

Các điều khoản và điều kiện lữ hành

Điều khoản & điều kiện

Các điều khoản và điều kiện ("ĐK&ĐK") chung này áp dụng giữa quý vị ("Quý Vị" hoặc "Khách Hàng") và Gotogate International AB ("Chúng Tôi"), bên vận hành cổng thông tin đặt vé vn.mytrip.com (sau đây gọi là "Cổng Thông Tin"). Quý Vị phải đọc kỹ các ĐK&ĐK này trước khi sử dụng Cổng Thông Tin. Bằng việc sử dụng Cổng Thông Tin, nghĩa là Quý Vị đồng ý với các ĐK&ĐK này. Nếu Quý Vị không chấp nhận các ĐK&ĐK này, Chúng Tôi đề nghị Quý Vị dừng sử dụng Cổng Thông Tin và thoát khỏi trang web.

Quý Vị phải ít nhất 18 tuổi và hành động trong vai trò là một người tiêu dùng cá nhân thực hiện đặt vé trên Cổng Thông Tin. Người tiêu dùng cá nhân, khác với doanh nghiệp, là thể nhân ký kết giao dịch hợp pháp nhằm các mục đích chủ yếu ngoài các hoạt động thương mại và/hoặc tự kinh doanh.

Bên vận hành Cổng Thông Tin và đối tác hợp đồng của quý vị sử dụng Cổng Thông Tin là:

Gotogate International AB (Mytrip)

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Sweden

E-mail: customerservice@Mytrip.support

Điện thoại: +44 203 455 03 90

Các ĐK&ĐK được quy định như sau:

Mục lục

- 1. PHẠM VI DỊCH VỤ**
- 2. QUY TRÌNH ĐẶT CHỖ VÀ THÔNG TIN LIÊN LẠC**
- 3. DÀN XẾP CHUYẾN BAY**
- 4. DÀN XẾP ĐẶT PHÒNG KHÁCH SẠN**
- 5. DÀN XẾP ĐẶT XE THUÊ**

- 6. ĐIỀU KHOẢN ĐẶC BIỆT VỀ DÀN XẾP ĐẶT TRƯỚC NHIỀU DỊCH VỤ**
- 7. THÔNG TIN TRÊN HỘ CHIẾU, VISA VÀ ĐIỀU KHOẢN VỀ SỨC KHỎE**
- 8. DỊCH VỤ CỦA RIÊNG CHÚNG TÔI**
- 9. PHÍ VÀ THANH TOÁN**
- 10. KHIẾU KIẾN**
- 11. QUYỀN CỦA KHÁCH HÀNG THEO QUY ĐỊNH CỦA LIÊN MINH CHÂU ÂU**
- 12. TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ**
- 13. LUẬT ĐIỀU CHỈNH VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP**
- 14. BẢO VỆ DỮ LIỆU**

PHỤ LỤC 1 – PHÍ CHO HỖ TRỢ HÀNH CHÍNH

1. PHẠM VI DỊCH VỤ

1.1. Dàn Xếp Các Dịch Vụ Du Lịch

1.1.1. Đối với các dịch vụ chuyến bay, khách sạn, bảo hiểm, tàu hỏa và cho thuê xe hơi được cung cấp trên Cổng Thông Tin (gọi chung là "Dịch Vụ Du Lịch"), Chúng Tôi chỉ cung cấp các dịch vụ dàn xếp du lịch mà qua đó Chúng Tôi chỉ đóng vai trò trung gian giữa Quý Vị và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ (dịch vụ dàn xếp du lịch của chúng tôi được gọi là "Dịch Vụ Dàn Xếp"). Để đạt được mục đích đó, vai trò và nghĩa vụ của chúng tôi chỉ giới hạn ở hoạt động dàn xếp Dịch Vụ Du Lịch do các bên thứ ba cung cấp, chẳng hạn như hãng hàng không, công ty điều hành du lịch, khách sạn, công ty bảo hiểm, công ty cho thuê xe hoặc các nhà cung cấp dịch vụ khác (sau đây gọi riêng là "Nhà Cung Cấp Dịch Vụ" hoặc "hãng hàng không", nếu áp dụng cụ thể).

1.1.2. Do đó, thỏa thuận cung cấp thực tế Dịch Vụ Du Lịch (ví dụ: hợp đồng chuyên chở, hợp đồng bảo hiểm, hợp đồng cho thuê) có hiệu lực trực tiếp giữa Quý Vị và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ liên quan. Chúng Tôi không phải là bên đồng cung cấp Dịch Vụ Du Lịch và Chúng Tôi không phải là một bên trong mối quan hệ hợp đồng giữa Quý Vị và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ.

1.1.3. Bằng cách sử dụng Cổng Thông Tin để mua Dịch Vụ Du Lịch, nghĩa là Quý Vị ủy quyền cho Chúng Tôi tham gia vào Dịch Vụ Dàn Xếp và dàn xếp với (các) Nhà Cung Cấp Dịch Vụ tương ứng thay mặt cho Quý Vị, bao gồm cả dàn xếp việc thanh toán Dịch Vụ Du Lịch này, để đảm bảo giao dịch giữa Quý Vị và (các) Nhà Cung Cấp Dịch Vụ được thực hiện.

