

**ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN
HÀNH KHÁCH VÀ HÀNH LÝ
CỦA TỔNG CÔNG TY
HÀNG KHÔNG VIỆT NAM - CTCP
(VIETNAM AIRLINES JSC)**

MỤC LỤC

	Trang
Điều 1. ĐỊNH NGHĨA	3
Điều 2. PHẠM VI ÁP DỤNG	6
Điều 3. VÉ	7
Điều 4. ĐIỂM DỪNG	10
Điều 5. GIÁ DỊCH VỤ, THUẾ, PHÍ, LỆ PHÍ VÀ PHỤ THU, PHỤ PHÍ	10
Điều 6. ĐẶT GIỮ CHỖ	11
Điều 7. THỦ TỤC ĐI TÀU BAY	14
Điều 8. TỪ CHỐI VÀ HẠN CHẾ VẬN CHUYỂN	15
Điều 9. HÀNH LÝ	17
Điều 10. LỊCH BAY VÀ THAY ĐỔI LỊCH BAY	22
Điều 11. CHI HOÀN	23
Điều 12. HÀNH VI TRÊN TÀU BAY	25
Điều 13. THU XẾP CÁC DỊCH VỤ KHÁC	26
Điều 14. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	27
Điều 15. HÃNG VẬN CHUYỂN KẾ TIẾP	28
Điều 16. TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI THIẾT HẠI	29
Điều 17. THỜI HẠN KHIẾU NẠI VÀ KHỞI KIỆN	34
Điều 18. SỬA ĐỔI VÀ MIỄN TRÁCH	34
Điều 19. ĐIỀU KIỆN KHÁC	35
Điều 20. TIÊU ĐỀ, ĐỀ MỤC	35

ĐIỀU 1. ĐỊNH NGHĨA

Trong Điều lệ vận chuyển này, các thuật ngữ dưới đây được hiểu theo nghĩa sau:

Các điểm dừng có thỏa thuận là các điểm dừng xác định trước, ngoại trừ điểm xuất phát và điểm đến cuối cùng, được ghi trên Vé hoặc được thông báo tại các các ấn phẩm lịch bay của Chúng tôi trong hành trình của Hành khách.

Chúng tôi nghĩa là Tổng công ty Hàng không Việt Nam - CTCP (Vietnam Airlines JSC).

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 có nghĩa 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); 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); Công ước về Thống nhất một số quy định về vận chuyển hàng không quốc tế ký ngày 28 tháng 5 năm 1999 tại Mông-trê-an (sau đây gọi là Công ước Mông-trê-an) 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 được chỉ định 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 bất thường xảy ra một cách khách quan 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 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.

Giá dịch vụ là giá và phụ thu dịch vụ. Mỗi mức giá dịch vụ được công bố kèm theo các điều kiện áp dụng liên quan. Giá dịch vụ được đề trình với Nhà chức trách 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, trừ thành viên tổ bay, được chuyên chở trên chuyến bay với sự chấp thuận của Chúng tôi.

Hành lý là những vật phẩm, đồ dùng và tư trang cá nhân của Hành khách được xem là cần thiết hoặc thích hợp cho việc mang, sử dụng trong chuyến đi. Trừ khi được quy

định khác đi, Hành lý bao gồm cả Hành lý ký gửi và Hành lý xách tay của Hành khách.

Hành lý ký gửi là Hành lý mà Chúng tôi chịu trách nhiệm bảo quản và xuất Thẻ 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.

Mã hãng hàng không là mã hai chữ hoặc ba số sử dụng để xác định hãng vận chuyển cụ thể.

Lịch trình bay là thông tin bao gồm địa điểm khởi hành, điểm đến, giờ dự định khởi hành và giờ đến dự kiến.

Ngày nghỉ là ngày dương lịch, bao gồm toàn bộ bảy ngày trong tuần; với điều kiện là khi dùng cho mục đích thông báo thì không tính ngày gửi thông báo đi và khi dùng cho mục đích xác định thời gian còn hiệu lực của Vé thì không tính ngày xuất Vé hoặc ngày khởi hành của hành trình.

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.

Quy định của Chúng tôi là các quy tắc, *quy định*, ngoài Điều lệ vận chuyển này và *Giá dịch vụ*, do Chúng tôi ban hành và có hiệu lực từ ngày bắt đầu vận chuyển, liên quan đến việc vận chuyển Hành khách và Hành lý *như được làm rõ tại các điều khoản cụ thể của Điều lệ vận chuyển này*.

SDR, tiếng Anh là Special Drawing Right (*Quyền rút vốn đặc biệt*), 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).

Thẻ hành lý là chứng từ được xuất chỉ để nhận biết 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 toàn 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.

Thời gian cuối cùng làm thủ tục chuyển 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 chuyển bay và nhận thẻ lên tàu bay.

Tờ Hành khách hoặc **Phiếu thu Hành khách** là một phần của Vé do Chúng tôi hoặc Đại lý chỉ định xuất và do Hành khách giữ lại.

Tờ hành trình/phiếu thu (hoặc Xác nhận hành trình) là chứng từ hoặc bộ chứng từ do Chúng tôi hoặc các Đại lý chỉ định xuất cho Hành khách sử dụng Vé điện tử; bao gồm tên Hành khách, thông tin chuyến bay, và các thông tin khác.

Tờ vận chuyển là phần Vé có ghi chú “Dùng để đi” (tiếng Anh là “Good for passage”); hoặc trong trường hợp dùng Vé điện tử là Tờ Vé điện tử. Tờ vận chuyển thể hiện các điểm cụ thể mà Hành khách có quyền được vận Chuyển giữa các điểm đó.

Tờ vé điện tử là Tờ vận chuyển điện tử được lưu giữ trong cơ sở dữ liệu của Chúng tôi.

Tờ vé là Tờ vận chuyển giấy hoặc Tờ vận chuyển điện tử thể hiện tên Hành khách được vận chuyển trên chuyến bay cụ thể được ghi trên Tờ vé.

Vé điện tử là Tờ hành trình/phiếu thu (hoặc Tờ xác nhận hành trình) do Chúng tôi xuất hoặc được xuất dưới danh nghĩa của Chúng tôi, các Tờ vé điện tử, và nếu áp dụng là thẻ lên tàu bay.

Vé hành lý là phần của Vé liên quan đến việc vận chuyển Hành lý ký gửi của Hành khách.

Vé là “Vé hành khách và hành lý” hoặc Tờ hành trình/Phiếu thu của Vé điện tử được chuyển cho Hành khách, trong từng trường hợp được Chúng tôi hoặc các đại lý chỉ định xuất và bao gồm Điều kiện Hợp đồng, các lưu ý và các Tờ vé.

Vé nối là Vé được xuất cho một Hành khách cùng với một hoặc nhiều Vé khác tạo thành hợp đồng vận chuyển duy nhất.

Chi nhánh của Chúng tôi là các chi nhánh trong và ngoài nước của Chúng tôi.

Website và Ứng dụng di động của Chúng tôi tương ứng là Trang thông tin điện tử <https://www.vietnamairlines.com> và Ứng dụng di động Vietnam Airlines.

Tổng đài CSKH là Tổng đài Chăm sóc khách hàng của Chúng tôi được công bố trên Website và Ứng dụng di động của Chúng tôi.

ICAO, tiếng Anh là *International Civil Aviation Organization*, là Tổ chức Hàng không Dân dụng Quốc tế.

IATA, tiếng Anh là *International Air Transport Association*, là Hiệp hội Vận tải Hàng không Quốc tế.

ĐIỀU 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

2.1. Khái quát

- 2.1.1. Trừ các quy định nêu tại Điều 2.2, Điều 2.5 và Điều 2.6, Điều lệ vận chuyển này áp dụng cho tất cả chuyến bay do Chúng tôi khai thác và trong bất kỳ trường hợp nào khi Chúng tôi có trách nhiệm pháp lý liên quan đến Hành khách và chuyến bay của Hành khách.
- 2.1.2. Điều lệ vận chuyển này cũng được áp dụng cho việc vận chuyển miễn phí và vận chuyển với giá giảm, trừ trường hợp Chúng tôi quy định khác trong các quy định của mình *được công bố trên Website và Ứng dụng di động của Chúng tôi hoặc được thông báo qua Tổng đài CSKH hoặc quy định* trong các hợp đồng, giấy phép hoặc Vé có liên quan.
- 2.1.3. Điều lệ vận chuyển và một phần các Quy định thiết yếu *liên quan trực tiếp tới quyền, nghĩa vụ của Khách hàng và của Chúng tôi đối với Khách hàng* được công bố rộng rãi công khai và khách có thể yêu cầu được cung cấp chi tiết tại bất kỳ thời điểm nào.

2.2. Vận chuyển đến/xuất phát từ Ca-na-đa và Mỹ

- 2.2.1. Điều lệ vận chuyển này được áp dụng cho vận chuyển giữa các điểm trong lãnh thổ Ca-na-đa và giữa một điểm trong lãnh thổ Ca-na-đa với bất kỳ một điểm nào ngoài Ca-na-đa với điều kiện các điểm đó nằm trong *Giá dịch vụ* có hiệu lực ở Ca-na-đa.
- 2.2.2. Điều lệ vận chuyển này không áp dụng cho vận chuyển hàng không được quy định trong Bộ luật hàng không liên bang Mỹ năm 1958.

2.3. Chuyến bay thuê chuyên

Nếu việc vận chuyển được thực hiện theo hợp đồng thuê chuyên, Điều lệ vận chuyển này chỉ áp dụng trong trường hợp được dẫn chiếu đến hoặc được quy định trên Vé hoặc trong thỏa thuận khác với Hành khách.

2.4. Chuyến bay liên danh

Trên một số chuyến bay, Chúng tôi có thể có thỏa thuận liên danh 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.

2.5. Luật áp dụng

Luật áp dụng của Điều lệ vận chuyển này là luật Việt Nam. Đối với vận chuyển quốc tế thuộc phạm vi điều chỉnh của Công ước, quy định của Công ước sẽ được áp dụng.

Trường hợp có sự mâu thuẫn hoặc xung đột giữa quy định của Điều lệ này với quy định của pháp luật Việt Nam và quy định của Công ước, các quy định của pháp luật Việt Nam và quy định của Công ước sẽ được ưu tiên áp dụng.

2.6. Ưu tiên áp dụng Điều lệ vận chuyển

Trừ khi được quy định tại 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 áp dụng.

ĐIỀU 3. VÉ

3.1. Vé là bằng chứng của hợp đồng

3.1.1. Chúng tôi chỉ vận chuyển Hành khách có tên đúng trên Vé và Hành khách phải xuất trình giấy tờ tùy thân thích hợp khi được yêu cầu.

3.1.2. Hành khách không được chuyển nhượng Vé của mình cho người khác

3.1.3. Những Vé được bán với mức giá giảm có thể không được chi hoàn một phần hoặc toàn bộ. Hành khách cần lựa chọn loại giá thích hợp nhất với nhu cầu của mình.

3.1.4. Nếu Hành khách có Vé như tại Điều 3.1.3 mà hoàn toàn chưa sử dụng và Hành khách không thể thực hiện hành trình vì *lý do bất khả kháng*, chúng tôi sẽ xem xét hoàn vé cho khách, miễn trừ điều kiện không được phép chi hoàn theo quy định tại Điều 11 sau khi đã trừ đi phụ phí thích hợp nếu Hành khách có thể cung cấp các chứng cứ chứng minh lý do bất khả kháng.

3.1.5. Vé luôn luôn là tài sản của Hãng hàng không xuất Vé.

3.1.6. Yêu cầu đối với Vé

Đối với Vé giấy, Hành khách chỉ được vận chuyển trên chuyến bay nếu xuất trình giấy tờ tùy thân hợp lệ và Vé còn hiệu lực được xuất theo đúng quy định có Tờ vận chuyển của chuyến bay đó cùng tất cả các Tờ vận chuyển chưa sử dụng khác và Tờ hành khách. Tuy nhiên, Hành khách không được vận chuyển nếu Vé bị rách nát hoặc bị sửa đổi bởi người khác không phải là Chúng tôi hoặc Đại lý được chỉ định.

