

ANHANG 1: ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DES LOTUSOCETY-PROGRAMMS

Das Lotusociety-Programm ist ein exklusives Vorteilsprogramm für Privatkunden von Vietnam Airlines, die die spezifischen Voraussetzungen für die jeweiligen Produktgruppen erfüllen. Mit der Teilnahme am Lotusociety-Programm sowie der Nutzung von Produkten wie LotuStudents, LotuSociates, Lotus Industry oder anderer stufenweise eingeführter Angebote des Lotusociety-Programms erklärt sich der Kunde mit den nachstehenden Bedingungen und Konditionen einverstanden.

Artikel 1. Begriffsbestimmungen und Abkürzungen

Im Rahmen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten folgende Begriffe:

- 1.1. VN: ist die Abkürzung für Vietnam Airlines JSC.
- 1.2. BL: ist die Abkürzung für Pacific Airlines
- 1.3. OV: ist die Abkürzung für Vasco
- 1.4. Lotusociety: Das Programm Lotusociety

Artikel 2. Allgemeine Bedingungen für das Lotusociety-Programm

- 2.1. Das Lotusociety-Programm richtet sich an Mitglieder des Lotusmiles-Programms von Vietnam Airlines. Falls der Kunden noch kein Mitglied sind, registrieren Sie sich bitte unter folgendem Link: <http://www.vietnamairlines.com/lotusmiles/enroll-new>
- 2.2. Kunden, die an Lotusociety teilnehmen und dessen Vorteile nutzen, behalten weiterhin alle Rechte gemäß der Bestimmungen des Lotusmiles-Programm.
- 2.3. Detaillierte Informationen zu Freigepäck und Zusatzleistungen, die im Beförderungsservice enthalten sind, werden dem Kunden während der Flugbuchung klar und transparent mitgeteilt.
- 2.4. Besondere Flug Deals und Leistungen jedes Produkts werden auf der offiziellen Website veröffentlicht www.vietnamairlines.com, sichtbar im Bereich „Besondere Flug Deals“ unter „Planen & Buchen“).
- 2.5. Die Frist für die Ticketausstellung ist 31/12 jedes Jahr. Falls die Kunden die Anzahl der Vorteilstickets in einem Kalenderjahr nicht nutzen, werden die verbleibenden Tickets nicht an das nächste Kalenderjahr übertragen.

Artikel 3. Individuelle Bedingungen für jedes Produkt

- 3.1. LotuStudents
 - a. Anwendbares Objekt: Schüler und Studierende im Alter von 18 bis einschließlich 26 Jahren.
 - b. Teilnahmevoraussetzungen: Schüler und Studierende verfügen gültigen Nachweis durch eines der folgenden Dokumente: Studentenausweis, Zulassungsbescheid, Visum für Auslandsstudium, Teilnahmebestätigung oder andere gleichwertige Unterlagen
 - c. Anwendbarer Reiseroute:

- Flüge innerhalb Vietnams, durchgeführt von VN, 0V oder BL
- Internationale Flüge von/nach Vietnam, durchgeführt von VN (nicht gültig für mehrere Ziele).
- d. Bearbeitungsfrist für die Anmeldung: Maximal 3 Werktage nach vollständigem Eingang der Anmeldeunterlagen bei VN.
- e. Maximale Anzahl von Tickets/Jahr: Unbegrenzt
- f. Nicht gültig in dem Hochsaison-Zeitraum. Details zum Hochsaison-Zeitraum unter: <https://www.vietnamairlines.com/de/de/plan-book/lotustudents-offers>
- g. Anmeldeverfahren und Buchungsanleitung: Besuchen Sie die Website: <https://www.vietnamairlines.com/de/de/plan-book/uu-dai-cho-hoc-sinh-sinh-vien-LotuStudents> (sichtbar im Bereich „Besondere Flug Deals“ unter „Planen & Buchen“)

