

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

**HỢP ĐỒNG NGUYÊN TẮC CUNG CẤP DỊCH VỤ DU LỊCH**

(Số: ...../2026/HĐNT/VAH-...)

- Căn cứ Luật Thương mại số 36/2005/QH11 và Luật Du lịch số 09/2017/QH14;
- Căn cứ vào nhu cầu và năng lực của hai bên.

Hôm nay, ngày .... tháng .... năm 2026, tại Hà Nội, chúng tôi gồm có:

**BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ (BÊN A):**

- Người đại diện: ..... Chức vụ: .....
- Địa chỉ: .....
- Mã số thuế: .....

**BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ (BÊN B): CÔNG TY CỔ PHẦN UMOVE (Sở hữu và vận hành thương hiệu Vietnam Adventure Hub - VAH)**

- Người đại diện: Ông Trần Trung Kiên Chức vụ: Phó giám đốc  
*Theo giấy ủy quyền số UQ-UM001/2026 ngày 01 tháng 02 năm 2026.*
- Địa chỉ: Thôn An Trai, Xã Vân Canh, Huyện Hoài Đức, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- Mã số thuế: 0103703999
- Tài khoản Ngân hàng: 0451001696996  
Tại: Ngân Hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Vietcombank - Chi nhánh Thành Công - Hà Nội.

Sau khi bàn bạc, hai Bên thống nhất ký kết Hợp đồng Nguyên tắc với các điều khoản sau:

**ĐIỀU 1: PHẠM VI HỢP TÁC**

1.1. Bên A lựa chọn Bên B là đơn vị cung ứng và tổ chức thực địa (Operator) cho các chương trình du lịch, dịch vụ lữ hành, sự kiện và các hoạt động trải nghiệm (sau đây gọi chung là “Dịch vụ”) cho khách hàng của Bên A.

1.2. Phạm vi dịch vụ bao gồm nhưng không giới hạn ở: Các tour du lịch trọn gói, tour mạo hiểm, dã ngoại, thể thao, team-building, sự kiện (MICE), dịch vụ vận chuyển, lưu trú và các dịch vụ lữ hành khác theo yêu cầu cụ thể của Bên A.

1.3. Chi tiết chương trình: Nội dung chi tiết về lịch trình, tiêu chuẩn dịch vụ (khách sạn, bữa ăn, vận chuyển), các hoạt động cụ thể và giá dịch vụ cho từng đoàn khách sẽ được quy định cụ thể tại các Phụ lục hợp đồng hoặc Xác nhận đặt dịch vụ (Booking Confirmation) đính kèm. Các Phụ lục/Xác nhận này là bộ phận không thể tách rời của Hợp đồng nguyên tắc này.

## **ĐIỀU 2: BẢO MẬT THÔNG TIN VÀ CHỐNG CẠNH TRANH**

### 2.1. Bảo mật dữ liệu kinh doanh:

- Phạm vi bảo mật: Hai Bên cam kết bảo mật tuyệt đối toàn bộ thông tin trao đổi trong quá trình hợp tác, bao gồm nhưng không giới hạn ở: Cấu trúc giá Net B2B, chiến lược đại lý, danh sách thông tin khách hàng (Họ tên, số điện thoại, hộ chiếu/CCCD, thông tin sức khỏe cá nhân) và các tài liệu thiết kế tour độc quyền do hai bên cung cấp cho nhau.
- Thời hạn bảo mật: Nghĩa vụ bảo mật này có hiệu lực trong suốt thời hạn hợp đồng và tiếp tục kéo dài thêm 03 (ba) năm kể từ ngày hợp đồng này chấm dứt.

