

ANNEXE 1 : CONDITIONS GÉNÉRALES DU PROGRAMME LOTUSTUDENTS

Lotustudent est un programme d'avantages exclusifs réservé aux membres du programme Lotusmiles de Vietnam Airlines âgés de 15 à 31 ans. La participation au Programme vaut acceptation pleine et entière par le Client de l'intégralité des présentes conditions générales énoncées ci-après pour toute la durée de sa participation.

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. LotuStudents : désigne le Programme LotuStudents.

Article 2. Conditions générales

- 2.1. Le programme LotuStudents s'applique aux Membres du programme Lotusmiles de Vietnam Airlines, élèves ou étudiants âgés de 15 ans révolus à 31 ans révolus. Les clients non encore membres sont invités à s'inscrire via le lien suivant :
<https://www.vietnamairlines.com/fr/fr/lotusmiles/enroll-new>
- 2.2. Les clients participant au programme LotuStudents 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 LotuStudents sont publiés sur le site www.vietnamairlines.com (dans la rubrique "Découverte", sous "Offre LotuStudents").

Article 3. Conditions spécifiques à chaque produit

- 3.1 Passagers concernés : Élèves ou étudiants âgés de 15 à 31 ans révolus.
- 3.2 Conditions de participation :
 - 3.2.1. 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.
 - 3.2.2. Dossier et modalités d'inscription au programme : Veuillez vous rendre sur <https://www.vietnamairlines.com/vn/vi/plan-book/LotuSociety/lotustudents-offers>

3.2.3 Délai d’approbation de l’inscription : Au maximum un (01) jour ouvrable à compter de la réception par VNA d’un dossier d’inscription complet et conforme.

3.2.4. À noter : Les élèves et étudiants doivent être inscrits ou admis à un cursus de formation initiale à temps plein d’une durée minimale de 03 mois. Vietnam Airlines se réserve le droit de vérifier l’éligibilité des bénéficiaires et de refuser l’application des avantages en cas de non-respect des conditions ou de fraude avérée.

3.3 Itinéraires applicables :

- Vols intérieurs au Vietnam opérés par VN, 0V ou BL ;
- Vols internationaux à destination/en provenance du Vietnam opérés par VN (à l’exception des itinéraires multi-destinations).

3.4 Nombre de billets autorisés par an : Illimité.

3.5 Le programme ne s’applique pas pendant les périodes de pointe. Les détails des périodes de pointe sont disponibles à l’adresse suivante :
<https://www.vietnamairlines.com/vn/vi/plan-book/LotuSociety/lotustudents-offers>

3.6 Guide d’achat de billets : Veuillez vous rendre sur :

<https://www.vietnamairlines.com/vn/vi/planbook/LotuSociety/lotustudents-offers>
(dans la rubrique “Planifier votre voyage”, sous “Offre LotuStudents”)

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. Toute modification ou ajout aux présentes Conditions générales n’affectera pas les droits et avantages applicables aux billets émis avant la date d’entrée en vigueur de ces modifications ou ajouts.
- 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/vn/vi/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.