3.2. LotuSociates

- a. Anwendbares Objekt: Leitungspersonal und Mitarbeiter von Unternehmen, Behörden oder Organisationen, die eine geschäftliche oder strategische Partnerschaft mit VNA unterhalten (nachfolgend „Organisation“ genannt), bei erfolgreicher Registrierung und Genehmigung durch VN.
- b. Teilnahmevoraussetzungen für Organisationen:
 - Die Organisation hat eine strategische Partnerschaft mit VN abgeschlossen.
 - Die Organisation verfügt über ein bestehendes Großkundenabkommen (Corporate Account) mit VN.
 - Die Organisation liefert derzeit Waren oder erbringt Dienstleistungen für VN.
 - Die Organisation hat Kooperations- oder Sponsoringvereinbarungen mit VN abgeschlossen.
 - Andere Organisationen gemäß spezifischer Genehmigung durch die zuständige Instanz von VN.
- c. Anwendbarer Reiseroute:
 - Flüge innerhalb Vietnams, durchgeführt von VN, 0V oder BL
 - Internationale Flüge von/nach Vietnam, durchgeführt von VN (nicht gültig für mehrere Ziele).
- d. Das Programm gilt nicht für: Nicht gültig für Behörden oder Organisationen gemäß Abschnitt 3.3b dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen. (Weitere Informationen finden Sie im Lotus Industry-Programm).
- e. Bearbeitungsfrist für die Anmeldung: Maximal 05 Werktage nach vollständigem Eingang der Anmeldeunterlagen bei VN.
- f. Maximale Anzahl an Ermäßigungstickets:
 - Maximal 05 Tickets für jedes Leitungspersonal, Mitarbeiter pro Jahr, gültig für die eigene Person und begleitende Angehörige.

- Hinweis: In jedem Reservierungscode (PNR) muss die Leitungspersonal und Mitarbeiter der Organisation enthalten sein
- g. Nicht gültig in dem Hochsaison-Zeitraum. Details zur regelmäßigen Aktualisierung unter folgendem Link:
<https://www.vietnamairlines.com/de/de/plan-book/uu-dai-cho-nhan-vien-LotuSociates>
- h. Anmelungsverfahren und Buchungsanleitung: Besuchen Sie bitte <https://www.vietnamairlines.com/de/de/plan-book/uu-dai-cho-nhan-vien-LotuSociates> (sichtbar im Bereich "Besondere Flug Deals" unter „Planen & Buchen“)

3.3. LotusIndustry

- a. Anwendbares Objekt: Leitungspersonal und Mitarbeiter sowie deren Angehörige mit offiziellem Arbeitsvertrag bei Partnerbehörden und -einheiten von VNA, Einheiten innerhalb der Produktions- und Geschäftsprozesse von VNA oder Organisationen der Luftfahrtindustrie gemäß Abschnitt 3.3.b, bei erfolgreicher Anmeldung und Genehmigung durch VN.
- b. Teilnahmevoraussetzungen:

Sind Behörden, Einheiten oder Organisationen innerhalb des vietnamesischen Marktes, einschließlich:

- Vietnamesische Zivilluftfahrtbehörde
 - Vietnamesische Flugsicherungsbehörde und ihre zugehörigen Behörden und Einheiten
 - Vietnamesische Flughafenbehörde und ihre zugehörigen Behörden und Einheiten
 - Reisebüro und Reisegesellschaft im VN-Vertriebsnetz
 - Einwanderungspolizei an Flughäfen mit strategischer Partnerschaft mit VN.
- c. Anwendbarer Reiseroute:
 - Flüge innerhalb Vietnams, durchgeführt von VN, 0V oder BL
 - Internationale Flüge von/nach Vietnam, durchgeführt von VN (nicht gültig für mehrere Ziele).
 - d. Bearbeitungsfrist für die Anmeldung: Maximal 5 Werktage nach vollständigem Eingang der Registrierungsunterlagen bei VN.
 - e. Maximale Anzahl von Tickets/Jahr:
 - Jede Person (Leitungspersonal und Mitarbeiter oder Verwandter eines Leitungspersonals, Mitarbeiter) erhält bis zu 05 Ermäßigungstickets/Jahr
 - Jede Buchung darf nur 01 Person enthalten.
 - f. Nicht gültig in dem Hochsaison-Zeitraum. Die aktuellen Hochsaisonzeiten werden regelmäßig unter folgendem Link veröffentlicht:
<https://www.vietnamairlines.com/de/de/plan-book/uu-dai-cho-nhan-vien-Lotusindustry>