Đối với Vé điện tử, Hành khách chỉ được vận chuyển trên chuyến bay khi xuất trình giấy tờ tùy thân hợp lệ và có Vé còn hiệu lực được xuất đúng cho Hành khách.

3.1.7. Mất Vé, rách Vé, xuất trình Vé không đầy đủ

3.1.7.1. Trường hợp Vé bị mất hoặc bị rách nát (toàn bộ hoặc một phần) hoặc được xuất trình nhưng không còn tờ Hành khách và các tờ vận chuyển chưa sử dụng, nếu Hành khách yêu cầu, Chúng tôi sẽ xuất Vé mới thay thế (toàn bộ hoặc một phần) Vé cũ, khi Chúng tôi xác định được Vé cũ được xuất đúng quy định và còn hiệu lực

vận chuyển cho chuyến bay liên quan. Trong trường hợp này, Hành khách phải cam kết bằng văn bản rằng nếu Vé mất hoặc thất lạc hoặc các tờ vận chuyển thất lạc đã được sử dụng hoặc đã được chi hoàn thì Hành khách phải thanh toán cho Chúng tôi theo mức giá áp dụng cho việc xuất Vé mới.

3.1.7.2. Khi không có các bằng chứng nói trên hoặc Hành khách không ký cam kết bằng văn bản, hãng xuất Vé có thể yêu cầu Hành khách phải trả mức giá đủ cho việc xuất Vé thay thế. Khoản tiền này chỉ có thể được hoàn nếu hãng xuất Vé ban đầu chứng minh được rằng Vé mất hoặc rách không được sử dụng trước khi hết hạn hiệu lực. Nếu tìm được Vé cũ trước khi Vé hết hạn hiệu lực, Hành khách xuất trình Vé này cho hãng xuất Vé mới để nhận lại tiền hoàn Vé.

3.1.8. Hành khách cần áp dụng các biện pháp hợp lý để giữ Vé không bị mất hoặc bị đánh cắp.

3.2. Hiệu lực Vé

3.2.1. Trừ khi có quy định khác trên Vé, trong Điều lệ vận chuyển này hoặc trong điều kiện giá (về việc giới hạn thời hạn hiệu lực của Vé, trong trường hợp này giới hạn đó sẽ được ghi trên Vé), Vé có giá trị hiệu lực:

3.2.1.1. một năm kể từ ngày xuất Vé; hoặc

3.2.1.2. một năm kể từ ngày khởi hành đầu tiên ghi trên Vé với điều kiện *Vé đã được sử dụng một phần* và ngày khởi hành này trong vòng một năm kể từ ngày xuất Vé.

3.2.2. Khi Hành khách không thể thực hiện hành trình trong thời hạn hiệu lực của Vé vì vào thời điểm Hành khách yêu cầu đặt chỗ Chúng tôi không thể xác nhận chỗ cho Hành khách, hiệu lực của Vé sẽ được gia hạn hoặc Hành khách có thể được hoàn lại tiền theo quy định tại Điều 11.

3.2.3. Nếu sau khi đã khởi hành chặng đầu tiên, Hành khách không thể tiếp tục hành trình trong thời hạn hiệu lực của Vé vì lý do sức khỏe, Chúng tôi có thể gia hạn hiệu lực của Vé cho tới khi Hành khách đủ sức khỏe hoặc cho tới khi có chuyến bay đầu tiên của Chúng tôi sau ngày Hành khách đủ sức khỏe, từ nơi hành trình của Hành khách bị gián đoạn với điều kiện còn chỗ trên hạng đặt chỗ mà Hành khách đã mua. Lý do sức khỏe như đã đề cập phải được chứng minh bằng giấy xác nhận của cơ quan y tế có thẩm quyền. Khi các tờ vận chuyển còn lại của Vé bao gồm một hoặc nhiều điểm dừng, hiệu lực của Vé có thể được gia hạn không quá ba tháng kể từ ngày ghi trên giấy xác nhận của cơ quan y tế. Trong trường hợp này, Chúng tôi sẽ gia hạn hiệu lực tương ứng cho Vé của các thành viên gia đình (bố mẹ, anh chị em ruột, vợ, chồng, con) đi cùng với Hành khách.

3.2.4. Trong trường hợp Hành khách bị chết trên đường đi, Vé của những người đi cùng Hành khách có thể được sửa đổi theo hướng miễn trừ các điều kiện hạn chế và gia hạn hiệu lực. Trong trường hợp có thành viên gia đình Hành khách bị chết khi Hành khách đã bắt đầu hành trình, hiệu lực Vé của

Hành khách và của thành viên gia đình đi cùng có thể được sửa đổi. Những trường hợp sửa đổi nói trên được thực hiện khi nhận được giấy chứng tử hợp lệ và việc gia hạn hiệu lực này không quá 45 ngày kể từ ngày chết.

3.3. Thứ tự các tờ vận chuyển

- 3.3.1. Vé mà Hành khách mua có hiệu lực cho việc vận chuyển như đã ghi trên Vé, từ điểm khởi hành qua các điểm dừng đã thỏa thuận tới điểm cuối cùng của hành trình. *Mức giá mà Hành khách trả dựa trên mức Giá dịch vụ áp dụng cho hành trình được ghi trên vé, loại giá cụ thể và các điều kiện giá đi kèm được công bố trên Website và Ứng dụng di động của Chúng tôi, tại Chi nhánh của Chúng tôi hoặc được thông báo qua Tổng đài CSKH.* Điều này tạo thành một phần cơ bản trong hợp đồng của Chúng tôi với Hành khách. Vé không được chấp nhận và sẽ mất giá trị hiệu lực nếu các Tờ vận chuyển (hoặc các chuyến bay đề cập trên Vé) không được sử dụng theo đúng thứ tự ghi trên Vé.
- 3.3.2. Nếu Hành khách muốn thay đổi bất kỳ phần nào liên quan đến việc vận chuyển, Hành khách phải liên hệ trước với Chúng tôi. Mức giá mà Hành khách phải trả cho việc vận chuyển mới sẽ được tính và Hành khách được lựa chọn hoặc áp dụng giá mới hoặc duy trì việc vận chuyển ban đầu như đã đề cập trên Vé. Nếu Hành khách cần thay đổi việc vận chuyển vì Điều kiện bất khả kháng, Hành khách phải liên hệ với Chúng tôi sớm nhất và Chúng tôi sẽ cố gắng ở mức độ hợp lý để vận chuyển Hành khách tới điểm dừng tiếp theo hoặc tới điểm cuối cùng của hành trình mà không tính lại mức giá.
- 3.3.3. *Nếu Hành khách sử dụng không đúng trình tự ghi trên vé mà không có sự đồng ý trước của Chúng tôi, Chúng tôi sẽ áp dụng mức giá mới (nếu có) tại thời điểm thay đổi với các điều kiện giá tương ứng phù hợp với hành trình thực đi mới của khách.* Hành khách sẽ được yêu cầu trả bất kỳ khoản chênh lệch nào giữa mức giá đã thanh toán và tổng mức giá áp dụng cho hành trình mới. Chúng tôi sẽ hoàn lại khoản chênh lệch nếu mức giá mới thấp hơn nhưng trong trường hợp này, các Tờ vận chuyển chưa sử dụng của Hành khách sẽ không còn giá trị.
- 3.3.4. Hành khách cần lưu ý rằng có một số thay đổi không dẫn tới việc thay đổi mức giá nhưng cũng có các thay đổi khác *như thay đổi ngày bay, thay đổi hạng dịch vụ, thay đổi chặng bay trong hành trình* có thể dẫn tới việc tăng giá. Nhiều mức giá chỉ có hiệu lực cho ngày và chuyến bay ghi trên Vé và hoàn toàn không thể thay đổi, hoặc chỉ được phép thay đổi nếu Hành khách trả thêm tiền. *Hành khách có thể liên hệ với Chúng tôi hoặc Đại lý xuất vé để được thông báo mức giá tăng thêm cho việc thay đổi.*
- 3.3.5. Mỗi tờ vận chuyển trên Vé của Hành khách được chấp nhận vận chuyển trên hạng dịch vụ, vào ngày và trên chuyến bay đã được đặt chỗ. Khi một Vé ban đầu được xuất không có đặt chỗ cụ thể ghi trên Vé, phần chỗ có thể được đặt sau tùy theo điều kiện giá của Chúng tôi và tình trạng chỗ trên chuyến bay Hành khách yêu cầu.

3.3.6. Hành khách cần lưu ý rằng nếu Hành khách không có mặt trên bất kỳ chuyến bay nào mà không thông báo trước, Chúng tôi có thể hủy việc đặt chỗ cho chuyến bay quay về hoặc chuyến bay tiếp theo. Tuy nhiên, nếu Hành khách thông báo trước cho Chúng tôi, Chúng tôi sẽ không hủy việc đặt chỗ cho các chuyến bay này.

3.4. Tên và địa chỉ Chúng tôi

Tên của Chúng tôi có thể được viết tắt trên Vé. Địa chỉ của Chúng tôi được coi là thành phố hoặc sân bay khởi hành, nằm đối diện với tên viết tắt đầu tiên của Chúng tôi ở ô “Hãng vận chuyển” trên Vé giấy, hoặc được chỉ ra trên chặng bay đầu tiên trong Tờ hành trình/Phiếu thu đối với Vé điện tử.

ĐIỀU 4. ĐIỂM DỪNG

- 4.1. Điểm dừng là điểm khách có thể dừng và có thỏa thuận trong hành trình trên vé của Hành khách phù hợp với yêu cầu của nhà chức trách và điều kiện giá áp dụng được công bố trên Website và Ứng dụng di động của Chúng tôi, tại Chi nhánh của Chúng tôi hoặc được thông báo qua Tổng đài CSKH.
- 4.2. Điểm dừng phải được thu xếp trước với Hãng vận chuyển và được ghi trên Vé.

ĐIỀU 5. GIÁ DỊCH VỤ, THUẾ, PHÍ, LỆ PHÍ VÀ PHỤ THU, PHỤ PHÍ

5.1. Giá dịch vụ

Là mức giá áp dụng cho việc vận chuyển Hành khách từ sân bay của điểm xuất phát tới sân bay của điểm đến. Mức Giá dịch vụ có thể bao gồm một số chặng vận chuyển trên đối tác không phải đường hàng không theo hợp đồng hợp tác với Chúng tôi. Trường hợp Giá dịch vụ có thể bao gồm các dịch vụ khác thì Hành khách được thông báo về các dịch vụ này và điều kiện đi kèm tại thời điểm mua vé.

Mức Giá dịch vụ được công bố trên Website và Ứng dụng di động của Chúng tôi, tại Chi nhánh của Chúng tôi hoặc các đại lý bán vé tại thời điểm Hành khách trả tiền. Việc thay đổi chặng bay trong hành trình hoặc ngày bay theo yêu cầu của Hành khách có thể dẫn đến việc thay đổi mức Giá dịch vụ áp dụng và các phụ thu khác.

5.2. Thuế, phí và lệ phí

Các khoản thuế, phí, lệ phí được quy định bởi Nhà chức trách hoặc tổ chức có thẩm quyền, hoặc tổ chức điều hành bay của sân bay chưa bao gồm trong Giá dịch vụ. Hành khách có trách nhiệm thanh toán cho Chúng tôi, người thay mặt cho các tổ chức này, mọi khoản thuế, phí và lệ phí áp dụng cho hành trình mua Vé. Tại thời điểm mua Vé, Hành khách sẽ được thông báo các khoản thuế, phí và lệ phí ngoài Giá dịch vụ, phần lớn các khoản này được ghi riêng biệt theo thông lệ lên mặt Vé.

Trường hợp Hành khách thay đổi Vé dẫn đến phát sinh tăng các khoản thuế, phí và lệ phí, Hành khách có trách nhiệm thanh toán các khoản này. Trường hợp các khoản thuế, phí và lệ phí được thay đổi và/hoặc được ban hành sau khi Hành khách đã mua vé, Chúng tôi sẽ thông báo cho Hành khách về điều kiện áp dụng cụ thể của các khoản thuế, phí và lệ phí đó. Nếu Hành khách không chấp nhận thanh toán các khoản thuế, phí và lệ phí này, Hành khách thực hiện chi hoàn Vé theo Điều 11.