### 2.2. Nguyên tắc "White-label":

- Nhận diện thương hiệu: Khi vận hành các đoàn khách theo yêu cầu "White-label" của Bên A, toàn bộ nhân sự của Bên B (bao gồm Điều phối viên, Hướng dẫn viên, Trưởng đoàn, Hậu cần, Porter) khi tiếp xúc với khách hàng phải sử dụng đồng phục, cờ tour, thẻ tên, hoặc biển đón có logo nhận diện của Bên A. Trong trường hợp Bên A không cung cấp kit ấn phẩm thương hiệu, nhân sự của Bên B bắt buộc phải sử dụng trang phục trung tính (trơn, không có logo của Umove/VAH).
- Công cụ và Phương tiện: Các phương tiện vận chuyển, trang thiết bị chuyên dụng (xe đạp, thuyền SUP/Kayak, lều trại) nếu có hiển thị logo Umove/VAH phải được che chắn hoặc thay thế bằng nhận diện của Bên A (nếu Bên A có yêu cầu bằng văn bản và chịu chi phí vật phẩm thay thế).
- Ngôn từ giao tiếp: Nhân sự của Bên B tuyệt đối không được tự giới thiệu mình là người của Umove/VAH, không nhắc đến thương hiệu Umove/VAH trước mặt khách hàng, và luôn khẳng định mình là đội ngũ thực hiện dịch vụ được ủy quyền của Bên A.

### 2.3. Cam kết không tiếp cận và Chống cạnh tranh trực tiếp:

- Không thu thập dữ liệu trái phép: Bên B và đội ngũ nhân sự của mình tuyệt đối không được chủ động xin thông tin liên lạc cá nhân (Số điện thoại, Facebook, Zalo, Email, Instagram...) của khách hàng do Bên A gửi sang dưới bất kỳ hình thức nào (trừ trường hợp khẩn cấp phục vụ công tác an toàn, cứu hộ cứu nạn trên tuyến tour mạo hiểm).
- Không chào mời trực tiếp: Bên B không được phát tờ rơi, namecard, tặng quà có thông tin liên hệ của Umove/VAH, hoặc điều hướng khách hàng quét mã QR dẫn về hệ thống kênh truyền thông (Website/Fanpage) của Umove/VAH.
- Chống cạnh tranh: Trong vòng 24 (hai mươi tư) tháng kể từ ngày kết thúc tour, Bên B không được phép tiếp cận, chào mời dịch vụ, hoặc ký kết hợp đồng cung cấp dịch vụ trực

tiếp với chính các khách hàng (cá nhân hoặc tổ chức/doanh nghiệp) nằm trong danh sách đoàn do Bên A đã giao dịch, trừ khi có sự đồng ý bằng văn bản của Bên A.

#### 2.4. Chế tài xử lý vi phạm

- Nếu Bên B bị phát hiện vi phạm bất kỳ khoản nào tại Điều 2 (có bằng chứng bằng hình ảnh, video hoặc phản hồi bằng văn bản từ phía khách hàng), Bên B phải chịu phạt 100% giá trị hợp đồng của đoàn khách đó, đồng thời bồi thường toàn bộ thiệt hại thực tế phát sinh cho Bên A (nếu có).
- Nếu nhân sự của Bên B tự ý vi phạm (như tự ý xin số điện thoại khách để làm việc riêng), Bên B có trách nhiệm kỷ luật, thay thế nhân sự ngay lập tức và chịu trách nhiệm liên đới trước Bên A theo mức phạt nêu trên.

### **ĐIỀU 3: CHÍNH SÁCH BÁO GIÁ VÀ XÁC NHẬN DỊCH VỤ**

Bên B sẽ cung cấp báo giá cho Bên A theo hai loại hình sau:

#### 3.1. Loại 1: Báo giá Tour cố định (Sản phẩm định kỳ):

- Áp dụng cho các sản phẩm tour đặc trưng, có lịch trình và tiêu chuẩn dịch vụ cố định mà Bên B đã xây dựng.
- Bên B cung cấp Bảng giá Net (B2B Rate) theo năm hoặc theo mùa. Bảng giá này có hiệu lực trong suốt thời hạn được ghi trên báo giá, trừ trường hợp có biến động lớn về giá thị trường (xăng dầu, vé tham quan) và sẽ được Bên B thông báo trước ít nhất 30 ngày.