- g. Anmelungsverfahren und Buchungsanleitung: Besuchen Sie bitte <https://www.vietnamairlines.com/de/de/plan-book/uu-dai-cho-nhan-vien-Lotusindustry> (sichtbar im Bereich "Besondere Flug Deals" unter „Planen & Buchen“)

Artikel 4. Rechte und Pflichten von VN

4.1. Rechte von VN:

- a. Vietnam Airlines ist berechtigt, diese allgemeinen Geschäftsbedingungen im Einklang mit der Unternehmensstrategie, der Marktsituation oder geltenden gesetzlichen Vorschriften zu erstellen, zu ändern oder zu ergänzen. Änderungen werden den Kunden mindestens 10 Tage vor dem offiziellen Inkrafttreten mitgeteilt, sofern keine abweichenden gesetzlichen Regelungen bestehen. Änderungen und Ergänzungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen wirken sich nicht auf bereits ausgestellte Ermäßigungstickets vor dem Änderungszeitpunkt aus.
- b. Vietnam Airlines ist berechtigt, das Programm oder einzelne Produkte des Programms auszusetzen oder zu beenden. Eine entsprechende Mitteilung erfolgt mindestens 10 Tage vor dem offiziellen Aussetzungs- oder Beendigungsdatum, sofern keine abweichenden gesetzlichen Vorschriften bestehen.
- c. Vietnam Airlines ist berechtigt, vom Kunden Nachweise zur Bestätigung der registrierten Angaben zu verlangen und deren Echtheit zu prüfen, um die Einhaltung der Teilnahmevoraussetzungen sicherzustellen. Falls Sie die Teilnahmebedingungen nicht erfüllen, behält sich Vietnam Airlines das Recht vor, Leistungen und Ermäßigungen gemäß diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen zu verweigern.
- d. Vietnam Airlines ist berechtigt, Kundendaten zu erfassen und zu verarbeiten, um die in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Ermäßigungen bereitzustellen und, auf Grundlage der Einwilligung des Kunden, Marketing- oder Werbeinformationen zu übermitteln.
- e. Vietnam Airlines ist berechtigt, die gewährten Vorteile gegenüber Kunden in folgenden Fällen einzustellen:
 - Betrug bei der Anmeldung für das Programm (Fälschung von Dokumenten, falsche Informationsangabe);
 - Verstoß gegen diese allgemeinen Geschäftsbedingungen; die Beförderungsbedingungen von Vietnam Airlines; die Nutzungsbedingungen des Online-Buchungssystems von Vietnam Airlines;
 - Missbräuchliche Verwendung der Programmvorteile (Wiederverkauf von Ermäßigungstickets, Nutzung der Vorteile durch Dritte) oder gesetzeswidrige Handlungen.

4.2. Pflichten von VN:

- a. VN verpflichtet sich, alle in diesen Bedingungen definierten Vorteile und Leistungen für jedes Produkt vollständig und korrekt bereitzustellen.
- b. VN gewährleistet den Schutz personenbezogener Daten der Kunden gemäß der offiziellen Datenschutzrichtlinie auf der Website und in der mobilen App von Vietnam Airlines. Für weitere Details bitte lesen Sie hier: <http://vietnamairlines.com/de/de/legal/privacy-policy>
- c. VN verpflichtet sich, Änderungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die Aussetzung oder Beendigung des Programms bzw. einzelner Produkte entsprechend der in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegten Fristen öffentlich bekannt zu machen.
- d. VN garantiert die Wahrung aller Kundenrechte, die vor Änderungen, Aussetzung dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Beendigung des Programms/Produkts durch Buchung erworben wurden.
- e. VN ist verantwortlich für die Unterstützung, Beantwortung von Anfragen sowie die Bearbeitung von Kundenbeschwerden im Zusammenhang mit diesem Programm.
- f. Weitere Pflichten gemäß den gesetzlichen Bestimmungen.

