

PHỤ LỤC 1: ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN CHƯƠNG TRÌNH LOTUSOCIETY

Chương trình Lotusociety là chương trình ưu đãi dành riêng cho các khách hàng cá nhân của Vietnam Airlines khi đáp ứng các điều kiện tương ứng với từng nhóm sản phẩm. Khi khách hàng tham gia Chương trình Lotusociety và sử dụng sản phẩm LotuStudents, LotuSociates, Lotus Industry hoặc các sản phẩm khác của Chương trình Lotusociety được triển khai theo từng giai đoạn đồng nghĩa với việc khách hàng đã đồng ý với toàn bộ các điều kiện, điều khoản được quy định dưới đây trong quá trình tham gia.

Điều 1. Giải thích từ ngữ và viết tắt

Trong Điều kiện và điều khoản này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

- 1.1. VN: là tên viết tắt của Vietnam Airlines JSC.
- 1.2. BL: là tên viết tắt của Pacific Airlines
- 1.3. 0V: là tên viết tắt của Vasco
- 1.4. Lotusociety: Chương trình Lotusociety

Điều 2. Điều kiện chung Chương trình Lotusociety

- 2.1. Chương trình Lotusociety áp dụng cho khách hàng là Hội viên của Chương trình Bông Sen Vàng của Vietnam Airlines. Trong trường hợp chưa là Hội viên, khách hàng vui lòng đăng ký tại đường dẫn theo địa chỉ: <http://www.vietnamairlines.com/lotusmiles/enroll-new>
- 2.2. Khách hàng tham gia và hưởng ưu đãi theo Lotusociety sẽ vẫn được hưởng các quyền lợi của Chương trình Bông Sen Vàng theo quy định tại Điều lệ Chương trình Bông Sen Vàng.
- 2.3. Thông tin chi tiết về hành lý miễn cước và các dịch vụ hỗ trợ đi kèm với dịch vụ vận chuyển sẽ được cập nhật rõ ràng đến khách hàng trong quá trình đặt vé máy bay.
- 2.4. Ưu đãi và quyền lợi đi kèm của từng sản phẩm được công bố tại website www.vietnamairlines.com, hiển thị trên mục "Ưu đãi" thuộc "Lên kế hoạch").
- 2.5. Thời hạn xuất vé là ngày 31/12 hàng năm. Trong trường hợp khách hàng không sử dụng số lượng vé ưu đãi trong một năm dương lịch, số vé còn lại sẽ không được chuyển tiếp sang năm dương lịch tiếp theo.

Điều 3. Điều kiện riêng của từng sản phẩm

- 3.1. LotuStudents
 - a. Đối tượng áp dụng: Học sinh, sinh viên trong độ tuổi từ đủ 18 tuổi đến đủ 26 tuổi.
 - b. Điều kiện tham gia: Học sinh, sinh viên có một trong các giấy tờ hợp lệ sau: thẻ sinh viên, giấy phép nhập học, visa du học, thư báo trúng tuyển, thư xác nhận đăng ký khóa học hoặc các giấy tờ có giá trị tương đương
 - c. Hành trình áp dụng:
 - Các hành trình nội địa Việt Nam do VN, 0V, BL khai thác

- Các hành trình quốc tế đến/đi từ Việt Nam do VN khai thác (không áp dụng cho hành trình đa chặng).
- d. Thời hạn phê duyệt đăng ký: Tối đa 3 ngày làm việc kể từ thời điểm VN tiếp nhận đủ hồ sơ đăng kí.
- e. Số lượng vé tối đa/năm: Không giới hạn
- f. Không áp dụng vào giai đoạn cao điểm. Chi tiết giai đoạn cao điểm xem tại địa chỉ: <https://www.vietnamairlines.com/vn/vi/plan-book/lotustudents-offers>
- g. Quy trình đăng ký và hướng dẫn mua vé: Vui lòng truy cập: <https://www.vietnamairlines.com/vn/vi/plan-book/uu-dai-cho-hoc-sinh-sinh-vien-LotuStudents> (hiển thị trên mục "Ưu đãi" thuộc "Lên kế hoạch")

