

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1: УСЛОВИЯ И ПОЛОЖЕНИЯ ПРОГРАММЫ LOTUSOCIETY

Программа Lotusociety – это программа привилегий, предназначенная исключительно для индивидуальных клиентов Vietnam Airlines, соответствующих условиям участия, предусмотренным для каждой группы продуктов. При участии в программе Lotusociety и использовании таких продуктов, как LotuStudents, LotuSociates, Lotus Industry или других продуктов в рамках программы Lotusociety, реализуемых на разных этапах, это означает, что пассажир согласен со всеми условиями и положениями, изложенными ниже, в процессе участия.

### Статья 1. Термины, определения и сокращения

В настоящих Условиях и Положениях термины и сокращения трактуются следующим образом:

- 1.1. VN: аббревиатура Vietnam Airlines JSC.
- 1.2. BL: аббревиатура Pacific Airlines
- 1.3. 0V: аббревиатура Vasco
- 1.4. Lotusociety: Программа Lotusociety

### Статья 2. Общие условия участия в программе Lotusociety

- 2.1. Программа Lotusociety предназначена для участников программы Lotusmiles от Vietnam Airlines. В случае, если клиент еще не является участником, необходимо зарегистрироваться по следующей ссылке: <http://www.vietnamairlines.com/lotusmiles/enroll-new>
- 2.2. Пассажиры, присоединившиеся к программе Lotusociety и пользующиеся её привилегиями, сохраняют право на получение всех преимуществ программы Lotusmiles в соответствии с её Положением.
- 2.3. Подробная информация о правилах бесплатного провоза багажа и дополнительных услугах обновляется и указывается клиентам во время процесса бронирования авиабилетов.
- 2.4. Привилегии и бонусы, предоставляемые с каждым продуктом, публикуются на сайте [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com) в разделе «Бронирование», в подразделе «Лучшие тарифы и акции».
- 2.5. Срок оформления билета заканчивается 31 декабря каждого года. В случае, если пассажир не использует льготные билеты в течение календарного года, неиспользованные билеты не переносятся на следующий год.

### Статья 3. Специфические условия для каждого продукта

- 3.1. LotuStudents
  - a. Целевая группа: Школьники и студенты в возрасте от 18 до 26 лет включительно.
  - b. Условия участия: Школьники и студенты, имеющие один из следующих действительных документов: студенческий билет, приглашение на учебу,

учебная виза, письмо о зачислении, письмо-подтверждение регистрации на курс или другие документы, подтверждающие равнозначную ценность

c. Применимые маршруты:

- Внутренние рейсы по Вьетнаму, выполняемые VN, 0V, BL
- Международные рейсы в/из Вьетнама, выполняемые VN (не применяется к маршрутам с несколькими сегментами).

d. Срок утверждения заявки: До 3 рабочих дней с момента получения полного комплекта документов VN.

e. Максимальное количество билетов/год: Не ограничено

f. Не применяются в периоды пиковых сезонов. Информацию о пиковых сезонах можно найти на сайте: <https://www.vietnamairlines.com/ru/ru/plan-book/lotustudents-offers>

g. Процедура регистрации и руководство по бронированию: Посетите сайт: <https://www.vietnamairlines.com/ru/ru/plan-book/uu-dai-cho-hoc-sinh-sinh-vien-LotuStudents> (в разделе «Бронирование», в подразделе «Лучшие тарифы и акции»)

### 3.2. LotuSociates

a. Целевая группа: Сотрудники, работающие в организациях, предприятиях, учреждениях или компаниях, имеющих партнерские и коммерческие отношения с VNA (далее – «организации»), которые подали заявку на участие и получили одобрение от VN.

b. Условия участия для организаций:

- Организация заключила соглашение о стратегическом сотрудничестве с VN.
- Организация заключила соглашение о корпоративном обслуживании (Corporate Account) с VN.
- Организация поставляет товары, услуги для VN.
- Организация имеет соглашения о сотрудничестве и спонсорстве с VN.
- Другие организации по конкретному одобрению компетентного органа VN.

c. Применимые маршруты:

- Внутренние рейсы по Вьетнаму, выполняемые VN, 0V, BL
- Международные рейсы в/из Вьетнама, выполняемые VN (не применяется к маршрутам с несколькими сегментами).

d. Программа не применяется к: Организациям, указанным в пункте 3.3b настоящих Условий и Положений. (См. программу Lotus Industry.).

e. Срок утверждения заявки: До 5 рабочих дней с момента получения полного комплекта документов VN.

f. Максимальное количество льготных билетов:

