

vietjetAir.com

19001886

VÉ ĐIỆN TỬ VÀ XÁC NHẬN HÀNH TRÌNH

Đừng quên kiểm tra tình trạng đặt chỗ và chuyến bay của bạn với chức năng "Tình trạng chuyến bay" và "Quản lý đặt chỗ" trên <http://vietjetair.com>.
Chỗ độ này cho phép bạn kiểm tra các thông tin mới nhất về đặt chỗ và chuyến bay của bạn.

Mã đặt chỗ (số vé):**37754743****1. Thông tin đặt chỗ**

Trạng thái đặt chỗ	Đã xác nhận	Liên lạc:	01699919538 (mobile)
Ngày đặt:	05/10/2016	Email	vananhleektmkt53@gmail.com
Tên:	THI VAN ANH LE		

2. Thông tin hành khách

Tên hành khách

Số ghế

LE, THI VAN ANH
NGUYEN, THI THAI
TRUONG, KIM CHI
NGUYEN, NHU QUYNH

VJ451 - 6A

VJ451 - 6B

VJ451 - 6E

VJ451 - 6F

3. Thông tin chuyến bay

Chuyến bay	Ngày	Loại vé	Khởi hành	Đến
VJ451	15/12/2016	Promo	07:05 - Ha Noi (HAN)	09:15 - Phu Quoc (PQC)

CHÀO ĐƯỜNG BAY MỚI!

TP. HỒ CHÍ MINH → HONG KONG CAO HÙNG

HÀ NỘI → ĐÀI BẮC

HẢI PHÒNG → SEOUL BANGKOK

12h rời Vietjet thôi
www.vietjetair.com

Vé chỉ từ (*)

(* Điều kiện & điều khoản áp dụng)

Hotline: 19001886

vietjetAir.com

19001886

HÓA ĐƠN

Công Ty Cổ Phần Hàng Không VietJet
Tầng 7, Toà nhà Nhật An, 30D Phố Kim Mã Thượng, P. Cống Vị, Ba Đình, Hà Nội, Việt Nam
MST: 0102325399

THAI VIETJET AIR JOINT STOCK COMPANY LIMITED
No.999, Village No.1, Concourse A and G, Suvarnabhumi Airport Room No. A1 - 062 & G1 - 048, 1st floor Nong Prue Sub-district, Bang Phli District, Samut Prakarn Province, 10540, Thailand.
Tax ID: 0-1055-56100-55-1

Giá vé và lệ phí

Leg	Tên hành khách	Mô tả	Số tiền	Thuế VAT	Cộng
1	LE, THI VAN ANH	Airport Tax Domestic	70,000 VND	0 VND	70,000 VND
1	LE, THI VAN ANH	E_Promo - Promo	399,000 VND	39,900 VND	438,900 VND
1	LE, THI VAN ANH	Seat Assignment	30,000 VND	3,000 VND	33,000 VND
1	LE, THI VAN ANH	PMT Fee	50,000 VND	5,000 VND	55,000 VND
1	LE, THI VAN ANH	Admin Fee Domestic	100,000 VND	10,000 VND	110,000 VND
1	LE, THI VAN ANH	Airport Security	10,000 VND	0 VND	10,000 VND

1	NGUYEN, THI THAI	Airport Tax Domestic	70,000 VND	0 VND	70,000 VND
1	NGUYEN, THI THAI	E_Promo - Promo	399,000 VND	39,900 VND	438,900 VND
1	NGUYEN, THI THAI	Seat Assignment	30,000 VND	3,000 VND	33,000 VND
1	NGUYEN, THI THAI	PMT Fee	50,000 VND	5,000 VND	55,000 VND
1	NGUYEN, THI THAI	Admin Fee Domestic	100,000 VND	10,000 VND	110,000 VND
1	NGUYEN, THI THAI	Airport Security	10,000 VND	0 VND	10,000 VND
1	TRUONG, KIM CHI	Airport Tax Domestic	70,000 VND	0 VND	70,000 VND
1	TRUONG, KIM CHI	E_Promo - Promo	399,000 VND	39,900 VND	438,900 VND
1	TRUONG, KIM CHI	Seat Assignment	30,000 VND	3,000 VND	33,000 VND
1	TRUONG, KIM CHI	PMT Fee	50,000 VND	5,000 VND	55,000 VND
1	TRUONG, KIM CHI	Admin Fee Domestic	100,000 VND	10,000 VND	110,000 VND
1	TRUONG, KIM CHI	Airport Security	10,000 VND	0 VND	10,000 VND
1	NGUYEN, NHU QUYNH	Airport Tax Domestic	70,000 VND	0 VND	70,000 VND
1	NGUYEN, NHU QUYNH	E_Promo - Promo	399,000 VND	39,900 VND	438,900 VND
1	NGUYEN, NHU QUYNH	Seat Assignment	30,000 VND	3,000 VND	33,000 VND
1	NGUYEN, NHU QUYNH	PMT Fee	50,000 VND	5,000 VND	55,000 VND
1	NGUYEN, NHU QUYNH	Admin Fee Domestic	100,000 VND	10,000 VND	110,000 VND
1	NGUYEN, NHU QUYNH	Airport Security	10,000 VND	0 VND	10,000 VND
Tổng cộng			2,636,000 VND	231,600 VND	2,867,600 VND

* Giá hiển thị theo tiền VND

Tình trạng thanh toán

Ngày thanh toán

05/10/2016

Hình thức thanh toán

Smartlink

Số tiền

2,867,600 VND

**Booking Offices in Vietnam**

KHU VỰC MIỀN NAM	KHU VỰC MIỀN TRUNG
Giờ làm việc: 07:00 - 21:00 (GMT+7) Từ thứ 2 đến thứ 7 07:00 - 19:00 (GMT+7) CN & ngày lễ (Không áp dụng cho phòng vé tại sân bay) Q.Tp. Hồ Chí Minh 1. Phòng vé nhà ga Quốc nội, sân bay Tân Sơn Nhất, Q.Tân Bình. Tel: +848.3547 4174 * Fax.: +848.38489343 Giờ làm việc: 04:00 - 22:30 (GMT+7) Hàng ngày 2. Phòng vé nhà ga Quốc tế, lầu 2, sân bay Tân Sơn Nhất, Q.Tân Bình Giờ làm việc: 06:30 - 12:00 (GMT+7) Hàng ngày 3. Phòng vé 8Bis Công Trường Quốc Tế (Vòng xoay Hồ Con Rùa), Phường 6, Quận 3 Tel.: +848.38239860 * Fax: +848.38239859 4. Phòng vé 2C Trường Sơn, Phường 2, Q.Tân Bình. Tel: +848.38454640 * Fax: +848.38454643 5. Phòng vé 284 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, Phường 8, Quận 3 Tel: (08) 62.667.667 Fax: (08) 62.667.667 Q.Đà Nẵng 1. Phòng vé nhà ga Quốc nội, sân bay Phú Quốc Tel: +8477.3991166 Giờ làm việc: 06:30 - 16:30 (GMT+7) Hàng ngày	Giờ làm việc: 07:00 - 20:00 (GMT+7) Từ thứ 2 đến thứ 7 07:00 - 18:00 (GMT+7) CN & ngày lễ (Không áp dụng cho phòng vé tại sân bay) Q.Tp. Đà Nẵng 1. Phòng vé nhà ga Khởi hành, lầu 2, sân bay Đà Nẵng, quận Hải Châu Giờ làm việc: 04:35 - 22:15 (GMT+7) Hàng ngày 2. Phòng vé 157 - 159 Hàm Nghi, Phường Vĩnh Trung, Quận Thanh Khê Tel: +84511.3692665 * Fax: +84511.3692663 3. Phòng vé 201 Hùng Vương, Phường Hải Châu 2, Quận Hải Châu Tel: +84511.3868118 Q.Tp. Huế 1. Phòng vé nhà ga khởi hành, sân bay Phú Bài Giờ làm việc: 07:00 - 10:00 & 16:0 - 19:00 (GMT+7) Hàng ngày Q.Tp. Vinh, Tỉnh Nghệ An 1. Phòng vé nhà ga Khởi hành, sân bay Vinh Giờ làm việc: 06:00 - 21:00 (GMT+7) Hàng ngày 2. Phòng vé 129 Nguyễn Văn Cừ, Tp.Vinh Tel: +8438.8608888 * Fax: +8438.6250869 Q.Tp. Quy Nhơn, Tỉnh Bình Định 1. Phòng vé nhà ga Khởi hành, sân bay Phù Cát Giờ làm việc: 08:00 - 17:00 (GMT+7) Hàng ngày 2. Phòng vé 435 Trần Hưng Đạo, Tp. Quy Nhơn Tel: +8456.3820018 * Fax: +8456.6250250
KHU VỰC TÂY NGUYÊN	KHU VỰC MIỀN BẮC
Giờ làm việc: 07:30 - 20:00(GMT+7) Từ thứ 2 đến thứ 7 07:30 - 18:00 (GMT+7) CN & ngày lễ (Không áp dụng cho phòng vé tại sân bay) Q.Tp. Đà Lạt, Tỉnh Lâm Đồng 1. Phòng vé nhà ga Khởi hành, sân bay Liên Khương	Giờ làm việc: 08:00 - 20:00 (GMT+7) Từ thứ 2 đến thứ 7 08:00 - 18:00 (GMT+7) CN & ngày lễ (Không áp dụng cho phòng vé tại sân bay) Q.Tp. Hà Nội

<p>Giờ làm việc: 09:00 - 12:30 (GMT+7) Hàng ngày</p> <p>2. Phòng vé 02 - 04 Trần Quốc Toàn, Phường 3 Tel: +8463.3822895</p> <p>Q Tp. Buôn Ma Thuột, Tỉnh Đắk Lắk</p> <p>1. Phòng vé nhà ga Khởi hành, Sân bay Buôn Ma Thuột Tel: +84500.3596596 Giờ làm việc: 14:00 - 20:00 (GMT+7) Hàng ngày</p>	<p>1. Phòng vé nhà ga Khởi hành Quốc Nội, sân bay Nội Bài, Huyện Sóc Sơn Tel: +844.35844494 * Fax: +844.37282808 Giờ làm việc: 04:00 - 21:00 (GMT+7) Hàng ngày</p> <p>2. Phòng vé 32 Trần Hưng Đạo, Quận Hoàn Kiếm Tel: +844.37281828 * Fax: +844.37281838</p> <p>3. Phòng vé 87 Lý Thường Kiệt, Phường Cửa Nam, Q. Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội Tel: +844.39411339 * Fax: +844.39411258</p> <p>Q Tp. Hải Phòng</p> <p>1. Phòng vé nhà ga Khởi hành, sân bay Cát Bi Tel: +8431.3273031 * Fax: +8431.3273031 Giờ làm việc: 07:30 - 20:30 (GMT+7) Hàng ngày</p> <p>2. Phòng vé 07 Trần Nguyên Hãn, Quận Lê Chân Tel: +8431.3630032 * Fax: +8431.3630032</p>
<p>(*) Các phòng vé tại sân bay của VietJet hoạt động theo chuyến bay của Hãng tại mỗi Sân bay, vì vậy thời gian làm việc có thể thay đổi mà không thông báo trước.</p>	