#### 3.2. Loại 2: Báo giá theo yêu cầu phát sinh (Sản phẩm Tailor-made):

- Áp dụng cho các yêu cầu mới, tour thiết kế riêng, sự kiện hoặc các dịch vụ không nằm trong danh mục sản phẩm cố định.
- Bên A gửi yêu cầu chi tiết (về số lượng, thời gian, tiêu chuẩn dịch vụ). Bên B sẽ nghiên cứu và gửi báo giá riêng lẻ cho từng yêu cầu trong vòng 24 giờ làm việc.

3.3. Quy trình xác nhận: Đối với cả hai loại báo giá, dịch vụ chỉ được coi là xác lập sau khi Bên A gửi "Yêu cầu đặt dịch vụ" (Booking) và Bên B gửi lại "Xác nhận đặt dịch vụ" (Booking Confirmation) qua email/văn bản.

3.4. Tính pháp lý của Phụ lục: Mỗi chương trình tour được xác nhận sẽ được coi là một Phụ lục hợp đồng riêng biệt. Nội dung trong Phụ lục sẽ ưu tiên áp dụng nếu có sự khác biệt so với các điều khoản chung trong Hợp đồng nguyên tắc (ví dụ: quy định riêng về đặt cọc hoặc hủy tour cho các tuyến đặc biệt).

### **ĐIỀU 4: GIÁ CẢ VÀ ĐIỀU KHOẢN THANH TOÁN**

4.1. Giá dịch vụ: Được căn cứ theo báo giá của từng loại hình tại Điều 3.

#### 4.2. Quy định đặt cọc:

- Đối với các Booking có giá trị từ 10.000.000 VNĐ (Mười triệu đồng) trở lên: Bên A đặt cọc 50% tổng giá trị dịch vụ ngay sau khi nhận được xác nhận đặt dịch vụ từ Bên B.
- Đối với các Booking có giá trị dưới 10.000.000 VNĐ (Mười triệu đồng): Bên A không cần đặt cọc, thanh toán 100% sau khi kết thúc chương trình.

4.3. Thanh toán quyết toán: Bên A có trách nhiệm thanh toán toàn bộ giá trị còn lại (hoặc toàn bộ giá trị tour đối với booking không đặt cọc) cho Bên B chậm nhất là 07 (bảy) ngày sau khi:

- Chương trình du lịch/dịch vụ kết thúc; và
- Bên A nhận được Biên bản thanh lý cùng Hóa đơn tài chính hợp lệ từ Bên B.

### **ĐIỀU 5: TRÁCH NHIỆM VẬN HÀNH VÀ AN TOÀN**

#### 5.1. Chất lượng vận hành và an toàn:

- Bên B chịu trách nhiệm toàn bộ về chất lượng nhân sự (HDV, nhân viên kỹ thuật), chất lượng trang thiết bị chuyên dụng và tính an toàn của chương trình đã cam kết.
- Bên B có quyền điều chỉnh lộ trình, thay đổi hoặc hủy bỏ một phần hoạt động nếu có các yếu tố bất khả kháng (thiên tai, lũ quét, điều kiện thời tiết nguy hiểm) hoặc khi sức khỏe khách hàng không đảm bảo để tiếp tục tham gia.

#### 5.2. Bảo hiểm du lịch:

- Bên B có trách nhiệm trực tiếp mua bảo hiểm du lịch nội địa cho tất cả khách hàng của Bên A tham gia chương trình.
- Mức bồi thường bảo hiểm tối thiểu là 100.000.000đ/người/vụ. Trường hợp có yêu cầu mức bảo hiểm cao hơn, hai bên sẽ thỏa thuận riêng bằng văn bản/phụ lục.