1.1.4. Trách nhiệm thực hiện thực tế Dịch Vụ Du Lịch được dàn xếp thông qua Cổng Thông Tin chỉ thuộc về Nhà Cung Cấp Dịch Vụ liên quan. Trong vai trò là bên trung gian, Chúng Tôi không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với Dịch Vụ Du Lịch do Nhà Cung Cấp Dịch Vụ cung cấp và Chúng Tôi không cam đoan hay đảm bảo (rõ ràng hay

ngụ ý) về tính phù hợp hoặc chất lượng của Dịch Vụ Du Lịch được dàn xếp trên Cổng Thông Tin. Khi Quý Vị có bất kỳ khiếu nại nào liên quan đến việc thực hiện hay không thực hiện Dịch Vụ Du Lịch, Nhà Cung Cấp Dịch Vụ là người nhận chịu trách nhiệm.

1.1.5. Nếu Quý Vị có cơ hội yêu cầu mong muốn đặc biệt (chẳng hạn như các bữa ăn đặc biệt, trang thiết bị cho người khuyết tật hoặc ghế trẻ em) khi đặt vé Dịch Vụ Du Lịch, Chúng Tôi sẽ chuyển yêu cầu của quý vị tới Nhà Cung Cấp Dịch Vụ liên quan. Tuy nhiên, Chúng Tôi không chịu trách nhiệm về việc Nhà Cung Cấp Dịch Vụ có thể thực sự thực hiện những mong muốn đó hay không.

1.2. Dịch Vụ của Riêng Chúng Tôi

Ngoài việc Dịch Vụ Dàn Xếp như nêu trong Mục 1.1 ở trên, chính Chúng Tôi cũng có trách nhiệm cung cấp các dịch vụ bổ sung (ngoài Dịch Vụ Du Lịch) thông qua Cổng Thông Tin. Để nhận các dịch vụ bổ sung đó, Quý Vị sẽ tham gia vào mối quan hệ hợp đồng trực tiếp với Chúng Tôi. Trong mỗi trường hợp, Chúng Tôi sẽ thông báo rõ ràng cho Quý Vị biết nếu trong trường hợp và ở mức độ mà Chúng Tôi cung cấp các dịch vụ của riêng mình thay vì chỉ dàn xếp các dịch vụ của bên thứ ba. Danh mục dịch vụ của riêng chúng tôi có thể thay đổi theo thời gian. Một số dịch vụ của riêng chúng tôi được mô tả trong Mục 8. Đối với các dịch vụ bổ sung không được nêu trong các ĐK&ĐK này, chúng tôi sẽ cung cấp cho Quý Vị một bản mô tả chi tiết các dịch vụ bổ sung này cũng như thông tin về phí của chúng tôi và các điều khoản và điều kiện bổ sung để đặt trước và sử dụng trong quá trình đặt chỗ.

1.3. Các điều kiện hợp đồng áp dụng

1.3.1. Các ĐK&ĐK bao gồm các Dịch Vụ Dàn Xếp theo Mục 1.1 cũng như cho các dịch vụ của riêng chúng tôi theo Mục 1.2.

1.3.2. Đối với thỏa thuận Dịch Vụ Du Lịch giữa Quý Vị và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ (mà Chúng Tôi không phải là một bên), các điều khoản và điều kiện của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ liên quan sẽ được áp dụng ("Điều Khoản của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ"). Điều Khoản của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ này sẽ được Chúng Tôi và/hoặc Nhà Cung Cấp Dịch Vụ cung cấp cho Quý Vị trong quá trình đặt chỗ hoặc có thể có sẵn thông qua hoặc được Quý Vị yêu cầu trực tiếp từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ. Do các Điều Khoản của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ có thể bao gồm các điều khoản liên quan đến trách nhiệm pháp lý, hủy bỏ, thay đổi các lần đặt chỗ và hoàn phí (nếu có) và các hạn chế khác. Quý Vị nên đọc kỹ những điều khoản này.

2. QUY TRÌNH ĐẶT CHỖ VÀ THÔNG TIN LIÊN LẠC

2.1. Trong quá trình đặt chỗ, Quý Vị được cung cấp các phương tiện kỹ thuật cần thiết để phát hiện sai sót trong các mẫu đơn nhập cảnh và sửa chúng trước khi gửi yêu cầu đặt chỗ của quý vị.

Quý Vị phải kiểm tra tất cả các dữ liệu để đảm bảo tính chính xác trước khi kết thúc yêu cầu đặt chỗ của mình. Những yêu cầu thay đổi sau đó có thể khiến quý vị phải trả thêm chi phí đáng kể.

2.2. Chúng Tôi có thể cần liên lạc với Quý Vị, ví dụ: trong trường hợp có những thay đổi tiếp theo đối với Dịch Vụ Du Lịch đã mua. Quý Vị phải gửi thông tin liên lạc chính xác như số điện thoại và địa chỉ email của quý vị. Quý Vị cũng phải liên tục kiểm tra xem Quý Vị đã nhận được thông báo từ Chúng Tôi hay chưa.

Quý Vị cũng phải có trách nhiệm đảm bảo rằng Quý Vị có thể nhận được thông báo của chúng tôi. Chúng Tôi không chịu trách nhiệm nếu Quý Vị không nhận được thông báo từ Chúng Tôi do các tình huống ngoài tầm kiểm soát hợp lý của chúng tôi, bao gồm, nhưng không giới hạn ở những tình huống sau: (i) Quý Vị cung cấp cho chúng tôi địa chỉ email không chính xác; (ii) cài đặt email của quý vị sẽ không cho phép chúng tôi gửi email cho Quý Vị; hoặc (iii) cài đặt email của quý vị xem email của chúng tôi là thư rác.