Booking Offices in Thailand

Call Center: 02 - 2777 111
Open 24 hours

<p>Bangkok</p> <p>Huay Kwang 561 1st Floor, Soi 20 Mituna 11, Suthisarnvinitchai, Huay Kwang, Huay Kwang, Bangkok 10310 Tel: 02-2777111 Fax: 02-2777222 Office Hours: Monday to Saturday at 8.30-17.30</p>	<p>Bangkok</p> <p>QSNCC 1st Floor Room No. D110 Zone D, 60 New Ratchadaphisek Road, Klong Toey, Klong Toey, Bangkok 10110 Tel: 02-2295888 Fax: 02-2295678 Office Hours: Monday to Thursday 09.00-18.00 Friday to Sunday at 08.30-20.00</p>
<p>Southern</p> <p>Phuket 99/10 M. 4 Chao-Fah Rd., Vichit, Muang, Phuket Tel: 076-354999 Fax: 076-355000 Office Hours: Monday to Saturday at 8.30-17.30</p>	<p>Northern</p> <p>Chiang Mai 31/8 Moo 2 Chiang Mai-Doi Saket Road, Sunphranet, Sunsai, Chiang Mai 50210 Tel: 053-491-888 Fax: 053-491-858 Office Hours: Monday to Saturday at 8.30-17.30</p> <p>Chiang Rai 53/64 Moo 22 T. Robwieng, A. Muang, Chiang Rai 57000 Tel: 02-2777111 Fax: 02-2777222 Office Hours: Monday to Saturday at 8.30-17.30</p>

Đối với các chuyến bay Thai VietJet (VZ), hãy truy cập vào **đây** để xem "Điều Lệ Vận Chuyển"

Điều lệ vận chuyển - VietJetAir

1. Điều 1: Định nghĩa

Trong điều lệ vận chuyển, các thuật ngữ sau đây có ý nghĩa như sau:

"**Biểu phí**" là các loại phí thuế theo quy định của Chúng tôi và Nhà chức trách.

"**Chuyến bay**" là chuyến bay từ một sân bay này đến một sân bay khác của điểm xuất phát đến sân bay của điểm đến.

"**Chúng tôi**" là Công ty cổ phần hàng không VietJet (VietJet).

"**Chuyến bay nối chuyến**" là chuyến bay kế tiếp cung cấp dịch vụ vận chuyển trên cùng Vé, trên Vé khác hoặc trên một Vé nối.

"**Công ước**" là Công ước về Thống nhất Một số Quy định Về Vận chuyển hàng không Quốc tế ký ngày 12 tháng 10 năm 1929 tại Warsaw (Vác-xa-va, sau đây được gọi là Công ước Vác-xa-va) và Công ước Vác-xa-va được sửa đổi tại Hague (La-hay) ngày 28 tháng 09 năm 1955 (sau đây gọi là Công ước Vác-xa-va sửa đổi tại La-hay); và bất kỳ nghị định thư hoặc công ước nào khác được áp dụng và bất kỳ văn bản pháp luật nào có thể áp dụng.

"**Đại lý**" là đại lý bán Vé hành khách được Chúng tôi chỉ định để thay mặt Chúng tôi bán sản phẩm vận tải hàng không trên các chuyến bay của Chúng tôi, và khi được cho phép, trên các chuyến bay của các hãng vận chuyển khác.

"**Điểm dừng**" là điểm dừng theo lịch trong hành trình của Hành khách, tại điểm giữa điểm khởi hành và điểm đến.

"**Điều kiện bất khả kháng**" là những trường hợp khách quan bất thường và không dự đoán được ngoài khả năng kiểm soát của Chúng tôi hoặc Hành khách, mà hậu quả không thể tránh được dù mọi biện pháp cần thiết đã được thực hiện.

"**Điều kiện vận chuyển**" là các yêu cầu, nội dung được Chúng tôi thông báo tới Hành khách liên quan đến dịch vụ vận chuyển, bao gồm các thông tin được thể hiện trên vé và/hoặc trên website và/hoặc trong điều lệ vận chuyển đã được phê duyệt và/hoặc các hình thức công bố khác.

"**Điều kiện hợp đồng**" là các điều khoản được ghi trên Vé giấy hoặc Vé điện tử (Tờ hành trình/Phiếu thu hoặc Tờ xác nhận hành trình) được dẫn chiếu từ Điều lệ vận chuyển này và các thông báo khác.

"**Điều lệ vận chuyển**" là Điều lệ vận chuyển này hoặc Điều lệ vận chuyển của các Hãng Vận chuyển khác trong các trường hợp liên quan; là bộ phận cấu thành của hợp đồng vận chuyển hàng không, quy định các điều kiện của người vận chuyển đối với việc vận chuyển Hành khách, Hành lý, hàng hoá, bưu phẩm, bưu kiện, thư bằng đường hàng không.

"**Giá cước**" là giá, phụ thu của giá được công bố và/hoặc các điều kiện vận chuyển liên quan. Giá cước được đề trình với Nhà chức trách liên quan trong trường hợp phải đề trình theo yêu cầu.

"**Hãng vận chuyển khác**" là bất kỳ hãng nào không phải Chúng tôi, Mã của hãng này được ghi trên Vé hoặc Vé nối của Hành khách.

"**Hành khách**" là bất kỳ người nào, ngoại trừ các thành viên tổ bay, được phép hoặc sẽ được Chúng tôi chấp nhận vận chuyển trên chuyến bay.

"**Hành lý**" là tài sản cá nhân của Hành khách mang theo trong suốt hành trình. Trừ khi có quy định khác, Hành lý bao gồm cả Hành lý ký gửi và Hành lý xách tay.

"**Hành lý ký gửi**" là Hành lý mà Chúng tôi chịu trách nhiệm bảo quản và xuất Thê hành lý.

"**Hành lý xách tay**" là bất kỳ Hành lý nào của Hành khách, không phải Hành lý ký gửi, bao gồm tất cả vật dụng được Hành khách mang lên khoang tàu bay và do Hành khách tự bảo quản trong quá trình vận chuyển.

"**Hợp đồng vận chuyển**" là các thỏa thuận của Hãng vận chuyển và Hành khách trong việc cung cấp các dịch vụ theo nhu cầu của Hành khách được thể hiện bằng vé hoặc hình thức khác có giá trị tương đương với vé.

"**Ngày**" nghĩa là Ngày dương lịch, bao gồm toàn bộ bảy Ngày trong tuần.

"**Nhà chức trách**" là các cơ quan chính phủ, các cơ quan quản lý chuyên ngành hoặc các tổ chức/cá nhân được ủy quyền.

"**SDR**" tiếng Anh là Special Drawing Right là một đơn vị tính toán của Quỹ tiền tệ quốc tế (IMF). Đây là đơn vị tính toán quốc tế dựa trên giá trị của một số đồng tiền mạnh. Các giá trị đơn vị của SDR thay đổi và được tính toán lại hàng ngày. Các giá trị này được thừa nhận bởi hầu hết các ngân hàng thương mại và được báo cáo định kỳ trên các tạp chí tài chính lớn cũng như trên website của IMF (www.imf.org).

"**Thê hành lý**" là chứng từ mà Chúng tôi cấp cho Hành khách để nhận biết dạng Hành lý ký gửi.

"**Thiệt hại**" bao gồm tử vong hoặc thương tật của Hành khách, hoặc bất kỳ tổn thương về thể xác mà khách phải chịu, gây ra bởi tai nạn trên tàu bay hoặc trong bất kỳ quá trình lên hoặc xuống tàu bay. Thiệt hại cũng có nghĩa là sự hư hại, mất mát một phần hoặc hoàn bộ của Hành lý phát sinh trong quá trình vận chuyển bằng đường hàng không. Ngoài ra còn là thiệt hại gây ra bởi sự trì hoãn vận chuyển Hành khách hoặc Hành lý bằng đường hàng không. là các tổn thất về người như thương tích, tử vong và/hoặc các tổn thất một phần, toàn bộ đối với hàng hóa hoặc Hành lý và/hoặc bất kỳ tổn thất nào khác phát sinh/liên quan đến dịch vụ vận chuyển hoặc các dịch vụ khác do Chúng tôi cung cấp.

"**Thời gian cuối cùng làm thủ tục chuyến bay**" là giới hạn thời gian được quy định bởi các Hãng vận chuyển mà tại thời điểm đó Hành khách phải hoàn thành các thủ tục chuyến bay và nhận thê lên tàu.

"**Trang web**" là website www.vietjetair.com của Chúng tôi.

"**Vé**" là vé điện tử xác nhận hành trình do Chúng tôi hoặc đại diện ủy quyền của Chúng tôi cung cấp cho Hành khách mua vé, trong đó có tên Hành khách, mã đặt chỗ, thông tin chuyến bay và các thông báo khác cho hành trình, được Chúng tôi hoặc đại diện ủy quyền của Chúng tôi gửi qua hệ thống thư điện tử đã được đăng ký khi đặt vé.

"**Xác nhận hành trình**" là tài liệu do Chúng tôi cung cấp cho Hành khách để xác nhận việc đặt chỗ và mua vé.

2. Điều 2: Áp dụng

2.1. Điều lệ vận chuyển này áp dụng cho mọi dịch vụ vận chuyển do Chúng tôi cung cấp được ghi trong vé, trừ trường hợp Chúng tôi quy định khác trong các quy định của mình hoặc trong các hợp đồng, giấy phép hoặc Vé có liên quan.

2.2. Điều lệ vận chuyển này và Quy định của Hãng vận chuyển có thể thay đổi vào bất kỳ thời điểm nào, việc thay đổi Điều lệ vận chuyển này và Quy định của Hãng vận chuyển sẽ được thông báo công khai tại Trang web của Chúng tôi. Điều lệ vận chuyển và một phần các Quy định thiết yếu được công bố rộng rãi công khai và khách có thể yêu cầu được cung cấp chi tiết tại bất kỳ thời điểm nào.