5.3. Phụ thu, phụ phí

Các khoản phụ thu, phụ phí được quy định bởi Chúng tôi hoặc Hãng vận chuyển khác.

Phụ thu có thể bao gồm các loại phụ thu xăng dầu, phụ thu quản trị hệ thống, phụ thu dịch vụ bán vé, phụ thu bảo hiểm.

Phụ phí có thể bao gồm các loại phụ phí thay đổi Vé, phụ phí dịch vụ đặc biệt, phụ phí bỏ chỗ.

Chi tiết các loại phụ thu, phụ phí được công bố trên Website và Ứng dụng di động của Chúng tôi, tại Chi nhánh của Chúng tôi hoặc được thông báo qua Tổng đài CSKH.

Hành khách có trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản phụ thu tại thời điểm mua vé.

5.4. Tổng giá dịch vụ

Tổng giá dịch vụ bao gồm toàn bộ số tiền khách phải trả để mua vé bao gồm Giá dịch vụ, thuế, phí, lệ phí.

5.5. Thanh toán Tổng giá dịch vụ

Chúng tôi không có nghĩa vụ vận chuyển và có quyền từ chối tiếp tục vận chuyển Hành khách và Hành lý nếu Hành khách không thanh toán đầy đủ Tổng giá dịch vụ.

5.6. Đồng tiền thanh toán

Tổng giá dịch vụ, phụ phí được thanh toán bằng đồng tiền của nước mà Vé được xuất, thay đổi (đối với Vé xuất trên Website của Chúng tôi, là đồng tiền của quốc gia/vùng mà Hành khách lựa chọn khi truy cập), trừ trường hợp loại đồng tiền khác được quy định bởi Chúng tôi hoặc Đại lý được chỉ định, tại thời điểm thanh toán hoặc trước thời điểm thanh toán (ví dụ: lý do đồng tiền địa phương không thể chuyển đổi). Chúng tôi, tùy theo quyết định của mình, có thể chấp nhận thanh toán bằng loại đồng tiền khác phù hợp với quy định của luật áp dụng.

ĐIỀU 6. ĐẶT GIỮ CHỖ

6.1. Điều kiện giữ chỗ

- 6.1.1. Chúng tôi hoặc các Đại lý được chỉ định đặt chỗ cho Hành khách. Khi được yêu cầu, Chúng tôi sẽ cung cấp thông tin xác nhận đặt chỗ cho Hành khách.
- 6.1.2. Một số loại giá có điều kiện giới hạn hoặc không cho phép Hành khách thay đổi hoặc hủy chỗ đã giữ. Hành khách cần kiểm tra điều kiện áp dụng của loại giá mà khách đã chọn và Chúng tôi không chịu trách nhiệm với các sai sót của Hành khách.

6.2. Thời hạn mua Vé

Nếu Hành khách không trả tiền mua Vé trước thời hạn xuất Vé theo thông báo của Chúng tôi hoặc các Đại lý được chỉ định, Chúng tôi có quyền hủy chỗ đã giữ của khách.

6.3. Thông tin cá nhân

Chúng tôi tuân thủ Quy định chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân (General Data Protection Regulation - GDPR) của Liên minh châu Âu (EU) khi thu thập, xử lý, lưu trữ dữ liệu của Hành khách cho mục đích thực hiện Hợp đồng vận chuyển. Để biết thêm thông tin, và trước khi xác thực hay tiếp tục thực hiện giao dịch đặt chỗ của Hành khách, xin vui lòng tham khảo [Chính sách bảo mật thông tin](#) của Vietnam Airlines.

6.4. Xếp chỗ

Chúng tôi sẽ cố gắng xếp chỗ theo yêu cầu trước của Hành khách. Tuy nhiên, Chúng tôi không đảm bảo bất kỳ vị trí chỗ cụ thể trên tàu bay. Chúng tôi có quyền xếp chỗ hoặc xếp lại chỗ bất kỳ lúc nào, ngay cả khi Hành khách đã lên tàu bay, nếu thấy cần thiết để đảm bảo an toàn, tuân thủ quy định của nhà chức trách, vì lý do an ninh và sức khỏe. Chúng tôi sẽ xếp chỗ ngồi hợp lý cho Hành khách cần sự hỗ trợ phù hợp với luật định.

6.5. Phụ phí bỏ chỗ

Trừ trường hợp điều kiện *Giá dịch vụ* có hạn chế không được chi hoàn, Hành khách có thể phải trả một khoản *phụ phí* nếu bỏ chỗ trên chuyến bay Hành khách đã đặt chỗ. *Mức phụ phí được công bố trên Website và Ứng dụng di động của Chúng tôi hoặc thông báo tại các Chi nhánh của Chúng tôi hoặc qua Tổng đài CSKH và được Chúng tôi xác nhận tại thời điểm phát sinh.*

6.6. Các dịch vụ đặc biệt

6.6.1. 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 ngay 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 *khả năng cung cấp dịch vụ. Trong trường hợp Chúng tôi xác nhận không thể*

cung cấp dịch vụ theo yêu cầu đã đặt trước của Hành khách, Chúng tôi không chịu trách nhiệm với Hành khách về những tổn thất, chi phí phát sinh có liên quan.

- 6.6.2. Nếu Hành khách gặp khó khăn trong việc di chuyển và Hành khách yêu cầu bất kỳ sự trợ giúp đặc biệt nào, Hành khách cần thông báo với Chúng tôi khi đặt chỗ.
- 6.6.3. Nếu Hành khách gặp khó khăn trong việc di chuyển, 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.
- 6.6.4. 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.
- 6.6.5. Chúng tôi có quyền không chấp nhận chuyên chở các Hành khách bắt buộc phải nằm cồng trên bất kỳ chuyến bay nào.
- 6.6.6. *Hành khách có thể phải trả giá dịch vụ đối với một số dịch vụ đặc biệt của Chúng tôi. Mức giá dịch vụ được công bố trên Website và Ứng dụng di động của Chúng tôi hoặc thông báo tại các Chi nhánh của Chúng tôi hoặc qua Tổng đài CSKH và được Chúng tôi xác nhận tại thời điểm Hành khách đặt dịch vụ.*
- 6.6.7. Việc chấp nhận vận chuyển trẻ em không có người lớn đi kèm, Hành khách khuyết tật, ốm yếu, phụ nữ mang thai hoặc những Hành khách khác yêu cầu sự trợ giúp đặc biệt có thể phụ thuộc vào sự thu xếp trước với Chúng tôi và tuân thủ các quy định về vận chuyển được công bố trên Website và Ứng dụng di động của Chúng tôi hoặc thông báo tại các Chi nhánh của Chúng tôi hoặc qua Tổng đài CSKH.

6.7. Dịch vụ trên tàu bay

- 6.7.1. Chúng tôi sẽ cung cấp các thiết bị, chương trình giải trí trên chuyến bay, các loại suất ăn hoặc các dịch vụ khác trên chuyến bay tùy thuộc vào khả năng cung ứng dịch vụ và độ dài chuyến bay. Hành khách có thể phải trả giá dịch vụ đối với một số dịch vụ trên tàu bay. Mức giá dịch vụ được công bố trên Website và Ứng dụng di động của Chúng tôi hoặc thông báo tại các Chi nhánh của Chúng tôi hoặc qua Tổng đài CSKH và được Chúng tôi xác nhận tại thời điểm Hành khách đặt dịch vụ.
- 6.7.2. *Trường hợp Chúng tôi không thể cung cấp dịch vụ mà Hành khách đã trả giá dịch vụ, Chúng tôi sẽ thông báo cho Hành khách và thực hiện các nghĩa vụ đi kèm được công bố trên Website và Ứng dụng di động của Chúng tôi hoặc thông báo tại các Chi nhánh của Chúng tôi hoặc qua Tổng đài CSKH.*

6.8. Xác nhận lại việc giữ chỗ

- 6.8.1. Giữ chỗ cho các chặng tiếp theo có thể được yêu cầu xác nhận trong khoảng thời gian nhất định. Chúng tôi sẽ thông báo cho Hành khách nếu Chúng tôi yêu cầu xác nhận đặt chỗ cũng như cách thức và địa điểm mà việc xác nhận chỗ được thực hiện. Nếu Hành khách không thực hiện việc xác nhận đặt chỗ khi được yêu cầu, Chúng tôi có thể hủy chỗ các chặng tiếp theo của Hành khách. Tuy nhiên, nếu Hành khách thông báo cho Chúng tôi việc Hành khách vẫn muốn đi trên chuyến bay mà đặt chỗ đã bị hủy và nếu chuyến bay đó còn chỗ tương ứng với hạng đặt chỗ của loại giá Hành khách đã mua, Chúng tôi sẽ khôi phục lại đặt chỗ và chuyên chở Hành khách đến điểm tiếp theo hoặc điểm cuối của hành trình. Nếu chuyến bay đó không còn chỗ tương ứng với hạng đặt chỗ của loại giá Hành khách đã mua, bằng những nỗ lực hợp lý Chúng tôi sẽ chuyên chở Hành khách đến điểm tiếp theo hoặc điểm cuối của hành trình. Hành khách có thể phải trả *phụ* phí trong trường hợp này. *Mức phụ phí được công bố trên Website và Ứng dụng di động của Chúng tôi hoặc thông báo tại các Chi nhánh của Chúng tôi hoặc qua Tổng đài CSKH và được Chúng tôi xác nhận tại thời điểm phát sinh.*
- 6.8.2. Hành khách cần kiểm tra yêu cầu xác nhận đặt chỗ của Hãng vận chuyển khác trong hành trình. Nếu việc xác nhận chỗ là cần thiết, Hành khách phải xác nhận đặt chỗ với Hãng vận chuyển mà mã của hãng đó được chỉ ra trong phần chuyến bay liên quan trên Vé.

6.9. Hủy chỗ chặng tiếp theo

Nếu Hành khách không thông báo trước cho Chúng tôi về việc không sử dụng chỗ của một chặng trong hành trình thì Chúng tôi sẽ hủy đặt chỗ các chặng tiếp theo. Tuy nhiên, nếu có thông báo trước, Chúng tôi sẽ giữ đặt chỗ các chặng tiếp theo.

ĐIỀU 7. THỦ TỤC ĐI TÀU BAY

- 7.1. Hành khách đi tàu bay phải có mặt tại quầy làm thủ tục chuyến bay và cửa ra tàu bay đúng thời gian quy định để đảm bảo hoàn tất các thủ tục cần thiết trước khi tàu bay khởi hành. Chúng tôi có quyền hủy đặt chỗ của Hành khách nếu Hành khách không tuân thủ thời gian làm thủ tục cuối cùng của chuyến bay. Hành khách cần phải biết quy định về thời gian phải có mặt tại quầy làm thủ tục chuyến bay. Quy định này có trong cuốn lịch bay của Chúng tôi hoặc được các phòng vé hay đại lý được chỉ định của Chúng tôi cung cấp khi Hành khách có yêu cầu.
- 7.2. Hành khách phải có mặt tại cửa ra tàu bay không muộn hơn thời gian được ghi trên thẻ lên tàu bay của Hành khách.
- 7.3. Nếu Hành khách không tuân thủ các quy định trên hoặc không xuất trình đầy đủ giấy tờ vận chuyển như quy định tại Điều 14.2 hoặc không sẵn sàng khởi hành, Chúng tôi có quyền hủy chỗ của Hành khách.

- 7.4. Chúng tôi không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại hay phí tổn nào phát sinh do Hành khách không tuân thủ đúng những quy định trong Điều 7 này.

