

ANNEXE 1 : CONDITIONS GÉNÉRALES DU PROGRAMME LOTUSOCIETY

Le Programme Lotusociety est un programme d'avantages exclusivement réservé aux clients particuliers de Vietnam Airlines, sous réserve du respect des conditions applicables à chaque catégorie de produits. En participant au Programme Lotusociety et en utilisant les produits LotuStudents, LotuSociates, Lotus Industry ou tout autre produit relevant du Programme Lotusociety mis en œuvre par phases, le client est réputé avoir accepté l'intégralité des termes et conditions énoncés ci-dessous.

Article 1. Définitions et abréviations

Dans les présentes Conditions générales, les termes suivants sont définis comme suit :

- 1.1. VN : désigne Vietnam Airlines JSC.
- 1.2. BL : désigne la société Pacific Airlines
- 1.3. 0V : désigne la compagnie Vasco
- 1.4. Lotusociety : désigne le Programme Lotusociety.

Article 2. Conditions générales du Programme Lotusociety

- 2.1. Lotusociety s'applique aux clients membres du Programme Lotusmiles de Vietnam Airlines. Les clients non encore membres sont invités à s'inscrire via le lien suivant : <http://www.vietnamairlines.com/lotusmiles/enroll-new>
- 2.2. Les clients participant au programme Lotusociety et bénéficiant de ses privilèges continuent de bénéficier des droits prévus par les Termes et Conditions du Programme Lotusmiles.
- 2.3. Les informations détaillées relatives à la franchise de bagages et aux services additionnels associés au transport aérien seront communiquées clairement au client lors du processus de réservation.
- 2.4. Les offres et avantages associés à chaque produit sont publiés sur le site www.vietnamairlines.com, affichés dans la rubrique "Offre" de "Planifier votre voyage").
- 2.5. La date limite d'émission des billets est fixée au 31 décembre de chaque année civile. Les billets à tarif préférentiel non utilisés au cours de l'année civile ne peuvent être reportés sur l'année suivante.

Article 3. Conditions spécifiques à chaque produit

- 3.1. LotuStudents
 - a. Passagers concernés : Élèves et étudiants âgés de 18 à 26 ans inclus.
 - b. Conditions de participation : Les élèves et étudiants sont tenus de présenter l'un des justificatifs requis suivants : carte d'étudiant, lettre d'admission, visa étudiant, notification d'admission, confirmation d'inscription à un cours ou tout autre document équivalent
 - c. Itinéraires applicables :
 - Vols intérieurs au Vietnam opérés par VN, 0V ou BL

- Vols internationaux vers/depuis le Vietnam opérés par VN (à l'exception des itinéraires multi-destinations).
- d. Délai d'approbation : Maximum 3 jours ouvrables à compter de la réception du dossier complet par VN.
- e. Nombre de billets autorisés par an : Illimité
- f. Non applicable pendant les périodes de pointe. Les détails relatifs aux périodes de pointe sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.vietnamairlines.com/fr/fr/plan-book/lotustudents-offers>
- g. Procédure d'inscription et achat de billets : Veuillez consulter : <https://www.vietnamairlines.com/fr/fr/plan-book/uu-dai-cho-hoc-sinh-sinh-vien-LotuStudents> (affichés dans la rubrique "Offre" de "Planifier votre voyage")

3.2. LotuSociates

- a. Passagers concernés : Cadres et employés travaillant pour des entreprises, organismes ou organisations entretenant des relations de coopération ou commerciales avec VNA (ci-après dénommés collectivement "organisation"), ayant soumis une demande de participation et obtenu l'approbation de VN.
- b. Conditions de participation des organisations :
 - Partenariat stratégique signé avec VN.
 - Accord de compte entreprise (Corporate Account) en cours avec VN.
 - Fourniture de biens ou de services à VN.
 - Accord de coopération ou de sponsoring avec VN.
 - Autres organisations, sous réserve d'une approbation spécifique par l'autorité compétente de VN.
- c. Itinéraires applicables :
 - Vols intérieurs au Vietnam opérés par VN, 0V ou BL
 - Vols internationaux vers/depuis le Vietnam opérés par VN (à l'exception des itinéraires multi-destinations).
- d. Le programme ne s'applique pas aux : Organismes et organisations mentionnés à l'article 3.3b des présentes Conditions générales. (Veuillez consulter le programme Lotus Industry).
- e. Délai d'approbation : Maximum 05 jours ouvrables à compter de la réception du dossier complet par VN.
- f. Nombre maximum de billets à tarif préférentiel :
 - Chaque cadre ou employé peut acheter jusqu'à 5 billets à tarif préférentiel par an, valables pour lui-même et ses accompagnants.
 - À noter : Le code de réservation (PNR) doit inclure le bénéficiaire, cadre ou employé de l'organisation
- g. Non applicable pendant les périodes de pointe. Les détails des périodes de pointe sont régulièrement mis à jour à l'adresse suivante :