2.3. Luật điều chỉnh: Trong trường hợp có điều khoản nào trong Điều lệ vận chuyển này hoặc được tham chiếu đến trong Điều lệ vận chuyển này trái với các điều khoản trong Công ước áp dụng và trong bất kỳ luật hiện hành, các quy định của chính phủ, sắc lệnh hoặc các yêu cầu không thể hủy bỏ được bằng các thỏa thuận của các bên, thì điều khoản đó không được áp dụng. Sự mất giá trị hiệu lực của bất kỳ điều khoản nào không ảnh hưởng đến giá trị hiệu lực của các điều khoản khác.

2.4. Ưu tiên áp dụng Điều lệ vận chuyển: Trong trường hợp có sự không thống nhất giữa Điều lệ vận chuyển này với các quy định

của Chúng tôi thì Điều lệ vận chuyển này được ưu tiên áp dụng.

2.5. Chuyển bay thuê chuyến: Nếu việc vận chuyển được thực hiện theo hợp đồng thuê chuyến, Điều lệ vận chuyển này chỉ áp dụng trong trường hợp được dẫn chiếu đến hoặc được chỉ ra trên Vé hoặc trong thỏa thuận khác với Hành khách.

2.6. Chuyển bay liên danh: Trên một số chuyến bay, Chúng tôi có thể có thỏa thuận với các Hãng vận chuyển khác gọi là "Chuyến bay Liên danh". Điều này có nghĩa là ngay cả khi Hành khách đặt chỗ với Chúng tôi và có Vé mà trên đó tên hoặc Mã hãng hàng không của Chúng tôi được chỉ ra là Hãng vận chuyển, hãng khai thác tàu bay có thể là Hãng vận chuyển khác. Nếu các thỏa thuận này được áp dụng, Chúng tôi thông báo cho Hành khách tên hãng khai thác tàu bay khi Hành khách đặt chỗ.

3. Điều 3: Vé

3.1. Vé là bằng chứng xác nhận Hợp đồng vận chuyển giữa Hành khách và Chúng tôi.

3.2. Vé chỉ có giá trị đối với Hành khách có tên và chuyến bay được ghi rõ trong vé.

3.3. Chúng tôi chỉ cung cấp dịch vụ vận chuyển cho Hành khách có tên trên vé. Hành khách phải xuất trình giấy tờ tùy thân hợp lệ khi làm thủ tục chuyển bay.

3.4. Vé chỉ có thể được chuyển nhượng theo quy định của Điều lệ vận chuyển, điều kiện vé và Biểu phí ban hành trong từng thời kỳ.

4. Điều 4: Giá vé / Cấu trúc vận chuyển

4.1. Giá cước là giá được Chúng tôi công bố vào thời điểm mua vé và chưa bao gồm thuế, phí và lệ phí, nếu không có các quy định khác của Chúng tôi vào từng thời điểm giá cước chỉ bao gồm chi phí vận chuyển từ sân bay khởi hành đến sân bay đến; không bao gồm các dịch vụ mặt đất trong sân bay hoặc từ sân bay đến thành phố, nếu Chúng tôi không có thông báo hoặc quy định khác. Chúng tôi chỉ vận chuyển đơn chặng và không chịu trách nhiệm dưới bất kỳ hình thức nào về việc nối chuyến, kể cả trường hợp Hành khách nối chuyến bay tiếp theo.

4.2. Phí phục vụ cho em bé từ 14 ngày tuổi trở lên đến dưới 2 tuổi (tính theo ngày khởi hành) được công bố trong Biểu phí quy định tại trang web hoặc trên hệ thống đặt chỗ bán vé của Chúng tôi. Em bé phải ngồi trong lòng người lớn đi kèm. Một người lớn chỉ có thể đưa một em bé đi kèm. Xe đẩy trẻ em không được phép mang lên khoang Hành khách.

4.3. Hành khách có trách nhiệm thanh toán mọi khoản thuế, phí và lệ phí; phụ thu áp dụng cho Hành khách được quy định bởi, Nhà chức trách hoặc tổ chức có thẩm quyền, hoặc tổ chức điều hành bay của sân bay, hoặc Chúng tôi hoặc các Hãng vận chuyển khác. Tại thời điểm mua Vé, Hành khách sẽ được thông báo các khoản thuế, phí và lệ phí; phụ thu ngoài giá cước, phần lớn các khoản này được ghi riêng biệt lên mặt Vé theo thông lệ.

4.4. Chúng tôi không có nghĩa vụ vận chuyển và có quyền từ chối tiếp tục vận chuyển Hành khách và Hành lý nếu như giá cước áp dụng, thuế, phí và lệ phí không được thanh toán đầy đủ.

4.5. Giá cước, thuế, phí và lệ phí; phụ thu được thanh toán bằng đồng tiền quy định trên hệ thống do Chúng tôi công bố, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác hoặc có quyết định khác từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

5. Điều 5: Điểm dừng

5.1. Điểm dừng có thể được chấp nhận tại Điểm dừng có thỏa thuận phù hợp với yêu cầu của Nhà chức trách và quy định của Chúng tôi.

5.2. Điểm dừng phải được thu xếp trước với Hãng vận chuyển và được ghi trên Vé.

6. Điều 6: Đặt chỗ

6.1. Đặt giữ chỗ: Được thực hiện trên hệ thống thông qua trang web hoặc Phòng vé hoặc Đại lý hoặc Tổng đài, sau đó Hành khách sẽ được cấp mã số đặt chỗ.

6.2. Xác nhận chỗ: Được thực hiện sau khi người mua vé hoàn thành việc thanh toán trên hệ thống. Hành khách sẽ được cấp Vé với mã số đặt chỗ được xác nhận.

6.3. Trong một số trường hợp, việc mua vé diễn ra trong vòng 24 giờ trước giờ khởi hành của chuyến bay, hoặc đối với các loại vé khuyến mại (Promo), người mua vé phải hoàn thành việc thanh toán thì Hành khách mới được cấp mã đặt chỗ và xác nhận chỗ.

6.4. Thay đổi đặt giữ chỗ bao gồm thay đổi tên Hành khách, chuyến bay, chặng bay và thời gian khởi hành, được quy định như sau:

6.4.1. Điều kiện chung:

Vé chỉ được thay đổi sang các loại vé có giá bằng hoặc cao hơn giá vé đã mua ban đầu. Quý khách phải thanh toán các khoản phí thay đổi và chênh lệch giá vé (nếu có) do việc thay đổi vé của quý khách.

Trong trường hợp quý khách muốn thực hiện thay đổi sang chặng bay có giá vé thấp hơn và quý khách đồng ý không yêu cầu hoàn lại khoản tiền chênh lệch, chúng tôi sẽ thực hiện thay đổi hành trình cho quý khách.

Việc thay đổi chỉ được hoàn thành sau khi thanh toán phí thay đổi theo Biểu phí của Chúng tôi công bố từng thời kỳ và chênh lệch Giá cước vận chuyển (nếu có). Chúng tôi sẽ cập nhật thông tin thay đổi vào vé của Hành khách.

6.4.2. Điều kiện cụ thể cho từng hạng vé: Tóm tắt điều kiện vé

Điều kiện vé	SkyBoss	Eco	Promo
Thay đổi tên Hành khách	<ul style="list-style-type: none"> - Đổi tên cho cả hành trình - Thu phí thay đổi 	<ul style="list-style-type: none"> - Đổi tên cho cả hành trình - Thu phí thay đổi 	Không áp dụng
Thay đổi chuyến bay	<ul style="list-style-type: none"> - Miễn phí thay đổi - Thu chênh lệch giá vé (nếu có) 	Thu phí thay đổi và chênh lệch giá vé (nếu có)	Thu phí thay đổi và chênh lệch giá vé (nếu có)
Thay đổi ngày bay	<ul style="list-style-type: none"> - Miễn phí thay đổi - Thu chênh lệch giá vé (nếu có) 	Thu phí thay đổi và chênh lệch giá vé (nếu có)	Thu phí thay đổi và chênh lệch giá vé (nếu có)
Thay đổi chặng bay/hành trình	<ul style="list-style-type: none"> - Miễn phí thay đổi - Thu chênh lệch giá vé (nếu có) 	Thu phí thay đổi và chênh lệch giá vé (nếu có)	Thu phí thay đổi và chênh lệch giá vé (nếu có)
Nâng hạng		Thu phí thay đổi và chênh lệch giá vé	Thu phí thay đổi và chênh lệch giá vé
Điều kiện thay đổi	Trước giờ khởi hành 03 giờ	Trước 03 giờ so với giờ khởi hành	Trước 03 giờ so với giờ khởi hành
Bảo lưu vé	Không áp dụng	Không áp dụng	Không áp dụng
Hoàn/hủy vé	Không áp dụng	Không áp dụng	Không áp dụng
Hành lý xách tay	10 Kg	07 Kg	07 Kg
Hành lý ký gửi	30 Kg	Phải mua thêm	Phải mua thêm

a. Loại Vé SkyBoss Giá vé SkyBoss bao gồm 10kgs hành lý xách tay, 30kgs hành lý ký gửi và các dịch vụ đặc biệt bao gồm: Phòng chờ sang trọng, ưu tiên làm thủ tục trước chuyến bay, phục vụ xe đưa đón riêng SkyBoss ra máy bay (trong trường hợp sân bay không có ống lồng), ưu tiên chọn chỗ ngồi trên máy bay.

Loại vé SkyBoss được thay đổi lịch trình bay miễn phí và thay đổi tên hành khách theo các điều kiện cụ thể dưới đây:

Việc thay đổi chuyến bay, ngày bay và hành trình được phép thực hiện miễn phí đến trước 03 giờ so với giờ khởi hành dự kiến. Giá vé mới phải bằng hoặc cao hơn giá vé ban đầu. Nếu giá vé mới cao hơn giá vé ban đầu, khoản chênh lệch giá vé phải được thanh toán ngay khi thay đổi.

Tên hành khách được phép thay đổi cho toàn bộ hành trình và phải thực hiện trước 03 giờ so với giờ khởi hành chặng bay đầu tiên. Quý khách phải đóng phí thay đổi tên theo quy định của chúng tôi.

Toàn bộ tiền vé sẽ bị mất nếu Quý khách hủy vé bất kỳ lúc nào hoặc không thực hiện chuyến bay đã đăng ký. Loại vé này không được hoàn trả hoặc bảo lưu.

b. Loại vé Eco Giá vé Eco bao gồm 7kgs hành lý xách tay và không bao gồm hành lý ký gửi. Quý khách phải mua thêm hành lý ký gửi nếu có nhu cầu.

Loại vé Eco được thay đổi lịch trình bay và tên hành khách theo các điều kiện cụ thể dưới đây:

Việc thay đổi ngày, giờ bay, hành trình và tên hành khách có thể thực hiện trước 03 giờ so với giờ khởi hành dự kiến và phải đóng phí thay đổi áp dụng cho mỗi hành khách, mỗi chặng bay và mỗi lần thay đổi. Giá vé mới khi thay đổi phải bằng hoặc cao hơn giá vé ban đầu. Nếu giá vé mới cao hơn giá vé ban đầu, khoản chênh lệch giá vé phải được thanh toán ngay khi thay đổi.

