

	KHỐI THƯƠNG MẠI	Số:	
		Ban hành/Sửa đổi:	01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:	
		Trang:	1



	KHỎI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 2

MỤC LỤC


ĐIỀU 1.	ĐỊNH NGHĨA.....	4
ĐIỀU 2.	PHẠM VI ÁP DỤNG.....	7
ĐIỀU 3.	VÉ HAY TỜ XÁC NHẬN HÀNH TRÌNH.....	8
ĐIỀU 4.	GIÁ VÉ, THUẾ, PHÍ.....	9
ĐIỀU 5.	ĐIỂM DỪNG.....	10
ĐIỀU 6.	ĐẶT GIỮ CHỖ.....	10
ĐIỀU 7.	THỦ TỤC LÊN TÀU BAY.....	13
ĐIỀU 8.	HÀNH LÝ.....	15
ĐIỀU 9.	TỪ CHỐI VÀ HẠN CHẾ VẬN CHUYỂN.....	20
ĐIỀU 10.	LỊCH BAY VÀ THAY ĐỔI LỊCH BAY.....	23
ĐIỀU 11.	ÚNG XỬ TRÊN TÀU BAY.....	24
ĐIỀU 12.	TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI THIẾT HẠI.....	25
ĐIỀU 13.	THỜI HẠN KHIẾU NẠI VÀ KHỎI KIỆN.....	29
ĐIỀU 14.	SỬA ĐỔI.....	29
ĐIỀU 15.	HOÀN VÉ (CHI HOÀN).....	30

	KHỐI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 3

ĐIỀU 16. HÃNG VẬN CHUYỂN KẾ TIẾP.....32

ĐIỀU 17. ĐIỀU KIỆN KHÁC.....32


--

	KHỎI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 4


ĐIỀU 1. ĐỊNH NGHĨA

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

- 1.1. **“Chúng tôi”** nghĩa là Công ty TNHH Hàng không Tre Việt (Bamboo Airways).
- 1.2. **“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.
- 1.3. **“Công ước”** có nghĩa là bất kỳ văn bản nào trong số các văn bản sau, khi được áp dụng:
 - 1.3.1. Công ước về thống nhất các 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),
 - 1.3.2. Công ước Vác-xa-va được sửa đổi tại Hague (La-Hay) ngày 28 tháng 09 năm 1955 (sau đây được gọi là công ước Vác-xa-va sửa đổi tại La-hay); và
 - 1.3.3. Công ước về thống nhất một số quy tắc liên quan đến vận chuyển hàng không quốc tế ký ngày 28 tháng 5 năm 1999 tại Montreal (Sau đây được gọi là Công ước Montreal)
 - 1.3.4. 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.
- 1.4. **“Đại lý được Ủy quyền”** 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.
- 1.5. **“Điểm dừng”** là điểm dừng theo lịch trong hành trình của Hành khách, tại điểm giữa điểm khởi hành và điểm đến.
- 1.6. **“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 ấn phẩm lịch bay của Chúng tôi trong hành trình của Hành khách.
- 1.7. **“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.
- 1.8. **“Điều kiện hợp đồng”** là các điều khoản được ghi trên Vé điện tử (Tờ hành trình/Phiếu thu) được dẫn chiếu từ Điều lệ vận chuyển này và các thông báo khác.
- 1.9. **“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 hóa, bưu phẩm, bưu kiện, thư bằng đường hàng không.

	KHỎI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 5

- 1.10. **“Đơn vị tính toán- SDR”** là đơn vị tiền tệ do Quỹ tiền tệ quốc tế xác định và được quy ước là Quyền rút vốn đặc biệt (SDR). Đơn vị tính toán được chuyển đổi sang Đồng Việt Nam theo tỷ giá chính thức do Ngân hàng nhà nước Việt Nam công bố tại thời điểm thanh toán.
- 1.11. **“Giá dịch vụ vận chuyển hàng không”** có nghĩa là giá vé máy bay và các chi phí của Chúng tôi được công bố trên trang Web hoặc bằng văn bản với các điều kiện áp dụng kèm theo.
- 1.12. **“Hãng vận chuyển khác”** là bất kỳ người nào không phải Chúng tôi, mã của hãng này được ghi trên Vé hoặc Vé nội của Hành khách.
- 1.13. **“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.
- 1.14. **“Hành lý”** là những vật phẩm, đồ dùng và tư trang cá nhân của Hành khách được 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.
- 1.15. **“Hành lý ký gửi”** là Hành lý mà chúng tôi chịu trách nhiệm bảo quản và xuất Thẻ hành lý.
- 1.16. **“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.
- 1.17. **“Mã hãng hàng không”** là mã hai chữ hoặc ba số sử dụng để xác định hãng vận chuyển cụ thể.
- 1.18. **“Mã số đặt chỗ”** là mã số được ghi trong hệ thống đặt chỗ, giữ chỗ của Chúng tôi và được cấp cho Hành khách để xác nhận việc đặt chỗ trên chuyến bay của Hành khách.
- 1.19. **“Ngày”** có nghĩa là nghĩa là Ngày dương lịch, bao gồm toàn bộ bảy Ngày trong tuần.
- 1.20. **“Nhà chức trách”** là các cơ quan chính phủ, người có thẩm quyền hoặc tổ chức/cá nhân được ủy quyền.
- 1.21. **“Quy định của Chúng tôi”** là các quy tắc, ngoài Điều lệ vận chuyển này và Giá cước, do Chúng tôi ban hành và có hiệu lực từ ngày bắt đầu vận chuyển, quy định việc vận chuyển Hành khách và Hành lý như được niêm yết công khai trên Trang web.
- 1.22. **“Thẻ hành lý”** là chứng từ mà Chúng tôi cấp cho Hành khách để nhận biết Hành lý ký gửi.
- 1.23. **“Thiệt hại”** bao gồm tử vong hoặc thương tật của Hành khách, hoặc bất kỳ tổn thương về thể xác mà Hành 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


	KHỎI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 6

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 và các thiệt hại khác được xác định theo quy định pháp luật (nếu có).

- 1.24. **“Tờ Hành khách”** hoặc **“Phiếu thu Hành khách”** là một phần của Vé do Chúng tôi hoặc Đại lý được ủy quyền xuất và do Hành khách giữ lại.
- 1.25. **“Tờ hành trình/phiếu thu”** (hoặc Xác nhận hành trình) là chứng từ hoặc bộ chứng từ do Chúng tôi hoặc các Đại lý ủy quyền xuất cho Hành khách sử dụng Vé điện tử; bao gồm tên Hành khách, thông tin chuyến bay, và các thông tin khác.
- 1.26. **“Tờ vận chuyển”** 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.
- 1.27. **“Vé”** là Vé điện tử Xác nhận hành trình do Chúng tôi hoặc đại diện theo 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.
- 1.28. **“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.
- 1.29. **“Vé hành lý”** là phần của Vé liên quan đến việc vận chuyển Hành lý ký gửi của Hành khách.
- 1.30. **“Trang web”** có nghĩa là trang thương mại điện tử do Chúng tôi cung cấp tại địa chỉ là website: www.bambooairways.com

ĐIỀU 2. PHẠM VI 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 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 cứ thời điểm nào với điều kiện được cơ quan nhà nước có thẩm quyền chấp thuận, việc thay đổi Điều lệ vận chuyển này và Quy định của Hãng vận chuyển sẽ được thông báo công khai tại Website của Chúng tôi. Điều lệ vận chuyển mới có hiệu lực sau 07 (bảy) ngày kể từ ngày được thông báo công khai. Điều lệ vận chuyển và các quy định thiết yếu được công bố rộng rãi công khai và Hành khách có thể yêu cầu được cung cấp chi tiết tại bất kỳ thời điểm nào.

