóa khác (lương thực, thuốc men, quần áo, động vật nuôi,...), Quý khách vui lòng liên hệ nhân viên thu бага trực tiếp tại tàu.

- Hành khách có gửi xe máy đi kèm được yêu cầu có mặt tại tàu trước 45 phút khởi hành để thanh toán phí gửi xe. Các trường hợp khách đi quá cận giờ sẽ bị từ chối vận chuyển nếu không kịp giờ bốc xếp xe lên tàu.

- Phí vận chuyển xe có thể thay đổi tùy vào loại/ kích thước xe.

9. Các loại hành lý nào không được mang lên tàu? Khối lượng hành lý tối đa được mang theo?

- Các hành lý dễ gây cháy nổ (như xăng, dầu, gas và một số loại hóa chất khác), các loại gia súc – gia cầm, các loại trái cây có mùi, và các chất cấm theo quy định của Nhà nước.

- Với mỗi vé, hành khách được mang theo hành lý dưới 20kg. Hành khách có thể trả thêm phí đối với các loại hàng hóa cồng kềnh hoặc vượt trọng lượng cho phép.

10. Từ cảng Bãi Vòng đến trung tâm thị trấn Dương Đông bao xa? Có xe trung chuyển không?

- Từ cảng Bãi Vòng đến Dương Đông khoảng 15 km, quý khách có thể di chuyển bằng taxi, xe bus, xe ôm,... Hoặc liên hệ trực tiếp với nhân viên dưới tàu để mua vé xe trung chuyển.

- Mức phí dao động từ 40.000đ – 200.000đ/ khách tùy phương tiện và vị trí đến.

11. Từ thành phố Sóc Trăng đến cảng Trần Đề bao xa? Có xe trung chuyển liên kết không?

Từ thành phố Sóc Trăng đến cảng Trần Đề khoảng 35 km. Quý khách cần liên hệ với nhân viên book vé để được hỗ trợ đăng ký xe trung chuyển khi mua vé tàu. Xe trung chuyển đón khách tại một điểm duy nhất: 52 Võ Thị Sáu, Phường 3, Thành phố Sóc Trăng, Tỉnh Sóc Trăng lúc 7:00 sáng vào những ngày tàu chạy. Giá xe trung chuyển 40,000đ/ vé/ lượt.

12. Từ trung tâm Côn Đảo ra Bến Tàu Côn Đảo bao xa? Có xe trung chuyển không?

Từ trung tâm Côn Đảo ra Bến Tàu Côn Đảo khoảng 12km. Có xe trung chuyển rước khách dọc theo trục đường chính ra bến tàu (và ngược lại) trước 60 phút giờ khởi hành. Giá vé là 40.000 đ/ vé/ lượt. Quý khách cần liên hệ với nhân viên book vé để được hỗ trợ đăng ký xe trung chuyển khi mua vé tàu.

13. Hành khách có được mang theo thú cưng (chó, mèo cảnh) lên tàu không?

- Quý khách được mang thú cưng như chó, hoặc mèo đi cùng. Hãy đảm bảo rằng chó, mèo của quý khách có lồng nhốt riêng biệt. Quý khách không được mang chó mèo vào khoang hành khách mà bắt buộc phải để ngoài khoang hành khách.

- Các nơi có thể để chó mèo như: Chỗ để xe máy phía sau tàu hoặc trên boong tàu. Quý khách tự bảo quản thú cưng, nhà tàu không chịu bất kỳ trách nhiệm nào trong việc trông coi thú cưng hay bồi thường nếu xảy ra thiệt hại đối với thú cưng của quý khách.

*** Có những hình thức nhận vé tàu nào?

- Nhận vé tàu điện tử dưới dạng file PDF hoặc JPG qua Email, Zalo, ...

- Nhận vé tàu bằng giấy tại Văn Phòng Vé Tàu Phú Quốc Express, số 90 Trần Hưng Đạo, Phường Dương Đông, Thành phố Phú Quốc, Tỉnh Kiên Giang



THẺ LÊN TÀU / BOARDING PASS



TIA.0429 / 1717460 / 20230124PQ-RG0006

Họ tên/Name : ██████████

CCCD / Passport : ██████████

Ghế-Tàu / Seat-Ferry : **A09-PHÚ QUỐC EXPRESS 6**

Ngày-Giờ/Date-Time : **24-01-2023 07:10**

Tuyến/Route : **PHÚ QUỐC->RẠCH GIÁ**

Giá-Loại vé/Price-Type : **340,000 VNĐ /NL**

Vui lòng có mặt 45' trước giờ tàu khởi hành tại
Please be presented 45 minutes before departure at

CẢNH BÃI VÒNG

Giá vé đã bao gồm thuế & bảo hiểm đi tàu./Price include VAT
and on-board insurance

Tra cứu hóa đơn điện tử tại <https://hoadon.phuquocexpress.com>;

Mã tra cứu: **MOGJ19N4L818** (có giá trị sau ngày khởi hành)
01

Trình khai báo y tế khi lên tàu, hoặc khai báo tại địa chỉ <https://tokhaiyte.vn>