3.2. LotuSociates

- a. Đối tượng áp dụng: Cán bộ, nhân viên làm việc tại các doanh nghiệp, cơ quan, tổ chức có quan hệ hợp tác, thương mại với VNA (sau đây gọi chung là “tổ chức”), có đăng ký tham gia và được VN chấp thuận.
- b. Điều kiện tham gia của tổ chức:
 - Tổ chức có ký hợp tác chiến lược với VN.
 - Tổ chức đang có thỏa thuận khách hàng lớn (Corporate Account) với VN.
 - Tổ chức đang cung ứng hàng hóa, dịch vụ cho VN.
 - Tổ chức có các thỏa thuận hợp tác, tài trợ cho VN.
 - Các tổ chức khác theo phê duyệt cụ thể của cấp có thẩm quyền của VN.
- c. Hành trình áp dụng:
 - Các hành trình nội địa Việt Nam do VN, 0V, BL khai thác
 - Các hành trình quốc tế đến/đi từ Việt Nam do VN khai thác (không áp dụng cho hành trình đa chặng).
- d. Chương trình không áp dụng cho: Các cơ quan, tổ chức được nêu tại Mục 3.3b Điều kiện và điều khoản này. (Quý khách vui lòng tham khảo chương trình Lotus Industry).
- e. Thời hạn phê duyệt đăng ký: Tối đa 05 ngày làm việc kể từ thời điểm VN tiếp nhận đủ hồ sơ đăng ký.
- f. Số lượng vé ưu đãi tối đa:
 - Mỗi cán bộ, nhân viên được mua tối đa 05 vé ưu đãi/năm, áp dụng cho bản thân và thân nhân đi cùng.
 - Lưu ý: Trong mỗi mã đặt chỗ (PNR), phải bao gồm bản thân cán bộ, nhân viên của tổ chức
- g. Không áp dụng vào giai đoạn cao điểm. Chi tiết giai đoạn cao điểm được cập nhật thường xuyên tại đường dẫn: <https://www.vietnamairlines.com/vn/vi/plan-book/uu-dai-cho-nhan-vien-LotuSociates>

- h. Quy trình đăng ký và hướng dẫn mua vé: Vui lòng truy cập <https://www.vietnamairlines.com/vn/vi/plan-book/uu-dai-cho-nhan-vien-LotuSociates> (hiển thị trên mục "Ưu đãi" thuộc "Lên kế hoạch")

3.3. LotusIndustry

- a. Đối tượng áp dụng: Cán bộ, nhân viên và thân nhân của cán bộ, nhân viên có hợp đồng lao động chính thức với các cơ quan, đơn vị đối tác của VNA, các đơn vị có tham gia trong chu trình sản xuất kinh doanh của VNA hoặc là thành phần trong ngành công nghiệp hàng không được quy định tại Mục 3.3.b, có đăng ký tham gia và được VN chấp thuận.

- b. Điều kiện tham gia:

Là các cơ quan, đơn vị, tổ chức tại thị trường Việt Nam, bao gồm:

- Cục Hàng không Việt Nam
- Tổng công ty quản lý bay Việt Nam và các cơ quan, đơn vị thành viên
- Tổng công ty cảng hàng không Việt Nam và các cơ quan, đơn vị thành viên
- Đại lý, Công ty du lịch trong mạng bán của VN
- Công an cửa khẩu có ký hợp tác chiến lược với VN.

- c. Hành trình áp dụng:

- Các hành trình nội địa Việt Nam do VN, 0V, BL khai thác
- Các hành trình quốc tế đến/đi từ Việt Nam do VN khai thác (không áp dụng cho hành trình đa chặng).

- d. Thời hạn phê duyệt đăng ký: Tối đa 5 ngày kể từ ngày làm việc kể từ thời điểm VN tiếp nhận đủ hồ sơ đăng ký.

- e. Số lượng vé tối đa/năm:

- Mỗi cá nhân (cán bộ, nhân viên hoặc người thân của cán bộ, nhân viên) sẽ được tối đa 05 vé ưu đãi/năm
- Mỗi booking chỉ được đặt cho 01 người.