	KHỎI THƯƠNG MẠI	Số:	
		Ban hành/Sửa đổi:	01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:	
		Trang:	7

- 2.3. Ngôn ngữ chính thức của Điều lệ vận chuyển này là tiếng Việt. Trong trường hợp có thể có các bản dịch của Điều lệ vận chuyển này bằng các ngôn ngữ khác, thì bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng và sử dụng để giải thích các điều khoản tại Điều lệ vận chuyển này.
- 2.4. 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 sẽ được áp dụng.
- 2.5. Chuyến 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. Chuyến 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.
- 2.7. **Vận chuyển đến/xuất phát từ Ca-na-đa và Mỹ**
- 2.7.1. 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 cước có hiệu lực ở Ca-na-đa.
- 2.7.2. 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.
- 2.8. **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/hoặc quy định pháp luật Việt Nam hiện hành thì quy định tại Công ước áp dụng và/hoặc quy định pháp luật Việt Nam hiện hành được áp dụng.


ĐIỀU 3. VÉ HAY TỜ XÁC NHẬN HÀNH TRÌNH

- 3.1. **Bằng chứng xác nhận hợp đồng vận chuyển:** Vé là bằng chứng xác nhận hợp đồng vận chuyển giữa hành khách và chúng tôi.

	KHỎI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 8

Yêu cầu đối với vé: 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.


- 3.2. **Chuyển nhượng:** Vé chỉ có thể được chuyển nhượng theo điều kiện Vé và Biểu phí ban hành trong từng thời kỳ được công bố trên Trang web của Chúng tôi tại thời điểm chuyển nhượng.
- 3.3. **Hiệu lực vé:** Vé chỉ có giá trị với Hành khách có tên và ngày bay, chuyến bay được ghi rõ trên vé.
 - 3.3.1. 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.
 - 3.3.2. 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.
- 3.4. **Xác minh:** Hành khách phải xuất trình vé điện tử, hoặc Tờ hành trình/Phiếu thu của chuyến bay theo lịch trình cho hành khách đó được xuất đúng theo Quy định của Bamboo Airways và giấy tờ tùy thân của hành khách đi tàu bay được quy định theo Thông tư của Bộ Giao thông vận tải. Ngoài ra, tại cổng lên tàu bay, Hành khách phải xuất trình thẻ lên tàu bay của họ do Bamboo Airways cung cấp khi Hành khách mua Vé. Nếu Hành khách không tuân thủ những yêu cầu này, Chúng tôi có thể từ chối Chuyển chở Hành khách đó, hoặc hành khách phải mua vé mới.
- 3.5. **Thứ tự các tờ vận chuyển:**

	KHỞI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 9

- 3.5.1. 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 giá cước của Chúng tôi và được tính toán trên cơ sở toàn bộ hành trình ghi trên Vé phù hợp với khung giá do Bộ Giao thông vận tải quy định và giá mà Chúng tôi đã kê khai và/hoặc thông báo với Bộ Giao thông vận tải. 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.
- 3.5.2. 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.
- 3.5.3. 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.

ĐIỀU 4. GIÁ VÉ, THUẾ, PHÍ

- 4.1. **Giá cước và phụ thu khác:** là mức giá được Chúng tôi áp dụng cho việc vận chuyển của chúng tôi từ sân bay tại điểm khởi hành đến điểm đến cuối cùng được công bố công khai tại Trang web của Chúng tôi. Giá cước không bao gồm các dịch vụ mặt đất trong sân bay hoặc từ sân bay đến thành phố. Giá cước được tính tại thời điểm trả tiền Vé cho hành trình của Hành khách vào ngày cụ thể và lịch trình bay ghi trên vé. Việc thay đổi hành trình hoặc ngày đi theo yêu cầu của khách có thể dẫn đến việc thay đổi mức giá áp dụng và các phụ thu khác.
- 4.2. **Thuế, phí, lệ phí:** Hành khách phải thanh toán các khoản thuế, phí và lệ phí quy định bởi chính phủ hoặc cơ quan thẩm quyền khác hoặc bởi đơn vị điều hành sân bay của sân bay hoặc bởi chúng tôi hoặc Hãng vận chuyển khác. Tại thời điểm hành khách mua vé, hành khách sẽ được thông báo các khoản thuế, phí và lệ phí ngoài giá cước, thông thường hầu hết các loại thuế, phí và lệ phí được ghi riêng biệt trên Vé.
- 4.3. **Thanh toán giá cước, thuế, phí và lệ phí:** Chúng tôi có quyền từ chối hoặc không có trách nhiệm vận chuyển Hành khách hoặc hành lý của Hành khách trong trường hợp Hành khách chưa thanh toán đầy đủ giá cước áp dụng, thuế, phí và lệ phí.

	KHỎI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 10


- 4.4. **Đồng tiền thanh toán:** Giá vé, thuế, phí và lệ phí và các khoản phải trả sẽ được yêu cầu thanh toán bằng đồng tiền của quốc gia mà Vé được xuất, trừ khi có loại đồng tiền khác theo quy định của chúng tôi hoặc Đại lý được ủy quyền của chúng tôi tại hoặc trước thời điểm thanh toán phù hợp với quy định của luật áp dụng (ví dụ, do đồng tiền địa phương không thể chuyển đổi được).

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 Điểm dừng được thể hiện tại Vé hoặc Tờ hành trình hoặc Tờ vận chuyển.
- 5.2. Điểm dừng phải được thu xếp trước với Hãng vận chuyển và được ghi trên Vé.

ĐIỀU 6. ĐẶT GIỮ CHỖ

- 6.1. **Điều kiện đặt giữ chỗ:** Chúng tôi hoặc Đại lý được ủy quyền sẽ ghi nhận việc đặt chỗ của hành khách. Sau khi nhận được yêu cầu, chúng tôi sẽ gửi cho Hành khách văn bản xác nhận việc đặt chỗ. Tùy theo điều kiện áp dụng giá vé được công bố công khai tại Trang web vào thời điểm Hành khách mua vé và thanh toán, quý khách được yêu cầu thanh toán ngay toàn bộ tiền vé tại thời điểm mua vé.
- 6.2. **Thời hạn mua vé:** Quý khách tuân thủ điều kiện về thời hạn mua vé được quy định tại Điều khoản giá và Điều kiện áp dụng của loại vé được công bố công khai tại Trang web vào thời điểm Hành khách mua vé và thanh toán. Trường hợp quá thời hạn thanh toán, đặt chỗ của Hành khách chưa được thanh toán, chỗ sẽ bị hủy.
- 6.3. **Thông tin cá nhân:**
Chúng tôi tuân thủ quy định pháp luật về bảo vệ thông tin cá nhân khi thu thập, xử lý, lưu trữ dữ liệu của Hành khách cho mục đích thực hiện Hợp đồng vận chuyển và không chuyển giao thông tin của Hành khách cho bất kỳ bên thứ 3 nào trừ khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền hoặc được sự đồng ý của Hành khách.
- 6.4. **Xếp chỗ ngồi:** Hành khách sẽ được sắp chỗ khi mua vé, khi làm thủ tục chuyến bay, khi làm thủ tục trực tuyến. Việc lựa chọn chỗ ngồi tại thời điểm mua vé có thể mất phí hoặc không mất phí, phụ thuộc vào loại vé và tính chất chỗ ngồi hành khách đã lựa chọn. 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 vì các nguyên nhân an toàn, quy định của Nhà chức trách, vì lý do an ninh và sức khỏe.