<https://www.vietnamairlines.com/fr/fr/plan-book/uu-dai-cho-nhan-vien-LotuSociates>

- h. Procédure d'inscription et achat de billets : Veuillez consulter <https://www.vietnamairlines.com/fr/fr/plan-book/uu-dai-cho-nhan-vien-LotuSociates> (affichés dans la rubrique "Offre" de "Planifier votre voyage")

3.3. LotusIndustry

- a. Passagers concernés : Cadres, employés et leurs ayants droit titulaires d'un contrat de travail officiel auprès des organismes et entités partenaires de VNA, des entités participant au cycle de production et d'exploitation de VNA, ou relevant du secteur aéronautique défini à l'article 3.3.b, ayant soumis une demande d'adhésion et obtenu l'approbation de VN.

- b. Conditions de participation :

Organismes, entités et organisations opérant sur le marché vietnamien, comprenant :

- L'Autorité de l'Aviation Civile du Vietnam
- La Société de gestion du trafic aérien du Vietnam et ses entités affiliées
- La Société des Aéroports du Vietnam et ses entités membres
- Les Agents accrédités, les Agences de voyage du réseau de distribution de VN
- La police des frontières ayant signé un partenariat stratégique avec VN.

- c. Itinéraires applicables :

- Vols intérieurs au Vietnam opérés par VN, 0V ou BL
- Vols internationaux vers/depuis le Vietnam opérés par VN (à l'exception des itinéraires multi-destinations).

- d. Délai d'approbation : Maximum 5 jours ouvrables à compter de la réception du dossier complet par VN.

- e. Nombre de billets autorisés par an :

- Chaque individu (cadre, employé ou ayant droit) peut acheter jusqu'à 5 billets à tarif préférentiel par an.
- Chaque réservation ne peut inclure qu'une seule personne.

- f. Non applicable pendant les périodes de pointe. Les détails des périodes de pointe sont régulièrement mis à jour à l'adresse suivante :

<https://www.vietnamairlines.com/fr/fr/plan-book/uu-dai-cho-nhan-vien-Lotusindustry>

- g. Procédure d'inscription et achat de billets : Veuillez consulter <https://www.vietnamairlines.com/fr/fr/plan-book/uu-dai-cho-nhan-vien-Lotusindustry> (affichés dans la rubrique "Offre" de "Planifier votre voyage")

Article 4. Droits et Responsabilités de VN

- 4.1. Droits de VN :

- a. Vietnam Airlines se réserve le droit d'établir, modifier ou compléter les présentes Conditions afin de les adapter à sa stratégie commerciale, à l'évolution du marché ou à la législation en vigueur, en informant les clients au moins 10 jours avant la date d'application officielle, sauf disposition légale contraire. Les modifications ne s'appliquent pas aux billets à tarif préférentiel émis avant la notification.
- b. Vietnam Airlines peut suspendre ou mettre fin au Programme ou à tout produit qui en relève, sous réserve d'en informer les clients au moins 10 jours avant la date d'effet, sauf disposition légale contraire.
- c. Vietnam Airlines peut exiger du client de fournir des justificatifs afin de vérifier l'exactitude des informations déclarées et garantir le respect des conditions de participation. En cas de constat de non-respect des conditions de participation, Vietnam Airlines se réserve le droit de refuser la fourniture des services et avantages prévus dans les présentes Conditions générales.
- d. Vietnam Airlines est autorisée à collecter et à traiter les données des clients afin de leur fournir les avantages prévus par les présentes Conditions générales, et à leur adresser des communications marketing ou publicitaires, sous réserve de leur consentement préalable.
- e. Vietnam Airlines se réserve le droit de mettre fin aux avantages accordés au client dans les cas suivants :
 - Fraude lors de l'inscription au programme (falsification de documents, fourniture de renseignements inexacts) ;
 - Non-respect des présentes Conditions générales ; des Conditions générales de transport de Vietnam Airlines ; des Condition d'utilisation du système de réservation en ligne de Vietnam Airlines ;
 - Utilisation des avantages du Programme à des fins autres que celles prévues (revente de billets à tarif préférentiel, utilisation des avantages d'un tiers) ou à des fins illicites.