Toàn bộ tiền vé sẽ bị mất nếu hành khách hủy vé bất kỳ lúc nào hoặc không thực hiện chuyến bay đã đăng ký. Loại vé này không được hoàn trả hoặc bảo lưu.

c. Loại vé Promo Giá vé Promo bao gồm 7kgs hành lý xách tay và không bao gồm hành lý ký gửi. Quý khách phải mua thêm hành lý ký gửi nếu có nhu cầu.

Loại vé Promo không được đổi tên nhưng được thay đổi lịch trình bay theo các điều kiện cụ thể dưới đây:

Việc thay đổi ngày, giờ bay và hành trình có thể thực hiện trước 03 giờ so với giờ khởi hành dự kiến và phải đóng phí thay đổi áp dụng cho mỗi hành khách, mỗi chặng bay và mỗi lần thay đổi. Giá vé mới khi thay đổi phải bằng hoặc cao hơn giá vé ban đầu. Nếu giá vé mới cao hơn giá vé ban đầu, khoản chênh lệch giá vé phải được thanh toán ngay khi thay đổi.

Toàn bộ tiền vé sẽ bị mất nếu hành khách hủy vé bất kỳ lúc nào hoặc không thực hiện chuyến bay đã đăng ký. Loại vé này không được đổi tên, hoàn trả hoặc bảo lưu.

6.5. Vé phải được thanh toán đầy đủ trước khi Chúng tôi xác nhận đặt chỗ. Trong bất kỳ trường hợp nào mà giá trị vé không được thanh toán đầy đủ thì Chúng tôi có quyền hủy đặt chỗ và từ chối vận chuyển.

6.6. Thông tin cá nhân: Hành khách chấp nhận rằng thông tin cá nhân của Hành khách được chuyển cho Chúng tôi vì mục đích thực hiện đặt chỗ, mua vé, mua các dịch vụ liên quan, phát triển hoặc cung cấp dịch vụ, hỗ trợ các thủ tục xuất nhập cảnh và cung cấp cho các cơ quan nhà nước có thẩm quyền liên quan đến hành trình của Hành khách. Vì các mục đích nêu trên, Hành khách đồng ý cho phép Chúng tôi lưu trữ và sử dụng các thông tin cá nhân và chuyển tải các thông tin đó tới các trụ sở, văn phòng của Chúng tôi, các đại diện ủy quyền phát hành vé, cơ quan nhà nước có thẩm quyền, hoặc các nhà cung cấp dịch vụ liên quan khác.

Chúng tôi có thể sử dụng các thông tin cá nhân được Hành khách cung cấp và Chúng tôi có được, bao gồm các thông tin về quá trình thanh toán của Hành khách và các dịch vụ tiện ích khách sử dụng để phục vụ cho mục đích:

- Đặt giữ chỗ, thanh toán và mua Vé, cung cấp các dịch vụ vận chuyển, các dịch vụ và trang thiết bị có liên quan;
- Kế toán, xuất hóa đơn và kiểm toán, kiểm tra thẻ tín dụng hoặc thẻ thanh toán khác;
- Kiểm soát thủ tục xuất nhập cảnh và hải quan;
- Mục đích đảm bảo an toàn, an ninh, công tác hành chính và pháp lý;
- Thống kê và phân tích thị trường, quản lý chương trình khách hàng thường xuyên;
- Thử nghiệm, bảo dưỡng và phát triển hệ thống;

- Quan hệ khách hàng
- Tiếp thị trực tiếp và điều tra thị trường (Chúng tôi chỉ thực hiện khi Hành khách yêu cầu hoặc được sự đồng ý của Hành khách)
Với những mục đích như trên, Hành khách đồng ý cho Chúng tôi giữ và sử dụng các dữ liệu thông tin cá nhân trong trường hợp cần thực hiện các mục đích trên.

6.7. Chọn trước chỗ ngồi: Vào thời điểm đặt vé hoặc ít nhất 4 giờ trước giờ khởi hành, Hành khách có thể chọn trước chỗ ngồi trên cơ sở thanh toán một khoản phí chọn chỗ. Phí chọn chỗ được công bố cụ thể trong Biểu phí của Chúng tôi. Chúng tôi sẽ nỗ lực hết sức để đảm bảo chỗ ngồi Hành khách đã chọn, tuy nhiên, vì các lý do an toàn hoặc an ninh, Chúng tôi vẫn có quyền sắp xếp lại chỗ ngồi của Hành khách, ngay cả khi Hành khách đã lên tàu bay. Trong trường hợp lịch bay của Chúng tôi thay đổi, hủy chuyến, chậm chuyến, sau khi Hành khách đã chọn trước chỗ ngồi thành công, Chúng tôi được quyền lựa chọn một trong các giải pháp sau:

a. Sắp xếp Hành khách ngồi đúng chỗ ngồi đã chọn trên chuyến bay kế tiếp;

b. Sắp xếp Hành khách vào chỗ ngồi tương đương trên chuyến bay kế tiếp; hoặc

c. Sắp xếp Hành khách vào bất kỳ chỗ nào còn trống trên chuyến bay kế tiếp và hoàn lại tiền phí chọn chỗ của Hành khách.

6.8. Chỗ ngồi: Chúng tôi sẽ cố gắng xếp chỗ theo yêu cầu của Hành khách, tuy nhiên Chúng tôi không đảm bảo bất kỳ chỗ ngồi xác định nào trên tàu bay. Hành khách sẽ được sắp chỗ khi làm thủ tục chuyển bay, tuy nhiên Chúng tôi có quyền thay đổi chỗ ngồi của Hành khách bất kỳ lúc nào, ngay cả khi Hành khách đã lên tàu bay. Việc thay đổi này có thể là bắt buộc vì các nguyên nhân an toàn, quy định của Nhà chức trách, sức khỏe của Hành khách hoặc vì lý do an ninh.

6.9. Dịch vụ trên tàu bay: Các sản phẩm và dịch vụ trên tàu bay, bao gồm cả các dịch vụ giải trí và suất ăn, không được hoàn trả hoặc chuyển nhượng sau khi Hành khách đã mua. Chúng tôi được quyền chỉnh sửa, thay đổi giá bán hoặc thay thế bất cứ sản phẩm nào của các dịch vụ trên tàu bay mà không cần thông báo trước. Hành khách phải trình thẻ lên tàu bay cho phi hành đoàn để được nhận các dịch vụ trên tàu bay Hành khách đã đặt trước.

6.10 Các dịch vụ đặc biệt: **a.** Chúng tôi cố gắng đảm bảo cung cấp các dịch vụ đặc biệt mà Hành khách yêu cầu khi đặt chỗ theo khả năng cung cấp của Chúng tôi. Chúng tôi sẽ thông báo cho Hành khách trong trường hợp Chúng tôi không cung cấp được dịch vụ đặc biệt theo yêu cầu của Hành khách. Yêu cầu dịch vụ đặc biệt của Hành khách sẽ được xác nhận hoặc được xác nhận sau khi Chúng tôi kiểm tra các điều kiện vận chuyển hoặc sau khi Hành khách hoàn thành các thủ tục theo điều kiện chấp nhận vận chuyển. Đối với các trường hợp Hành khách yêu cầu dịch vụ đặc biệt ngay tại sân bay, Chúng tôi sẽ kiểm tra điều kiện phục vụ và thông báo cho Hành khách về việc Hành khách có được chấp nhận vận chuyển hay không. Tuy nhiên, Chúng tôi không chịu trách nhiệm với Hành khách về những tổn thất, chi phí, vi phạm hợp đồng hoặc các thiệt hại khác nếu Chúng tôi không thể cung cấp được dịch vụ theo yêu cầu đã đặt trước của Hành khách.

b. Hành khách gặp khó khăn trong việc di chuyển và yêu cầu bất kỳ sự trợ giúp đặc biệt nào, Hành khách cần thông báo cho Phòng vé hoặc Tổng đài của Chúng tôi ít nhất 48 giờ trước giờ khởi hành dự kiến để Chúng tôi sắp xếp trước loại thiết bị hỗ trợ đặc biệt theo yêu cầu. Chúng tôi sẽ chuyên chở Hành khách nếu Chúng tôi thu xếp được các điều kiện cần thiết để đáp ứng nhu cầu đặc biệt của Hành khách. Nếu Hành khách không thông báo trước cho Chúng tôi khi cần dịch vụ đặc biệt, Chúng tôi sẽ cố gắng cung cấp cho Hành khách các yêu cầu đặc biệt khách cần.

c. Vì lý do an toàn, Chúng tôi chỉ có thể chuyển chở trên một chuyến bay tối đa 08 (tám) Hành khách bị hạn chế khả năng di chuyển, trong đó có tối đa 02 (hai) hành khách hạn chế khả năng tự lên xuống cầu thang tàu bay. Chúng tôi không cung cấp thiết bị hỗ trợ di chuyển trong khoang máy bay.

d. Chúng tôi có thể yêu cầu Hành khách phải có người đi kèm vì lý do an toàn hoặc nếu Hành khách không thể tự thoát hiểm hoặc Hành khách không có khả năng hiểu các hướng dẫn an toàn trên chuyến bay. Hành khách đi cùng với khách không thể tự thoát hiểm, Chúng tôi yêu cầu phải trên 18 tuổi; đủ sức khỏe để có thể trợ giúp khách thoát hiểm.

e. Đối với một số dịch vụ đặc biệt của Chúng tôi, Hành khách có thể phải trả phí và Hành khách có thể được yêu cầu phải có người đi kèm.

6.11 Trợ giúp đặc biệt khác:

Việc chấp nhận vận chuyển trẻ em không có người đi kèm, Hành khách bệnh tật, ốm yếu, hoặc những Hành khách khác yêu cầu sự trợ giúp đặc biệt khác phụ thuộc vào sự thu xếp trước với Chúng tôi, phù hợp với quy định của Chúng tôi.