	KHỎI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 11

6.5. Phí bỏ chỗ

Trừ trường hợp điều kiện giá có hạn chế không được chi hoàn, Hành khách có thể phải trả một khoản phí theo quy định của Chúng tôi như được niêm yết công khai tại Trang web nếu bỏ chỗ trên chuyến bay Hành khách đã đặt chỗ.

6.6. Các dịch vụ đặc biệt:

6.6.1. Chúng tôi luôn cố gắng đảm bảo cung cấp các dịch vụ đặc biệt được quy định tại Điều 6.6.2 Điều lệ vận chuyển này 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 việc Hành khách có được chấp nhận vận chuyển hay không.

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. Chúng tôi cung cấp dịch vụ xe lăn như sau:

a) Xe lăn sân đỗ (WCHR – Ramp)


- (i) Là dịch vụ trợ giúp bằng xe lăn cho hành khách di chuyển dưới mặt đất (bao gồm trong nhà ga, trên sân đỗ..)
- (ii) Hành khách có khả năng tự di chuyển lên, xuống tàu bay và trong khoang hành khách của tàu bay

b) Xe lăn lên xuống tàu bay (WCHS – Step)

- (i) Là dịch vụ trợ giúp bằng xe lăn cho hành khách di chuyển từ dưới mặt đất (trong nhà ga, trên sân đỗ..) đến cửa máy bay và ngược lại.
- (ii) Hành khách có khả năng tự di chuyển trong khoang hành khách của tàu bay.
- (iii) Giới hạn số lượng WCHS: 2 khách/chuyến bay

c) Xe lăn trên máy bay (WCHC – Cabin)

- (i) Là dịch vụ trợ giúp bằng xe lăn cho hành khách di chuyển từ dưới mặt đất (trong nhà ga, trên sân đỗ..) đến chỗ ngồi trên máy bay, di chuyển trong khoang hành khách của máy bay và ngược lại.

	KHỞI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 12


- (ii) Hành khách không có khả năng tự di chuyển ở mọi vị trí.
 - (iii) Giới hạn số lượng WCHC: 2 khách/chuyến bay
 - (iv) Tổng lượng khách sử dụng dịch vụ xe lăn (WCHR/WCHS/WCHC) là 08 khách/chuyến bay
- d) Quy định thời gian đặt dịch vụ xe lăn Hành khách sử dụng các dịch vụ xe lăn phải thông báo cho chúng tôi trước 24 giờ so với giờ bay khởi hành dự kiến.
- 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 nhưng không đảm bảo việc 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 Hành khách phải nằm cẳng bắt buộc trên bất kỳ chuyến bay nào.
- 6.6.6. 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. Trong trường hợp phải trả phí, chúng tôi sẽ thông báo đến Hành khách trước khi Hành khách tiến hành mua Vé.
- 6.6.7. **Trợ giúp đặc biệt khác:** Việc chấp nhận trẻ em không có người đi cùng, Hành khách bệnh tật, ốm yếu, hoặc những Hành khách khác yêu cầu trợ giúp đặc biệt khác phụ thuộc vào sự thu xếp trước với Chúng tôi, phù hợp với quy định của pháp luật, quy định tại Điều 9.5.2 Điều lệ vận chuyển này và quy định tại Trang web của Chúng tôi.

ĐIỀU 7. THỦ TỤC LÊN TÀU BAY

7.1. **Làm thủ tục chuyến bay:** Hành khách đi tàu bay phải có mặt tại quầy làm thủ tục chuyến bay của chúng tôi và cửa lên tàu bay vào thời điểm theo đúng thời hạn quy định trước khi chuyến bay khởi hành để đảm bảo hoàn tất các thủ tục cần thiết. Thời gian quy định mở quầy làm thủ tục trước giờ khởi hành dự kiến như sau:

7.1.1. Thời gian mở quầy:

- a) 2 giờ với chuyến bay nội địa
- b) 3 giờ với chuyến bay quốc tế xuất phát từ Việt Nam

	KHỞI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 13

c) Từ 02 đến 04 giờ với chuyến bay quốc tế xuất phát ngoài Việt Nam.

7.1.2. Thời gian đóng quầy:

- a) 40 phút trước giờ khởi hành dự kiến đối với chuyến bay nội địa
- b) 50 phút trước giờ khởi hành dự kiến đối với chuyến bay quốc tế.


Thời gian mở-đóng quầy làm thủ tục có thể thay đổi tùy thuộc vào sân bay và chuyến bay cụ thể và sẽ được thông báo công khai trên Trang web của Chúng tôi hoặc thông báo cho Hành khách khi mua Vé. Chúng tôi có quyền từ chối làm thủ tục lên máy bay cho hành khách nếu hành khách không tuân thủ theo thời hạn đóng/mở quầy đã được đã quy định. Hành khách cần cập nhật thời gian làm thủ tục. Hành khách có thể tra cứu Thời gian làm thủ tục cho các chuyến bay trên trang web của Bamboo Airways hoặc qua phòng vé hoặc do các Đại lý ủy quyền của chúng tôi cung cấp khi Hành khách có yêu cầu.

7.2. Yêu cầu khi làm thủ tục lên tàu bay: Hành khách phải xuất trình các giấy tờ tùy thân và cung cấp số vé, tờ hành trình/phiếu thu, mã đặt chỗ khi làm thủ tục lên tàu bay. Trong trường hợp các giấy tờ tùy thân được yêu cầu để xác minh hành khách không có tại thời điểm làm thủ tục, chúng tôi có quyền từ chối làm thủ tục cho hành khách.

7.3. Thời gian lên tàu bay: Hành khách phải có mặt tại cửa ra tàu bay không muộn hơn thời gian được ghi trên thẻ lên tàu của Hành khách. Chúng tôi được quyền hủy chỗ của Hành khách nếu Hành khách không đến cửa lên tàu bay đúng giờ.

7.4. Giấy tờ tùy thân: Hành khách phải xuất trình cho Chúng tôi tất cả các giấy tờ theo yêu cầu của pháp luật quy định, 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.


7.5. Từ chối nhập cảnh: Nếu Hành khách bị từ chối nhập cảnh vào một quốc gia khác ngoài Việt Nam, Hành khách sẽ phải thanh toán các khoản phạt hoặc phí mà Chúng tôi phải trả theo qui 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.

	KHỎI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 14


- 7.6. **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.
- 7.7. **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.
- 7.8. **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.
- 7.9. **Quyền miễn trách nhiệm:** Chúng tôi không chịu trách nhiệm với hành khách về bất cứ thiệt hại hoặc phí tổn phát sinh do hành khách không tuân theo đúng các quy định của Điều này trừ trường hợp do lỗi của Chúng tôi.