3. DÀN XẾP CHUYẾN BAY

3.1. Ký kết hợp đồng và thay đổi về giá cả

3.1.1. Sau khi Quý Vị gửi yêu cầu đặt chỗ, Chúng Tôi sẽ xác nhận việc đã nhận được yêu cầu của quý vị qua email. Đây là thời điểm mà hợp đồng dàn xếp giữa Quý Vị và Chúng Tôi được thiết lập. Nếu Quý Vị không nhận được xác nhận đó trong vòng một giờ sau khi hoàn thành yêu cầu đặt chỗ, và không có nhà cung cấp dịch vụ nào của chúng tôi liên lạc với quý vị bằng email hay qua điện thoại để cho biết bất kỳ vấn đề nào, Quý Vị vui lòng liên lạc với chúng tôi qua điện thoại hoặc trò chuyện để xác minh.

3.1.2. Ngay sau khi các vé theo yêu cầu của quý vị đã được phát hành, Quý Vị sẽ nhận được email xác nhận cùng với mã số vé. Đây là thời điểm hợp đồng ràng buộc giữa Quý Vị và (các) hãng hàng không liên quan được ký kết.

3.1.3. Giá của chuyến bay và tình trạng còn chỗ được hãng hàng không hiển hành thêm trực tiếp vào Cổng Thông Tin. Nếu hãng hàng không thực hiện thay đổi ngoài kiểm soát của chúng tôi (ví dụ như thay đổi giá, tình trạng còn chỗ hoặc thay đổi khác) và xảy ra sau khi đã có yêu cầu đặt phòng nhưng trước khi hợp đồng với các hãng hàng không trở thành ràng buộc (như quy định tại Mục 3.1.2 ở trên), hợp đồng sẽ không có hiệu lực và khoản thanh toán của quý vị sẽ được hoàn trả đầy đủ. Chúng tôi có thể liên lạc với Quý Vị và đề nghị Quý Vị chấp nhận giá thay đổi trong giờ mở cửa thông thường, tuy nhiên không muộn hơn 24 giờ sau khi Chúng Tôi biết được sự thay đổi giá hoặc vào ngày đầu tiên trong tuần sau khoảng thời gian 24 giờ đó.

3.2. Thông tin về điều kiện đặt vé và dịch vụ chuyên chở

3.2.1. Đối với các chuyến bay được cung cấp trên Cổng Thông Tin, Chúng Tôi chỉ hành động trong phạm vi chức năng của mình với vai trò là bên trung gian. Thỏa thuận về việc thực hiện chuyến bay có hiệu lực trực tiếp giữa Quý Vị và hãng hàng không liên quan và Chúng Tôi không chịu bất kỳ trách nhiệm nào về mặt hợp đồng liên quan đến việc thực hiện hoặc không thực hiện chuyến bay của quý vị. Hãng hàng không hoạt động hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc thực hiện/không thực hiện chuyến bay của quý vị.

3.2.2. Trước khi Quý Vị kết thúc việc đặt vé, Quý Vị sẽ được cung cấp các điều khoản và điều kiện của (các) hãng hàng không liên quan.

3.2.3. Khi làm trung gian bán các Dịch Vụ Du Lịch do các hãng hàng không cung cấp, Chúng Tôi không bảo đảm quyền truy cập vào hệ thống đặt vé của hãng hàng không. Trong trường hợp này, Chúng Tôi có thể thay mặt cho quý vị trong việc ký kết hợp đồng giữa Quý Vị và hãng hàng không. Chúng tôi cũng có thể yêu cầu Quý Vị liên hệ trực tiếp với hãng hàng không liên quan để giải đáp các thắc mắc về đặt vé, thay đổi hoặc hủy yêu cầu đặt vé của quý vị. Nếu quý vị đã mua dịch vụ Vé Linh Hoạt của chúng tôi (xem Mục 8), tuy nhiên tất cả các yêu cầu đặt vé lại phải được thực hiện thông qua dịch vụ khách hàng của chúng tôi theo quy định trong Mục 8.1.4. Quý vị có thể nhận được hai xác nhận đặt vé - một xác nhận từ chúng tôi và một xác nhận từ hãng hàng không liên quan. Nếu Quý Vị đã nhận được hai xác nhận đặt vé, vui lòng sử dụng xác nhận đặt vé của hãng hàng không để làm thủ tục chuyến bay.

3.2.4. Dưới đây, bằng dạng tổng quát, Chúng Tôi cung cấp thông tin về các điều kiện liên quan đến đặt vé và dịch vụ chuyên chở thường được các hãng hàng không áp dụng theo cách đó hoặc ít nhất là theo cách tương tự. Tuy nhiên, bất kỳ quy định sai lệch nào của hãng hàng không liên quan đều chiếm ưu thế so với thông tin chung được cung cấp trong Phần 3.2.4 này. Do đó, trong mỗi trường hợp, vui lòng kiểm tra các điều khoản và điều kiện áp dụng của hãng hàng không có liên quan trước khi đặt chỗ.

a. Thời gian chuyến bay/làm thủ tục chuyến bay

Tất cả giờ bay đã cho biết là giờ địa phương. Các chuyến bay đến vào ngày hôm sau được biểu thị bằng dấu "+1" trên thời gian biểu. Thời gian bay đã nêu chỉ mang tính sơ bộ và có thể thay đổi khi có thông báo ngắn sau khi vé đã được phát hành; ví dụ, do hạn chế bởi bộ phận kiểm soát chuyến bay, thời tiết, hoặc hạn chế hoạt động bởi hãng hàng không. Vui lòng cập nhật thông tin về thời gian hiện tại trước chuyến bay của quý vị.