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 nào cũng như bất kỳ kiện Hành lý nào của Hành khách (ngay cả khi Hành khách có Vé còn giá trị hoặc thẻ lên tàu bay) *trong các trường hợp sau*:

- 8.1.1. Việc từ chối vận chuyển là cần thiết để tuân thủ các luật lệ, quy định, chỉ thị hiện hành của quốc gia hoặc vùng, lãnh thổ mà tàu bay bay đi, đến hoặc bay qua; hoặc
- 8.1.2. *Hành khách từ chối cung cấp cho Chúng tôi thông tin cá nhân cần thiết và/hoặc các thông tin theo yêu cầu của Nhà chức trách để Chúng tôi căn cứ vào đó cung cấp sản phẩm, dịch vụ theo yêu cầu của Hành khách*; hoặc
- 8.1.3. Hành vi, tuổi tác hay trạng thái tinh thần và sức khỏe của Hành khách: (i) cần sự trợ giúp đặc biệt của Chúng tôi nhưng không có sự thu xếp trước; hoặc (ii) do tình trạng sức khỏe của Hành khách mà Chúng tôi nhận thấy việc vận chuyển hoặc vận chuyển tiếp sẽ gây nguy hại cho Hành khách đó, cho những người khác trong tàu bay hoặc gây nguy hại cho chuyến bay; hoặc (iii) để ngăn ngừa lây lan dịch bệnh; hoặc (iv) không chấp hành quy định về bảo đảm an toàn hàng không, an ninh hàng không, khai thác vận chuyển hàng không; hoặc (v) có hành vi làm mất trật tự công cộng, uy hiếp an toàn bay hoặc gây ảnh hưởng đến tính mạng, sức khoẻ, tài sản của người khác; hoặc (vi) trong tình trạng say rượu, bia hoặc các chất kích thích khác mà không làm chủ được hành vi; hoặc (vii) vì lý do an ninh *theo quy định tại Luật Hàng không dân dụng Việt Nam*; hoặc (viii) theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoặc
- 8.1.4. Hành khách đã có hành vi *gây rối, trộm cắp* trên một chuyến bay trước đó và hành vi ấy có thể lặp lại; hoặc
- 8.1.5. Hành khách không đồng ý để kiểm tra an ninh bản thân hoặc Hành lý, hoặc Hành khách đã đồng ý để kiểm tra an ninh bản thân hoặc Hành lý nhưng không trả lời thoả đáng các câu hỏi an ninh tại quầy làm thủ tục hay tại cửa ra tàu, hoặc Hành khách không qua được cuộc phân tích/đánh giá an ninh về hồ sơ, hoặc Hành khách làm giả hoặc gỡ bất kỳ tem/nhãn kiểm tra an ninh nào trên Hành lý hay trên thẻ lên tàu bay; hoặc
- 8.1.6. Hành khách chưa thanh toán đầy đủ *Tổng giá dịch vụ theo quy định tại Điều 5 Điều lệ vận chuyển này* hoặc các khoản tiền phạt, bồi thường, tất cả các chi phí cộng dồn và nghĩa vụ tài chính khác mà Hành khách phải trả cho chúng tôi; hoặc
- 8.1.7. Hành khách không có giấy tờ hợp lệ, có thể tìm cách nhập cảnh vào một nước quá cảnh, hoặc nhập cảnh vào nước mà không có đủ giấy tờ hợp lệ,

hoặc tự huỷ giấy tờ trên chuyến bay, hoặc từ chối giao giấy tờ của mình cho nhân viên tổ bay khi được yêu cầu; hoặc

- 8.1.8. Hành khách xuất trình Vé (i) không hợp lệ, hoặc (ii) được mua của một tổ chức, cá nhân không phải Chúng tôi hoặc Đại lý được chỉ định; hoặc (iii) đã được báo mất hoặc bị đánh cắp; hoặc (iv) là Vé giả; hoặc (v) Hành khách không chứng minh được rằng chính mình là người đứng tên trong ô “Họ tên Hành khách”. Trong trường hợp này, Chúng tôi được quyền thu giữ Vé đó; hoặc
- 8.1.9. Hành khách không tuân thủ yêu cầu tại Điều 3.3 liên quan đến việc sử dụng đúng trình tự tờ vận chuyển, hoặc Hành khách có Vé không phải do Chúng tôi hoặc Đại lý được chỉ định xuất hoặc thay đổi hoặc Vé bị rách nát; hoặc
- 8.1.10. Hành khách không tuân thủ các hướng dẫn an toàn an ninh; hoặc
- 8.1.11. Hành khách đã từng vi phạm hoặc không tuân thủ một trong những điều nói trên.

8.2. Từ chối vận chuyển hoặc buộc Hành khách phải rời khỏi tàu bay

- 8.2.1. *Để đảm bảo an ninh, an toàn cho chuyến bay, Chúng tôi có quyền từ chối vận chuyển Hành khách hoặc hủy phần chứng từ chưa sử dụng của Hành khách trong những trường hợp sau:* (i) Hành khách gây rối; hoặc (ii) người mất khả năng làm chủ hành vi; hoặc (iii) dựa vào điều kiện thể chất, tinh thần của hành khách chúng tôi thấy có ảnh hưởng đến an toàn, tính mạng của chính hành khách đó; hoặc (iv) người bị từ chối nhập cảnh; hoặc (v) không chấp hành các quy định, hướng dẫn của nhân viên hàng không tại các cảng hàng không, sân bay hoặc trên tàu bay; hoặc (vi) gây rối trật tự, kỷ luật tại cảng hàng không, sân bay hoặc trên tàu bay; hoặc (vii) người bị trục xuất không có người áp giải; hoặc (viii) tung tin, cung cấp thông tin sai đến mức uy hiếp an toàn, an ninh của cảng hàng không, sân bay, tàu bay đang bay hoặc trên mặt đất và Hành khách; hoặc (ix) theo yêu cầu của Nhà chức trách hàng không Việt Nam hoặc nước ngoài.
- 8.2.2. Chúng tôi cũng có quyền thông báo cấm bay, có thời hạn hoặc vô thời hạn, với Hành khách trên tất cả các chuyến bay do Chúng tôi khai thác. Thông báo cấm bay cũng yêu cầu Hành khách không được mua Vé hoặc đề nghị hoặc cho phép người khác mua Vé hộ Hành khách. Nếu Hành khách cố gắng sử dụng dịch vụ vận chuyển của Chúng tôi khi thông báo cấm bay còn hiệu lực, Chúng tôi sẽ từ chối vận chuyển Hành khách.

8.3. Trách nhiệm trong trường hợp từ chối vận chuyển

- 8.3.1. Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại hoặc tổn thất phát sinh do Hành khách bị từ chối vận chuyển hoặc không được chấp nhận vận chuyển tiếp *theo quy định tại Điều 8.1 và 8.2 trên.*
- 8.3.2. Ngược lại, Chúng tôi có quyền yêu cầu Hành khách bồi thường các chi phí liên quan đến khiếu nại hoặc tổn thất, *bao gồm các chi phí do việc đổi hướng chuyến bay là hệ quả của cách cư xử, hành vi hoặc trạng thái quy*

định tại Điều 8.2.1 trên và hệ quả của việc từ chối vận chuyển hoặc không chấp nhận tiếp tục vận chuyển Hành khách.

8.4. Giới hạn trọng tải/chỗ ngồi tàu bay

- 8.4.1. Nếu trọng tải hoặc số Hành khách vận chuyển vượt quá giới hạn quy định của tàu bay, Chúng tôi có quyền quyết định một cách hợp lý những Hành khách hay Hành lý không được vận chuyển.
- 8.4.2. *Trách nhiệm của Chúng tôi đối với những Hành khách đã được xác nhận chỗ trên chuyến bay nhưng không được vận chuyển thực hiện theo quy định tại Điều 16.5.6 Điều lệ vận chuyển này.*
- 8.4.3. *Trách nhiệm của Chúng tôi đối với những Hành lý không được vận chuyển của Hành khách đã được xác nhận chỗ trên chuyến bay và có mặt tại nơi làm thủ tục đúng nơi quy định thực hiện theo quy định tại Điều 9.6.3 Điều lệ vận chuyển này.*

8.5. Chó dẫn đường

Chúng tôi có thể từ chối vận chuyển chó dẫn đường của Hành khách nếu xảy ra một trong các trường hợp sau:

- 8.5.1. Chó dẫn đường không được đeo rọ mõm thích hợp.
- 8.5.2. Chúng tôi không thể bố trí được chỗ cho chó ngay trước ghế ngồi của Hành khách.
- 8.5.3. Vị trí của chó dẫn đường trên tàu bay có thể cản trở lối đi hoặc các khu vực khác mà theo các quy định về an toàn phải không bị cản trở khi thoát hiểm.
- 8.5.4. Chó dẫn đường có biểu hiện gây đe dọa trực tiếp tới sức khỏe hoặc an toàn của Hành khách khác trên tàu bay.
- 8.5.5. Không có đủ bằng chứng cho thấy chó đã được huấn luyện đầy đủ và được công nhận là chó dẫn đường.
- 8.5.6. Một số hoặc tất cả yêu cầu quy định tại Điều 8.5 này có thể được điều chỉnh hoặc không áp dụng nếu Hành khách đi cùng chó dẫn đường hoặc các con vật trợ giúp khác đến hoặc rời châu Âu hoặc đến và rời Mỹ. Trong trường hợp này, Hành khách cần liên hệ với Chúng tôi để biết thêm chi tiết.

ĐIỀU 9. HÀNH LÝ

9.1. Hành lý miễn cước

Hành khách được mang Hành lý miễn cước theo Quy định của Chúng tôi và được ghi trên Vé. Hành lý miễn cước phải tuân thủ các điều kiện và giới hạn *theo quy định được công bố trên Website và Ứng dụng di động của Chúng tôi hoặc thông báo tại các Chi nhánh của Chúng tôi hoặc qua Tổng đài CSKH.*

9.2. Hành lý tính cước

Hành khách phải trả *giá hành lý tính cước* cho số Hành lý vượt quá mức miễn cước cho phép và theo phương thức *được công bố trên Website và Ứng dụng di động của Chúng tôi hoặc thông báo tại các Chi nhánh của Chúng tôi hoặc qua Tổng đài CSKH.*

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

9.3.1. Hành khách không được mang theo các đồ vật sau trong Hành lý:

9.3.1.1. Các đồ vật không được coi là Hành lý như định nghĩa ở Điều 1;

9.3.1.2. Những vật phẩm có thể gây nguy hiểm cho tàu bay, hành khách hoặc tài sản trên tàu bay đã được chỉ rõ trong Hướng dẫn kỹ thuật vận chuyển an toàn hàng hóa nguy hiểm của ICAO và Quy định hàng hóa nguy hiểm của Hiệp hội vận chuyển hàng không quốc tế (IATA) và theo quy định của chúng tôi;

9.3.1.3. Các *vật phẩm* bị cấm vận chuyển theo các quy định hiện hành của các quốc gia và lãnh thổ mà tàu bay bay đi, bay đến hoặc bay qua;

9.3.1.4. *Các vật phẩm nguy hiểm cấm, hạn chế mang theo người, hành lý lên tàu bay theo quy định của Nhà chức trách được công bố trên Website và Ứng dụng di động của Chúng tôi.*

9.3.2. Các loại vũ khí, đạn dược, công cụ hỗ trợ trừ khi được cho phép của các cơ quan có thẩm quyền; các loại chất nổ, vật liệu nổ; các chất dễ cháy; các loại vật dụng có thể được sử dụng làm hung khí tấn công đe dọa và các vật chất nguy hiểm khác nếu được chấp nhận chuyên chở thì chỉ được vận chuyển như Hành lý ký gửi theo quy định *được công bố trên Website và Ứng dụng di động của Chúng tôi.* Đạn phải được tháo rời khỏi súng để đảm bảo an toàn cho vận chuyển. Đạn phải được để trong hộp đạn, băng đạn hoặc đóng gói theo đúng quy định. Tất cả các quy định vận chuyển vũ khí, đạn dược và công cụ hỗ trợ của nhà chức trách sân bay có liên quan, ICAO, IATA và của Chúng tôi *được công bố trên Website và Ứng dụng di động của Chúng tôi* phải được tuân thủ.

9.3.3. Hành khách không được để các đồ vật dễ vỡ, hàng mau hỏng (đồ tươi sống, thực phẩm dễ hư hỏng....), 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, các vật dụng quý và/hoặc có giá trị khác trong hành lý ký gửi.