- Каждому сотруднику разрешается приобретать не более 5 льготных билетов в год для себя и сопровождающих членов семьи.
  - Примечание: Каждое код бронирование (PNR) должно включать самого сотрудника организации
- g. Не применяются в периоды пиковых сезонов. Информацию о периодах пиковых сезонов регулярно обновляется на сайте: <https://www.vietnamairlines.com/ru/ru/plan-book/uu-dai-cho-nhan-vien-LotuSociates>
- h. Процедура регистрации и руководство по бронированию: <https://www.vietnamairlines.com/ru/ru/plan-book/uu-dai-cho-nhan-vien-LotuSociates> (в разделе «Бронирование», в подразделе «Лучшие тарифы и акции»)

### 3.3. LotusIndustry

- a. Целевая группа: Сотрудники, работники и члены их семьи, имеющие официальный трудовой договор с организациями, подразделениями – партнерами VNA, а также организации, участвующие в производственно-деловом процессе VNA или являющиеся частью авиационной отрасли в соответствии с пунктом 3.3.b, – могут подать заявку на участие в программе и получить одобрение от VNA.

- b. Условия участия:

Организации, подразделения и учреждения, действующие на рынке Вьетнама, включая:

- Управление гражданской авиации Вьетнама
- Корпорация по управлению воздушным движением Вьетнама и её подразделения
- Корпорация аэропортов Вьетнама и её подразделения
- Агенты и туристические компании, входящие в сеть продаж VN
- Пограничная полиция, заключившая стратегическое партнерское соглашение с VN.

- c. Применимые маршруты:

- Внутренние рейсы по Вьетнаму, выполняемые VN, 0V, BL
- Международные рейсы в/из Вьетнама, выполняемые VN (не применяется к маршрутам с несколькими сегментами).

- d. Срок утверждения заявки: До 5 рабочих дней с момента получения полного комплекта документов VN.

- e. Максимальное количество билетов/год::

- Каждый участник (сотрудник, работник или их родственники) может воспользоваться до 5 льготами билетами в год
- Каждое бронирование действительно только для 01 пассажира.

- f. Не применяются в периоды пиковых сезонов. Информацию о периодах пиковых сезонов регулярно обновляется на сайте:

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

- g. Процедура регистрации и руководство по бронированию: <https://www.vietnamairlines.com/ru/ru/plan-book/uu-dai-cho-nhan-vien-Lotusindustry> (в разделе «Бронирование», в подразделе «Лучшие тарифы и акции»)

## Статья 4. Права и обязанности VN

### 4.1. Права VN:

- a. Vietnam Airlines имеет право разрабатывать, вносить изменения и дополнения в настоящие Условия и положения в соответствии с бизнес-стратегией, рыночной ситуацией или действующим законодательством, с обязательным уведомлением клиентов не менее чем за 10 дней до даты официального вступления изменений в силу, если иное не предусмотрено законодательством. Такие изменения и дополнения не распространяются на льготные билеты, оформленные до момента уведомления об изменениях.
- b. Vietnam Airlines имеет право временно приостановить или прекратить действие Программы либо отдельных её продуктов, уведомив клиентов не менее чем за 10 дней до даты официального приостановления или прекращения, если иное не предусмотрено законодательством.
- c. Vietnam Airlines имеет право запрашивать у клиента документы, подтверждающие предоставленную информацию, и проверять её достоверность с целью соблюдения условий участия. В случае выявления несоответствия требованиям участия, Vietnam Airlines оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг и льгот, предусмотренных настоящими Условиями и положениями.
- d. Vietnam Airlines имеет право собирать и обрабатывать информацию о клиентах с целью предоставления льгот в рамках настоящих Условий и положений, а также направлять маркетинговую и рекламную информацию на основании согласия клиента.
- e. Vietnam Airlines имеет право прекратить предоставление льгот клиенту в случае совершения им следующих нарушений:
  - Мошенничество при регистрации участия в программе (фальсификация документов, предоставление ложной информации);
  - Несоблюдение положений настоящих Условий и положений; Правил перевозки Vietnam Airlines; Условий использования системы онлайн-бронирования Vietnam Airlines;
  - Использование льгот и преимуществ программы не по назначению (перепродажа льготных билетов, использование чужих льгот) либо в целях совершения противоправных действий.