Artikel 5. Rechte und Pflichten des Kunden

5.1. Rechte der Kunden:

- a. Die Kunden haben Anspruch auf die in den registrierten und von Vietnam Airlines genehmigten Produkten vorgesehenen Ermäßigungen und Vorteile.
- b. Die Kunden haben das Recht auf transparenten und klaren Zugang zu Informationen über das Programm und die Produkte.
- c. Die Kunden haben das Recht, sich an Vietnam Airlines zu wenden, um Unterstützung, Auskünfte und Klärung von Beschwerden zu erhalten
- d. Die Kunden haben das Recht, ihre Teilnahme am Programm jederzeit freiwillig zu beenden.
- e. Weitere Rechte richten sich nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen.

5.2. Pflichten der Kunden:

- a. Die Kunden sind verpflichtet, alle persönlichen Daten, Unterlagen und Nachweise, die sie Vietnam Airlines zur Verfügung stellen, korrekt, vollständig und stets aktuell zu halten.
- b. Die Kunden verpflichten sich zur Einhaltung dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen und aller weiteren Vorschriften, Richtlinien und Nutzungsbedingungen von Vietnam Airlines bei der Inanspruchnahme der Dienstleistungen.
- c. Die Kunden tragen selbst die Verantwortung für die Vertraulichkeit ihrer Kontoinformationen im Zusammenhang mit der Programmanmeldung.
- d. Weitere Pflichten gemäß den gesetzlichen Bestimmungen.

Artikel 6. Ausführungsbestimmungen

- 6.1. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen des Lotusociety-Programms stellen die vollständige und einheitliche Übereinkunft zwischen Vietnam Airlines und dem Kunden über das Lotusociety-Programm dar und ersetzen alle früheren mündlichen oder schriftlichen Absprachen oder Vereinbarungen zu diesem Programm.
- 6.2. Sämtliche Inhalte, die in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht ausdrücklich geregelt sind, unterliegen den Beförderungsbedingungen von Vietnam Airlines sowie den geltenden Richtlinien und Vorschriften von Vietnam Airlines, veröffentlicht auf der Website www.vietnamairlines.com und in der mobilen App von Vietnam Airlines.
- 6.3. Sollte eine Bestimmung dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgrund einer Entscheidung einer zuständigen Behörde ungültig, undurchführbar oder rechtswidrig sein, so berührt dies nicht die Gültigkeit und Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen. In diesem Fall verpflichten sich Vietnam Airlines und der Kunde, die betroffene Bestimmung durch eine rechtlich zulässige, wirksame und im Sinne der ursprünglichen Regelung entsprechende Klausel zu ersetzen.
- 6.4. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen werden in englischer und vietnamesischer Sprache abgefasst. Im Falle von Unstimmigkeiten oder Streitigkeiten hinsichtlich des Verständnisses oder der Auslegung dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen zwischen den verschiedenen Sprachversionen hat die vietnamesische Fassung Vorrang.
- 6.5. Für Fragen oder Beschwerden im Zusammenhang mit der Teilnahme am Lotusociety-Programm wenden Sie sich bitte per E-Mail an spdd@vietnamairlines.com oder telefonisch an die Hotline [19001100](tel:19001100).
- 6.6. Das anwendbare Recht für diese allgemeinen Geschäftsbedingungen ist das Recht von Vietnam.
- 6.7. Alle Rückmeldungen und Beschwerden im Zusammenhang mit der Personenbeförderung sowie der Nutzung von Flugtickets/Zusatzdienstleistungen von Vietnam Airlines werden gemäß den in den Beförderungsbedingungen von Vietnam Airlines veröffentlichten Bestimmungen auf der Website www.vietnamairlines.com oder in der mobilen App bearbeitet.
- 6.8. Alle Rückmeldungen, Anfragen oder Streitigkeiten in Bezug auf die Teilnahme am Lotusociety-Programm werden von Vietnam Airlines gemäß diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen und unter Einhaltung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen bearbeitet.

- 6.9. Vietnam Airlines und der Kunde vereinbaren, eventuelle Streitigkeiten vorrangig durch Verhandlungen und Mediation zu lösen. Falls innerhalb von 30 (dreißig) Tagen ab dem Zeitpunkt der Streitigkeit keine Einigung erzielt wird, wird die Angelegenheit dem zuständigen Volksgericht der Sozialistischen Republik Vietnam zur Entscheidung vorgelegt. Das Urteil des Gerichts ist rechtskräftig und für beide Parteien verbindlich. Sämtliche Verfahrenskosten gehen zu Lasten der unterliegenden Partei.