Vui lòng tuân thủ thời gian làm thủ tục chuyến bay theo quy định của hãng hàng không. Các hãng hàng không có quyền từ chối không cho quý vị lên máy bay nếu

quý vị đến làm thủ tục muộn. Vui lòng lưu ý rằng một số hãng hàng không khuyến khích làm thủ tục chuyển bay trên trang web của họ vì họ có thể tính phí làm thủ tục khi làm thủ tục thủ công tại sân bay.

b. Tổ hợp vé cá nhân

Tổ hợp hai vé một chiều riêng biệt thay vì vé khứ hồi được đánh dấu rõ ràng trong quá trình đặt vé. Vé được xử lý riêng biệt với nhau trong trường hợp hủy bỏ, thay đổi, gián đoạn không lưu như đình công và thay đổi lịch bay. Sẽ áp dụng các quy định của từng hãng hàng không.

Các vé máy bay có số đặt vé khác nhau luôn được coi là những chuyến đi riêng biệt với nhau.

c. Vé máy bay có nhiều chặng/thứ tự sử dụng

Vé khứ hồi hoặc vé một chiều của quý vị có thể bao gồm nhiều chặng. Theo điều kiện của hầu hết các hãng hàng không, các chặng bay đó sẽ được sử dụng theo trình tự. Nếu không, nhiều hãng hàng không sẽ từ chối vận chuyển trên các chặng bay sau đó (ví dụ việc không sử dụng một chặng bay trong một hành trình có thể làm mất hiệu lực chặng bay còn lại trên vé). Đối với vé khứ hồi, việc Quý Vị bỏ chỗ trên chuyến bay đi của mình có thể khiến hãng hàng không hủy bỏ chuyến bay về của Quý Vị

d. Tình trạng mang thai

Một số hãng hàng không từ chối vận chuyển những hành khách đang mang thai đã qua tuần thứ 28 của thai kỳ trên chuyến bay đi hoặc chuyến bay về. Nếu quý vị đang mang thai Quý Vị phải làm rõ điều này với hãng hàng không và bác sĩ của quý vị để xem liệu Quý Vị có thể bắt đầu cuộc hành trình hay không.

e. Vé trẻ sơ sinh và trẻ em

Quý Vị vui lòng liên lạc với hãng hàng không để biết các điều kiện quy định về việc đi du lịch cùng trẻ em không có chỗ ngồi riêng. Thông thường, trẻ em trên 2 tuổi cần có chỗ ngồi riêng, trong khi trẻ em từ 0 đến 2 tuổi được coi là trẻ sơ sinh và sẽ không được bố trí chỗ ngồi riêng. Nếu trẻ sơ sinh tròn 2 tuổi trước khi kết thúc chuyến đi thì phải đặt vé trẻ em cho toàn bộ chuyến đi. Không thể đặt vé dành cho trẻ sơ sinh trước ngày sinh vì tên và ngày sinh chính xác phải khớp với thông tin trên hộ chiếu. Chúng Tôi sẽ không hoàn trả bất kỳ chi phí nào phát sinh nếu Quý Vị đã đặt sai loại vé ngay từ đầu.

f. Trẻ vị thành niên không có người đi cùng

Chúng tôi không dàn xếp đặt vé cho bất kỳ trẻ vị thành niên nào không có người đi cùng. Trẻ em dưới 18 tuổi phải được đặt vé cho chuyến đi trong công ty của một người lớn. Một số quốc gia và hãng hàng không từ chối nhập cảnh cho trẻ em dưới 18 tuổi trừ khi đi cùng với một người giám hộ hợp pháp. Xin lưu ý rằng một số hãng hàng không yêu cầu trẻ em dưới 18 tuổi phải mang theo giấy khai sinh để đi du lịch.

g. Hành lý thất lạc/hư hỏng

Trong khả năng của mình với vai trò là bên trung gian, Chúng Tôi không chịu trách nhiệm đối với trường hợp hành lý bị thất lạc hoặc hư hỏng. Nếu xảy ra bất kỳ vấn đề gì, cần báo cáo ngay cho đại diện của hãng hàng không tại sân bay.

h. Quá cảnh và chỗ ở qua đêm

Thông thường, bất kỳ dịch vụ vận chuyển trên đường bộ và chỗ ở qua đêm nào trong chuyến đi của quý vị sẽ không được bao gồm trong giá vé máy bay. Quý Vị có trách nhiệm cá nhân kiểm tra thời gian biểu và giá cả của dịch vụ vận chuyển trên đường bộ.

i. Thời gian nối giữa các chuyến bay

Các vé máy bay tiêu chuẩn đặt trên Cổng Thông Tin đã chấp thuận thời gian nối chuyến. Thời gian cần thiết cho các trường hợp nối chuyến giữa các chuyến bay là do hãng hàng không tính. Nếu một chặng bay bị trì hoãn và dẫn đến việc nối chuyến bị lỡ, các hãng hàng không có nghĩa vụ giúp Quý Vị đi đến điểm đến cuối cùng của quý vị (xem Mục 11.1).