9.3.4. 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 9.3. trong Hành lý của mình, cho dù Chúng tôi có biết hay không.

9.4. Quyền từ chối vận chuyển

- 9.4.1. Chúng tôi sẽ từ chối vận chuyển các Hành lý bao gồm những đồ vật được quy định ở Điều 9.3 và cũng có thể từ chối tiếp tục vận chuyển Hành lý nếu như chúng tôi phát hiện ra những đồ vật đó trong Hành lý.
- 9.4.2. Chúng tôi sẽ từ chối vận chuyển những hành lý là các vật phẩm nguy hiểm cấm, hạn chế mang theo người, hành lý lên tàu bay theo quy định của Nhà chức trách được công bố trên Website và Ứng dụng di động của Chúng tôi.
- 9.4.3. Vì lý do an toàn, an ninh, Chúng tôi có thể từ chối vận chuyển bất kỳ hành lý cũng như đồ vật nào, bao gồm những hành lý không thuộc quyền sở hữu của hành khách và những hành lý mà hành khách sở hữu một phần. Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ Thiệt hại hoặc sự phiền hà nào mà Hành khách phải chịu do việc từ chối vận chuyển nói trên.
- 9.4.4. Nếu Hành khách không có sự thu xếp trước với Chúng tôi thì Chúng tôi có thể từ chối vận chuyển số Hành lý quá mức miễn cước của Hành khách trên các chuyến bay kế tiếp, cho dù Hành khách đã trả giá hành lý tính cước cho số Hành lý quá mức miễn cước.
- 9.4.5. Chúng tôi có thể từ chối nhận hành lý ký gửi nếu hành lý đó không được đóng gói hoặc chứa trong các vali hay các bao, thùng thích hợp để đảm bảo an toàn trong quá trình vận chuyển cũng như bốc xếp thông thường.
- 9.4.6. Chúng tôi và đại diện của chúng tôi không thực hiện gửi thẳng hành lý cho các Hãng hàng không khác mà chúng tôi không ký hợp đồng vận chuyển liên chặng với họ. Vì vậy nếu hành khách có ý định đi trên chuyến bay của Hãng khác đến một sân bay để nối chuyến với chuyến bay của Chúng tôi hoặc đi trên chuyến bay của Chúng tôi đến một sân bay để nối chuyến với chuyến bay của Hãng khác, Hành khách phải kiểm tra, xác định trước rằng liệu Chúng tôi có ký Hợp đồng vận chuyển liên chặng với Hãng hàng không đó hay không. Trong trường hợp Chúng tôi không ký kết Hợp đồng vận chuyển liên chặng với họ, Hành khách phải có trách nhiệm nhận lại Hành lý, làm thủ tục lại cho Hành lý của mình và nhận thẻ hành lý cho chuyến bay kế tiếp. Chúng tôi không chịu trách nhiệm về bất kỳ Thiệt hại đối với Hành khách và Hành lý của Hành khách đối với các chặng bay mà Chúng tôi không khai thác.

9.5. Quyền kiểm tra

- 9.5.1. 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 9.3 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.

9.5.2. Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với những đồ vật trong người hoặc trong Hành lý của Hành khách do Nhà chức trách thu giữ theo quy định quốc tế hoặc Nhà chức trách nước sở tại, kể cả khi những đồ vật này sau đó bị giữ lại hay tiêu hủy.

9.6. Hành lý ký gửi

9.6.1. 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.

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

9.6.3. Hành lý ký gửi được vận chuyển trên cùng chuyến bay với Hành khách. Nếu Chúng tôi thấy rằng vì lý do an toàn, an ninh hoặc lý do khai thác 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 *có mặt tại cảng hàng không để* hoàn thành các thủ tục hải quan theo quy định của pháp luật hiện hành.

9.6.4. Trọng lượng tối đa của bất kỳ một kiện Hành lý ký gửi nào là 32kg (70lb). Phần trọng lượng vượt quá quy định trên phải được tách và đóng lại thành kiện nhỏ hơn khi làm thủ tục. Nếu kiện Hành lý không được đóng gói lại thì Chúng tôi không chấp nhận chuyên 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.

Kiện Hành lý ký gửi có trọng lượng quá 32kg (70lb) chỉ được vận chuyển nếu Hành khách thông báo trước và được Chúng tôi chấp nhận khi đặt giữ chỗ.

9.7. kê khai và thanh toán phụ thu dịch vụ ký gửi cho Hành lý có giá trị

Chúng tôi có thể nhận vận chuyển Hành lý ký gửi có giá trị vượt quá giới hạn trách nhiệm nếu Hành khách kê khai giá trị của Hành lý và *thanh toán phụ thu dịch vụ ký gửi cho Hành lý đó theo mức phí được công bố trên Website và Ứng dụng di động của Chúng tôi*. Việc thực hiện tuân theo pháp luật, quy định hiện hành của các quốc gia, lãnh thổ mà tàu bay đi, đến hoặc bay qua.

9.8. Hành lý xách tay

9.8.1. Hành lý xách tay mà Hành khách mang lên khoang tàu bay phải có kích cỡ theo quy định *được công bố trên Website và Ứng dụng di động của Chúng tôi*. Nếu Hành lý xách tay của Hành khách có kích cỡ hoặc có trọng lượng quá mức quy định hoặc vì lý do an toàn hoặc *khả năng chất xếp trên khoang hành khách của tàu bay*, Hành lý đó phải được vận chuyển như Hành lý ký gửi.

9.8.2. Các loại đồ vật không thích hợp với việc vận chuyển trong khoang hàng hóa (ví dụ nhạc cụ) *theo quy định được công bố trên Website và Ứng dụng*

di động của Chúng tôi và không đáp ứng các yêu cầu được nêu ở Điều 9.8.1 chỉ được chấp nhận vận chuyển trên khoang hành khách của tàu bay nếu Hành khách có thông báo trước và được sự đồng ý của Chúng tôi. Cước phí vận chuyển các Hành lý đó được tính riêng.

9.9. Giao nhận Hành lý

- 9.9.1. Hành khách phải nhận lại Hành lý khi Hành lý được đưa tới nơi giao nhận tại điểm đến hoặc điểm dừng *ngay sau khi kết thúc chuyến bay*. Nếu Hành lý ký gửi của Hành khách không được nhận trong vòng ba (3) tháng kể từ khi Hành lý được chuyển đến, Chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm đối với Hành khách về Hành lý này.
- 9.9.2. Người được nhận Hành lý phải là người có *tên trên Vé hành lý và Thẻ hành lý*.
- 9.9.3. Nếu *Hành khách yêu cầu* nhận Hành lý nhưng không thể cung cấp Vé hành lý và Thẻ hành lý, Chúng tôi chỉ giao Hành lý cho Hành khách với điều kiện *Hành khách* đó chứng minh được quyền sở hữu của mình đối với Hành lý. *Các thông tin, tài liệu Chúng tôi xem xét để xác nhận quyền sở hữu đối với Hành lý bao gồm: Tên hành khách, số hiệu chuyến bay, ngày bay, số thẻ hành lý, số kiện hành lý.*
- 9.9.4. 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.

9.10. Động vật

Chúng tôi chấp nhận chuyên chở các loại động vật nuôi (chó, mèo, chim) với các điều kiện sau:

- 9.10.1. Các loại động vật nuôi phải được đóng lồng cũ thích hợp hoặc vận chuyển trong thùng theo luật định, có kèm theo giấy chứng nhận thú y và tiêm chủng có giá trị, có giấy phép xuất nhập cảnh và các loại giấy tờ khác theo yêu cầu của nước xuất, nhập và quá cảnh. Việc chuyên chở có thể phải tuân thủ theo các quy định khác của Chúng tôi.
- 9.10.2. Để đảm bảo an toàn trong quá trình vận chuyển, chúng tôi không chấp nhận vận chuyển một số loại động vật nuôi. Thông tin về các chủng loại động vật nuôi không chấp nhận vận chuyển được thông báo trên Website và *Ứng dụng di động* của Chúng tôi.
- 9.10.3. Nếu được chấp nhận là Hành lý, động vật nuôi cùng với lồng cũ và thức ăn mang theo không được coi là Hành lý miễn cước của Hành khách mà phải tính riêng là Hành lý tính cước theo quy định *tại Khoản 9.2 Điều này*. Động vật nuôi phải được chuyên chở, trong lồng thích hợp, trong khoang hàng hóa của tàu bay trừ quy định tại Điều 9.10.6 và 9.10.7.
- 9.10.4. Động vật nuôi được chấp nhận vận chuyển với điều kiện Hành khách phải chịu hoàn toàn trách nhiệm về động vật đó. Chúng tôi không chịu trách nhiệm về việc tổn thương, mất mát, chậm trễ, ốm đau hoặc cái chết

của động vật nuôi trong quá trình vận chuyển, ngoại trừ do *lỗi* của Chúng tôi.

- 9.10.5. Chúng tôi không chịu trách nhiệm trong trường hợp động vật nuôi đó không được phép cho vào hay đi qua một nước, một quốc gia hay một lãnh thổ nào.
- 9.10.6. Chó dẫn đường đi cùng Hành khách là người bị khuyết tật về nghe hoặc nhìn, cùng lồng cũi và thức ăn của chó được vận chuyển miễn phí ngoài phần Hành lý miễn cước của Hành khách theo quy định *được công bố trên Website và Ứng dụng di động của Chúng tôi*.
- 9.10.7. Động vật nuôi được phép mang lên khoang hành khách phải tuân theo trọng lượng, số lượng, kích thước do chúng tôi quy định và tùy thuộc vào điều kiện chất xếp, hạng dịch vụ và đường bay. Hành khách không được phép cho động vật nuôi ra khỏi lồng trong suốt chuyến bay. Trong trường hợp nếu xét thấy động vật nuôi có thể ảnh hưởng đến hành khách khác, an toàn của chuyến bay, chúng tôi có thể yêu cầu khách chuyển động vật xuống hầm hàng của tàu bay.

ĐIỀU 10. LỊCH BAY VÀ THAY ĐỔI LỊCH BAY

10.1. Lịch bay

- 10.1.1. Lịch trình bay thể hiện trong lịch bay có thể thay đổi trong khoảng thời gian từ ngày công bố đến ngày bay thực tế của Hành khách. Chúng tôi không đảm bảo về lịch trình bay và lịch trình bay không là một bộ phận của hợp đồng vận chuyển giữa Hành khách và Chúng tôi.
- 10.1.2. Trước khi Chúng tôi chấp nhận đặt chỗ của Hành khách, Chúng tôi hoặc các Đại lý được chỉ định thông báo cho Hành khách về lịch trình 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 sau khi đã xuất Vé cho Hành khách và/hoặc hủy bỏ, chấm dứt, thay đổi đường bay hoặc chuyên hướng bay, hoãn việc xếp lại lịch bay, làm chậm bất kỳ chuyến bay nào hoặc thay đổi tàu bay và điểm dừng 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. Nếu Hành khách thông báo cho Chúng tôi địa chỉ liên lạc, Chúng tôi, *trong phạm vi trách nhiệm của mình*, sẽ thông báo cho Hành khách những thay đổi về lịch trình bay. Sau khi Hành khách đã mua Vé, nếu Chúng tôi có thay đổi lịch trình bay mà Hành khách không chấp nhận, trong khi Chúng tôi không thể bố trí được chuyến bay thay thế phù hợp yêu cầu của Hành khách thì Hành khách được chi hoàn Vé *không tự nguyện* theo Điều 11.