- f. Không áp dụng vào giai đoạn cao điểm. Chi tiết giai đoạn cao điểm được cập nhật thường xuyên tại đường dẫn: <https://www.vietnamairlines.com/vn/vi/plan-book/uu-dai-cho-nhan-vien-Lotusindustry>

- g. Quy trình đăng ký và hướng dẫn mua vé: Vui lòng truy cập <https://www.vietnamairlines.com/vn/vi/plan-book/uu-dai-cho-nhan-vien-Lotusindustry> (hiển thị trên mục "Ưu đãi" thuộc "Lên kế hoạch")

Điều 4. Quyền và trách nhiệm của VN

4.1. Quyền của VN:

- a. Vietnam Airlines có quyền xây dựng, sửa đổi, bổ sung Điều kiện và điều khoản này để phù hợp với chiến lược kinh doanh, tình hình thị trường hoặc các quy định pháp luật hiện hành và thông báo cho khách hàng trước ít nhất 10 ngày tính từ ngày ngày áp dụng chính thức, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác. Các sửa đổi, bổ sung đối với Điều kiện và Điều khoản này không làm

ảnh hưởng tới các vé ưu đãi đã được xuất trước thời điểm thông báo sửa đổi, bổ sung.

- b. Vietnam Airlines có quyền tạm dừng hoặc chấm dứt Chương trình hoặc từng sản phẩm trong Chương trình và thông báo cho khách hàng trước ít nhất 10 ngày tính từ ngày chính thức tạm dừng hoặc chấm dứt, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- c. Vietnam Airlines có quyền yêu cầu Quý khách cung cấp các giấy tờ chứng minh thông tin đã đăng ký và kiểm tra tính xác thực của thông tin đó để đảm bảo tuân thủ điều kiện tham gia. Trong trường hợp phát hiện Quý khách không đáp ứng các điều kiện tham gia, Vietnam Airlines có quyền từ chối cung cấp dịch vụ cùng các ưu đãi theo quy định tại Điều kiện và điều khoản này.
- d. Vietnam Airlines có quyền thu thập và xử lý thông tin của khách hàng để cung cấp các ưu đãi tới khách hàng theo Điều kiện và điều khoản này và gửi các thông tin tiếp thị, quảng cáo trên cơ sở sự đồng ý của khách hàng.
- e. Vietnam Airlines có quyền chấm dứt cung cấp các ưu đãi cho Quý khách trong các trường hợp Quý khách có một trong các hành vi vi phạm sau:
 - Gian lận trong việc đăng ký tham gia chương trình (giả mạo giấy tờ, cung cấp thông tin sai lệch);
 - Không tuân thủ quy định tại Điều kiện và điều khoản này; Điều lệ vận chuyển của Vietnam Airlines; Điều kiện sử dụng hệ thống mua vé trực tuyến của Vietnam Airlines;
 - Sử dụng các lợi ích, ưu đãi của Chương trình trái với mục đích ban đầu (bán lại vé ưu đãi, sử dụng ưu đãi của người khác) hoặc để thực hiện hành vi vi phạm pháp luật.

4.2. Trách nhiệm của VN:

- a. Cung cấp đúng và đầy đủ các ưu đãi, lợi ích đối với từng sản phẩm như đã thông báo tới khách hàng.
- b. Bảo mật thông tin cá nhân của khách hàng theo đúng Chính sách bảo mật thông tin đã công bố trên website và ứng dụng di động của Vietnam Airlines. Vui lòng xem chi tiết tại đây: <http://vietnamairlines.com/vn/vi/legal/privacy-policy>
- c. Thông báo công khai các sửa đổi, bổ sung Điều kiện và điều khoản này hoặc khi tạm dừng, chấm dứt Chương trình hoặc từng sản phẩm theo thời hạn quy định tại Điều kiện và điều khoản này.
- d. Đảm bảo đầy đủ các quyền lợi của khách hàng đã phát sinh tại thời điểm đặt vé máy bay trước khi sửa đổi, bổ sung Điều kiện và điều khoản này hoặc khi tạm dừng hoặc chấm dứt Chương trình/từng sản phẩm.
- e. Chịu trách nhiệm hỗ trợ, giải đáp thắc mắc và giải quyết khiếu nại của khách hàng liên quan đến Chương trình này.
- f. Trách nhiệm khác theo quy định pháp luật.

Điều 5. Quyền và trách nhiệm của Khách hàng

5.1. Quyền của Khách hàng:

- a. Được hưởng các ưu đãi, lợi ích của dịch vụ theo các sản phẩm đã đăng ký và được Vietnam Airlines phê duyệt.
- b. Được tiếp cận thông tin về Chương trình và các sản phẩm một cách minh bạch, rõ ràng.
- c. Có quyền liên hệ với VN để được hỗ trợ, giải đáp thắc mắc và giải quyết khiếu nại
- d. Có quyền tự nguyện chấm dứt tham gia Chương trình bất kỳ lúc nào.
- e. Các quyền khác theo quy định pháp luật.

