

Allegato 1: Termini e Condizioni del Programma LotuStudents

Il Programma LotuStudents è un programma di vantaggi dedicato ai soci del programma Lotusmiles di Vietnam Airlines che sono studenti o alunni di età compresa tra 15 e 31 anni compiuti. La partecipazione al programma implica l'accettazione da parte del Cliente di tutti i termini e le condizioni riportati di seguito, applicabili durante la partecipazione al programma.

Articolo 1. Interpretazione dei termini e delle abbreviazioni

Nelle presenti Termini e Condizioni, i termini sotto indicati sono interpretati come segue:

- 1.1. VN: è l'abbreviazione di Vietnam Airlines JSC.
- 1.2. BL: è l'abbreviazione di Pacific Airlines.
- 1.3. 0V: è l'abbreviazione di Vasco.
- 1.4. LotuStudents: è il programma LotuStudents.

Articolo 2. Condizioni generali

- 2.1. Il Programma LotuStudents è rivolto ai soci del programma Lotusmiles di Vietnam Airlines che sono studenti o alunni di età compresa tra 15 e 31 anni compiuti. Qualora non sia ancora socio del programma Lotusmiles, si prega di registrarsi al seguente link:
<https://www.vietnamairlines.com/it/it/lotusmiles/enroll-new>.
- 2.2. I clienti che partecipano al programma LotuStudents e usufruiscono delle relative offerte continueranno a beneficiare dei vantaggi e delle agevolazioni previsti dal programma Lotusmiles, in conformità con il Regolamento del programma Lotusmiles.
- 2.3. Le informazioni dettagliate sulla franchigia bagaglio gratuita e sui servizi aggiuntivi associati al servizio di trasporto saranno chiaramente indicate al Cliente durante la procedura di prenotazione del volo.
- 2.4. Le offerte e i vantaggi previsti dal programma LotuStudents sono pubblicati sul sito web www.vietnamairlines.com (sezione “Esplorazione”, alla voce “Offerte LotuStudents”).

Articolo 3. Condizioni dettagliate

- 3.1 Destinatari: Studenti o alunni di età compresa tra 15 e 31 anni compiuti, iscritti o ammessi a programmi di formazione **regolari e a tempo pieno**, della durata minima di 03 mesi.
- 3.2 Condizioni di partecipazione:

- 3.2.1. Gli studenti devono essere in possesso di uno dei seguenti documenti validi: tessera studentesca, lettera di ammissione, visto per studio, lettera di conferma dell'ammissione, lettera di conferma dell'iscrizione al corso o altri documenti di valore equivalente.
- 3.2.2. Documentazione e procedura di iscrizione: Si prega di visitare <https://www.vietnamairlines.com/it/it/plan-book/LotuSociety/lotustudents-offers>
- 3.2.3. Tempi di approvazione dell'iscrizione: Massimo 01 giorno lavorativo dalla data di ricezione da parte di VNA della documentazione completa e valida.
- 3.3 Itinerari applicabili:
 - Itinerari nazionali in Vietnam operati da VN, 0V o BL;
 - Itinerari internazionali da/per il Vietnam operati da VN (non applicabile agli itinerari con più tratte).
- 3.4 Numero massimo di biglietti all'anno: Illimitato.
- 3.5 Il Programma non è applicabile durante i periodi di alta stagione. Per i dettagli sui periodi di alta stagione, si prega di consultare: <https://www.vietnamairlines.com/it/it/plan-book/LotuSociety/lotustudents-offers>
- 3.6 Guida all'acquisto dei biglietti: Si prega di visitare: <https://www.vietnamairlines.com/it/it/planbook/LotuSociety/lotustudents-offers> (visualizzato nella sezione "Esplora" di "Offerte LotuStudents")

Articolo 4. Diritti e responsabilità di VNA

- 4.1. Diritti di VNA:
 - a. Vietnam Airlines si riserva il diritto di elaborare, modificare e integrare i presenti Termini e condizioni al fine di adeguarli alla propria strategia aziendale, alle condizioni del mercato o alla normativa vigente, informandone i Clienti almeno 10 giorni prima della data di entrata in vigore delle modifiche, salvo quanto diversamente previsto dalla legge. Le modifiche e integrazioni ai presenti Termini e Condizioni non pregiudicano i diritti e i vantaggi applicabili ai biglietti aerei emessi prima della data di entrata in vigore delle modifiche e integrazioni.
 - b. Vietnam Airlines si riserva il diritto di sospendere temporaneamente o terminare il presente Programma, informandone i clienti almeno 10 giorni prima della data di effettiva sospensione o cessazione, salvo quanto diversamente previsto dalla legge.