10.2. Chuyến bay bị chậm, bị hủy, Hành khách bị từ chối vận chuyển

- 10.2.1. Chúng tôi sẽ áp dụng mọi biện pháp cần thiết để tránh chậm trễ trong việc vận chuyển Hành khách và Hành lý của Hành khách. Khi thực hiện các biện pháp này và để tránh việc hủy chuyến bay, trong trường hợp cần thiết, Chúng tôi có thể sắp xếp chuyến bay được thực hiện bởi tàu bay khác hoặc Hãng vận chuyển khác.
- 10.2.2. *Trường hợp chuyến bay bị chậm, bị hủy, hành khách bị từ chối vận chuyển, theo sự lựa chọn của Hành khách, Chúng tôi sẽ:*
- 10.2.2.1. *Cung cấp, cập nhật đầy đủ thông tin cho Hành khách theo phương thức thích hợp; phục vụ ăn, uống; bố trí nơi nghỉ, ngủ phù hợp theo quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không do Nhà chức trách ban hành;*
- 10.2.2.2. *Chuyển đổi hành trình phù hợp cho Hành khách hoặc chuyển sang chuyến bay khác: đối với chuyến bay chậm từ 02 giờ trở lên, trong phạm vi cung cấp dịch vụ vận chuyển của mình, Chúng tôi sẽ chuyển đổi hành trình để khách tới được điểm cuối của hành trình, miễn trừ điều kiện hạn chế về chuyển đổi hành trình hoặc chuyển đổi chuyến bay và phụ thu liên quan (nếu có) cho Hành khách;*
- 10.2.2.3. *Hoàn trả tiền vé cho Hành khách trong trường hợp chuyến bay chậm từ 05 giờ trở lên. Việc chi hoàn Vé thực hiện theo quy định tại Điều 11 Điều lệ vận chuyển này.*
- 10.2.2.4. *Thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định của Nhà chức trách (nếu có).*
- 10.2.3. Trong trường hợp cụ thể, nếu chuyến bay bị hủy hoặc bị chậm vì lý do bất khả kháng như thời tiết hoặc chiến tranh hoặc đình công không do lỗi của Chúng tôi hoặc bạo loạn hoặc chậm do kiểm soát không lưu không do lỗi của Chúng tôi hoặc các Điều kiện bất khả kháng khác, Chúng tôi được miễn thực hiện các nghĩa vụ quy định tại Điều 10.2.2 Điều lệ vận chuyển này. Tuy nhiên, Chúng tôi sẽ cố gắng trợ giúp Hành khách tốt nhất trong trong điều kiện có thể.

ĐIỀU 11. CHI HOÀN

11.1. Chi hoàn tự nguyện

Chúng tôi sẽ chi hoàn toàn bộ Vé hoặc phần Vé chưa sử dụng nếu Hành khách mua Vé với loại Giá dịch vụ không hạn chế chi hoàn theo những quy định dưới đây:

- 11.1.1. Trừ những trường hợp được quy định trong Điều này, Chúng tôi chi hoàn cho người có tên trên Vé hoặc cho người đã trả tiền mua Vé khi người yêu cầu chi hoàn Vé xuất trình giấy tờ tùy thân phù hợp với quy định pháp luật, giấy ủy quyền đang có hiệu lực và chứng từ vận chuyển yêu cầu chi hoàn.

- 11.1.2. Nếu Vé do người không phải là người có tên trên Vé trả tiền và nếu Chúng tôi có ghi trên Vé về sự hạn chế trong việc chi hoàn thì Chúng tôi chỉ chi hoàn cho người trả tiền mua Vé hoặc theo yêu cầu của người đó.
- 11.1.3. Trừ trường hợp mất Vé, Chúng tôi chỉ chi hoàn khi Hành khách giao cho Chúng tôi Vé và các Tờ vận chuyển chưa sử dụng.
- 11.1.4. Việc chi hoàn cho người xuất trình Tờ hành khách hoặc Hoá đơn thu tiền và tất cả các Tờ vận chuyển chưa sử dụng khi người đó đáp ứng được các điều kiện nêu tại Điều 11.2.1 hoặc Điều 11.2.2 được coi là chi hoàn đúng đối tượng. Khi đó Chúng tôi sẽ được miễn trừ trách nhiệm đối với bất kỳ khiếu nại nào của Hành khách hoặc bất kỳ người nào khác về việc chi hoàn này.
- 11.1.5. *Chúng tôi sẽ không chi hoàn toàn bộ Vé hoặc phần Vé chưa sử dụng nếu Hành khách mua Vé với loại Giá dịch vụ có hạn chế về chi hoàn, ngoại trừ có những quy định khác (i) tại điều khoản này, hoặc (ii) phù hợp với luật áp dụng.*

Trong trường hợp này, Chúng tôi chỉ chi hoàn các khoản thuế, phí và lệ phí chưa sử dụng có điều kiện được chi hoàn và trừ một khoản phụ phí nhất định theo từng thị trường hoặc kênh bán Vé được thông báo tại các Chi nhánh hoặc Phòng vé hoặc Tổng đài CSKH của Chúng tôi tại thời điểm khách mua Vé và/hoặc chi hoàn.

11.2. Chi hoàn không tự nguyện

Nếu do lỗi của Chúng tôi hủy chuyến bay, không khai thác được chuyến bay theo lịch bay một cách hợp lý, không đến điểm đến cuối cùng hoặc điểm dừng đã ghi trên Vé của Hành khách hoặc không có chỗ cho Hành khách mặc dù đã được xác nhận chỗ hoặc làm cho Hành khách lỡ chuyến bay tiếp theo đã được xác nhận chỗ, khoản chi hoàn sẽ là:

- 11.2.1. Nếu Vé hoàn toàn chưa được sử dụng, khoản chi hoàn sẽ bằng *tổng giá dịch vụ* Hành khách đã trả.
- 11.2.2. Nếu Vé đã được sử dụng một phần, khoản chi hoàn sẽ không thấp hơn chênh lệch giữa *tổng giá dịch vụ* đã trả và *tổng giá dịch vụ* áp dụng cho hành trình đã sử dụng.
- 11.2.3. *Điều kiện hạn chế về hoàn vé và các mức phụ phí dịch vụ áp dụng hoặc phụ phí bỏ chỗ sẽ được miễn trừ.*
- 11.2.4. Khi Hành khách đã chấp nhận khoản chi hoàn trong những trường hợp trên, *Hợp đồng vận chuyển giữa Chúng tôi và Hành khách sẽ chấm dứt.*

11.3. Khoản chi hoàn

Nếu Hành khách chi hoàn Vé vì lý do khác ngoài những lý do nêu trong Điều 11.2, khoản chi hoàn sẽ là:

- 11.3.1. Nếu Vé hoàn toàn chưa được sử dụng, khoản chi hoàn sẽ bằng *tổng giá dịch vụ* khách đã trả trừ *phụ phí* dịch vụ áp dụng hoặc *phụ phí* bỏ chỗ;

- 11.3.2. Nếu Vé đã được sử dụng một phần, khoản chi hoàn là phần chênh lệch giữa *tổng giá dịch vụ Hành khách* đã trả và *tổng giá dịch vụ* áp dụng cho hành trình đã sử dụng trừ *phụ phí dịch vụ* áp dụng hoặc *phụ phí bỏ chỗ*.
- 11.3.3. *Các loại phụ phí thay đổi Vé, phụ phí dịch vụ đặc biệt, phụ thu áp dụng cho dịch vụ bán vé, phục vụ Hành khách sẽ không được chi hoàn và không được bao gồm trong khoản chi hoàn.*

11.4. Chi hoàn đối với Vé bị mất

- 11.4.1. Nếu toàn bộ hoặc một phần Vé bị mất và Hành khách cung cấp được cho Chúng tôi bằng chứng mất Vé thỏa đáng và chấp nhận trả phí dịch vụ áp dụng, việc chi hoàn sẽ được thực hiện sau khi Vé bị mất hết hiệu lực, với điều kiện:
- 11.4.1.1. Khi toàn bộ hoặc một phần Vé bị mất chưa được sử dụng hoặc hoàn hoặc đổi, trừ trường hợp do *lỗi* của Chúng tôi mà Vé bị mất đã được sử dụng hoặc đã chi hoàn hoặc đã đổi cho người nào khác;
- 11.4.1.2. Người được chi hoàn phải khai theo mẫu của Chúng tôi và cam kết trả lại cho Chúng tôi số tiền nhận chi hoàn do có sự gian lận và/hoặc toàn bộ hoặc một phần Vé bị mất được sử dụng bởi người khác, trừ trường hợp do *lỗi* của Chúng tôi mà Vé bị mất đã được sử dụng bởi người nào khác.
- 11.4.2. Nếu Chúng tôi hoặc Đại lý được chỉ định làm mất toàn bộ Vé hoặc một phần Vé thì việc xử lý Vé bị mất sẽ thuộc về trách nhiệm của Chúng tôi.

11.5. Quyền từ chối chi hoàn

- 11.5.1. Chúng tôi có thể từ chối việc chi hoàn nếu yêu cầu chi hoàn được đưa ra sau thời hạn hiệu lực của Vé.
- 11.5.2. Chúng tôi có thể từ chối chi hoàn nếu Vé đã được xuất trình cho Chúng tôi hay nhà chức trách của một nước như một chứng cứ chứng tỏ Hành khách rời nước đó, trừ khi Hành khách chứng minh cho Chúng tôi một cách thỏa đáng rằng Hành khách được phép ở lại hoặc rời nước đó bằng Hãng vận chuyển khác hoặc bằng phương tiện vận tải khác.
- 11.5.3. Chúng tôi có thể từ chối chi hoàn trong các trường hợp được quy định tại Điều 8.2.

11.6. Đồng tiền chi hoàn

Việc chi hoàn phải tuân theo các quy định, quy chế của Chính phủ của nước tại đó Hành khách mua Vé ban đầu và của nước tại đó Vé được chi hoàn. Theo đó việc chi hoàn thường được thực hiện bằng đồng tiền đã dùng để mua Vé hoặc bằng đồng tiền khác theo quy định của *Chính phủ nước sở tại nơi thực hiện chi hoàn*.

11.7. Người chi hoàn tiền

Việc chi hoàn Vé tự nguyện được thực hiện bởi Hãng xuất vé hoặc các Đại lý được Hãng xuất vé chỉ định.

ĐIỀU 12. HÀNH VI TRÊN TÀU 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.** Hành khách không được sử dụng đồ uống có cồn trên các chuyến bay của Chúng tôi trừ khi được Chúng tôi phục vụ. Chúng tôi có quyền từ chối phục vụ hoặc thu lại những đồ uống có cồn đã phục vụ Hành khách.
- 12.3.** 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.
- 12.4. Thiết bị điện tử**
- 12.1.1. Vì lý do an toàn, trên tàu bay Hành khách không được sử dụng các thiết bị điện tử bao gồm, điện thoại di động, máy tính xách tay, các thiết bị ghi âm, máy thu thanh, MP3, các máy nghe nhạc CD, trò chơi điện tử, sản phẩm la-de hoặc các phương tiện truyền tín hiệu gồm đồ chơi điều khiển từ xa và máy thu, phát vô tuyến xách tay (máy bộ đàm) nếu không được phép của Chúng tôi. Trong trường hợp được Chúng tôi cho phép, việc sử dụng các thiết bị trên phải tuân thủ theo đúng quy định của Chúng tôi *được thông báo khi Hành khách lên tàu bay qua video hướng dẫn an toàn, phát thanh của tiếp viên và bảng hướng dẫn an toàn tại mỗi vị trí ghế ngồi của Hành khách*. Máy trợ thính và ổn định tim được phép sử dụng.
- 12.1.2. Nếu Hành khách không tuân thủ theo quy định của Điều 12.4.1, Chúng tôi có quyền thu giữ những thiết bị điện tử nói trên cho tới khi kết thúc chuyến bay.