Khi đặt vé riêng biệt, các hãng hàng không không chịu trách nhiệm đối với những trường hợp chậm trễ dẫn đến các trường hợp lỡ nối chuyến. Do đó, quý vị có trách nhiệm đảm bảo có đủ thời gian nối chuyến dựa theo các hãng hàng không và sân bay. Bất kỳ chi phí bổ sung nào phát sinh do lỡ nối chuyến sẽ không được hoàn tiền.

j. Đặt vé nhiều lần

Đặt vé nhiều lần có nghĩa là đã có hai hoặc nhiều lần đặt vé cùng tên một hành khách với cùng một hãng hàng không. Nếu Quý Vị đặt vé nhiều lần, hãng hàng không có thể hủy bỏ (các) chuyến đi. Điều này cũng có thể xảy ra nếu các lần đặt vé đã được thực hiện với các đại lý du lịch khác nhau. Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với các trường hợp hủy bỏ của các hãng hàng không, cũng như việc không được hoàn tiền từ các hãng hàng không, trong trường hợp các hãng hàng không nghi ngờ Quý Vị đã đặt vé nhiều lần.

3.3. Các hãng hàng không bị cấm hoạt động tại Liên Minh Châu Âu (danh sách đen)

Quý Vị lưu ý rằng một số hãng hàng không bị cấm hoạt động trong phạm vi Liên Minh Châu Âu, theo quyết định của Ủy Ban Châu Âu với sự tham vấn chặt chẽ với các cơ quan vận tải hàng không quốc gia. Các hãng hàng không này bị cấm vì được coi là không an toàn hoặc không thuộc thẩm quyền kiểm soát của chính quyền nước họ.

Quý Vị có thể kiểm tra xem những hãng hàng không nào chịu ảnh hưởng bởi lệnh cấm hoạt động qua liên kết sau:

[Danh Sách Đen \(Danh sách các hãng hàng không không được phép hoạt động ở Liên Minh Châu Âu\)](#)

3.4. Thay đổi và hủy bỏ thời gian biểu của các hãng hàng không

3.4.1. Thỏa thuận của bạn với hãng hàng không hiện hành có thể cho phép họ hủy bỏ hoặc sửa đổi những lần đặt vé của bạn. Chúng tôi sẽ thông báo cho Bạn biết về bất kỳ thay đổi nào khi Chúng Tôi được hãng hàng không thông báo về các thay đổi đó.

Trong trường hợp hãng hàng không thay đổi lịch trình, Chúng Tôi sẽ không tính phí đặt vé lại cho bạn theo tùy chọn được cung cấp của hãng hàng không. Trong trường hợp hãng hàng không hủy bỏ, Chúng Tôi sẽ không tính phí cho yêu cầu hoàn tiền hủy của bạn. Vui lòng đọc phần 9.3 để biết thêm thông tin về hoàn tiền.

Trong trường hợp hãng hàng không thay đổi lịch trình hoặc hủy bỏ và nếu Bạn yêu cầu chúng tôi tìm một lựa chọn chuyến bay thay thế ngoài lựa chọn đã được hãng hàng không cung cấp, Chúng Tôi đề nghị thay mặt bạn xử lý yêu cầu nếu được các điều kiện của hãng hàng không cho phép. Để xem danh sách các khoản phí của chúng tôi, bấm vào đây.

3.4.2. Thời gian bay được hiển thị trên xác nhận đặt vé của quý vị có thể thay đổi giữa ngày quý vị đặt vé và ngày Quý Vị thực sự đi du lịch. Chúng tôi khuyên quý vị nên cập nhật thông tin và liên hệ với hãng hàng không ít nhất 72 giờ trước khi chuyến bay khởi hành theo lịch trình để đảm bảo rằng chuyến bay (và bất kỳ chuyến bay chuyển tiếp nào) sẽ xuất phát đúng lịch trình. Chúng tôi không kiểm soát các thay đổi trong lịch trình của hãng hàng không và không chịu trách nhiệm về những chi phí có thể phát sinh do những thay đổi đó.

3.5. Thay đổi và hủy bỏ theo yêu cầu của Quý Vị

3.5.1. Các điều kiện để thay đổi đặt vé chuyến bay (bao gồm cả thay đổi tên hành khách, điểm đến, và ngày đi) và để hoàn tiền khi hủy chuyến do hãng hàng không liên quan là đối tác hợp đồng cung cấp chuyến bay của quý vị thiết lập. Chúng Tôi, với vai trò trung gian, không có tác động đến các điều kiện đó.

3.5.2. Nếu Quý Vị muốn thực hiện thay đổi đối với việc đặt vé của mình hoặc yêu cầu hoàn tiền khi hủy chuyến, như một dịch vụ bổ sung, Chúng Tôi cung cấp để xử lý yêu cầu thay mặt quý vị với điều kiện là hãng hàng không cho phép thay đổi hoặc hoàn phí hủy. Trong quá trình đặt các dịch vụ bổ sung như vậy, chúng tôi sẽ thông báo cho Quý Vị biết về bất kỳ điều kiện và lệ phí nào khác cho các dịch vụ đó. Để xem danh sách các khoản phí của chúng tôi, bấm vào đây.

3.5.3. Để chúng tôi có thể xử lý các thay đổi do Quý Vị yêu cầu, Chúng Tôi cần nhận được yêu cầu thay đổi của quý vị chậm nhất là 24 giờ trước khi bắt đầu chuyến đi.

Đối với các yêu cầu thay đổi khi có thông báo ngắn hơn, Chúng Tôi khuyến nghị Quý Vị nên liên lạc trực tiếp với hãng hàng không liên quan.

3.5.4. Nếu Quý Vị đã mua dịch vụ Vé Linh Hoạt của chúng tôi, vui lòng xem Mục 8.1 để thay đổi ngày và/hoặc giờ đặt chỗ chuyến bay.