- c. Vietnam Airlines si riserva il diritto di richiedere al Cliente la presentazione di documenti comprovanti le informazioni fornite in fase di registrazione e di verificarne l'autenticità, al fine di accertare che il Cliente soddisfi i requisiti previsti per i destinatari del Programma. Qualora venga accertato che il Cliente non soddisfa le condizioni di partecipazione, Vietnam Airlines si riserva il diritto di rifiutare la fornitura dei servizi e dei vantaggi previsti dai presenti Termini e condizioni.
- d. Vietnam Airlines si riserva il diritto di raccogliere e trattare i dati del cliente al fine di fornire i vantaggi previsti dai presenti Termini e Condizioni, in conformità alla normativa vigente, nonché di inviare comunicazioni di marketing e pubblicitarie sulla base del consenso espresso del cliente.
- e. Vietnam Airlines si riserva il diritto di applicare le misure previste dai presenti Termini e Condizioni in caso di violazione da parte del Cliente, inclusi i seguenti casi:
 - Frode nella registrazione al Programma (la falsificazione di documenti o la fornitura di informazioni inesatte);
 - Mancato rispetto dei presenti Termini e Condizioni; delle Condizioni di trasporto di Vietnam Airlines; delle Condizioni d'uso del sistema di acquisto dei biglietti online di Vietnam Airlines; del Regolamento del programma Lotusmiles e delle altre disposizioni di VNA pubblicate sul sito web www.vietnamairlines.com.
 - Utilizzo dei vantaggi e delle offerte del Programma per finalità diverse da quelle previste (Ad esempio: la rivendita di biglietti acquistati con tariffe agevolate o l'utilizzo dei vantaggi spettanti ad altri Clienti), oppure per ottenere illecitamente benefici o compiere atti contrari alla legge.
- f. Qualora vengano accertate violazioni da parte del Cliente ai sensi della lettera e) del presente comma, Vietnam Airlines si riserva il diritto di:
 - Sospendere temporaneamente o interrompere la concessione al Cliente delle offerte e dei vantaggi del Programma, previa comunicazione al Cliente.
 - In caso di frode nella registrazione al Programma da parte del Cliente:
 - **Per i biglietti già emessi e utilizzati:** Vietnam Airlines si riserva il diritto di recuperare il valore dei vantaggi e delle offerte già applicati. L'importo da recuperare, a carico del Cliente, comprende: (i) la differenza tra la tariffa applicata con l'offerta LotuStudents e la tariffa pubblicata sul sito web o sull'app mobile di Vietnam Airlines, corrispondente alla stessa classe di prenotazione e allo stesso itinerario, in vigore al momento dell'emissione del biglietto, inclusi eventuali imposte e oneri applicabili; e (ii) il valore dell'eventuale

franchigia bagaglio aggiuntiva già concessa nell'ambito del Programma (calcolato sulla base delle tariffe per il bagaglio in eccesso pubblicate da Vietnam Airlines al momento dell'emissione del biglietto). Vietnam Airlines si riserva inoltre il diritto di sospendere temporaneamente la partecipazione del Cliente al Programma fino a quando il Cliente non avrà adempiuto integralmente all'obbligo di pagamento sopra indicato.

- ***Per i biglietti già emessi ma non utilizzati:*** Il Cliente dovrà corrispondere la differenza tra la tariffa applicata con l'offerta LotuStudents e la tariffa pubblicata corrispondente alla stessa classe di prenotazione e allo stesso itinerario, in vigore al momento dell'emissione del biglietto (inclusi eventuali imposte e oneri applicabili), al fine di poter continuare a utilizzare il biglietto entro il termine indicato da Vietnam Airlines. L'eventuale franchigia bagaglio aggiuntiva concessa nell'ambito del Programma sarà annullata e si applicherà la franchigia bagaglio prevista per la corrispondente tariffa pubblicata. Qualora il Cliente non effettui il pagamento entro il termine previsto, Vietnam Airlines si riserva il diritto di annullare il biglietto e rimborsare l'importo pagato in conformità alle condizioni della tariffa applicabile.

- g. Altri diritti previsti dai presenti Termini e Condizioni e dalla normativa vigente.

4.2. Responsabilità di VNA:

- a. Fornire al Cliente le offerte e i vantaggi previsti dal Programma in modo completo e conforme a quanto comunicato al Cliente.
- b. Proteggere e mantenere riservati i dati personali del Cliente in conformità alla Politica sulla privacy pubblicata sul sito web e sull'app mobile di Vietnam Airlines. Per maggiori dettagli, si prega di consultare: <http://vietnamairlines.com/it/it/legal/privacy-policy>.
- c. Comunicare pubblicamente le modifiche e integrazioni ai presenti Termini e condizioni, nonché la sospensione o la cessazione del Programma, entro i termini previsti dai presenti Termini e condizioni.
- d. Garantire tutti i vantaggi del Cliente maturati al momento della prenotazione del biglietto aereo prima dell'entrata in vigore delle modifiche e integrazioni ai presenti Termini e condizioni o della sospensione o cessazione del Programma.
- e. Fornire assistenza al Cliente, rispondere alle sue richieste e gestire i reclami relativi al presente Programma.

