

## **ANHANG 1: ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DES LOTUSOCIATES-PROGRAMMS**

Das LotuSociates-Programm ist ein exklusives Vorteilsprogramm für Lotusmiles-Mitglieder, die als Mitarbeiter bei Unternehmen, Behörden oder Organisationen tätig sind, die eine Kooperations- oder Geschäftsbeziehung mit Vietnam Airlines (VNA) unterhalten.

Mit der Teilnahme am Programm erklärt sich der Kunde mit sämtlichen nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen 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. LotuSociates: Das Programm LotuSociates

### **Artikel 2. Allgemeine Geschäftsbedingungen**

- 2.1. Das LotuSociates-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/de/de/lotusmiles/enroll-new>
- 2.2. Kunden, die am LotuSociates-Programm teilnehmen und entsprechende Vorteile in Anspruch nehmen, behalten weiterhin alle Vorteile und Angebote des Lotusmiles-Programms gemäß den Bestimmungen der Programmbedingungen von Lotusmiles, abrufbar unter <https://www.vietnamairlines.com/vn/vi/lotusmiles/member-benefits/terms-and-conditions>
- 2.3. Detaillierte Informationen zu Freigepäck und Zusatzleistungen, die im Beförderungsservice enthalten sind, werden dem Kunden während der Flugbuchung klar und transparent mitgeteilt. Kunden können diese Informationen unter folgendem Link einsehen: <https://www.vietnamairlines.com/vn/vi/buy-tickets-other-products/fare-conditions/fare-types>.
- 2.4. Die von LotuSociates gewährten Angebote und Vorteile werden auf der Website [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com) veröffentlicht (im Bereich „Planen & Buchen“ von „LotuSociety“).
- 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. Detaillierte Bedingungen**

- 3.1 Anwendungsbereich: Mitglieder, die als Mitarbeiter bei Unternehmen, Behörden oder Organisationen tätig sind, die mit VNA in einer Kooperations- oder Geschäftsbeziehung stehen (nachfolgend gemeinsam als „Organisationen“ bezeichnet), sich registriert haben und von VNA zugelassen wurden.

### 3.2 Teilnahmebedingungen für Organisationen:

#### 3.2.1. Folgende Organisationen können einen Antrag auf Teilnahme am LotusSociates-Programm einreichen:

- Organisationen mit strategischen Kooperationsvereinbarungen mit VNA.
- Organisationen mit einem Großkundenvertrag (Corporate Account) mit VNA.
- Organisationen, die Waren oder Dienstleistungen für VNA bereitstellen.
- Organisationen mit Kooperations-, Sponsoring- oder sonstigen Verträgen mit VNA.
- Weitere Organisationen nach gesonderter Genehmigung durch die zuständigen Stellen von VNA.

#### 3.2.2. Das Programm gilt nicht für folgende Organisationen im vietnamesischen Markt:

- Vietnamesische Zivilluftfahrtbehörde.
- Vietnamesische Gesellschaft für Flugverkehrsmanagement und ihre zugehörigen Behörden, Einheiten.
- Vietnamesische Flughafengesellschaft und ihre zugehörigen Behörden, Einheiten.
- Agenturen und Reiseunternehmen im Vertriebsnetz von VNA.
- Grenzpolizei strategischen Kooperationsvereinbarungen mit VNA.

(Bitte beachten Sie stattdessen das Programm Lotus Industry unter:

[www.vietnamairlines.com/vn/vi/plan-book/LotuSociety/LotusIndustry-offers](http://www.vietnamairlines.com/vn/vi/plan-book/LotuSociety/LotusIndustry-offers).)

#### 3.2.3. Registrierungsunterlagen und Anleitung zur Registrierung zum LotusSociates: Besuchen Sie die Website: [www.vietnamairlines.com/vn/vi/plan-book/LotuSociety/lotusociates-offers](http://www.vietnamairlines.com/vn/vi/plan-book/LotuSociety/lotusociates-offers).

#### 3.2.4. Bearbeitungsfrist für die Anmeldung: Die maximale Bearbeitungsfrist beträgt 03 Arbeitstage ab dem Zeitpunkt, an dem VNA vollständige und gültige Antragsunterlagen erhält, einschließlich: Teilnahmeformular für Unternehmen und Unternehmensregistrierung.