3.5.5. Nếu Quý Vị đã mua dịch vụ Bảo Hiểm Hủy Yêu Cầu của chúng tôi, vui lòng xem Mục 8.3 để hủy (các) vé máy bay và hoàn tiền của quý vị.

3.5.6. Nếu Quý Vị đã mua dịch vụ Hủy Vì Bất Kỳ Lý Do Gì của chúng tôi, vui lòng xem Mục 8.4 để hủy (các) vé máy bay và hoàn tiền của quý vị.

3.6. Không Có Mặt hoặc Không đi Trên Chuyến Bay

Nếu Quý Vị không có mặt hoặc đi trên chuyến bay của mình, Quý Vị ủy quyền cho chúng tôi thay mặt cho quý vị yêu cầu hoàn lại tiền có thể từ hãng hàng không. Chúng tôi có quyền nhưng không buộc phải làm như vậy và bất kỳ quyền nào Quý Vị có để yêu cầu hoàn lại tiền không được yêu cầu trực tiếp từ hãng hàng không vẫn không bị ảnh hưởng.

Nếu Chúng Tôi nhận được tiền hoàn lại thay mặt cho quý vị, Chúng Tôi sẽ khấu trừ các khoản phí của chúng tôi từ số tiền thu được. Để xem danh sách các khoản phí của chúng tôi, bấm vào đây. Chúng tôi sẽ giữ lại bất kỳ khoản hoàn tiền nào có được thay mặt cho quý vị, trừ đi phí của chúng tôi, trong 12 tháng sau ngày diễn ra chuyến bay và Quý Vị sẽ có thể yêu cầu chuyển số tiền này, trừ đi phí của chúng tôi, bất cứ lúc nào trước khi thời hạn 12 tháng trôi qua bằng cách liên hệ với bộ phận dịch vụ khách hàng của chúng tôi.

3.7. Quy trình xác minh danh tính do hãng hàng không thực hiện

Một số hãng hàng không có thể yêu cầu xác minh danh tính của bạn trước khi khởi hành, việc này nằm ngoài tầm kiểm soát của chúng tôi với tư cách là bên trung gian cung cấp vé máy bay. Quá trình xác minh này, nếu có, được thực hiện bởi hãng hàng không sau khi đặt chỗ và có thể phải chịu thêm chi phí nhỏ (thường dưới 1 EUR).

Ngoài ra, nếu bạn chọn không hoàn tất quy trình xác minh trực tuyến, trước khi khởi hành, theo yêu cầu của hãng hàng không và chọn hoàn tất quy trình tại sân bay, xin lưu ý rằng điều này có thể dẫn đến phí bổ sung. Các khoản phí này phù hợp với chính sách của hãng hàng không, do hãng hàng không tính trực tiếp và chúng tôi không thể hoàn lại.

Bất kỳ chi phí nào liên quan đến quá trình xác minh đều do hãng hàng không xác định và áp đặt. Với tư cách là bên trung gian, chúng tôi không có thẩm quyền hoặc trách nhiệm pháp lý liên quan đến quy trình này. Chúng tôi khuyên bạn nên xem lại các điều khoản và điều kiện của hãng hàng không cụ thể liên quan đến các khoản phí liên quan trước khi đặt chỗ.

Nếu hãng hàng không bạn đã chọn đi du lịch cùng yêu cầu bất kỳ hình thức xác minh nào, bạn sẽ được thông báo về việc này trong quá trình đặt chỗ. Vui lòng xem kỹ thông tin trước khi hoàn tất thanh toán để đảm bảo bạn biết về bất kỳ yêu cầu hoặc chi phí bổ sung tiềm ẩn nào liên quan đến quá trình xác minh.

4. DÀN XẾP ĐẶT PHÒNG KHÁCH SẠN

Các đêm ở khách sạn được đặt qua Cổng Thông Tin được Booking.com dàn xếp.

Tất cả các thắc mắc liên quan đến việc đặt phòng và do đó bất kỳ yêu cầu thay đổi hoặc huỷ bỏ nào đều phải được thực hiện trực tiếp đến Booking.com. [Quý Vị có thể tìm thấy thông tin chi tiết liên lạc với Booking.com tại đây.](#)

[Quý Vị có thể truy cập các điều khoản và điều kiện của Booking.com trên trang web của họ.](#)

5. DÀN XẾP ĐẶT XE THUÊ

Các dịch vụ cho thuê xe được đặt qua Cổng Thông Tin được dàn xếp bởi Booking.com Transport Limited ("Rentalcars.com").

Tất cả các thắc mắc liên quan đến việc đặt thuê và do đó bất kỳ yêu cầu thay đổi hoặc huỷ bỏ nào đều phải được thực hiện trực tiếp đến Rentalcars.com. Quý Vị có thể tìm thấy thông tin chi tiết liên lạc với Rentalcars.com tại đây:

[Để biết thêm thông tin chi tiết liên lạc tại địa phương, vui lòng truy cập trang web của Rentalcars.](#)

[Quý Vị có thể truy cập các điều khoản và điều kiện của Rentalcars.com tại đây.](#)

6. ĐIỀU KHOẢN ĐẶC BIỆT VỀ DÀN XẾP ĐẶT TRƯỚC NHIỀU DỊCH VỤ

Cổng Thông Tin cung cấp khả năng kết hợp và kết nối nhiều dịch vụ riêng lẻ theo ý muốn của Quý Vị. Trong trường hợp này, Quý Vị chỉ thị cho chúng tôi đóng vai trò là bên trung gian để đặt trước các dịch vụ du lịch khác nhau từ các nhà cung cấp khác nhau. Các nhà cung cấp liên quan sẽ được trình bày rõ ràng cho Quý Vị biết trong quá trình đặt mua trước khi hoàn tất đặt trước. Trong trường hợp

Quý Vị kết hợp các dịch vụ riêng lẻ, không có hợp đồng dịch vụ nào được ký kết giữa Quý Vị và chúng tôi; thay vào đó, Quý Vị ký kết một số hợp đồng cung cấp các dịch vụ riêng lẻ với từng nhà cung cấp riêng biệt. Trong trường hợp này, Chúng Tôi chỉ hoạt động trong phạm vi chức năng của mình với vai trò là bên trung gian liên quan đến mỗi dịch vụ du lịch riêng lẻ.