ĐIỀU 8. HÀNH LÝ

- 8.1. **Hành lý xách tay:** Hành lý xách tay là hành lý mà Hành khách được xách tay lên tàu bay và tự trách nhiệm bảo quản trong suốt thời gian bay. Hành khách hạng Thương gia được phép mang 02 kiện hành lý xách tay với tổng trọng lượng mỗi kiện không vượt quá 07 kg lên tàu bay còn với hành khách hạng Phổ thông được phép mang 01 kiện hành lý xách tay với trọng lượng tối đa là 7 kg. Kích thước hành lý xách tay được Bamboo Airways quy định không vượt quá 56cm x 36cm x 23cm. Trẻ em dưới 2 tuổi không được hưởng các tiêu chuẩn về hành lý xách tay. Trong trường hợp hành lý xách tay thừa cân, quá cỡ hoặc không đáp ứng được quy định của Chúng tôi tại Điều 8.2, 8.4, 8.5 Điều lệ vận chuyển này hoặc tại thông báo công khai của Chúng tôi ở Trang web hoặc quy định an ninh an toàn hàng không thì hành lý đó có thể bị từ chối vận chuyển. Nếu chúng tôi chấp nhận vận chuyển, hành lý đó sẽ được vận chuyển như hành lý ký gửi và hành khách phải trả phí dịch vụ cho hành lý ký gửi phát sinh.

	KHỎI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 15

- 8.2. **Vật dụng cá nhân (Vật dụng xách tay):** Ngoài hành lý xách tay miễn phí, mỗi hành khách có thể mang một vật dụng cá nhân miễn phí để sử dụng cho mục đích riêng hoặc sử dụng trên tàu bay với điều kiện vật dụng này phải có kích thước tối đa không vượt quá: 40 cm x30 cm x10 cm. Hành lý này phải đủ nhỏ để đặt dưới gầm ghế phía trước ghế ngồi của quý khách. Vật dụng cá nhân bao gồm: Máy tính xách tay, túi xách phụ nữ, ba lô nhỏ, máy ảnh, túi đựng thức ăn cho em bé, số lượng hạn chế hàng hóa miễn thuế, v.v...
- 8.3. **Vật dụng đặc biệt:** Một số hành lý không phù hợp cho việc làm thủ tục chuyến bay, hoặc cần thiết cho nhu cầu cá nhân, sẽ được phép mang lên cabin. Những vật dụng như vậy có thể đặt ở khoang đựng hành lý phía trên ghế ngồi hoặc dưới ghế ngồi. Nếu không thể đặt vật dụng tại những điểm nói trên, chúng tôi sẽ xem là 1 hành lý chiếm chỗ ngồi trên khoang hành khách và tính phí cho ghế thêm. Vật dụng đặc biệt bao gồm: Nôi em bé, xe lăn, nạng, thiết bị hỗ trợ chân tay giả, thiết bị y tế, thuốc men cần dùng cho hành khách (có giấy phép của cơ quan y tế có thẩm quyền), tác phẩm điêu khắc, nhạc cụ.
- 8.4. **Hành lý chiếm chỗ trên khoang Hành khách:** Bất cứ hành lý nào chiếm thêm chỗ ngồi đều phải trả phí và được coi là “Hành lý chiếm chỗ ngồi trên khoang hành khách” (cabin baggage), chẳng hạn như chiếc bình, tượng điêu khắc, nhạc cụ, đồ dễ vỡ hoặc hàng có giá trị. Hành lý này không được vượt quá 75 kg mỗi ghế và kích thước 3 chiều của hành lý không được vượt quá quy định (40cmx50cmx160cm)/mỗi ghế. Hành khách sẽ được yêu cầu ngồi liền kề với hành lý và thực hiện theo các quy định an toàn bay. Với loại hành lý này chúng tôi đề nghị khách hàng đặt chỗ trước 48 tiếng trước chuyến bay và có mặt 40 phút ở cổng lên tàu bay trước giờ khởi hành.
- 8.5. **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 miễn phí phụ thuộc vào từng loại hạng vé, sân bay hay điểm đến của Bamboo Airways. Theo quy định của chúng tôi, mỗi kiện hành lý ký gửi không được vượt quá 32kg và/hoặc tổng kích thước 3 chiều (dài + rộng + cao) không được vượt quá 203 cm. Nếu mỗi kiện hành lý của hành khách vượt quá 32kg, hành khách sẽ được yêu cầu đóng gói lại hành lý bằng cách tách ra thành các kiện nhỏ hơn hoặc được yêu cầu gửi theo đường hàng hóa.
- 8.6. **Hành lý quá khổ:** Theo quy định của sân bay, những hành lý quá giới hạn kích thước là những đồ vật bất kỳ có một cạnh dài hơn một mét ~ 1000mm ~ 39in, bao gồm cả bánh xe, tay cầm và bao bì được xếp vào là hành lý quá khổ. Tùy vào điều kiện từng sân bay sẽ thu phí xử lý hành lý quá giới hạn kích thước để vận chuyển. Hành lý quá khổ bao gồm:

	KHỎI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 16

dụng cụ thể thao như bộ golf, dụng cụ trượt tuyết, lướt ván, xe đạp, v.v..... Trọng lượng của các hành lý quá cỡ sẽ được tính vào tổng trọng lượng hành lý ký gửi. Nếu quý khách quyết định mang hành lý quá cỡ thì phải trả phí cho từng kiện hàng, mỗi chuyến bay. Mỗi hành khách chỉ có thể mang tối đa hai hành lý quá cỡ. Bên cạnh đó, những thiết bị hỗ trợ đi lại hoặc những thiết bị y tế và đồ dùng của trẻ nhỏ sẽ được ngoại lệ không bị tính phí.


8.7. **Hành lý quá cước:** Trọng lượng và số kiện hành lý ký gửi được phép mang theo dựa trên điều kiện giá mà hành khách mua vé cũng như khoang hành lý trên tàu bay, loại tàu bay vận tải. Trong trường hợp hành khách mang vượt quá trọng lượng tối đa cho phép đối với hành lý miễn cước, hành khách sẽ phải nộp lệ phí hành lý quá cước theo biểu phí do Bamboo Airways quy định được công bố công khai tại Trang web.

8.8. **Quyền kiểm tra:** Vì các lý do an ninh an toàn hàng không, Bamboo Airways có quyền yêu cầu khách hàng cho phép kiểm tra an ninh hàng không thân thể 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 các đồ vật chứa trong hành lý có phải là hành lý bị cấm hay gây nguy hiểm cho chuyến bay hay không. Nếu Hành khách không đồng ý cho kiểm tra, Chúng tôi có thể từ chối vận chuyển Hành khách cũng như 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.

8.9. **Các đồ vật không được chấp nhận là hành lý:**

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

- a) Các đồ vật không được coi là hành lý như định nghĩa ở Điều 1
- b) 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, quy định Hàng hóa nguy hiểm của Hiệp hội vận chuyển Hàng không quốc tế (IATA), theo quy định của cơ quan quản lý hàng không dân dụng của Việt Nam và quy định của Chúng tôi được công bố công khai tại Trang web.
- c) Các đồ vật bị cấm vận chuyển theo các quy định hiện hành của các quốc gia và các lãnh thổ mà tàu bay bay đi, bay đến hoặc bay qua.
- d) 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 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 tại Tài liệu hướng


	KHỎI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 17

dẫn khai thác mặt đất – Ground Operations Manual (GOM) của Chúng tôi được cơ quan nhà nước có thẩm quyền phê chuẩn. 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, cơ quan quản lý hàng không dân dụng của Việt Nam và quy định của Chúng tôi được công bố công khai tại Trang web phải được tuân thủ.