5.2. Trách nhiệm của Khách hàng:

- a. Đảm bảo mọi thông tin cá nhân và giấy tờ, tài liệu cung cấp cho Vietnam Airlines là chính xác, đầy đủ và được cập nhật kịp thời.
- b. Tuân thủ Điều kiện và điều khoản này và các quy định, chính sách, điều khoản khác của Vietnam Airlines khi sử dụng các dịch vụ của Vietnam Airlines.
- c. Tự chịu trách nhiệm bảo mật thông tin về tài khoản tham gia Chương trình của mình.
- d. Trách nhiệm khác theo quy định pháp luật.

Điều 6. Điều khoản thi hành

- 6.1. Điều kiện và Điều khoản về Chương trình Lotusociety này cấu thành cách hiểu trọn vẹn, thống nhất giữa Vietnam Airlines và khách hàng về Chương trình Lotusociety, đồng thời thay thế bất kỳ cách hiểu hoặc thỏa thuận bằng lời nói hay bằng văn bản nào trước đó liên quan đến Chương trình Lotusociety được quy định tại Điều kiện và Điều khoản này.
- 6.2. Những nội dung không được quy định tại Điều kiện và điều khoản này sẽ được tuân thủ theo Điều lệ vận chuyển của Vietnam Airlines và các chính sách, quy định hiện hành của Vietnam Airlines được đăng tải tại website www.vietnamairlines.com và ứng dụng di động của Vietnam Airlines.
- 6.3. Nếu bất kỳ điều khoản nào trong Điều kiện và Điều khoản này trở nên vô hiệu, không thể thi hành hoặc không tuân thủ pháp luật hiện hành theo bất kì quyết định nào của cơ quan có thẩm quyền, điều khoản đó sẽ không ảnh hưởng đến hiệu lực và khả năng thi hành của các điều khoản còn lại trong Điều kiện và Điều khoản này. Trong những trường hợp đó, Vietnam Airlines và Khách hàng đồng ý thay thế điều khoản vô hiệu, không thể thi hành hoặc không tuân thủ pháp luật hiện hành bằng một điều khoản khác hợp pháp, có hiệu lực thi hành theo tính chất của điều khoản ban đầu.
- 6.4. Điều kiện và Điều khoản này được soạn thảo bằng tiếng Anh và tiếng Việt. Trong trường hợp có bất kỳ sự khác biệt hoặc tranh chấp nào liên quan đến cách

hiểu, cách giải thích của Điều kiện và Điều khoản này giữa các ngôn ngữ, phiên bản tiếng Việt được ưu tiên áp dụng.

- 6.5. Để giải đáp mọi thắc mắc hoặc gửi khiếu nại tới Vietnam Airlines về việc tham gia Chương trình Lotusociety, khách hàng vui lòng liên hệ qua email spdd@vietnamairlines.com hoặc gọi tới số hotline [19001100](tel:19001100).
- 6.6. Luật áp dụng của Điều kiện và Điều khoản này là luật Việt Nam.
- 6.7. Mọi phản ánh, khiếu nại liên quan đến dịch vụ vận chuyển hành khách và việc sử dụng vé máy/dịch vụ hỗ trợ của Vietnam Airlines được giải quyết theo quy định tại Điều lệ vận chuyển của Vietnam Airlines được đăng tải trên website www.vietnamairlines.com hoặc ứng dụng di động của Vietnam Airlines.
- 6.8. Mọi phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của khách hàng, các tranh chấp về việc tham gia Chương trình Lotusociety sẽ được Vietnam Airlines tiếp nhận, giải quyết trên nguyên tắc phù hợp với Điều kiện và Điều khoản này và tuân thủ quy định pháp luật hiện hành.
- 6.9. Vietnam Airlines và Khách hàng đồng ý ưu tiên giải quyết các tranh chấp thông qua thương lượng, hòa giải. Trong trường hợp, VN và khách hàng không giải quyết được bằng thương lượng trong 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày phát sinh tranh chấp, các tranh chấp nêu trên sẽ được giải quyết tại Tòa án nhân dân nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam có thẩm quyền. Phán quyết của Tòa án sẽ là cuối cùng và là cơ sở pháp lý để các bên thực hiện. Mọi án phí do bên thua kiện chịu.