ĐIỀU 13. THU XẾP CÁC DỊCH VỤ KHÁC

- 13.1.** Trừ khi Chúng tôi có quy định khác, Chúng tôi không duy trì, khai thác hoặc cung cấp các dịch vụ vận chuyển mặt đất giữa các sân bay hoặc từ sân bay đến các điểm khác. Chúng tôi không chịu trách nhiệm về hoạt động của nhà khai thác các dịch vụ này kể cả trường hợp nhân viên của Chúng tôi hoặc người đại diện của Chúng tôi giúp đỡ Hành khách sử dụng các dịch vụ đó.
- 13.2.** Nếu Chúng tôi thu xếp cho Hành khách với bất kỳ bên thứ ba nào để cung cấp bất kỳ dịch vụ mà không phải là vận chuyển bằng đường hàng không, bao gồm vận chuyển đường bộ, đường sắt và đường biển hoặc nếu Chúng tôi xuất Vé hoặc phiếu cung cấp dịch vụ liên quan đến việc vận chuyển hoặc dịch vụ (không phải dịch vụ vận chuyển bằng đường hàng không) do một bên thứ ba cung cấp, chẳng hạn như đặt phòng khách sạn hay thuê ô tô, thì điều này có nghĩa rằng Chúng tôi chỉ đóng vai trò như đại diện của Hành khách với bên thứ ba đó. Các điều kiện và điều khoản của nhà cung cấp dịch vụ thứ ba sẽ áp dụng, và Chúng tôi không chịu bất kỳ trách nhiệm nào với Hành khách về các dịch vụ đó, *bao gồm cả quyết định của nhà cung cấp dịch vụ thứ ba quyết định hủy hoặc từ chối cung cấp dịch vụ cho Hành khách, trừ trường hợp do lỗi của Chúng tôi.*
- 13.3.** Nếu Chúng tôi cung cấp dịch vụ vận chuyển đường bộ, đường sắt hoặc đường biển cho Hành khách, các điều kiện khác có thể áp dụng cho việc vận chuyển đó.
- 13.4.** Hành khách phải tự trả các chi phí khác ngoài những chi phí cho các dịch vụ đã được bao gồm trong *Giá dịch vụ.*

ĐIỀU 14. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

14.1. Khái quát chung

- 14.1.1. Hành khách phải nghiên cứu các quy định liên quan đến xuất, nhập, quá cảnh đối với quốc gia mà Hành khách có ý định xuất hoặc nhập hoặc quá cảnh; và xuất trình hộ chiếu, thị thực, giấy chứng nhận sức khỏe (nếu cần) và các loại giấy tờ tùy thân khác cho Chúng tôi.
- 14.1.2. Hành khách phải tuân thủ pháp luật, quy định, lệnh, sắc luật, yêu cầu và điều kiện của những quốc gia nơi có điểm bay đi, bay đến hoặc bay qua.
- 14.1.3. 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, đòi hỏi, các quy định và hướng dẫn.
- 14.1.4. *Nhằm hỗ trợ Khách hàng*, nhân viên của Chúng tôi hay Đại lý được chỉ định *của Chúng tôi có thể* cung cấp các *hướng dẫn hay thông báo* liên quan đến việc xin các giấy tờ hoặc thị thực cần thiết hoặc việc tuân theo pháp luật, quy chế, sắc lệnh, các yêu cầu, đòi hỏi, các quy định và hướng

dẫn. Các hướng dẫn hay thông báo được cung cấp chỉ mang giá trị tham khảo.

14.2. 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.

14.3. Từ chối nhập cảnh

Nếu Hành khách bị từ chối nhập cảnh vào một quốc gia, Hành khách sẽ phải thanh toán các khoản phạt hoặc phí mà Chúng tôi phải trả theo quy định của nhà chức trách nước sở tại, các chi phí liên quan đến việc tạm giữ, vận chuyển Hành khách ra khỏi quốc gia đó, và các khoản chi phí hợp lý mà Chúng tôi phải trả hoặc đồng ý trả. Chúng tôi không hoàn lại tiền cước vận chuyển Hành khách đến điểm bị từ chối nhập cảnh hay bị trục xuất.

14.4. Trách nhiệm của Hành khách đối với tiền phạt, chi phí tạm giữ

Nếu Chúng tôi phải thanh toán hoặc đặt cọc bất kỳ khoản phạt hoặc bất kỳ chi phí nào do việc Hành khách không tuân thủ các luật, quy định, lệnh hoặc các điều kiện đi lại khác của các nước có liên quan hoặc Hành khách không có các giấy tờ cần thiết, thì Hành khách sẽ phải hoàn trả cho Chúng tôi mọi khoản tiền mà Chúng tôi đã thanh toán hoặc sẽ phải thanh toán. Chúng tôi có thể dùng các khoản tiền mà Hành khách đã trả cho Chúng tôi nhưng chưa dùng đến hoặc bất cứ khoản tiền nào mà Chúng tôi đang giữ của Hành khách để thanh toán các khoản chi phí trên.

14.5. Kiểm tra hải quan

Nếu được yêu cầu, Hành khách phải có mặt để các nhân viên hải quan hay các nhà chức trách khác kiểm tra Hành lý. Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với mọi mất mát hay Thiệt hại xảy ra trong quá trình kiểm tra hoặc do việc Hành khách không tuân thủ các yêu cầu này *trừ trường hợp do lỗi của Chúng tôi*.

14.6. Kiểm tra an ninh

Hành khách và Hành lý phải chịu sự kiểm tra an ninh của Chúng tôi, nhân viên Chính phủ, Nhà chức trách sân bay, hoặc Hãng vận chuyển khác. Chúng tôi không chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại phát sinh do kết quả của quá trình kiểm tra an ninh trừ khi do lỗi của Chúng tôi; hoặc do việc Hành khách không tuân thủ những yêu cầu này.

ĐIỀU 15. HÃNG VẬN CHUYỂN KẾ TIẾP

Việc vận chuyển theo hành trình ghi trên một Vé hoặc trên các Vé nối do nhiều Hãng vận chuyển kế tiếp theo được thực hiện được coi như vận chuyển duy nhất.

ĐIỀU 16. TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI THIẾT HẠI

16.1. Các Luật áp dụng

- 16.1.1. Điều lệ vận chuyển và Luật áp dụng điều chỉnh trách nhiệm của Chúng tôi đối với Hành khách. Trong trường hợp hành trình của Hành khách có sự tham gia của Hãng vận chuyển khác, trách nhiệm của họ được quy định bởi luật áp dụng, trừ khi Điều lệ vận chuyển này có quy định khác về điều kiện vận chuyển của họ. Các Hãng vận chuyển này có thể có mức giới hạn trách nhiệm thấp hơn.
- 16.1.2. Luật áp dụng có thể bao gồm Công ước và/hoặc các điều luật áp dụng đối với từng quốc gia riêng biệt.
- 16.1.3. Chúng tôi chỉ chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại phát sinh trên chuyến bay do Chúng tôi khai thác, hoặc trên chuyến bay mà Chúng tôi có trách nhiệm pháp lý với Hành khách. Nếu Chúng tôi xuất Vé hoặc làm thủ tục Hành lý cho Hành khách trên chuyến bay của Hãng vận chuyển khác thì Chúng tôi chỉ chịu trách nhiệm như là một đại lý của Hãng vận chuyển đó.
- 16.1.4. Điều 16 này quy định các mức giới hạn trách nhiệm và tóm tắt các quy định mà Chúng tôi áp dụng theo Công ước và các luật áp dụng. Trường hợp Điều 16 này có mâu thuẫn với Công ước hoặc các luật áp dụng, Công ước hoặc các luật áp dụng sẽ được ưu tiên áp dụng.

16.2. Trách nhiệm đối với Hành khách bị chết hoặc bị thương thân thể

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 tàu bay 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 Luật áp dụng cũng như các quy định bổ sung sau:

- 16.2.1. Giới hạn trách nhiệm của Chúng tôi đối với mỗi Hành khách bị chết hoặc bị thương thân thể áp dụng theo quy định của Công ước. Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại phát sinh cho mỗi Hành khách với mức vượt quá quy định tại Công ước nếu Chúng tôi chứng minh được rằng:
 - (a) Thiệt hại đó không phải do sự cẩu thả hoặc các hành động sai trái khác hoặc thiếu sót của Chúng tôi hoặc của nhân viên hoặc đại lý của Chúng tôi;

(b) Thiệt hại đó hoàn toàn do sự cẩu thả hoặc các hành động sai trái khác hoặc thiếu sót nào của bên thứ ba.

16.2.2. Chúng tôi chỉ chịu trách nhiệm về những thiệt hại đối với Hành khách xảy ra *trên tàu bay hoặc trong quá trình Chúng tôi đưa Hành khách lên hoặc rời tàu bay*. Trong trường hợp thiệt hại xảy ra do lỗi của Hành khách, Chúng tôi có thể được miễn hoặc giảm trách nhiệm bồi thường thiệt hại.

16.2.3. *Chúng tôi sẽ thực hiện trả một khoản tiền trả trước cho Hành khách hoặc người có quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại theo quy định của Chúng tôi phù hợp với quy định của pháp luật. Khoản tiền trả trước này không phải là bằng chứng để xác định lỗi của Chúng tôi và được trừ vào số tiền bồi thường thiệt hại mà Chúng tôi phải trả.*

16.2.4. Đối với những hành trình có điểm đi, đến hoặc điểm tạm dừng thỏa thuận tại Mỹ thì mức giới hạn trách nhiệm áp dụng theo quy định tại Công ước sẽ thay thế cho giới hạn trách nhiệm được nêu tại Điều 16.2.5.

16.2.5. Vận chuyển liên quan đến Mỹ

Phù hợp với quy định của Công ước, Chúng tôi và một số Hãng vận chuyển khác chấp nhận rằng, đối với những vận chuyển quốc tế thuộc phạm vi áp dụng của Công ước và có điểm đi, đến hoặc điểm tạm dừng thỏa thuận tại Mỹ, thì:

16.2.5.1. Giới hạn trách nhiệm đối với mỗi Hành khách bị chết, bị thương hoặc tổn thương về thân thể được ấn định ở mức 75.000USD kể cả chi phí pháp lý. Trong trường hợp khiếu nại được thực hiện ở một bang mà tại đó luật pháp quy định tính riêng chi phí pháp lý thì giới hạn trách nhiệm là 58.000 USD không kể chi phí pháp lý.

16.2.5.2. Chúng tôi và một số Hãng vận chuyển khác không sử dụng bất kỳ một điều khoản bảo vệ nào theo quy định của Công ước đối với các khiếu nại về chết, bị thương hoặc tổn thương về thân thể của Hành khách.

16.2.6. 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.

Tên của những Hãng vận chuyển tham gia thỏa thuận được nêu trong khoản này được tra cứu tại tất cả các phòng vé của những Hãng vận chuyển đó và có thể được kiểm tra theo yêu cầu. Mỗi Hãng vận chuyển tham gia thỏa thuận này với tư cách độc lập và chịu trách nhiệm về chặng vận chuyển mà mình thực hiện, vì vậy Hãng vận chuyển đó không được áp đặt trách nhiệm cho những Hãng vận chuyển khác đối với các chặng vận chuyển mà họ thực hiện cũng như không gánh chịu bất kỳ một

trách nhiệm nào đối với việc vận chuyển do những Hãng vận chuyển khác thực hiện.

16.3. Trách nhiệm của Chúng tôi đối với Thiệt hại về Hành lý

- 16.3.1. Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với các Thiệt hại về Hành lý xách tay (không tính các trường hợp Thiệt hại gây ra bởi việc chậm chuyển bay được quy định tại Điều 16.4 dưới đây) trừ trường hợp Thiệt hại gây ra do *lỗi* của Chúng tôi hoặc của Đại lý được chỉ định của Chúng tôi.
- 16.3.2. 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.
- 16.3.3. Mức giới hạn trách nhiệm của Chúng tôi đối với Thiệt hại về Hành lý (bao gồm cả Hành lý xách tay và Hành lý ký gửi) *bị phá hủy, mất mát, hư hỏng hoặc chậm trễ* áp dụng theo quy định của Công ước hoặc mức cao hơn theo quy định tại Điều 9.7. Trong trường hợp Hành khách chỉ nhận được một phần mà không phải toàn bộ Hành lý ký gửi, hoặc trong trường hợp có sự thiệt hại một phần chứ không phải toàn bộ Hành lý ký gửi, kể cả Hành lý có kê khai giá trị cao hơn, thì trách nhiệm của Chúng tôi đối với phần Hành lý không nhận được hoặc bị Thiệt hại chỉ căn cứ vào tỷ lệ trọng lượng mà không xét đến giá trị của bất kỳ phần nào của Hành lý.
- 16.3.4. 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.
- 16.3.5. Các mức giới hạn trách nhiệm nêu trên đây sẽ không được áp dụng nếu Hành khách có thể chứng minh Thiệt hại về Hành lý gây ra bởi hành động hoặc thiếu sót của Chúng tôi hoặc người đại diện của Chúng tôi:
 - 16.3.5.1. cố tình gây ra Thiệt hại; hoặc
 - 16.3.5.2. bất cẩn và mặc dù có nhận thức thực tế rằng Thiệt hại có thể xảy ra và Hành khách có thể chứng minh rằng Chúng tôi hoặc người đại diện của Chúng tôi thực hiện những hành động hoặc thiếu sót này trong quá trình thực hiện các công việc được giao.
- 16.3.6. Nếu hành trình của Hành khách thuộc phạm vi điều chỉnh theo luật của nước sở tại, giới hạn trách nhiệm đối với Thiệt hại của Hành lý ký gửi và Hành lý xách tay theo luật này được áp dụng với Hành lý của Hành khách.
- 16.3.7. Nếu hành trình của Hành khách không thuộc phạm vi điều chỉnh của Công ước và luật của nước sở tại không quy định mức giới hạn trách nhiệm đối với Thiệt hại về Hành lý ký gửi và Hành lý xách tay của Hành khách, Chúng tôi áp dụng mức giới hạn trách nhiệm quy định tại Điều 16.3.3.