- e) 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.
- f) Vật có mùi (mít, sầu riêng, hoặc chất lỏng như nước mắt) hãng hạn chế vận chuyển. Nếu chúng tôi chấp nhận vận chuyển, vật phẩm đó phải được đóng gói kỹ lưỡng không gây mùi khó chịu.

8.10. Quyền từ chối vận chuyển

- 8.10.1. Chúng tôi có thể từ chối vận chuyển các Hành lý bao gồm những đồ vật được nêu ở điều 8.9 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.
- 8.10.2. Chúng tôi có thể từ chối vận chuyển những Hành lý có hình dạng, kích thước, trọng lượng không phù hợp với Hành lý xách tay quy định tại Điều 8.1 hoặc Vật dụng cá nhân quy định tại Điều 8.2 hoặc Hành lý ký gửi quy định tại Điều 8.5 và không thể tách ra thành các kiện nhỏ hơn hoặc những Hành lý có đặc tính dễ gây cháy, nổ, không đảm bảo an toàn khai thác theo quy định của pháp luật. .
- 8.10.3. Vì lý do an toàn, an ninh hoặc khai thác (như trường hợp tàu bay khai thác không có hệ thống thoáng khí đảm bảo vận chuyển động vật sống, tuyến bay có thời gian di chuyển dài không đảm bảo khả năng sống sót của vật sống được vận chuyển), 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.
- 8.10.4. Nếu Hành khách không có sự thu xếp trước với chúng tôi thì Chúng tôi có thể vận chuyển số Hành lý quá mức miễn cước của Hành khách trên các chuyến bay kế tiếp, cho

	KHỎI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 18

dù Hành khách có trả cước phí cho số Hành lý quá mức miễn cước sau khi đã thông báo cho Hành khách.


- 8.10.5. 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.
- 8.10.6. 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. Trong những trường hợp này, Chúng tôi không chịu trách nhiệm về bất kỳ Thiệt hại đối với Hành khách và Hành lý của Hành khách trừ trường hợp do lỗi của Chúng tôi.

8.11. **Giao nhận hành lý**

- 8.11.1. Hành khách phải nhận lại Hành lý khi Hành lý được đưa đến nơi giao nhận tại Điểm đến hoặc Điểm dừng. Nếu Hành khách không nhận lại Hành lý của mình trong thời gian thích hợp (tối đa 3 ngày), Chúng tôi có thể thu phí lưu giữ Hành lý đó. Nếu Hành lý ký gửi của Hành khách không được nhận trong vòng Ba (3) tháng kể từ khi Hành lý được vận chuyển đến, Chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm đối với Hành khách về Hành lý này.
- 8.11.2. Người được nhận Hành lý phải là người có Vé hành lý và Thẻ hành lý.
- 8.11.3. Nếu một người nhận hành lý nhưng không thể cung cấp Vé hành lý và Thẻ hành lý, Chúng tôi chỉ giao hành lý cho người đó với điều kiện người đó chứng minh được quyền sở hữu của Hành khách đối với Hành lý đó.
- 8.11.4. 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.

8.12. **Động vật**


Chúng tôi chấp nhận chuyên chở các loại động vật với các điều kiện sau:

	KHỎI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 19


- 8.12.1. Các loại động vật như chó, mèo, chim và các loại vật nuôi khác 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 Tài liệu hướng dẫn khai thác mặt đất – Ground Operations Manual (GOM) của Chúng tôi được cơ quan nhà nước có thẩm quyền phê chuẩn.
- 8.12.2. Nếu được chấp nhận là Hành lý, động vật 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 của Chúng tôi công bố công khai tại Trang web và Tài liệu hướng dẫn khai thác mặt đất – Ground Operations Manual (GOM) của Chúng tôi được cơ quan nhà nước có thẩm quyền phê chuẩn. Ngoại trừ được quy định tại Điều 8.12.3, động vật sẽ không được chuyên chở trong khoang Hành lý của tàu bay. Động vật phải được chuyên chở trong lồng thích hợp, trong khoang Hàng hóa của tàu bay. Mỗi động vật phải được đóng trong 1 lồng thích hợp, đối với chim thì có thể 2 con/1 lồng
- 8.12.3. Chó dẫn đường đi cùng Hành khách là người bị khuyết tật về nghe hoặc nhìn, cùng lồng cũ và thức ăn của chó được vận chuyển miễn phí ngoài phần Hành lý miễn cước của Hành khách theo Quy định của chúng tôi được công bố công khai tại Trang web.
- 8.12.4. Động vật 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 trong quá trình Vận chuyển, ngoại trừ do lỗi của Chúng tôi.
- 8.12.5. Chúng tôi không chịu trách nhiệm trong trường hợp động vật đó không được phép cho vào hay đi qua một nước, một quốc gia hay một lãnh thổ nào.

ĐIỀU 9. TỪ CHỐI VÀ HẠN CHẾ VẬN CHUYỂN

- 9.1. **Các trường hợp bị từ chối vận chuyển:** Chúng tôi có thể 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) nếu Chúng tôi xét thấy:
- 9.1.1. Hành khách không chịu tuân thủ các hướng dẫn an ninh, an toàn bay hoặc có hành vi làm mất trật tự công cộng, uy hiếp an toàn bay hoặc gây ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người khác.
- 9.1.2. Hành khách trong tình trạng say rượu, bia hoặc các chất kích thích khác mà không làm chủ được hành vi.


	KHỎI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 20

- 9.1.3. Hành khách đã từng có hành vi vi phạm quy định của pháp luật hàng không dân dụng và thuộc danh sách hạn chế vận chuyển bằng đường hàng không của cơ quan nhà nước có thẩm quyền .
- 9.1.4. Hành khách không chịu hợp tác tuân thủ đầy đủ quy trình kiểm tra an ninh về kiểm tra soi chiếu thân thể hay 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 làm giả các giấy tờ hộ chiếu, visa và các giấy tờ pháp lý.
- 9.1.5. Chúng tôi sẽ từ chối vận chuyển nếu xét thấy hành khách không đáp ứng đầy đủ các yêu cầu về luật lệ, quy định, chỉ thị hiện hành của quốc gia hoặc vùng, lãnh thổ mà tàu bay bay đi, đến hoặc bay qua.
- 9.1.6. Hành khách chưa thanh toán đầy đủ giá cước, thuế, phí và lệ phí cho hãng theo quy định.
- 9.1.7. Hành khách từ chối cung cấp cho Chúng tôi thông tin cá nhân cần thiết để Chúng tôi cung cấp dịch vụ vận chuyển bằng đường hàng không và/hoặc các thông tin theo yêu cầu của Nhà chức trách; hoặc
- 9.1.8. Hành khách không có giấy tờ tùy thân hợp lệ
- 9.1.9. Việc đặt chỗ của Hành khách đã được thực hiện thông qua gian lận hoặc bất hợp pháp hoặc không phải do Đại lý được Ủy quyền của Chúng tôi.
- 9.1.10. Hành vi, tuổi tác hay trạng thái tinh thần và sức khỏe của Hành khách: (a) cần sự trợ giúp đặc biệt của Chúng tôi nhưng không có sự thu xếp trước; hoặc (b) 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 (c) để ngăn ngừa lây lan dịch bệnh.
- 9.2. **Chuyến bay bị quá chỗ:** Nếu Hành khách bị từ chối chuyên chở do chuyến bay bị quá chỗ, chúng tôi sẽ cố gắng chuyển Hành khách tới chuyến bay gần nhất của hãng hoặc thu xếp tìm hãng tàu bay khác để đưa Hành khách đến điểm đến trong khoảng thời gian thích hợp so với thời gian hạ cánh dự kiến của chuyến bay ban đầu mà Hành khách đặt chỗ. Nếu chúng tôi không thể thu xếp được, chúng tôi sẽ tiến hành đền bù và cung cấp bất kỳ sự hỗ trợ nào được quy định bởi Luật hiện hành. Nếu chúng tôi không thể thu xếp để Hành khách mang hành lý xách tay lên khoang tàu bay, chúng tôi có thể yêu cầu Hành khách thực hiện ký gửi hành lý. Trong trường hợp này, Hành khách sẽ không bị thu phí Hành lý ký gửi.
- 9.3. **Hành khách mang thai:** Để đảm bảo tính an toàn cho phụ nữ mang thai khi muốn đi tàu bay, hành khách có thai phải thông báo việc có thai tại thời điểm mua vé và tại quầy làm thủ tục đăng ký chuyến bay. Đồng thời phải ký vào bản miễn trừ trách nhiệm phát sinh