7. Điều 7: Làm thủ tục chuyển bay

7.1. Hành khách phải có mặt tại quầy làm thủ tục chuyển bay đúng thời gian quy định để đảm bảo hoàn tất thủ tục cần thiết trước khi tàu bay khởi hành. Chúng tôi thực hiện việc mở quầy đối với các chuyến bay nội địa là 02 giờ trước giờ khởi hành dự kiến, đối với chuyến bay quốc tế xuất phát từ Việt Nam là 03 giờ trước giờ khởi hành dự kiến; đối với chuyến bay quốc tế xuất phát ngoài Việt Nam là từ 02 giờ đến 03 giờ trước giờ khởi hành dự kiến. Thời gian đóng quầy (kết thúc chấp nhận hành khách) đối với chuyến bay nội địa là 40 phút trước giờ khởi hành dự kiến, đối với chuyến bay quốc tế là 50 phút trước giờ khởi hành dự kiến. Thời gian mở-đóng quầy làm thủ tục có thể thay đổi tùy thuộc vào sân bay và chuyến bay cụ thể. Chúng tôi có quyền từ chối làm thủ tục chuyển bay cho Hành khách mà không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào, nếu:

a. Hành khách có mặt tại quầy làm thủ tục muộn hơn 40 phút (đối với chuyến bay nội địa) và 50 phút (đối với chuyến bay quốc tế) so với giờ khởi hành dự kiến.

b. Hành khách không có giấy tờ tùy thân hợp lệ theo quy định của Nhà chức trách hoặc không chứng minh được nhận dạng bản thân cho nhân viên của chúng tôi;

c. Hành khách không có đủ giấy tờ hợp lệ, giấy phép hoặc thị thực cần thiết để đến một địa điểm hoặc quốc gia nhất định theo quy định của nhà chức trách;

d. Hành khách không thanh toán đủ giá cước vận chuyển hoặc bất kỳ loại lệ phí hoặc phí nào phải thanh toán cho chúng tôi;

e. Hành khách có hành vi bạo lực đối với nhân viên của chúng tôi hoặc gây rối tại quầy làm thủ tục hoặc có bất kỳ hành vi hoặc lời nói nào xúc phạm nhân viên của chúng tôi;

f. Chính phủ hoặc các cơ quan có thẩm quyền khác cấm Hành khách đi trên chuyến bay hoặc không cho phép làm thủ tục hoặc lên tàu bay;

g. Theo nhận định của chúng tôi, Hành khách không phù hợp để khởi hành vì say rượu hoặc thể trạng yếu một cách rõ rệt;

h. Theo nhận định của chúng tôi, Hành khách không đủ sức khỏe để khởi hành hoặc điều kiện sức khỏe của Hành khách có thể đe dọa hoặc gây nguy hiểm đến sức khỏe của các Hành khách khác.

7.2. Tự làm thủ tục: Tùy điều kiện thực tế, Chúng tôi có thể cung cấp tiện ích tự làm thủ tục chuyển bay. Các điều kiện cụ thể và hướng dẫn tiện ích này được Chúng tôi công bố công khai trên trang web của Chúng tôi và có thể thay đổi theo từng thời kỳ mà không cần phải thông báo trước.

7.3. Trong trường hợp không có chỗ ngồi cho Hành khách mặc dù quý khách đã được xác nhận chỗ, Hành khách được quyền lựa chọn:

a. Chúng tôi vận chuyển Hành khách trên chuyến bay gần nhất còn chỗ theo lịch bay của Chúng tôi mà không thu thêm phí.

b. Chọn ngày bay khác, bảo lưu giá trị cước vận chuyển của Hành khách trong hệ thống của chúng tôi để Hành khách đi lại sau này với điều kiện Hành khách phải đặt chỗ lại trong vòng 180 ngày kể từ thời điểm thực hiện quyền lựa chọn này.

c. Hoàn lại tiền vé cho quý khách cho chuyến bay quý khách bị từ chối vận chuyển.

7.4. Lên tàu bay: Hành khách phải có mặt tại cửa lên tàu bay ít nhất 30 (ba mươi) phút trước giờ khởi hành dự kiến. Chúng tôi thực hiện việc đóng cửa lên tàu bay 10 (mười) phút trước giờ khởi hành dự kiến. Chúng tôi có quyền từ chối vận chuyển nếu quý khách không có mặt tại cửa khởi hành vào thời điểm đóng cửa lên tàu bay.

7.5. Vắng mặt: Nếu Hành khách không làm thủ tục đúng giờ, hoặc không lên tàu bay trước giờ đóng cửa lên tàu bay, cước vận chuyển Hành khách đã thanh toán sẽ không được hoàn trả cho Hành khách vì bất kỳ lý do gì.

7.6. Chúng tôi không chịu trách nhiệm dưới bất kỳ hình thức nào do Hành khách: (i) Không có các giấy tờ cần thiết như hộ chiếu, thị thực, giấy chứng nhận sức khỏe và các giấy tờ khác, hoặc (ii) có hộ chiếu, thị thực, giấy chứng nhận sức khỏe và các giấy tờ khác đã

hết hạn hoặc không hợp lệ, hoặc (iii) không tuân thủ pháp luật, quy chế, sắc lệnh, các yêu cầu, đ.ò hỏi, các quy định và hướng dẫn.
7.7. Giấy tờ tùy thân: Trước khi khởi hành, Hành khách phải xuất trình cho Chúng tôi tất cả các giấy tờ theo yêu cầu của pháp luật, quy định, sắc lệnh, yêu cầu hoặc điều kiện của các nước có liên quan, bao gồm hộ chiếu, giấy thông hành hoặc giấy tờ có giá trị xuất, nhập cảnh và các giấy tờ khác. Nếu Chúng tôi yêu cầu, Hành khách phải cho phép Chúng tôi giữ và sao chụp hộ chiếu hoặc các loại giấy tờ tùy thân tương đương khác. Các giấy tờ này sẽ được giao cho thành viên tổ bay giữ và bảo quản cho tới khi kết thúc chuyến bay. Chúng tôi có quyền từ chối vận chuyển nếu Hành khách không tuân thủ các yêu cầu này hoặc giấy tờ tùy thân của Hành khách có dấu hiệu không hợp lệ.

7.8. Từ chối nhập cảnh: Hành khách phải thanh toán cho Chúng tôi Cước vận chuyển và/hoặc tiền phạt áp dụng bất cứ khi nào Chúng tôi, theo lệnh của bất kỳ Chính phủ hoặc cơ quan xuất nhập cảnh nào, được yêu cầu đưa Hành khách trở về điểm xuất phát hoặc một địa điểm khác, vì Hành khách không được nhập cảnh một quốc gia, bất kể là điểm quá cảnh hoặc là điểm đến. Trong hoàn cảnh đó, Chúng tôi sẽ không hoàn trả cước vận chuyển cho Hành khách.

7.9. Tiền phạt, chi phí giam giữ: Nếu Chúng tôi bị buộc phải thanh toán hoặc đặt cọc bất kỳ khoản phạt hoặc tiền phạt hoặc phải chịu bất kỳ chi phí nào theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền do Hành khách không tuân thủ luật, quy định, lệnh, yêu cầu hoặc các đ.ò hỏi đi lại khác của các quốc gia nơi xuất phát, nơi đến hoặc quá cảnh hoặc do Hành khách không có các giấy tờ cần thiết, Hành khách sẽ phải hoàn lại cho Chúng tôi mọi khoản tiền đã thanh toán như vậy, hoặc các chi phí đã phải chịu hoặc sẽ phải chịu như vậy. Chúng tôi có thể áp dụng bù trừ các khoản thanh toán và chi phí đó với giá trị của bất kỳ chuyến đi nào mà Hành khách chưa sử dụng, hoặc bất kỳ khoản tiền nào mà Chúng tôi phải trả cho Hành khách.

7.10. Kiểm tra an ninh: Hành khách phải chấp thuận mọi biện pháp kiểm tra an ninh hoặc kiểm tra sức khỏe của Nhà chức trách, nhân viên sân bay hoặc của Chúng tôi.

8. Điều 8: Từ chối và hạn chế vận chuyển

8.1 Từ chối vận chuyển: Chúng tôi có quyền từ chối vận chuyển bất kỳ Hành khách hoặc Hành lý của Hành khách (ngay cả khi Hành khách có Vé còn giá trị hoặc thẻ lên tàu bay) nếu Chúng tôi xét thấy:

- a. Hành động như vậy là cần thiết vì lý do an toàn và an ninh;
 - b. Hành động như vậy là cần thiết cho việc tuân thủ luật, quy định hoặc lệnh của bất kỳ quốc gia nào là nơi bay đi, bay đến, quá cảnh hoặc bay qua;
 - c. Hành vi, vị thế, tuổi tác hoặc trạng thái tinh thần của Hành khách hoặc tình trạng Hành lý của Hành khách:
 - (i) Có thể tạo sợ hãi hoặc gây tổn hại cho hành khách khác hoặc phi hành đoàn; hoặc
 - (ii) Có thể gây ra nguy hiểm hoặc rủi ro cho bản thân Hành khách, người khác hoặc tài sản khác; hoặc
 - (iii) Đ.ò hỏi cần có sự hỗ trợ đặc biệt.
 - d. Hành khách đã từng có hành vi không đúng đắn trên chuyến bay trước và hành vi đó có thể sẽ lặp lại;
 - e. Hành khách không tuân thủ, hoặc có những hành vi thể hiện khả năng sẽ không tuân thủ các hướng dẫn của Chúng tôi;
 - f. Hành khách từ chối hoặc không tuân thủ đầy đủ quy trình kiểm tra an ninh; Chúng tôi có đủ bằng chứng thể hiện rằng Hành khách từng được từ chối nhập cảnh bởi quốc gia tại điểm đến.
 - g. Cước vận chuyển hoặc các khoản lệ phí hoặc thuế phải trả vẫn chưa được thanh toán đầy đủ;
 - h. Có gian lận trong việc thanh toán của Hành khách;
 - i. Hành khách không có giấy tờ tùy thân hợp lệ;
 - j. Việc đặt chỗ của Hành khách đã được thực hiện thông qua gian lận hoặc bất hợp pháp hoặc do một người không được Chúng tôi cho phép;
 - k. Thẻ tín dụng mà Hành khách thanh toán được thông báo là bị mất, bị đánh cắp hoặc gian lận;
 - l. Xác nhận hành trình hoặc vé điện tử của Hành khách là giả mạo hoặc do hành vi gian lận mà có;
 - m. Xác nhận hành trình bị sửa đổi hoặc bị thêm bớt mà không có sự chấp thuận của Chúng tôi hoặc Đại lý ủy quyền của Chúng tôi (trong trường hợp này Chúng tôi được quyền thu lại các giấy tờ trên); và/ hoặc
 - n. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 8.2. Trẻ em:** Trẻ em dưới 14 tuổi sẽ không được vận chuyển nếu như không có người từ 18 tuổi trở lên đi cùng.
 Trẻ sơ sinh: Chúng tôi có quyền từ chối vận chuyển trẻ sơ sinh dưới 14 Ngày tuổi. Chúng tôi có thể xem xét vận chuyển trẻ em như vậy khi có văn bản của bác sỹ xác nhận khả năng khởi hành của trẻ và giấy miễn trừ trách nhiệm do cha mẹ trẻ ký.
- 8.3. Hành khách có thai:** Hành khách có thai phải thông báo việc có thai cho Chúng tôi tại thời điểm mua vé và tại quầy làm thủ tục đăng ký chuyến bay. Việc vận chuyển Hành khách có thai phụ thuộc các điều kiện sau:
- a. Phụ nữ có thai đến 27 tuần phải ký bản miễn trừ trách nhiệm tại thời điểm làm thủ tục đăng ký chuyến bay để miễn cho Chúng tôi bất kỳ trách nhiệm nào phát sinh sau đó.
 - b. Phụ nữ có thai từ 28 đến 32 tuần:
 - i. Phải xuất trình giấy xác nhận của bác sỹ; Giấy xác nhận của bác sỹ cần xác nhận số tuần có thai và Hành khách đủ sức khỏe để thực hiện chuyến bay; giấy xác nhận phải được phát hành trong vòng 07 (bảy) Ngày tính đến Ngày khởi hành của chuyến bay đi hoặc ngày khởi hành của chuyến bay về dự kiến tùy từng trường hợp; và
 - ii. Phải ký bản miễn trừ trách nhiệm tại thời điểm làm thủ tục đăng ký bay để miễn cho Chúng tôi bất kỳ trách nhiệm nào phát sinh sau đó.
 - c. Phụ nữ mang thai trên 32 tuần: Chúng tôi từ chối vận chuyển.