7. THÔNG TIN TRÊN HỘ CHIẾU, VISA VÀ ĐIỀU KHOẢN VỀ SỨC KHỎE

7.1. Hộ chiếu, visa và/hoặc các yêu cầu về sức khỏe có thể thay đổi và do đó Quý Vị nên kiểm tra kỹ với cơ quan liên quan (đại sứ quán, lãnh sự quán, v.v.) trước chuyến đi. Quý vị có trách nhiệm sở hữu hộ chiếu và, visa hợp lệ, nếu thích hợp. Điều quan trọng là quý vị hãy nhớ tính đến tất cả các điểm quá cảnh trong hành trình của quý vị mà cũng có thể yêu cầu quý vị phải có visa. Thường có thể mất một thời gian để lấy được visa, vì vậy Quý Vị nên chuẩn bị tốt trước chuyến bay. Chúng tôi không chịu trách nhiệm với các khách hàng không có giấy tờ có thông tin chính xác.

7.2. Mỗi điểm đến đều có các yêu cầu riêng đối với các thủ tục nhập cảnh, chủng ngừa, v.v., những điều này cũng có thể khác nhau tùy thuộc vào quốc tịch của hành khách. Quý vị có trách nhiệm thu thập thông tin đó. Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với các sự cố phát sinh từ việc không tuân thủ các quy định chính thức đó. Do đó, chúng tôi yêu cầu Quý Vị phải luôn xác minh các thủ tục khác nhau của điểm đến đã chọn hoặc các quốc gia quá cảnh, cũng như thời gian cần thiết để thực hiện tất cả các bước liên quan.

8. DỊCH VỤ CỦA RIÊNG CHÚNG TÔI

8.1. Vé linh hoạt

8.1.1. Nếu Quý Vị mua Vé Linh Hoạt trong quá trình đặt vé, Vé Linh Hoạt cho phép Quý Vị thay đổi ngày và/hoặc thời gian đặt chuyến bay của mình theo các điều khoản quy định trong mục này, mà không phải thanh toán phí thay đổi và/hoặc phí thay đổi của hãng hàng không. Khi cung cấp dịch vụ Vé Linh Hoạt, Chúng Tôi chỉ dàn xếp hợp đồng vận chuyển giữa Quý Vị và hãng hàng không liên quan. Vì Vé Linh Hoạt là dịch vụ riêng của chúng tôi (nghĩa là Quý Vị không thể sử dụng dịch vụ Vé Linh Hoạt của chúng tôi bằng cách liên lạc trực tiếp với hãng hàng không) nên tất cả các yêu cầu đặt lại vé khi sử dụng dịch vụ Vé Linh Hoạt phải được thực hiện qua bộ phận dịch vụ khách hàng của chúng tôi (xem Mục 8.1.4).

8.1.2. Vé Linh Hoạt cho phép đặt lại vé các chuyến bay theo các điều kiện sau:

- Tất cả những trường hợp đặt lại vé phải được thực hiện phù hợp với Mục 8.1.4 và ít nhất 24 giờ trước ngày khởi hành ban đầu.
- Đặt lại vé chỉ có thể được thực hiện với cùng một hãng hàng không, nghĩa là chỉ có thể đặt lại vé cho một chuyến bay vào một chuyến bay khác được vận hành bởi cùng hãng hàng không vận hành chuyến bay đã đặt vé ban đầu.
- Các chặng bay phải được sử dụng theo cùng trình tự mà đã được đặt ban đầu.

- Không được phép nâng cấp lên khoang khác hoặc hạng khác trong cùng chuyến bay.
- Không được phép đặt lại vé cho trường hợp gọi là "điểm dừng" (nghĩa là ở trong thành phố nối chuyến lâu hơn thời gian đặt vé ban đầu).
- Không được thay đổi điểm đi và/hoặc điểm đến, đối với cả chuyến bay đi cũng như chuyến bay về.
- Vé Linh Hoạt không cho phép thay đổi hoặc sửa đổi bất kỳ tên hành khách.
- Chỉ có thể thực hiện đặt lại chỗ theo Vé Linh Hoạt một lần, cho một phần đặt chỗ hoặc cho toàn bộ đặt chỗ được bao gồm trong Vé Linh Hoạt. Sau khi đã xác nhận thay đổi, Vé Linh Hoạt đã được sử dụng hết.

Chuyến đi mới không được bắt đầu trong vòng 24 giờ kể từ khi có yêu cầu thay đổi.

8.1.3. Dịch vụ Vé Linh Hoạt phải được đặt trước và thanh toán trong quá trình đặt vé và không thể thêm vào sau khi hoàn thành đặt vé.

8.1.4. Nếu Quý Vị muốn đặt lại vé, Quý Vị phải liên lạc qua điện thoại với bộ phận dịch vụ khách hàng của chúng tôi, xem “Liên hệ chúng tôi”.