	KHỎI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 21

khi làm thủ tục ở sân bay. Các quy định cho phụ nữ có thai của Bamboo Airways như sau:

- 9.3.1. **Phụ nữ mang thai đến 27 tuần tuổi:** Được chấp nhận vận chuyển như bình thường, tuy nhiên cần cầm theo: Sổ khám thai định kỳ, phiếu siêu âm có xác định tuần tuổi của thai và ký giấy miễn trừ trách nhiệm ở sân bay.
- 9.3.2. **Phụ nữ mang thai trên 27 tuần đến 32 tuần tuổi:** Hành khách phải cung cấp sổ khám thai định kỳ, Giấy xác nhận của bác sỹ (không quá 7 ngày so với ngày khởi hành) đủ sức khỏe để bay, trong đó nói là tình trạng mẹ & bé bình thường, không hạn chế di chuyển, ghi rõ tuần tuổi của thai, ngày dự sinh. Đồng thời Hành khách phải ký giấy miễn trừ trách nhiệm tại thời điểm làm thủ tục đăng ký bay.
- 9.3.3. **Mang thai trên 32 tuần tuổi:** Hãng từ chối vận chuyển.
- 9.3.4. **Phụ nữ trong thời gian 7 ngày sau khi sinh:** Hãng từ chối vận chuyển.
- 9.4. **Trẻ em:**
- 9.5.1. **Trẻ sơ sinh (Infant – INF):** Bamboo Airways chấp nhận vận chuyển hành khách là trẻ sơ sinh khỏe mạnh, dưới 2 tuổi (chưa đến ngày sinh nhật lần thứ 2 tính đến ngày khởi hành của mỗi chặng bay. Vì lý do an toàn, Bamboo từ chối vận chuyển trẻ dưới 14 ngày tuổi. Trẻ sơ sinh luôn phải có người lớn (trên 18 tuổi), khỏe mạnh đi cùng để chăm sóc bé. Hành khách đi cùng trẻ sơ sinh, trẻ em không được đồng thời là người đi cùng và trợ giúp hành khách đi lại khó khăn trên cùng một chuyến bay. Trẻ sơ sinh phải ngồi vào lòng người lớn đi cùng. Số lượng trẻ sơ sinh tối đa trên mỗi chuyến bay sẽ được giới hạn tùy theo từng loại tàu bay.
- 9.5.2. **Trẻ em (Child – CHD):** Chúng tôi chấp nhận vận chuyển hành khách là trẻ em từ 2 đến dưới 12 tuổi tính đến ngày khởi hành của mỗi chặng bay. Hành khách là trẻ em bắt buộc phải có người lớn đi kèm. Trường hợp trẻ em không có người đi cùng, hành khách vui lòng đặt trước dịch vụ trẻ em đi một mình (Unaccompanied Minor – UMNR) của chúng tôi:
- a) **Trẻ từ 2 đến dưới 6 tuổi:** Hành khách phải đặt thêm dịch vụ tiếp viên đi cùng, chỉ chấp nhận vận chuyển trên khoang hạng Phổ thông.
- b) **Trẻ từ 6 tuổi đến dưới 12 tuổi:** Hành khách không phải đặt dịch vụ tiếp viên đi cùng. Nếu hành khách có nhu cầu dịch vụ vui lòng thông báo cho chúng tôi khi đặt chỗ và mua vé.
- c) **Trẻ từ 12 tuổi đến dưới 16 tuổi:**

	KHỞI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 22


- (i) Không phải đặt dịch vụ UMNR. Nếu khách có nhu cầu đặt dịch vụ UMNR: đặt trước ít nhất 24 giờ trước giờ khởi hành của chuyến bay yêu cầu dịch vụ UMNR
 - (ii) Không bắt buộc phải đặt dịch vụ tiếp viên đi cùng. Nếu khách có nhu cầu đặt dịch vụ tiếp viên đi cùng: Đặt trước ít nhất 03 ngày trước ngày khởi hành của hành trình có các chặng bay hoàn toàn nội địa, ít nhất 05 ngày trước ngày khởi hành của hành trình có chặng bay quốc tế.
 - (iii) Không giới hạn số lượng UMNR đi cùng tiếp viên
 - (iv) Chấp nhận vận chuyển trên khoang hạng Nhất, hạng Thương gia, hạng Phổ thông.
- d) **Thời gian đăng ký dịch vụ:** Dịch vụ trẻ em đi một mình: Hành khách đặt trước dịch vụ ít nhất 24 tiếng trước chuyến bay. Trường hợp trẻ em đặt dịch vụ tiếp viên đi cùng: Hành khách đặt trước dịch vụ ít nhất 03 ngày trước ngày khởi hành của hành trình hoàn toàn nội địa Việt Nam và ít nhất 05 ngày trước ngày khởi hành của hành trình có chặng bay quốc tế.

9.5.3. **Quy định đối với hành khách đi cùng trẻ em và trẻ sơ sinh:** Người đi cùng trẻ sơ sinh, trẻ em phải trên 18 tuổi và phải cùng chuyến bay, cùng hạng dịch vụ. Người lớn đi cùng phải là người khỏe mạnh và không phải là hành khách yêu cầu dịch vụ đặc biệt. Hành khách đó phải sẵn sàng và có khả năng chăm sóc trẻ em trong suốt chuyến bay. Hành khách đi cùng trẻ sơ sinh, trẻ em không được đồng thời là người đi cùng và trợ giúp hành khách đi lại khó khăn trên cùng một chuyến bay. Mỗi cha (mẹ), người giám hộ hoặc người uỷ quyền được chấp nhận đi cùng với số lượng trẻ sơ sinh và trẻ em trên một chuyến bay như sau:

- a) Mỗi hành khách có thể đi cùng 02 trẻ em từ 2 – 6 tuổi.
- b) Mỗi hành khách đi cùng 01 trẻ sơ sinh và 02 trẻ em dưới 6 tuổi phải đặt và trả tiền dịch vụ cho 01 tiếp viên đi cùng 01 trong số 02 trẻ.
- c) Mỗi hành khách đi cùng 02 trẻ sơ sinh và 01 trẻ em dưới 6 tuổi phải đặt và trả tiền dịch vụ cho 01 tiếp viên đi cùng 01 trong số 02 trẻ sơ sinh.
- d) Mỗi hành khách đi cùng 02 trẻ sơ sinh và 02 trẻ em dưới 6 tuổi phải đặt và trả tiền dịch vụ cho 02 tiếp viên đi cùng 01 trẻ sơ sinh và 01 trẻ em trong số 02 trẻ sơ sinh và 02 trẻ em.