#### 5.3. Trách nhiệm khi xảy ra sự cố/tai nạn:

Trong trường hợp xảy ra tai nạn hoặc sự cố ảnh hưởng đến sức khỏe, tính mạng của du khách trên tour, Bên B chịu các trách nhiệm sau:

- Sơ cứu và Cấp cứu: Ngay lập tức triển khai các biện pháp sơ cứu tại chỗ và nhanh chóng đưa du khách đến cơ sở y tế gần nhất. Bên B chịu trách nhiệm chi trả các chi phí sơ cấp cứu khẩn cấp tại hiện trường.
- Thông báo sự cố: Thông báo ngay lập tức cho đầu mối phụ trách của Bên A để cùng phối hợp xử lý và thông tin cho người thân của du khách.
- Phối hợp bảo hiểm: Cung cấp đầy đủ các giấy tờ liên quan (biên bản hiện trường, báo cáo sự cố, danh sách đoàn...) và phối hợp chặt chẽ với đơn vị bảo hiểm để làm thủ tục bồi thường cho du khách theo đúng quy định.
- Trách nhiệm pháp lý:

- Nếu tai nạn xảy ra do lỗi trực tiếp của Bên B (thiết bị lỗi, HDV sai quy trình an toàn...): Bên B chịu trách nhiệm bồi thường các chi phí phát sinh thực tế ngoài phạm vi chi trả của bảo hiểm.
- Nếu tai nạn xảy ra do sự bất cẩn của du khách (không tuân thủ hướng dẫn an toàn, tự ý tách đoàn...) hoặc do yếu tố bất khả kháng: Bên B có trách nhiệm hỗ trợ tối đa về nhân lực và thủ tục, nhưng không chịu trách nhiệm bồi thường tài chính ngoài mức bảo hiểm đã mua.

## **ĐIỀU 6: CHÍNH SÁCH HOÃN, DỜI VÀ HỦY DỊCH VỤ**

Mọi yêu cầu thay đổi, hoãn, dời hoặc hủy bỏ dịch vụ từ phía Bên A phải được thông báo bằng văn bản hoặc email hệ thống và chỉ có hiệu lực sau khi có xác nhận phản hồi từ Bên B.

### **6.1. Quy định về Hủy dịch vụ:**

Trường hợp Bên A chủ động hủy toàn bộ hoặc một phần dịch vụ, mức phạt hủy được tính trên tổng giá trị dịch vụ của đoàn khách và căn cứ vào thời điểm Bên B nhận được thông báo:

- Trước ngày thực hiện từ 30 ngày trở lên: Không mất phí phạt (Bên A chịu các chi phí thực tế của bên thứ ba không thể hoàn lại nếu có).
- Trong vòng từ 15 đến 29 ngày trước ngày thực hiện: Phí phạt bằng 50% tổng giá trị dịch vụ.
- Trong vòng từ 08 đến 14 ngày trước ngày thực hiện: Phí phạt bằng 75% tổng giá trị dịch vụ.
- Trong vòng 07 ngày trước ngày thực hiện hoặc Không đến (No-show): Phí phạt bằng 100% tổng giá trị dịch vụ.

### **6.2. Quy định về Hoãn, Dời ngày thực hiện dịch vụ:**

- Bên A được hỗ trợ dời ngày thực hiện dịch vụ miễn phí 01 (một) lần nếu thông báo bằng văn bản/email cho Bên B trước ít nhất 10 (mười) ngày so với ngày thực hiện dự kiến (tùy thuộc vào tình trạng trống và khả năng cung ứng dịch vụ của Bên B).
- Trong mọi trường hợp hoãn, dời ngày, Bên A phải chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ các chi phí phát sinh thực tế từ các nhà cung cấp phụ trợ (nếu có) do việc thay đổi ngày tổ chức gây ra.
- Nếu Bên A yêu cầu hoãn, dời ngày thực hiện dịch vụ dưới 07 (bảy) ngày trước ngày thực hiện, trường hợp này sẽ được tính là Hủy dịch vụ và áp dụng mức phạt hủy 100% theo quy định tại Khoản 6.1.