9. Điều 9: Hành lý

9.1. Chúng tôi có quyền từ chối vận chuyển Hành lý hoặc vật phẩm trong Hành lý sau đây:

- a. Vật phẩm không được đóng gói đúng quy cách (theo quy định ở mục 9.4 Hành lý ký gửi và 9.5 Hành lý xách tay) trong và ly hoặc trong vật chứa thích hợp khác để đảm bảo có thể vận chuyển an toàn trong điều kiện vận chuyển thông thường;
- b. Vật phẩm có thể gây nguy hại cho tàu bay hoặc người hoặc tài sản trên tàu bay, như các loại vật phẩm quy định trong Các quy định về Hàng hóa Nguy hiểm của tổ chức hàng không thế giới (ICAO) và Hiệp hội vận tải hàng không thế giới (IATA) và trong Điều lệ vận chuyển và Các quy định của Chúng tôi;
- c. Vật phẩm bị cấm theo quy định của luật áp dụng, quy định hoặc lệnh của bất kỳ quốc gia nào nơi bay đến, bay đi, quá cảnh và bay qua;
- d. Các vật phẩm theo nhận định của Chúng tôi là không thích hợp cho việc vận chuyển do trọng lượng, hình dáng, kích thước hoặc tính chất của chúng;
- e. Vật phẩm dễ vỡ hoặc dễ hỏng;
- f. Động vật sống hoặc chết;
- g. Hải c.ốt; một số trường hợp có thể chấp nhận chuyên chở dưới dạng Hành lý ký gửi hoặc Hành lý xách tay khi đáp ứng đúng quy cách vận chuyển: Đựng trong bình hóa t.áng và bỏ vào hộp, có thùng chứa chắc chắn, kín khí; phải có giấy chứng tử và kiểm dịch y tế.
- h. Các thực phẩm có mùi (như sầu ri.êng, mít, nước mắm, các loại mắm...);
- i. Hải sản tươi sống hoặc đông lạnh hoặc các loại thịt, với điều kiện các vật phẩm này có thể vận chuyển dưới dạng Hành lý ký gửi hoặc Hành lý xách tay nếu Chúng tôi chấp thuận rằng chúng đã được đóng gói đúng quy cách. Chỉ những thùng xốp và/hoặc thùng giữ lạnh chứa đựng thực phẩm khô/không bị hư hỏng có thể được phép làm thủ tục, sau khi các cơ quan chức năng đã kiểm tra nội dung bên trong. Nếu Hành khách từ chối việc kiểm tra, thì Chúng tôi có quyền từ chối vận chuyển;
- j. Chất nổ, khí gas dễ cháy hoặc không cháy (như bình xịt phun sơn, khí butan, gas nạp bật lửa), khí làm lạnh (như bình dưỡng khí dưới nước, n.ơ lỏng), chất lỏng dễ cháy (như sơn, chất pha loãng, dung môi); chất rắn dễ cháy (như diêm, bật lửa); hợp chất oxy

hữu cơ (như nhựa cây); chất độc, chất lây nhiễm (như virus, vi khuẩn); chất phóng xạ (như Ra-đi); chất ăn mòn (như axit, kiềm, thủy ngân, nhiệt kế); chất có từ tính, vật liệu oxy hóa (như chất tẩy trắng); và
k. Vũ khí như súng các loại (như súng bắn hơi cay, súng bắn đạn nhựa, súng bằng laze, súng bắn đinh, súng bắn từ trường, súng bắn pháo hiệu,...), đạn dược, kiếm, dao, roi cao su, roi điện, gậy điện, găng tay điện, lục đạn cay, ngạt, độc, gây mê, còng tay số 8 bằng kim loại, còng tay bằng dây nhựa và các vật phẩm tương tự có khả năng gây thương tích.

9.2. Các đồ vật không được chấp nhận là Hành lý

9.2.1. Hành khách không được để trong Hành lý ký gửi các đồ vật dễ vỡ, hàng mau hỏng (đồ tươi sống, thực phẩm dễ hư hỏng...), các vật dụng quý và/hoặc có giá trị khác bao gồm: tác phẩm nghệ thuật, máy quay phim, máy ảnh, tiền, đồ trang sức, kim loại quý, đá quý, máy tính, các thiết bị điện tử, giấy tờ có giá trị chuyển đổi thành tiền, chứng khoán, tài liệu đàm phán, hợp đồng, tài liệu kinh doanh, hàng mẫu, giấy tờ tùy thân...

9.2.2. Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ Thiệt hại nào mà Hành khách phải chịu nếu Hành khách vẫn để những đồ vật được quy định tại Điều 9.2.1 trong Hành lý của mình, cho dù Chúng tôi có biết hay không.

9.3. Quyền kiểm tra: Vì các lý do an toàn và an ninh, Chúng tôi có quyền yêu cầu Hành khách cho phép kiểm tra an ninh hàng không người cũng như Hành lý. Nếu Hành khách vắng mặt khi đã được yêu cầu, Chúng tôi vẫn có thể tiến hành kiểm tra Hành lý nhằm mục đích xác minh Hành khách có mang theo hoặc Hành lý của Hành khách có chứa các đồ vật được quy định ở Điều 9.1 hay không. Nếu Hành khách không đồng ý cho kiểm tra, Chúng tôi có thể từ chối vận chuyển Hành khách hoặc Hành lý đó. Trong trường hợp việc kiểm tra gây thiệt hại cho Hành khách hoặc Hành lý của Hành khách như ảnh hưởng do sử dụng máy soi chiếu, Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với những tổn thất và/hoặc thiệt hại đó trừ khi những tổn thất và thiệt hại đó do lỗi của Chúng tôi.

9.4. Hành lý ký gửi:

Chúng tôi có trách nhiệm bảo quản và xuất Thẻ hành lý cho từng kiện Hành lý ký gửi của Hành khách khi Hành lý được ký gửi và giao cho Chúng tôi.

Hành lý ký gửi phải có tên của Hành khách hoặc phải được gắn ký hiệu nhận biết cá nhân.

Hành lý ký gửi được vận chuyển trên cùng chuyến bay với Hành khách. Nếu Chúng tôi thấy rằng vì lý do an toàn hoặc an ninh, việc vận chuyển đó không thể thực hiện được thì Chúng tôi sẽ vận chuyển Hành lý đó trên chuyến bay khác. Trong trường hợp này, Hành lý ký gửi sẽ được vận chuyển và giao lại cho hành khách trừ khi Hành khách phải hoàn thành các thủ tục hải quan theo quy định của pháp luật hiện hành.

Chúng tôi sẽ tính phí Hành lý cho việc vận chuyển Hành lý ký gửi. Hành khách có thể mua các gói hạn mức Hành lý ký gửi tùy theo chính sách hiện hành của Chúng tôi được công bố vào từng thời điểm. Hành khách ký gửi Hành lý vượt quá hạn mức Hành lý đã mua khi mua vé sẽ phải trả thêm phí trên từng kilogram vượt hạn mức tại quầy thủ tục. Hành khách có thể tham khảo Biểu Phí của Chúng tôi để có thêm chi tiết về các mức cước phí. Phí Hành lý không được hoàn lại và không được chuyển nhượng.

Trọng lượng tối đa của bất kỳ một kiện Hành lý ký gửi nào là 32kg. Phần trọng lượng vượt quá quy định trên phải được tách và đóng gói lại thành kiện nhỏ hơn khi làm thủ tục. Nếu kiện Hành lý không được đóng gói lại thì Chúng tôi không chấp nhận chuyển chở. Trong bất kỳ trường hợp nào, Chúng tôi không chịu trách nhiệm về: (i) Thiệt hại do Hành khách không tuân thủ quy định về trọng lượng Hành lý, quy định về việc tách và đóng gói lại, (ii) việc từ chối vận chuyển Hành lý quá trọng lượng quy định.

Các dụng cụ thể thao có thể được vận chuyển trong khoang hàng sau khi được thanh toán phí quy định trong Biểu Phí với rủi ro do Hành khách tự chịu. Vì vậy, Hành khách nên mua bảo hiểm cần thiết cho các dụng cụ này.

9.5. Hành lý xách tay: Hành khách (ngoại trừ em bé dưới 02 tuổi) được phép mang một kiện Hành lý xách tay chính và một kiện nhỏ lên tàu bay với tổng trọng lượng không vượt quá 07kg. Hành lý xách tay chính có kích thước không vượt quá 56cm x 36cm x 23cm, và một kiện nhỏ bao gồm các vật dụng như: túi xách phụ nữ, máy tính xách tay, sách, tạp chí, máy ảnh, túi đựng thức ăn cho em bé, túi mua hàng tại sân bay,... . Hành lý xách tay phải đặt vừa vào dưới chỗ ngồi hoặc vào ngăn Hành lý trong khoang Hành khách. Các kiện Hành lý mà Chúng tôi xác định là vượt quá trọng lượng hoặc có kích thước vượt quy định sẽ không được phép mang lên tàu bay. Các nhạc cụ vượt quá kích thước Hành lý xách tay nhưng có trọng lượng dưới 75kg có thể được phép mang lên khoang Hành khách, nếu Hành khách mua thêm chỗ ngồi riêng cho dụng cụ đó và thanh toán cước vận chuyển thích hợp.