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 Hành khách.

	KHỐI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 23

10.2. Lịch bay thay đổi và hủy chuyến

10.2.1. Khi Hành khách chấp nhận việc đặt chỗ trên các chuyến bay của Bamboo Airways, Chúng tôi hoặc Đại lý được chỉ định sẽ thông báo cho Hành khách về lịch bay hiệu lực tại thời điểm đó và các thông tin này sẽ được thể hiện trên Vé của Hành khách.

10.2.2. Chúng tôi có thể thay đổi lịch bay sau khi đã công bố vì nhiều lý do như: thời tiết, kỹ thuật, an ninh. Do đó chúng tôi mong Hành khách cung cấp chính xác số điện thoại liên lạc và hòm thư điện tử để khi có bất cứ thay đổi gì về chuyến bay chúng tôi sẽ kịp thời thông báo đến Hành khách.


10.2.3. Khi có thay đổi về lịch bay hay chậm, hủy chuyến, chúng tôi sẽ áp dụng các biện pháp phù hợp nhất để hỗ trợ hành khách một cách tối ưu:

- a) Chuyển Hành khách sang chuyến bay khác gần nhất cùng chặng còn chỗ trống và không thu thêm bất kỳ khoản phí nào hoặc
- b) Chuyển sang chuyến bay khác có hành trình tương đương để hành khách có thể đến được điểm đến trên hành trình.
- c) Hành khách có thể bảo lưu tiền Vé và sử dụng trong tương lai theo thời hạn quy định của Chúng tôi được công bố tại Trang web
- d) Hoàn lại giá trị tiền 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, không bao gồm các phí thay đổi trước đó xuất phát từ nhu cầu của Hành khách.
- e) Tùy thuộc theo 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 pháp luật hiện hành. .
- f) Việc bồi thường ứng trước không hoàn lại đối với chuyến bay chậm kéo dài, hủy chuyến sẽ căn cứ theo pháp luật Việt Nam.

10.3. Các trường hợp miễn trừ nghĩa vụ bồi thường ứng trước không hoàn lại trong trường hợp hủy chuyến và chậm chuyến: Thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

ĐIỀU 11. ÚNG XỬ TRÊN TÀU BAY

11.1. Chúng tôi có bằng chứng cho thấy hành vi của Hành khách trên chuyến bay có thể gây nguy hại cho tàu bay hoặc bất kỳ người nào hoặc tài sản trên tàu bay, hoặc phá rối, cản trở phi hành đoàn thực hiện các nhiệm vụ của họ, hoặc không tuân theo bất kỳ hướng dẫn nào của phi hành đoàn bao gồm, các hướng dẫn liên quan đến hút thuốc lá, rượu, hoặc có bất kỳ lời nói đe dọa hay ám chỉ dưới bất kỳ hình thức nào về việc đánh bom hoặc có

	KHỎI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 24


mang theo bất kỳ loại chất nổ nào trong người, trong hành lý ký gửi hoặc hành lý mang lên tàu bay, đe dọa bắt cóc hoặc khống chế phi hành đoàn, nhân viên hàng không hoặc hành khách trên chuyến bay, đe dọa hoặc ám chỉ bất kỳ hình thức khủng bố nào khác, hoặc xử sự theo cách mà Hành khách khác phản ánh với thành viên phi hành đoàn là hành vi đó gây khó chịu, bất tiện (ví dụ như liên tục đá chân vào ghế trước; gác chân lên ghế trước; hò hét hoặc gây tiếng ồn quá mức), hoặc có hành vi gây thiệt hại đến tài sản hoặc thương tật cho các Hành khách khác, hoặc phi hành đoàn, Chúng tôi sẽ áp dụng các biện pháp mà pháp luật cho phép để ngăn chặn các hành vi đó, kể cả việc cách ly hành khách và chuyển hành khách cho cơ quan an ninh hàng không xử lý.

- 11.2. Hành khách có thể bị buộc rời khỏi tàu bay hoặc bị từ chối vận chuyển tiếp tại bất kỳ điểm đến nào và có thể bị khởi kiện do những hành vi vi phạm pháp luật hoặc an ninh hàng không trên tàu bay.
- 11.3. Để đảm bảo an ninh, Chúng tôi có thể cấm hoặc hạn chế sử dụng trên tàu bay các thiết bị điện tử bao gồm: điện thoại di động, máy tính xách tay, máy ghi âm bỏ túi, đài xách tay, máy nghe CD, trò chơi điện tử hoặc phương tiện truyền tin hiệu bao gồm đồ chơi điều khiển từ xa và máy bộ đàm. Máy trợ thính và ổn định tim được phép sử dụng.
- 11.4. Hành khách không được phép hút thuốc lá trên bất kỳ chuyến bay nào của Chúng tôi.

ĐIỀU 12. TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI THIẾT HẠI

12.1. Các luật áp dụng:

- 12.1.1. Điều lệ vận chuyển và Luật áp dụng điều chỉnh trách nhiệm của Chúng tôi đối với Hành khách. Khi hành trình của Hành khách được thực hiện bởi nhiều Hãng vận chuyển khác, trách nhiệm của họ được qui định bởi luật áp dụng, trừ khi Điều lệ vận chuyển này có qui định khác về điều kiện vận chuyển của họ. Các Hãng vận chuyển này có thể có mức giới hạn trách nhiệm thấp hơn của chúng tôi.
- 12.1.2. Các luật áp dụng có thể bao gồm Công ước và/hoặc các điều luật được áp dụng đối với từng quốc gia điểm đến khác nhau.
- 12.1.3. Chúng tôi sẽ chỉ chịu trách nhiệm đối với các 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.
- 12.1.4. Điều 12 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. Tuy nhiên, nếu Điều 12 này có mâu thuẫn với Công ước hoặc các luật áp dụng thì Công ước hoặc các luật áp dụng sẽ được áp dụng.

	KHỎI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 25

12.2. Hành khách bị chết hay tổn thương về thân thể:

12.2.1. 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.

12.2.2. 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 dân dụng Việt Nam cũng như các văn bản hướng dẫn thi hành của Nhà chức trách quy định.


12.2.3. Chúng tôi chỉ chịu trách nhiệm về những Thiệt hại đối với Hành khách xảy ra trong tàu bay hoặc trong quá trình người vận chuyển đưa hành khách lên tàu bay hoặc rời 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.

12.2.4. 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.

12.3. Thiệt hại về hành lý

12.3.1. 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 chuyến bay được quy định tại Điều 12.4 dưới đây) trừ trường hợp Thiệt hại gây ra do lỗi của Chúng tôi hoặc của Đại lý được chỉ định của Chúng tôi.

12.3.2. 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 với 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.

	KHỎI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 26

12.3.3. 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.

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, thì trách nhiệm của Chúng tôi đối với phần hành lý không nhận được hoặc bị Thiệt hại chỉ căn cứ vào tỉ lệ trọng lượng mà không xét đến giá trị của bất kỳ phần nào của Hành lý.