- 16.3.8. Hành khách có thể kê khai giá trị (theo Điều 9.7) hoặc có thể mua bảo hiểm riêng cho Hành lý của mình trong trường hợp giá trị thực tế hoặc chi phí thay thế của Hành lý ký gửi hoặc Hành lý xách tay vượt quá mức giới hạn trách nhiệm của Chúng tôi.
- 16.3.9. Nếu trọng lượng của Hành lý không được ghi trên Vé hành lý thì tổng trọng lượng Hành lý ký gửi của Hành khách được coi như không vượt quá trọng lượng miễn cước áp dụng đối với hạng dịch vụ tương ứng của Hành khách được *công bố trên Website và Ứng dụng di động của Chúng tôi*.
- 16.3.10. Nếu Hành khách có kê khai giá trị của Hành lý ký gửi khi làm thủ tục chuyến bay và đã trả các khoản phí áp dụng, trách nhiệm của Chúng tôi được giới hạn trong giá trị kê khai.
- 16.3.11. Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với những Thiệt hại về Hành lý gây ra bởi chậm chuyến nếu Chúng tôi chứng minh được rằng: (i) Chúng tôi và người đại diện của Chúng tôi đã thực hiện mọi biện pháp cần thiết một cách hợp lý để tránh Thiệt hại đó, hoặc (ii) Chúng tôi hoặc người đại diện của Chúng tôi không thể thực hiện các biện pháp đó.
- 16.3.12. Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với thương tích của Hành khách hoặc Thiệt hại đối với Hành lý của Hành khách gây ra bởi những đồ vật có trong Hành lý của bản thân Hành khách hoặc của người khác. Hành khách phải chịu trách nhiệm về bất kỳ Thiệt hại nào gây ra bởi Hành lý của Hành khách đối với những người khác, bao gồm cả tài sản và Hành khách đó phải bồi thường cho Chúng tôi tất cả các tổn thất và chi phí mà Chúng tôi phải chịu do hậu quả của việc đó.
- 16.3.13. Chúng tôi không chịu bất kỳ trách nhiệm nào về Thiệt hại đối với các đồ vật theo quy định tại Điều 9.3. trong Hành lý ký gửi của Hành khách bao gồm: thiệt hại đối với các đồ vật dễ vỡ, hàng mau hỏng (đồ tươi sống, thực phẩm dễ hư hỏng...), chìa khoá, tác phẩm nghệ thuật, máy ảnh, máy quay phim, tiền, đồ trang sức, kim loại quý, đá quý, thuốc chữa bệnh, hàng hoá nguy hiểm, máy tính, các thiết bị điện tử, giấy tờ có giá trị chuyên đổi thành tiền, chứng khoán, tài liệu đàm phán, hợp đồng, tài liệu kinh doanh, hàng mẫu, giấy tờ tùy thân, các vật dụng quý và/hoặc có giá trị khác trong hành lý ký gửi mà không khai báo vận chuyển theo dạng Hành lý có giá trị cao và thiệt hại đối với các đồ vật tương tự khác cho dù Chúng tôi có biết hay không.
- 16.3.14. Chúng tôi không chịu bất kỳ trách nhiệm nào về Thiệt hại đối với Hành lý của Hành khách do Hành khách không thực hiện theo Điều 9.4.6 bao gồm cả việc Hành khách không thể nhận Hành lý, làm thủ tục Hành lý và gắn lại Thẻ hành lý để vận chuyển trên chuyến bay của một Hãng vận chuyển khác mà Chúng tôi không có hợp đồng vận chuyển liên chặng với Hãng đó.
- 16.3.15. Chúng tôi không chịu trách nhiệm về những thiệt hại đối với Hành lý trừ khi sự thiệt hại đó là lỗi của Chúng tôi. Nếu thiệt hại do một phần lỗi của

Hành khách thì trách nhiệm của Chúng tôi phụ thuộc vào luật áp dụng xác định phân trách nhiệm của các bên.

16.4. Trách nhiệm của Chúng tôi đối với các Thiệt hại xảy ra do Hành khách bị chậm chuyến

- 16.4.1. Trách nhiệm của Chúng tôi đối với các Thiệt hại xảy ra do Hành khách bị chậm chuyến được giới hạn bởi Công ước.
- 16.4.2. dù Công ước có được áp dụng cho yêu cầu bồi thường của Hành khách hay không, Chúng tôi không chịu trách nhiệm về các Thiệt hại đối với Hành khách do bị chậm chuyến nếu Chúng tôi chứng minh rằng (i) Chúng tôi và người đại diện của Chúng tôi đã thực hiện mọi biện pháp được yêu cầu một cách hợp lý để tránh những Thiệt hại hoặc (ii) Chúng tôi và người đại diện của Chúng tôi không thể thực hiện các biện pháp như vậy.

16.5. Quy định chung

Trong chừng mực không mâu thuẫn với các quy định trên và bất kể có nằm trong phạm vi áp dụng của Công ước hay không, thì:

- 16.5.1. Chúng tôi chỉ chịu trách nhiệm bồi thường Thiệt hại trong trường hợp Hành khách chết hoặc bị thương do tai nạn xảy ra trong tàu bay, trong thời gian Chúng tôi đưa Hành khách lên tàu bay hoặc rời tàu bay.
- 16.5.2. Chúng tôi chỉ chịu trách nhiệm đối với những Thiệt hại phát sinh trên chuyến bay của mình. Nếu Chúng tôi xuất Vé hay làm thủ tục Hành lý cho Hành khách trên những chuyến bay của Hãng vận chuyển khác thì Chúng tôi chịu trách nhiệm như là một đại lý của Hãng vận chuyển đó.
- 16.5.3. Chúng tôi không chịu trách nhiệm về bất kỳ Thiệt hại nào do việc Chúng tôi tuân theo hoặc do việc Hành khách không tuân theo các quy định của pháp luật hoặc các quy định, sắc lệnh và yêu cầu của Chính phủ.
- 16.5.4. Trừ khi Điều lệ vận chuyển này quy định khác đi, trách nhiệm bồi thường của Chúng tôi được giới hạn đối với các Thiệt hại thực tế được Hành khách chứng minh và phù hợp với các quy định của Luật áp dụng.
- 16.5.5. Nếu Hành khách được vận chuyển trong tình trạng tâm thần hoặc tuổi tác hoặc tình trạng cơ thể có thể gây nguy hiểm hay rủi ro cho chính Hành khách đó thì Chúng tôi không chịu trách nhiệm về bất kỳ đau ốm, thương tổn hay tàn tật, kể cả sự thiệt mạng do một trong những tình trạng nêu trên hoặc do hậu quả của tình trạng đó gây ra.
- 16.5.6. Nếu Hành khách đã được xác nhận chỗ trên chuyến bay mà không được cung cấp chỗ hoặc không được cung cấp đúng hạng dịch vụ thì Chúng tôi chỉ chịu trách nhiệm về những thiệt hại mà Hành khách phải chịu do lỗi của Chúng tôi, nhưng trách nhiệm của Chúng tôi trong trường hợp này được giới hạn ở mức hoàn lại những chi phí hợp lý của Hành khách về chỗ ở, ăn uống, thông tin và đi lại từ/ đến sân bay và bồi thường những thiệt hại mà Hành khách phải chịu theo quy định được công bố trên Website và Ứng dụng di động của Chúng tôi.

- 16.5.7. Bất kỳ sự loại bỏ trách nhiệm hoặc giới hạn trách nhiệm nào của Chúng tôi được áp dụng và vì lợi ích của nhân viên, người phục vụ và đại diện của Chúng tôi cũng như bên có tàu bay do Chúng tôi khai thác và nhân viên, người phục vụ và đại diện của họ. Tổng số tiền bồi thường thiệt hại mà Chúng tôi và nhân viên, người phục vụ, đại diện của Chúng tôi phải chịu không vượt quá mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại theo quy định *tại Điều lệ vận chuyển này và các Luật áp dụng có liên quan.*
- 16.5.8. Trừ khi có quy định khác *tại Điều lệ này*, không một nội dung nào trong Điều lệ vận chuyển này hủy bỏ bất kỳ một sự miễn trừ hay giới hạn trách nhiệm nào của Chúng tôi do Công ước hay luật định.
- 16.5.9. Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với những Thiệt hại gây ra bởi các Điều kiện bất khả kháng đối với Chúng tôi như thiên tai, chiến tranh, đình công...

ĐIỀU 17. THỜI HẠN KHIẾU NẠI VÀ KHỞI KIẾN

17.1. Thời hạn khiếu nại Hành lý

17.1.1. 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.

17.1.2. *Văn bản khiếu nại*

Trước khi khởi kiện về mất mát, thiếu hụt, hư hỏng, vận chuyển chậm Hành lý ký gửi, người có quyền nhận Hành lý gửi phải khiếu nại bằng văn bản đến Chúng tôi.

Văn bản khiếu nại chỉ được chấp nhận khi người có quyền nhận Hành lý gửi văn bản cho Chúng tôi trong thời hạn sau đây:

17.1.2.1. Bảy ngày kể từ ngày nhận hành lý trong trường hợp thiếu hụt, hư hỏng hành lý.

17.1.2.2. Bảy ngày kể từ ngày lẽ ra phải nhận được hành lý trong trường hợp mất một hay nhiều kiện hành lý.

17.1.2.3. Hai mươi một ngày kể từ ngày đã nhận được hành lý trong trường hợp hành lý bị vận chuyển chậm.

17.2. Thời hiệu 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, *tùy thuộc vào thời điểm nào muộn nhất.* Phương pháp tính thời gian do luật nơi có tòa án thụ lý vụ kiện quy định.

ĐIỀU 18. HIỆU LỰC VÀ SỬA ĐỔI

- 18.1.** *Điều lệ vận chuyển này và Quy định của Hãng vận chuyển có thể sửa đổi, bổ sung vào bất cứ thời điểm nào. Bất kỳ sửa đổi, bổ sung nào của Điều lệ vận chuyển này sẽ được đăng ký với Nhà chức trách và công bố trên Website và Ứng dụng di động của Chúng tôi ngay sau khi được Nhà chức trách phê chuẩn. Điều lệ vận chuyển này sẽ có hiệu lực sau 03 ngày kể từ ngày công bố.*
- 18.2.** *Điều lệ vận chuyển này được áp dụng cho các hành trình thực hiện từ ngày 26/11/2018 phù hợp với quy định và hiệu lực của Công ước.*
- 18.3.** Không một nhân viên, người làm thuê 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.

ĐIỀU 19. ĐIỀU KIỆN KHÁC

Quyền và nghĩa vụ của Chúng tôi trong việc vận chuyển Hành khách và Hành lý của Hành khách còn được thực hiện theo các quy định pháp luật khác có liên quan.

ĐIỀU 20. TIÊU ĐỀ, ĐỀ MỤC

Các tiêu đề và đề mục của các Điều khoản trong Điều lệ vận chuyển này là để tham chiếu đến các Điều khoản, không sử dụng cho việc diễn giải nội dung của Điều khoản đó.