Nếu Hành lý xách tay của Hành khách không đáp ứng các quy định của Chúng tôi hoặc các quy định an ninh và an toàn hàng không thì Hành lý đó phải được vận chuyển như Hành lý ký gửi hoặc có thể bị từ chối vận chuyển. Trong trường hợp gửi theo đường Hành lý ký gửi sẽ tính tiền như Hành lý ký gửi phát sinh tại sân bay.

9.6. Nhận lại hành lý: Hành khách phải nhận lại Hành lý ngay khi Hành lý được vận chuyển đến điểm đến. Nếu Hành khách không nhận Hành lý trong khoảng thời gian hợp lý và Chúng tôi phải lưu giữ Hành lý, Chúng tôi có thể tính phí lưu kho. Nếu Hành khách không nhận Hành lý ký gửi của mình trong vòng 60 ngày Chúng tôi sẽ có thể thanh lý Hành lý đó mà không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào, đối với Hành lý mau hỏng có thể được thanh lý trước thời hạn. Số tiền thu được từ việc thanh lý hàng hóa sau khi đã trừ đi các chi phí liên quan đến việc vận chuyển, cất giữ và thanh lý hàng hóa phải được trả lại cho người có thẩm quyền nhận; nếu hết thời hạn một năm mười ngày kể từ ngày thanh lý hàng hóa, mà người có quyền nhận không nhận thì số tiền còn lại phải nộp vào ngân sách nhà nước. Chỉ người có Thẻ hành lý mới được quyền nhận Hành lý. Nếu người nhận Hành lý không xuất trình được Thẻ hành lý thì phải chứng minh được quyền với Hành lý đó. Việc người giữ Thẻ hành lý chấp nhận Hành lý tại thời điểm bàn giao mà không có khiếu nại gì tại thời điểm nhận hành lý là chứng cứ hiển nhiên cho việc Hành lý đã được bàn giao nguyên vẹn và phù hợp với hợp đồng vận chuyển.

10. Điều 10: Lịch bay và thay đổi lịch bay:

10.1. Lịch bay: Lịch bay hiển thị trong lịch bay có thể thay đổi trong khoảng thời gian từ ngày công bố đến ngày bay thực tế của khách.

10.2. Lịch bay thay đổi, hủy chuyến: Tại thời điểm hành khách chấp nhận việc đặt chỗ trên các chuyến bay của Chúng tôi, Chúng tôi hoặc Đại lý được chỉ định thông báo cho Hành khách về lịch bay hiệu lực tại thời điểm đó và các thông tin này được thể hiện trên vé của hành khách. Khi cần thiết Chúng tôi có thể thay đổi lịch trình bay và/hoặc hủy bỏ, chấm dứt, thay đổi đường bay, làm chậm bất kỳ chuyến bay nào nếu thấy là hợp lý để thích ứng với các trường hợp ngoài sự kiểm soát của chúng tôi và vì các lý do an toàn hoặc lý do thương mại. Trong trường hợp lịch bay thay đổi, hủy chuyến Chúng tôi áp dụng các biện pháp sau phù hợp với luật hiện hành và theo quy định của Chúng tôi:

- a.** Chuyển hành khách sang chuyến bay khác còn chỗ trống của chúng tôi mà không thu thêm bất kỳ khoản phí nào; hoặc
- b.** Bảo lưu giá trị tiền vé của Hành khách để sử dụng trong tương lai, với điều kiện hành khách phải sử dụng giá trị tiền bảo lưu này trong vòng 180 ngày kể từ ngày Hành khách yêu cầu bảo lưu; hoặc
- c.** Hoàn vé cho hành khách bao gồm các khoản giá dịch vụ, các khoản thuế, phí mà Chúng tôi thu hộ và miễn trừ phí hoàn vé.
- d.** Tùy vào thời gian chậm của chuyến bay hoặc giờ dự kiến khởi hành của chuyến bay thay thế chúng tôi cung cấp dịch vụ ăn uống, chỗ nghỉ, phương tiện di chuyển phù hợp với luật hiện hành và quy định của Chúng tôi.

10.3. Miễn trừ trách nhiệm hủy chuyến, thay đổi lịch bay: Chúng tôi được miễn trừ trách nhiệm bồi thường ứng trước không hoàn lại về việc hủy chuyến hoặc thay đổi lịch bay trong các trường hợp sau đây:

- a.** Nếu đã thông báo cho Hành khách trước 24 giờ so với giờ khởi hành dự kiến, hoặc Hành khách không đăng ký địa chỉ, số điện thoại liên lạc hoặc không liên hệ được với Hành khách theo địa chỉ, thư điện tử hoặc số điện thoại liên lạc đã đăng ký.
- b.** Hành khách được bố trí hành trình đến điểm đến theo kế hoạch của chuyến bay bị hủy với thời gian đến không quá thời gian đến dự kiến của chuyến bay đã được xác nhận chỗ trên 3 (ba) giờ; trong trường hợp điểm đến theo kế hoạch của chuyến bay bị hủy là điểm nối chuyến trong hành trình của Hành khách, Hành khách được bố trí đến điểm đến của hành trình với thời gian đến không quá thời gian đến dự kiến trên 6 (sáu) giờ.
- c.** Sự cố kỹ thuật xảy ra trong quá trình khai thác tàu bay, tính từ thời điểm người chỉ huy tàu bay ký tiếp nhận tàu bay sẵn sàng thực hiện chuyến bay đến khi kết thúc chuyến bay
- d.** Do xung đột vũ trang, mất ổn định chính trị, đình công, sân bay bị đóng, các nhà cung cấp dịch vụ có liên quan không thể cung

cấp dịch vụ cho chuyến bay hoặc các trường hợp bất khả kháng khác.
e. Hủy chuyến, thay đổi lịch bay do các nguyên nhân bao gồm: điều kiện thời tiết, nguy cơ an ninh ảnh hưởng đến khai thác an toàn chuyến bay; chuyến bay không thể thực hiện theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền mà không phải do lỗi của người vận chuyển. Chúng tôi ngoài việc được miễn trừ trách nhiệm bồi thường ứng trước không hoàn lại, sẽ được miễn trừ trách nhiệm cung cấp dịch vụ tại mục d điều 10.2 của điều lệ vận chuyển này.

11. Điều 11: Hoàn vé

- 11.1. Hoàn vé tự nguyện:** Tùy thuộc vào hạng vé mà Hành khách mua mà vé có được phép hoàn hay không. Trong trường hợp được phép hoàn, việc hoàn vé theo yêu cầu của Hành khách chỉ được thực hiện thông qua hình thức bảo lưu số tiền vé và dùng cho lần mua sau (phiếu bảo lưu), không được hoàn lại bằng tiền mặt. Tuy nhiên, trong một số trường hợp cụ thể, với những lý do bất khả kháng hoặc theo quy định của Pháp luật, chúng tôi sẽ xem xét để cho phép hoàn bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản.
- 11.2. Hoàn vé không tự nguyện:** Trong trường hợp hủy chuyến, chậm chuyến với thời gian chậm được quy định theo Chính sách của Chúng tôi và phù hợp với thời gian chậm hủy chuyến được quy định theo Luật Hàng Không dân dụng và các thông tư, nghị định, hành khách có thể lựa chọn hình thức hoàn vé bằng phiếu bảo lưu hoặc bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản. Việc hoàn tiền bằng tiền mặt được thực hiện tại các Phòng vé hoặc Đại lý được chỉ định của Chúng tôi hoặc vào tài khoản do hành khách cung cấp.
- 11.3. Đối tượng chi hoàn:** Chúng tôi chỉ hoàn Vé cho người có tên trên Vé hoặc cho người đã trả tiền mua Vé khi có bằng chứng thỏa đáng.
- 11.4. Đồng tiền chi hoàn:** Thông thường theo đúng đồng tiền gốc khách hàng đã chi trả. Trong một số trường hợp sẽ quy đổi theo sự phê duyệt của Chúng tôi.
- 11.5. Người chi hoàn:** Áp dụng cho tất cả các nhân viên, hệ thống Đại lý được chỉ định và các phòng ban của Chúng tôi thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến quy trình hoàn vé cho khách hàng.
- 11.6. Quyền từ chối chi hoàn:**
- Chúng tôi có thể từ chối việc chi hoàn nếu yêu cầu chi hoàn được đưa ra sau thời hạn hiệu lực của Vé;
 - Chúng tôi có thể từ chối việc chi hoàn nếu Hành khách bị từ chối vận chuyển vì các lý do Hành khách không thực hiện được các biện pháp đảm bảo an ninh, an toàn cho chuyến bay.

12. Điều 12: Ứng xử trên chuyến bay

- 12.1.** Trên tàu bay nếu Hành khách thực hiện một trong các hành vi sau đây: (i) phạm tội; (ii) đe dọa, uy hiếp an toàn hàng không, an ninh hàng không; (iii) hành hung hoặc đe dọa thành viên tổ bay, Hành khách; (iv) không tuân theo sự hướng dẫn của người chỉ huy tàu bay hoặc của thành viên tổ bay thay mặt người chỉ huy tàu bay về việc bảo đảm an toàn cho tàu bay, duy trì trật tự, kỷ luật trong tàu bay; (v) phá hoại thiết bị, tài sản trong tàu bay; (vi) sử dụng ma túy; (vii) hút thuốc trên tàu bay kể cả trong buồng vệ sinh; (viii) các hành vi vi phạm thuần phong, mỹ tục, trật tự công cộng khác, thì Chúng tôi sẽ tiến hành những biện pháp an ninh cần thiết để ngăn chặn việc tiếp tục những hành vi như vậy. Chúng tôi có quyền yêu cầu Hành khách đó rời khỏi tàu bay và giao cho Nhà chức trách sân bay nơi tàu bay khởi hành hoặc nơi tàu bay hạ cánh, từ chối vận chuyển Hành khách đó vĩnh viễn hoặc có thời hạn trên các chuyến bay do Chúng tôi khai thác hoặc đề nghị truy tố theo quy định của pháp luật.
- 12.2.** Nếu Hành khách vi phạm quy định tại Điều 12.1 thì Chúng tôi có quyền yêu cầu Hành khách phải bồi thường những thiệt hại phát sinh do lỗi của Hành khách bao gồm những chi phí liên quan đến việc tàu bay hạ cánh khẩn cấp, những thiệt hại về người, tài sản và những thiệt hại khác mà Chúng tôi, các đại lý, nhân viên, nhà cung cấp dịch vụ, hành khách và bên thứ ba của Chúng tôi đã gánh chịu.
- 12.3.** Vì các lý do an toàn, Chúng tôi có thể cấm hoặc hạn chế sử dụng trên tàu bay các thiết bị điện tử, bao gồm nhưng không giới hạn các loại thiết bị như điện thoại di động, máy tính xách tay, máy ghi âm bỏ túi, radio cầm tay, máy nghe CD, trò chơi điện tử hoặc phương tiện truyền tín hiệu bao gồm trò chơi điều khiển từ xa và bộ đàm. Máy trợ thính và nhịp tim được phép sử dụng.
- 12.4.** Hành khách không được mang theo thức ăn lên tàu bay để dùng. Riêng thức ăn cho trẻ nhỏ được phép mang lên tàu bay để dùng riêng cho trẻ nhỏ. Hút thuốc lá bị cấm trên tất cả các chuyến bay của Chúng tôi.