12.3.4. Đối với các khiếu nại áp dụng Luật Hàng không dân dụng Việt Nam, mức giới hạn trách nhiệm của Chúng tôi đối với tổn thất nói chung về Hành lý (bao gồm cả Hành lý xách tay, tư trang và Hành lý ký gửi) là 1.000SDR một Hành khách .


12.3.5. 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. Trong trường hợp Điều 12.3.4 được áp dụng, vì bất kỳ lý do nào, Hành khách không thể chứng minh được Thiệt hại thực tế hoặc không thể cung cấp các bằng chứng liên quan đến Thiệt hại về Hành lý để làm căn cứ đòi bồi thường. Chúng tôi áp dụng mức giới hạn trách nhiệm được quy định ở Điều 12.3.3.

12.3.6. 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:


- a) Cố tình gây ra Thiệt hại; hoặc
- b) 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.

12.3.7. 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.

12.3.8. 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 12.3.3.

	KHỎI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 27

- 12.3.9. 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 ghi rõ trong các quy định của Chúng tôi như được niêm yết công khai tại Trang web.
- 12.3.10. Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với những Thiệt hại về Hành lý gây ra bởi chậm chuyến trong trường hợp bất khả kháng. .
- 12.3.11. 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.
- 12.3.12. Chúng tôi không chịu bất kỳ trách nhiệm nào về Thiệt hại đối với các đồ vật theo quy định tại Điều 8.9, 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 khóa, tác phẩm nghệ thuật, máy ảnh, máy quay phim, tiền, đồ trang sức, kim loại quý, đá quý, thuốc chữa bệnh, hàng hóa nguy hiểm, 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 cao và thiệt hại đối với các đồ vật tương tự khác cho dù Chúng tôi có biết hay không.
- 12.3.13. 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 8.10.6 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.
- 12.3.14. 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.
- 12.4. Trách nhiệm của chúng tôi đối với các thiệt hại xảy ra do hành khách bị chậm chuyến**
- 14.1.1. Trách nhiệm của Chúng tôi đối với các Thiệt hại xảy ra do Hành khách bị chậm chuyến được giới hạn bởi Công ước.

	KHỞI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 28

14.1.2. Cho 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 trong trường hợp bất khả kháng. .

ĐIỀU 13. THỜI HẠN KHIẾU NẠI VÀ KHỞI KIẾN

13.1. Thời hạn khiếu nại hành lý:

13.1.1. Việc khách hàng chấp nhận Hành lý tại khu vực nhận Hành lý ở sân bay đến mà không có bất cứ khiếu nại gì tại thời điểm nhận Hành lý là bằng chứng cho việc Hành lý đã được bàn giao nguyên vẹn và phù hợp với Hợp đồng vận chuyển, ngoại trừ Hành khách có căn cứ rõ ràng chứng minh khác đi.

13.1.2. Mọi khiếu nại về 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 khoảng thời gian sau đây:


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

13.2. **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 hoặc từ Ngày việc vận chuyển bị chấm dứt. Phương pháp tính thời gian do pháp luật nơi có tòa án thụ lý vụ kiện quy định.

ĐIỀU 14. SỬA ĐỔI

14.1. Không có cán bộ, nhân viên hoặc đại diện nào của Bamboo Airways có quyền thay đổi, sửa đổi hoặc từ bỏ bất kỳ điều khoản nào của hợp đồng vận chuyển hoặc các Điều kiện chuyên chở này hay Quy định của Bamboo Airways.

14.2. Những quy định trong Điều lệ vận chuyển có thể thay đổi theo từng thời kỳ phù hợp với quy định kinh doanh của Chúng tôi hoặc thay đổi do yêu cầu từ các cơ quan có thẩm quyền hoặc thực hiện theo quy định pháp luật. Việc thay đổi được phải thực hiện theo quy định của pháp luật tại thời điểm thay đổi và được thông báo công khai trên Trang web của Chúng tôi. Điều lệ vận chuyển mới có hiệu lực sau 07 (bảy) ngày kể từ ngày thông báo.

	KHỎI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 29

ĐIỀU 15. HOÀN VÉ (CHI HOÀN)

15.1. Vé không được chi hoàn, ngoại trừ có những quy định khác: (i) tại điều khoản này, hoặc (ii) tại điều kiện áp dụng giá hoặc giá cước, hoặc (iii) phù hợp với luật áp dụng. Chúng tôi sẽ chi hoàn toàn bộ Vé hoặc phần Vé chưa sử dụng theo những quy định dưới đây:

- 15.1.1. 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.
- 15.1.2. 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.
- 15.1.3. 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.
- 15.1.4. 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 15.2.1 hoặc Điều 15.2.2 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.

15.2. Chi hoàn không tự nguyện


Nếu 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:

- 15.2.1. Nếu Vé hoàn toàn chưa được sử dụng, khoản chi hoàn sẽ bằng số tiền khách đã trả.
- 15.2.2. Nếu Vé đã được sử dụng một phần, khoản chi hoàn sẽ không thấp hơn chênh lệch giữa mức giá đã trả và mức giá áp dụng cho hành trình đã sử dụng.

15.3. Chi hoàn tự nguyện

Nếu Hành khách chi hoàn Vé vì lý do khác ngoài những lý do nêu trong Điều 15.2, khoản chi hoàn sẽ là:

- 15.3.1. Nếu Vé hoàn toàn chưa được sử dụng, khoản chi hoàn sẽ bằng số tiền khách đã trả trừ phí dịch vụ áp dụng hoặc phí bỏ chỗ;

	KHỞI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 30

15.3.2. Nếu Vé đã được sử dụng một phần, khoản chi hoàn là phần chênh lệch giữa mức giá đã trả và mức giá áp dụng cho hành trình đã sử dụng trừ chi phí dịch vụ áp dụng hoặc phí bỏ chỗ.

15.4. Chi hoàn đối với Vé bị mất

15.4.1. Nếu toàn bộ hoặc một phần Vé bị mất và Hành khách cung cấp được cho Chúng tôi bằng chứng mất Vé thỏa đáng (xác nhận của cơ quan công an) và thông báo cho Chúng tôi trước thời điểm khởi hành ít nhất 03 (ba) giờ 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:

- a) 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;
- b) 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.

15.4.2. Nếu Chúng tôi hoặc Đại lý được ủy quyền làm mất toàn bộ Vé hoặc một phần Vé thì việc xử lý Vé bị mất sẽ thuộc về trách nhiệm của Chúng tôi.

15.5. Quyền từ chối chi hoàn

15.5.1. Chúng tôi có thể từ chối việc chi hoàn nếu yêu cầu chi hoàn được đưa ra sau thời hạn hiệu lực của Vé.


15.5.2. 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.

15.5.3. Chúng tôi có thể từ chối chi hoàn trong các trường hợp được quy định tại Điều 9.1.

15.6. 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 phù hợp với quy định của pháp luật ngoại hối.

15.7. Người chi hoàn tiền

	KHỐI THƯƠNG MẠI	Số:
		Ban hành/Sửa đổi: 01/00
	ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH	Ngày hiệu lực:
		Trang: 31

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

ĐIỀU 16. 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 17. ĐIỀU KIỆN KHÁC

Việc vận chuyển Hành khách và Hành lý của Hành khách còn được thực hiện theo quy định của Chúng tôi được công bố công khai tại Trang web và các quy định pháp luật khác có liên quan.