

ANNEXE 1 : CONDITIONS GÉNÉRALES DU PROGRAMME LOTUSOCIATES

LotuSociates est un programme d'avantages exclusifs réservé aux membres Lotusmiles travaillant dans des entreprises, organismes ou organisations partenaires ou en relation commerciale avec Vietnam Airlines (VNA).

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. LotuSociates : désigne le Programme LotuSociates.

Article 2. Conditions générales

- 2.1. LotuSociates est destiné aux clients membres du programme Lotusmiles de Vietnam Airlines. Les clients qui ne sont pas encore membres sont invités à s'inscrire via le lien suivant :
<http://www.vietnamairlines.com/fr/fr/lotusmiles/enroll-new>
- 2.2. Les clients participant au programme LotuSociates continuent de bénéficier des droits et privilèges du programme Lotusmiles, conformément aux Conditions générales du programme, disponibles à l'adresse <https://www.vietnamairlines.com/fr/fr/lotusmiles/member-benefits/terms-and-conditions>
- 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. Les clients peuvent également consulter ces informations à l'adresse suivante : <https://www.vietnamairlines.com/vn/vi/buy-tickets-other-products/fare-conditions/fare-types>.
- 2.4. Les offres et avantages associés à LotuSociates sont publiés sur le site www.vietnamairlines.com (dans la rubrique "Découverte", sous "Offre LotuSociety").
- 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 détaillées

- 3.1 Passagers concernés : Est considéré comme Membre tout cadre ou employé d'une entreprise, d'un organisme ou d'une organisation entretenant des relations de

coopération ou commerciales avec VNA (ci-après dénommée “organisation”), dûment inscrit et accepté par VNA.

3.2 Conditions d’adhésion des organisations :

3.2.1. Les organisations suivantes peuvent soumettre une demande d’adhésion au programme LotuSociates :

- Organisations ayant conclu un accord de partenariat stratégique avec VNA.
- Organisations titulaires d’un contrat client majeur (Corporate Account) avec VNA.
- Organisations fournissant des biens ou des services à VNA.
- Organisations liées à VNA par des accords de coopération ou de sponsoring.
- Toute autre organisation, sous réserve de l’approbation spécifique de l’autorité compétente de VNA.

3.2.2. Le programme ne s’applique pas aux organisations suivantes sur le marché vietnamien :

- Autorité de l’Aviation Civile du Vietnam.
- Société de gestion du trafic aérien du Vietnam et ses entités affiliées.
- Société des Aéroports du Vietnam et ses entités membres.
- Agents accrédités, Agences de voyage du réseau de distribution de VNA.
- Services de police aux frontières ayant conclu un partenariat stratégique avec VNA.

(Veuillez consulter le programme Lotus Industry www.vietnamairlines.com/vn/vi/plan-book/LotuSociety/LotuIndustry-offers.)

3.2.3. Dossier et modalités d’inscription au programme LotuSociates : Veuillez vous rendre sur :

www.vietnamairlines.com/vn/vi/plan-book/LotuSociety/lotusociates-offers.

3.2.4. Délai d’approbation de l’inscription : Maximum 03 jours ouvrables à compter de la réception par VNA d’un dossier complet et valide, comprenant : Formulaire d’adhésion au programme destiné aux entreprises et Certificat d’immatriculation de l’entreprise.

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 maximal de billets à tarif préférentiel :

- Chaque cadre ou employé peut acheter jusqu'à 10 billets à tarif préférentiel par an, valables pour lui-même et ses accompagnants.
- À noter : Chaque code de réservation (PNR) doit inclure le cadre ou l'employé de l'organisation participante.
- Vietnam Airlines n'impose aucun lien de parenté spécifique et n'exige pas que les accompagnants soient membres du programme Lotusmiles.

3.5 Le programme ne s'applique pas pendant les périodes de pointe de VNA. Le détail des périodes de pointe est régulièrement mis à jour à l'adresse suivante : <https://www.vietnamairlines.com/vn/vi/plan-book/LotuSociety/lotusociates-offers>.

3.6 Guide d'achat de billets : Veuillez vous rendre sur <https://www.vietnamairlines.com/vn/vi/plan-book/uu-dai-cho-nhan-vien-Lotusindustry> (dans la rubrique "Découverte", sous "Offre LotuSociety")

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 se réserve le droit de suspendre ou de mettre fin à ce programme, en informant les clients au moins 10 jours avant la date effective de suspension ou de cessation, sauf disposition légale contraire.
- c. En cas de non-respect des conditions de participation, Vietnam Airlines se réserve le droit de refuser la fourniture des services et des avantages prévus par les présentes Conditions générales.
- d. Vietnam Airlines est autorisée à collecter et à traiter les informations des clients afin de fournir les services ainsi que les droits et avantages prévus par les présentes conditions générales, conformément à la législation en vigueur, et à envoyer des communications marketing et publicitaires sous réserve du consentement explicite des clients.

- e. Vietnam Airlines se réserve le droit de suspendre ou de mettre fin aux droits et avantages accordés aux clients en cas de manquement de leur part, notamment 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 de transport de Vietnam Airlines, des Conditions d'utilisation du système de réservation en ligne de Vietnam Airlines, des Conditions Générales de Lotusmiles ainsi que de toute autre réglementation de VNA publiée sur le site www.vietnamairlines.com.
 - Utilisation des avantages et privilèges du Programme à des fins autres que celles prévues (par exemple Revente de billets à tarif préférentiel, utilisation frauduleuse des avantages d'autrui) ou utilisation à des fins illicites ou contraires à la loi.

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.