### 4.2. Обязанности VN:

- a. Предоставлять заявленные льготы и преимущества в полном объеме в соответствии с информацией, доведенной до клиентов по каждому продукту.
- b. Обеспечивать конфиденциальность персональной информации клиентов в соответствии с Политикой конфиденциальности, опубликованной на сайте и в мобильном приложении Vietnam Airlines. Дополнительную информацию можно найти здесь: <http://vietnamairlines.com/ru/ru/legal/privacy-policy>
- c. Официально уведомлять о любых изменениях и дополнениях настоящих Условий и положений, а также о приостановлении или прекращении Программы либо отдельных её продуктов в установленные сроки, указанные в настоящих Условиях и положениях.
- d. Обеспечивать права клиентов, возникшие на момент бронирования авиабилетов, до вступления в силу изменений в Условия и положения или до приостановления/прекращения Программы/отдельных продуктов.
- e. Осуществлять поддержку, разъяснение информации и рассматривать жалобы клиентов, связанные с Программой.
- f. Выполнять иные обязательства, предусмотренные законодательством.

## **Статья 5. Права и обязанности Клиента**

### **5.1. Права Клиента:**

- a. Пользоваться льготами и преимуществами, предусмотренными в рамках услуг по зарегистрированным продуктам, одобренным Vietnam Airlines.
- b. Получать прозрачную и понятную информацию о Программе и продуктах.
- c. Иметь право обращаться во Vietnam Airlines за поддержкой, разъяснением вопросов и рассмотрением жалоб
- d. Иметь право добровольно прекратить участие в Программе в любое время.
- e. Иные права в соответствии с законодательством.

### **5.2. Обязанности Клиента:**

- a. Гарантировать достоверность, полноту и своевременное обновление всех персональных данных, документов и информации, предоставляемых Vietnam Airlines.
- b. Соблюдать настоящие Условия и положения, а также другие правила, политики и положения Vietnam Airlines при использовании услуг Vietnam Airlines.
- c. Самостоятельно обеспечивать конфиденциальность информации о своей учетной записи, используемой для участия в Программе.

d. Выполнять иные обязательства, предусмотренные законодательством.

## **Статья 6. Заключительные положения**

- 6.1. Настоящие Условия и положения Программы Lotusociety отражают полное и согласованное понимание между Vietnam Airlines и клиентами относительно программы Lotusociety и заменяют собой любое предыдущее устное или письменное понимание или соглашение, связанное с программой Lotusociety.
- 6.2. Положения, не предусмотренные настоящими Условиями и положениями, подлежат исполнению в соответствии с Правилами перевозок Vietnam Airlines и другими действующими политиками и нормативами Vietnam Airlines, размещенными на сайте [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com) и в мобильном приложении Vietnam Airlines.
- 6.3. Если какое-либо положение настоящих Условий и положений признается недействительным, неисполнимым или нарушающим действующее законодательство решением компетентного органа, это не повлияет на действительность и исполнимость остальных положений. В этом случае Vietnam Airlines и Клиент соглашаются заменить недействительное, неисполнимое или незаконное положение другим законным положением, максимально приближенным по смыслу к первоначальному.
- 6.4. Настоящие Условия и положения составлены на вьетнамском и английском языках. В случае разночтений или споров по поводу толкования условий между различными языковыми версиями, приоритет имеет версия на вьетнамском языке.
- 6.5. Для получения дополнительной информации или подачи жалобы, связанной с участием в программе Lotusociety, клиенты могут связаться с Vietnam Airlines по электронной почте [spdd@vietnamairlines.com](mailto:spdd@vietnamairlines.com) или по телефону горячей линии [19001100](tel:19001100).
- 6.6. К настоящим Условиям и положениям применяется законодательство Социалистической Республики Вьетнам.
- 6.7. Все жалобы и претензии, связанные с перевозкой пассажиров и использованием авиабилетов и дополнительных услуг, предоставляемых Vietnam Airlines, рассматриваются в соответствии с Правилами перевозок, опубликованными на сайте [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com) или в мобильном приложении Vietnam Airlines.
- 6.8. Все жалобы, обращения и претензии клиентов, а также споры, возникающие в связи с участием в Программе Lotusociety, будут рассматриваться и разрешаться Vietnam Airlines на основе настоящих Условий и положений и в соответствии с применимым законодательством.

- 6.9 . Vietnam Airlines и Клиенты отдают приоритет мирному урегулированию споров через переговоры, медиацию, согласительные процедуры. В случае, если VN и клиент не достигнут соглашения в течение 30 (тридцати) дней с момента возникновения спора, данный спор подлежит разрешению в Народном суде Социалистической Республики Вьетнам, обладающем соответствующей юрисдикцией. Решение суда является окончательным и подлежит обязательному исполнению обеими сторонами. Все издержки, связанные с разрешением спора, несет проигравшая сторона.