### **6.3. Trường hợp Bất khả kháng (Thiên tai, bão lũ, dịch bệnh, lệnh cấm của chính quyền):**

- Trường hợp không thể thực hiện dịch vụ do yếu tố bất khả kháng, hai Bên ưu tiên phối hợp để hoãn và dời ngày thực hiện sang thời điểm thích hợp mà không chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho nhau.

- Trường hợp không thể dời ngày và bắt buộc phải hủy dịch vụ, Bên B sẽ hoàn trả lại số tiền Bên A đã thanh toán sau khi trừ đi các chi phí thực tế đã chi trả cho bên thứ ba và không thể thu hồi được (Bên B có trách nhiệm cung cấp chứng từ minh bạch để chứng minh).

## **ĐIỀU 7: ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP**

### 7.1. Hiệu lực hợp đồng:

- Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày ký và có giá trị trong vòng 01 (một) năm.
- Hợp đồng sẽ tự động gia hạn cho các năm tiếp theo nếu trong vòng 30 ngày trước khi hết hạn, không bên nào có thông báo bằng văn bản về việc chấm dứt hợp đồng.

### 7.2. Giải quyết khiếu nại về chất lượng dịch vụ:

- Mọi khiếu nại về chất lượng tour phải được Bên A phản hồi cho Bên B bằng văn bản/email trong vòng 72 giờ (03 ngày) kể từ khi kết thúc chương trình.
- Bên B có trách nhiệm phản hồi và phối hợp giải quyết trong vòng 24 giờ làm việc. Căn cứ giải quyết dựa trên: Nhật ký tour của HDV, biên bản hiện trường (nếu có) và xác nhận của khách hàng/trưởng đoàn tại thời điểm xảy ra sự việc.

### 7.3. Quyền sở hữu trí tuệ và hình ảnh:

- Bên B có quyền sử dụng các hình ảnh, video clip được ghi lại trong quá trình tour (không vi phạm quyền riêng tư của khách) cho mục đích lưu trữ và báo cáo nội bộ.
- Trường hợp Bên B muốn sử dụng hình ảnh khách hàng của Bên A để quảng bá trên website/fanpage của hệ thống Umove/VAH, Bên B phải xin ý kiến và được sự đồng ý bằng văn bản của Bên A.
- Các lịch trình tour độc quyền (Tailor-made) do Bên B thiết kế cho Bên A được coi là tài sản trí tuệ của Bên B, Bên A không được tự ý cung cấp lịch trình chi tiết này cho bên thứ ba để tổ chức mà không có sự đồng ý của Bên B.

### 7.4. Chấm dứt hợp đồng:

- Mỗi bên có quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng trước thời hạn nhưng phải thông báo bằng văn bản cho bên kia trước ít nhất 30 ngày.
- Tại thời điểm chấm dứt, hai bên phải hoàn tất các nghĩa vụ về quyết toán tài chính và các booking đang còn dang dở.

### 7.5. Giải quyết tranh chấp:

- Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh tranh chấp, hai bên ưu tiên giải quyết thông qua thương lượng và hòa giải trên tinh thần hợp tác.

- Trường hợp thương lượng không thành công, tranh chấp sẽ được đưa ra giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền tại Thành phố Hà Nội. Phán quyết của Tòa án là cuối cùng và các bên có nghĩa vụ thi hành. Chi phí án phí do bên có lỗi chịu trách nhiệm.

Hợp đồng được lập thành 02 bản, mỗi Bên giữ 01 bản có giá trị pháp lý như nhau.

**ĐẠI DIỆN BÊN A**

**ĐẠI DIỆN BÊN B**