### 3.3 Anwendbare Strecken:

- Inlandsflüge innerhalb Vietnams, durchgeführt von VN, 0V und BL.
- Internationale Flüge von/nach Vietnam, durchgeführt von VN (nicht anwendbar auf mehrere Ziele).

### 3.4 Maximale Anzahl vergünstigter Tickets:

- Jeder Mitarbeiter kann maximal 10 vergünstigte Tickets pro Jahr für sich selbst und mitreisende Angehörige erwerben.
- Hinweis: In jedem Reservierungscode (PNR) muss den Mitarbeiter der teilnehmenden Organisation enthalten.

- Vietnam Airlines schreibt keine spezifische Beziehung vor und verlangt nicht, dass Mitreisende Lotusmiles-Mitglieder sind.
- 3.5 Das Programm gilt nicht während der Hochsaison-Zeiträume von VNA. Die aktuellen Hochsaison-Zeiträumen werden regelmäßig unter folgendem Link veröffentlicht: <https://www.vietnamairlines.com/vn/vi/plan-book/LotuSociety/lotusociates-offers>.
- 3.6 Anleitung zum Ticketkauf: Besuchen Sie bitte <https://www.vietnamairlines.com/vn/vi/plan-book/LotuSociety/lotusociates-offers> (im Bereich „Planen & Buchen“ von „LotuSociety“)

#### **Artikel 4. Rechte und Pflichten von VNA**

##### 4.1. Rechte von VNA:

- 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 und die Kunden werden mindestens 10 Tage vor dem offiziellen Inkrafttreten informiert, sofern keine abweichenden gesetzlichen Regelungen bestehen. Änderungen und Ergänzungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen haben keinen Einfluss auf die Rechte und Vorteile in Bezug auf Flugtickets, die vor dem Zeitpunkt der Bekanntgabe dieser Änderungen und Ergänzungen ausgestellt wurden.
- b. Vietnam Airlines ist berechtigt, das Programm auszusetzen oder zu beenden, mit einer Vorankündigung von mindestens 10 Tagen, sofern gesetzlich nichts anderes bestimmt ist.
- c. Vietnam Airlines ist berechtigt, die Erbringung von Dienstleistungen sowie die Gewährung von Rechten und Vorteilen abzulehnen, wenn Kunden die Teilnahmebedingungen gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht erfüllen.
- d. Vietnam Airlines ist berechtigt, Kundendaten gemäß allgemeinem Geschäftsbedingungen zu erheben und zu verarbeiten, um Dienstleistungen, Rechte und Vorteile bereitzustellen, sowie Marketinginformationen mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden zu versenden.
- e. Vietnam Airlines ist berechtigt, Rechte und Vorteile zu entziehen, wenn einer der folgenden Verstöße festgestellt wird:
  - Betrug bei der Registrierung (gefälschte Unterlagen, falsche Angaben);
  - Nichteinhaltung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Beförderungsbedingungen, der Online-Buchungsbedingungen von Vietnam Airlines; der Lotusmiles-Bestimmungen und anderer Bedingungen von VNA auf der Website [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com).
  - Missbräuchliche Nutzung von Vorteilen entgegen dem ursprünglichen Zweck (z. B. Weiterverkauf von vergünstigten Flugtickets, Nutzung durch Dritte) oder gesetzeswidrige Nutzung.

##### 4.2. Pflichten von VNA:

- a. Die angekündigten Vorteile und Leistungen des Programms vollständig und ordnungsgemäß für die Kunden 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/vn/vi/legal/privacy-policy>
- c. Änderungen oder Ergänzungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die Aussetzung oder Beendigung des Programms werden gemäß den in diesen Bedingungen und Bestimmungen festgelegten Fristen öffentlich bekannt gegeben.
- d. Sicherzustellen, dass sämtliche Ansprüche, Rechte und Vorteile der Kunden, die zum Zeitpunkt des Ticketkauf bereits entstanden sind, durch Änderungen oder Ergänzungen dieser Bedingungen und Bestimmungen sowie durch die Aussetzung oder Beendigung des Programms nicht beeinträchtigt werden.
- e. Die Verantwortung für die Unterstützung der Kunden, die Beantwortung von Anfragen sowie die Bearbeitung von Beschwerden im Zusammenhang mit diesem Programm zu übernehmen.
- 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](http://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](mailto: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](http://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.