- f. Altre responsabilità previste dai presenti Termini e condizioni e dalla normativa vigente.

Articolo 5. Diritti e responsabilità del Cliente

5.1. Diritti del Cliente:

- a. Beneficiare delle offerte e dei vantaggi previsti dal Programma dopo aver effettuato la registrazione e aver ricevuto l'approvazione da parte di Vietnam Airlines
- b. Avere accesso a informazioni sul Programma in modo trasparente e chiaro.
- c. Contattare VNA per ricevere assistenza, ottenere chiarimenti e presentare reclami.
- d. Recedere volontariamente dal Programma in qualsiasi momento.
- e. Altri diritti previsti dai presenti Termini e condizioni e dalla normativa vigente.

5.2. Responsabilità del Cliente:

- a. Garantire che tutte le informazioni personali, nonché i documenti forniti a Vietnam Airlines, siano accurati, completi e tempestivamente aggiornati.
- b. Rispettare i presenti Termini e condizioni, nonché le altre disposizioni, politiche e condizioni di Vietnam Airlines applicabili all'utilizzo dei prodotti e servizi di Vietnam Airlines.
- c. Garantire autonomamente la riservatezza delle informazioni relative al proprio account di partecipazione al Programma.
- d. Altre responsabilità previste dai presenti Termini e condizioni e dalla normativa vigente.

Articolo 6. Disposizioni finali

- 6.1. I presenti Termini e Condizioni relativi al Programma LotuStudents costituiscono l'intesa completa e unitaria tra Vietnam Airlines e il Cliente in merito al Programma LotuStudents e sostituiscono qualsiasi precedente intesa o accordo, sia orale che scritto, relativo Programma LotuStudents disciplinato dai presenti Termini e Condizioni.
- 6.2. Per quanto non espressamente disciplinato dai presenti Termini e condizioni, si applicano le Condizioni di trasporto di Vietnam Airlines, nonché le politiche e le disposizioni vigenti di Vietnam Airlines pubblicate sul sito web www.vietnamairlines.com e sull'app mobile di Vietnam Airlines.
- 6.3. Qualora una qualsiasi disposizione dei presenti Termini e Condizioni diventi invalida, inapplicabile o non conforme alla normativa vigente in base a

qualsiasi decisione dell'autorità competente, tale disposizione non pregiudicherà la validità e l'applicabilità delle restanti disposizioni dei presenti Termini e Condizioni. In tali casi, Vietnam Airlines e il Cliente concordano di sostituire la disposizione invalida, inapplicabile o non conforme alla normativa vigente con una nuova disposizione legittima ed efficace, coerente con la natura della disposizione originaria.

- 6.4. I presenti Termini e Condizioni sono redatti in lingua inglese e vietnamita. In caso di discrepanze o controversie relative all'interpretazione dei presenti Termini e Condizioni tra le diverse lingue, prevarrà la versione in lingua vietnamita.
- 6.5. Per qualsiasi richiesta di chiarimento o per presentare reclami a Vietnam Airlines in merito alla partecipazione al Programma LotuStudents, il Cliente è invitato a contattare via email all'indirizzo spdd@vietnamairlines.com oppure chiamare il numero hotline 19001100.
- 6.6. La legge applicabile ai presenti Termini e Condizioni è la legge vietnamita.
- 6.7. Tutti i reclami e le segnalazioni relativi ai servizi di trasporto passeggeri e all'utilizzo dei biglietti aerei/servizi aggiuntivi di Vietnam Airlines saranno risolti conformemente alle disposizioni dei Termini e Condizioni di trasporto di Vietnam Airlines pubblicate sul sito web www.vietnamairlines.com o sull'applicazione mobile di Vietnam Airlines.
- 6.8. Tutte le segnalazioni, richieste e reclami dei clienti, nonché le controversie relative alla partecipazione al Programma LotuStudents, saranno ricevute e risolte da Vietnam Airlines nel rispetto dei presenti Termini e Condizioni e della normativa vigente.
- 6.9. Vietnam Airlines e il Cliente concordano di privilegiare la risoluzione delle controversie mediante negoziazione e conciliazione. Qualora VNA e il Cliente non riescano a risolvere la controversia mediante negoziazione entro 30 (trenta) giorni dalla data in cui la controversia è sorta, la controversia sarà sottoposta al Tribunale popolare competente della Repubblica Socialista del Vietnam per la risoluzione. La decisione della Corte sarà definitiva e costituirà la base giuridica per l'esecuzione da parte delle parti. Tutte le spese processuali saranno a carico della parte soccombente.