4.2. Responsabilités de VN :

- a. Fournir avec exactitude et intégralité les offres et avantages liés à chaque produit, tels que communiqués au client.
- b. Assurer la confidentialité des données personnelles du client conformément à la Politique de confidentialité publiée sur le site internet et l'application mobile de Vietnam Airlines. Veuillez voir les détails ici : <http://vietnamairlines.com/fr/fr/legal/privacy-policy>
- c. Annoncer publiquement toute modification ou tout complément aux présentes Conditions générales, ainsi que toute suspension ou cessation du Programme ou de l'un de ses produits, dans les délais prévus par lesdites Conditions.
- d. Garantir intégralement les droits et avantages du client acquis au moment de la réservation, avant toute modification ou tout complément des présentes Conditions générales, ou avant toute suspension ou cessation du Programme/de l'un de ses produits.

- e. Assurer l'assistance, répondre aux demandes d'information et traiter les réclamations des clients relatives à ce Programme.
- f. Assumer toute autre responsabilité prévue par la législation en vigueur.

Article 5. Droits et Obligations du Client

5.1. Droits du client :

- a. Bénéficier des offres et avantages des services correspondant aux produits enregistrés et approuvés par Vietnam Airlines.
- b. Accéder à des informations claires et transparentes sur le Programme et ses produits.
- c. Contacter VN pour obtenir de l'assistance, des réponses à ses questions et le traitement de ses réclamations.
- d. Mettre fin volontairement à sa participation au Programme à tout moment.
- e. Exercer tout autre droit conformément aux dispositions légales en vigueur.

5.2. Obligations du client :

- a. S'assurer que toutes les informations personnelles, tous les documents et toutes les pièces justificatives fournis à Vietnam Airlines sont exacts, complets et mis à jour en temps opportun.
- b. Respecter les présentes Conditions ainsi que l'ensemble des règlements, politiques et autres dispositions de Vietnam Airlines lors de l'utilisation de ses services.
- c. Assurer la confidentialité des informations relatives à son compte de membre du Programme.
- d. Se conformer à toute autre obligation prévue par la législation en vigueur.

Article 6. Dispositions d'exécution

- 6.1. Les présentes Conditions générales du Programme Lotusociety constituent l'intégralité de l'accord entre Vietnam Airlines et le Client concernant ce Programme et remplacent tout accord ou toute entente antérieure, orale ou écrite, relative audit Programme.
- 6.2. Toute disposition non expressément prévue dans les présentes Conditions générales est régie par les Conditions générales de transport de Vietnam Airlines ainsi que par ses politiques et règlements en vigueur, publiés sur le site officiel www.vietnamairlines.com et sur l'application mobile de Vietnam Airlines.
- 6.3. Si l'une des dispositions des présentes Conditions générales est déclarée invalide, inapplicable ou non conforme à la législation en vigueur par une autorité compétente, cette invalidité n'affectera pas la validité ni l'applicabilité des autres dispositions. Dans ce cas, Vietnam Airlines et le Client conviennent de remplacer ladite disposition par une clause légale, applicable et exécutoire, reflétant l'intention initiale de la disposition concernée.

- 6.4. Les présentes Conditions générales sont rédigées en anglais et en vietnamien. En cas de divergence ou de litige concernant l'interprétation des présentes Conditions générales en différentes langues, la version vietnamienne prévaudra.
- 6.5. Pour toute question ou réclamation relative à la participation au Programme Lotusociety, le Client est invité à contacter Vietnam Airlines par e-mail à l'adresse spdd@vietnamairlines.com ou par téléphone au [19001100](tel:19001100).
- 6.6. La loi vietnamienne s'applique aux présentes Conditions générales.
- 6.7. Toute remarque, réclamation relative au service de transport de passagers et à l'utilisation des billets/des services additionnels de Vietnam Airlines sera traitée conformément aux dispositions des Conditions générales de transport de Vietnam Airlines, disponibles sur le site www.vietnamairlines.com ou sur l'application mobile de Vietnam Airlines.
- 6.8. Toute remarque, demande ou réclamation relative à la participation au Programme Lotusociety sera reçue et traitée par Vietnam Airlines conformément aux présentes Conditions générales et dans le respect de la législation en vigueur.
- 6.9. Vietnam Airlines et le Client conviennent de privilégier le règlement amiable de tout litige par voie de négociation ou de médiation. Si aucun accord n'est trouvé dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de survenance du litige, celui-ci sera soumis au Tribunal populaire compétent de la République socialiste du Vietnam. La décision du Tribunal sera définitive et constituera la base juridique de l'exécution par les parties. Tous frais de justice seront à la charge de la partie perdante.