13. Điều 13: Giới hạn trách nhiệm

- 13.1. Các luật áp dụng**
- Trách nhiệm của Chúng tôi đối với các thiệt hại được chứng minh của Hành khách trong trường hợp bị chết, bị thương hoặc tổn thương thân thể do tai nạn phát sinh từ hay liên quan đến quá trình vận chuyển do Chúng tôi thực hiện phụ thuộc vào các quy tắc và giới hạn của Công ước và Luật hàng không Việt Nam cũng như các văn bản hướng dẫn thi hành của nhà chức trách quy định. Trách nhiệm của Chúng tôi đối với việc Hành khách bị chết hoặc bị thương thân thể được giới hạn trong tổng số tiền có giá trị tương đương 100.000SDR cho mỗi Hành khách, kể cả các chi phí pháp lý.
- Chúng tôi chỉ chịu trách nhiệm về những thiệt hại đối với Hành khách xảy ra trong quá trình vận chuyển bằng tàu bay, trừ trường hợp thiệt hại đó hoàn toàn do tình trạng sức khỏe của Hành khách gây ra. Trong trường hợp thiệt hại do Hành khách tự gây ra cho mình thì Chúng tôi có thể được miễn hoặc giảm trách nhiệm bồi thường thiệt hại.
- Căn cứ vào Điều 22 (1) của Công ước, đối với vận chuyển quốc tế do Chúng tôi thực hiện và do Công ước điều chỉnh, giới hạn trách nhiệm của Chúng tôi đối với mỗi Hành khách bị chết, bị thương hoặc tổn thương thân thể là 100.000SDR kể cả các chi phí pháp lý. Không một điều khoản nào trong Điều lệ vận chuyển này được hiểu là phương hại đến quyền và trách nhiệm của các Hãng vận chuyển trên đối với bất kỳ khiếu nại nào do một người hoặc do đại diện của người này tiến hành một khi người này cố tình gây ra thiệt hại làm chết, bị thương hoặc tổn thương thân thể cho Hành khách.
- 13.2. Trách nhiệm của Chúng tôi đối với Thiệt hại về Hành lý:** Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với những Thiệt hại gây ra bởi các khiếm khuyết về mặt bản chất, chất lượng hay thiếu sót của Hành lý. Cũng như vậy, Chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm đối những hao mòn và rách vỡ một cách hợp lý của Hành lý gây ra bởi sự di chuyển và va đập thông thường khi vận chuyển bằng đường hàng không.
- Chúng tôi bồi thường Thiệt hại về Hành lý cho Hành khách dựa trên nguyên tắc chung là bồi thường theo thiệt hại thực tế nhưng không vượt quá mức giới hạn trách nhiệm của Chúng tôi. Hành khách có trách nhiệm chứng minh thiệt hại thực tế đối với Hành lý của mình. Quy định chung về bồi thường hành lý thất lạc: Bồi thường theo cân nặng hành lý, tuyến quốc nội: 200,000 VND/kg, tuyến quốc tế: 20 USD/kg hoặc ngoại tệ tương đương.

Bồi thường hành lý kí gửi bị hư hỏng từng phần: (Tính theo VND)

1. Gãy tay kéo/Broken Handle	150,000
2. Gãy bánh xe/Broken Wheel	150,000
3. Đứt dây kéo/Broken Zip	150,000
4. Nứt hoặc dập/Crack	300,000
5. Rách/ Torn	150,000
6. Lỗm	150,000
7. Vỡ phần đáy túi/Broken Bottom (bánh xe)	200,000

13.3. Trách nhiệm của Chúng tôi đối với các Thiệt hại xảy ra do Hành lý bị chậm chuyển: Quy định về chi tiền thiệt chí đối với hành lý vận chuyển chậm, khách không thể nhận lại hành lý ký gửi trong vòng 24 tiếng kể từ giờ tàu bay đáp tại điểm đến trong hành trình bay và không phải thường trú tại sân bay đến, áp dụng 180,000 VND/khách đối với tuyến quốc nội, 300,000 VND/khách đối với tuyến quốc tế.

13.4. Trường hợp công ước Warsaw không áp dụng: Trong trường hợp việc vận chuyển Quý khách không tuân theo các quy định về trách nhiệm của Công ước Warsaw, các quy tắc sau đây sẽ được áp dụng:

a. Bất kỳ trách nhiệm nào của Chúng tôi về Thiệt hại sẽ được giảm bớt nếu như có sơ xuất ở phía Hành khách gây ra hoặc góp phần gây ra thiệt hại đó theo quy định của luật áp dụng.

b. Chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm đối với thiệt hại với Hành lý ký gửi hoặc Hành lý xách tay, trừ trường hợp thiệt hại đó do lỗi của chúng tôi.

c. Trừ trường hợp hành động hoặc không hành động với chủ ý gây thiệt hại hoặc do bất cẩn nhưng biết rằng thiệt hại có thể xảy ra, trách nhiệm của Chúng tôi trong trường hợp thiệt hại về Hành lý ký gửi và Hành lý xách tay sẽ giới hạn ở mức quy định trong Biểu Phí. Nếu Thẻ Hành lý không ghi cân nặng thì Hành lý đó được coi là không vượt quá hạn mức được miễn cước áp dụng cho hạng vận chuyển liên quan. Trong trường hợp Hành lý ký gửi được kê khai giá trị cao hơn bằng văn bản thì trách nhiệm của Chúng tôi sẽ giới hạn ở mức giá trị cao hơn đã được kê khai đó.

d. Chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm đối với thiệt hại về Hành lý của Hành khách phát sinh từ việc Chúng tôi tuân thủ theo luật hoặc quy định của Chính phủ hoặc việc Hành khách không tuân thủ với các điều đó.

e. Trừ trường hợp có các quy định cụ thể khác trong Điều lệ vận chuyển này, Chúng tôi chỉ có trách nhiệm đối với những thiệt hại có thể được kiểm chứng và có thể bồi thường, cho các tổn thất có thể chứng minh và các chi phí theo quy định của luật áp dụng.

f. Chúng tôi không chịu trách nhiệm với bất cứ thiệt hại nào do Hành lý của Hành khách gây ra. Hành khách sẽ phải chịu trách nhiệm về các thiệt hại do Hành lý của mình gây ra cho người khác hoặc tài sản khác, bao gồm cả tài sản của Chúng tôi.

g. Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại nào với những vật phẩm đã được khuyến cáo không nên để trong Hành lý ký gửi và Hành lý xách tay nêu tại Khoản 9.2 Điều 9 Điều lệ này.

h. Chúng tôi không chịu trách nhiệm cho các trường hợp suy yếu thể trạng đó.

i. Hợp đồng vận chuyển bao gồm Điều lệ vận chuyển này và các miễn trừ hoặc giới hạn trách nhiệm được áp dụng cho các Đại lý được ủy quyền, nhân viên, người lao động và đại diện của Chúng tôi trong cùng phạm vi như áp dụng đối với chính Chúng tôi. Tổng mức bồi thường từ Chúng tôi hay từ Đại lý được ủy quyền, nhân viên, người lao động và đại diện của Chúng tôi chỉ trả cho Hành khách sẽ không vượt quá tổng mức trách nhiệm của Chúng tôi, nếu có.

j. Không có điều khoản nào trong Điều lệ vận chuyển này hoặc trong các điều khoản hợp đồng có nội dung từ bỏ bất kỳ trường hợp miễn trừ hoặc giới hạn trách nhiệm nào của Chúng tôi theo Công ước Warsaw hoặc bất kỳ Công ước hay luật áp dụng nào khác, trừ trường hợp Chúng tôi có quy định cụ thể khác.

14. Điều 14: Giới hạn khiếu nại và khởi kiện

14.1. Việc Hành khách nhận Hành lý mà không có khiếu nại tại nơi giao nhận Hành lý là bằng chứng đầy đủ rằng Hành lý đã được giao trả nguyên vẹn và phù hợp với hợp đồng vận chuyển, ngoại trừ trường hợp Hành khách có căn cứ rõ ràng chứng minh khác đi.

14.2 Thông báo khiếu nại:

Mọi khiếu nại về thiệt hại đối với Hành lý ký gửi chỉ được chấp nhận khi người có quyền nhận Hành lý gửi khiếu nại bằng văn bản cho Chúng tôi trong thời hạn sau đây:

- Bảy ngày kể từ ngày nhận Hành lý trong trường hợp thiếu hụt, hư hỏng Hành lý.
- Bảy Ngày kể từ Ngày lễ ra phải nhận được Hành lý trong trường hợp mất một hay nhiều kiện hành lý.
- Hai mươi một Ngày kể từ Ngày đã nhận được Hành lý trong trường hợp Hành lý bị vận chuyển chậm.

14.3. Thời hạn khởi kiện

Thời hiệu khởi kiện về trách nhiệm bồi thường thiệt hại của Chúng tôi đối với Thiệt hại xảy ra cho Hành khách, Hành lý là trong vòng hai năm, kể từ ngày tàu bay đến địa điểm đến, Ngày tàu bay phải đến địa điểm đến hoặc từ Ngày việc vận chuyển bị chấm dứt. Phương pháp tính thời gian do luật nơi có tòa án thụ lý vụ kiện quy định.

15. Điều 15: Sửa đổi và miễn trách nhiệm

15.1. Không một nhân viên, hoặc đại diện nào của Chúng tôi có quyền sửa đổi, điều chỉnh hay loại bỏ bất kỳ một điều khoản nào trong Điều lệ vận chuyển này hoặc trong quy định của Chúng tôi.

15.2. Những quy định trong Điều lệ vận chuyển này có thể thay đổi mà không có thông báo với điều kiện những thay đổi đó không áp dụng cho những hợp đồng vận chuyển đã bắt đầu thực hiện và phải được Nhà chức trách phê chuẩn.

16. Điều 16: Điều kiện khác

Việc vận chuyển Hành khách và Hành lý của Hành khách còn được thực hiện theo Quy định của Chúng tôi và Quy định khác mà Chúng tôi áp dụng hoặc thừa nhận.

Xem đặt chỗ

Gửi email thông tin hành trình

[In](#)