8.1.5. Việc đặt lại vé chỉ được hoàn thành sau khi Chúng Tôi xác nhận việc đó qua email. Nếu Quý Vị không nhận được xác nhận, vui lòng liên lạc với bộ phận dịch vụ khách hàng của chúng tôi.

8.1.6. Việc đặt lại vé cho các chuyến bay bằng dịch vụ Vé Linh Hoạt tùy thuộc vào tình trạng sẵn có. Nếu kết quả thay đổi như mong muốn dẫn đến việc quý vị phải mua vé đắt hơn, hoặc nếu thay đổi đó dẫn đến việc hành khách không còn được hưởng mức giá đặc biệt (ví dụ như dành cho trẻ nhỏ), Quý Vị phải tự chịu chi phí phát sinh thêm. Chúng Tôi không chịu trách nhiệm về những ảnh hưởng của việc đặt lại vé có thể có đối với bất kỳ dịch vụ bổ sung nào được ký kết trực tiếp với hãng hàng không (chẳng hạn như đặt mua thêm hành lý hoặc đặt thêm chỗ).

8.1.7. Nếu Quý Vị hủy chuyến bay, giá cho dịch vụ Vé Linh Hoạt sẽ không được hoàn lại..

8.1.8. Giá vé cho trẻ sơ sinh (trẻ em dưới 2 tuổi) được gộp trong Vé Linh Hoạt của người lớn có trách nhiệm đi cùng trẻ sơ sinh. Giá vé cho trẻ sơ sinh được gộp trong bất kỳ lần đặt lại chuyến bay nào bằng Vé Linh Hoạt của người lớn.

8.2. Đảm Bảo Tự Chuyển (Self-transfer Guarantee)

8.2.1. Nếu dịch vụ hỗ trợ đảm bảo kết nối của chúng tôi như được nêu trong mục 8.2 này (sau đây gọi tắt là "**Đảm Bảo Tự Chuyển Tiếp**") được thêm vào trong thông tin đặt vé của quý vị, điều này sẽ được nêu rõ trong quá trình đặt vé và xác nhận đặt vé của bạn.

Nếu việc đặt vé của bạn cũng bao gồm các chuyến bay kết nối khác, xin lưu ý rằng việc Đảm Bảo Tự Chuyển Tiếp chỉ áp dụng cho phần đặt vé của bạn được đánh dấu là "tự chuyển tiếp".

8.2.2. Ngoại trừ các trường hợp loại trừ bên dưới, Self-transfer Guarantee sẽ áp dụng trong các trường hợp sau (từng trường hợp là một "Thay đổi"):

- trong trường hợp bất kỳ chuyến bay nào của quý vị bị hãng hàng không tương ứng dời lại lịch trình, bị hoãn hoặc bị hủy khiến quý vị lỡ (các) chuyến bay đến điểm đích của quý vị;
- nếu quý vị bị lỡ chuyến bay chuyển tiếp do hành lý bị trì hoãn hoặc bị mất ngoài tầm kiểm soát hợp lý của quý vị; và
- nếu quý vị bị lỡ chuyến bay chuyển tiếp vì các thủ tục hải quan hoặc nhập cảnh ngoài tầm kiểm soát hợp lý của quý vị.

8.2.3. Đảm Bảo Tự Chuyển không áp dụng:

- nếu Thay Đổi chỉ ảnh hưởng đến (các) chuyến bay trong cùng một vé (phát hành dưới dạng một vé điện tử/PNR). Hãng hàng không cung cấp (các) chuyến bay này chịu trách nhiệm về mọi vấn đề và quản lý các Thay Đổi Chuyến Bay (quý vị có thể liên hệ trực tiếp với hãng hàng không liên quan để được hỗ trợ và/hoặc giải đáp thắc mắc);
- nếu Thay Đổi là do các tình huống bất khả kháng, có nghĩa là hoàn cảnh ngoài tầm kiểm soát hợp lý của hãng hàng không chẳng hạn như (nhưng không giới hạn) bất ổn chính trị, điều kiện thời tiết cực đoan, rủi ro an ninh, đình công, hạn chế lớn về hoạt động sân bay và/hoặc hãng hàng không phá sản/vỡ nợ;
- đối với bất kỳ hành động nào (hoặc việc không hành động) hợp lý trong tầm kiểm soát của quý vị, kể cả nếu quý vị lỡ chuyến bay vì (i) quý vị không có visa, giấy tờ thông hành hoặc bất kỳ tài liệu thích hợp nào cần thiết cho chuyến bay của quý vị; hoặc (ii) quý vị vi phạm bất kỳ quy tắc và hạn chế của hãng hàng không; hoặc
- nếu quý vị đi mà mang theo hành lý ký gửi mặc dù đặt chuyến đi tự chuyển được đánh dấu "không túi ký gửi", tức là chuyến đi tự chuyển với thời gian chuyển tiếp ngắn; hoặc
- nếu quý vị đã thực hiện thay đổi đối với thông tin Đặt Trước của quý vị mà không có sự chấp thuận trước của chúng tôi.

8.2.4. Nếu Quý Vị muốn sử dụng Đảm Bảo Tự Chuyển, Quý Vị phải thông báo cho Chúng Tôi không quá trễ sau khi Quý Vị được thông báo về Thay Đổi. Xem tại đây để biết thông tin liên lạc chi tiết.

8.2.5. Hỗ trợ Self-transfer Guarantee – (các) chuyến bay thay thế hoặc hoàn tiền.

Sau khi Chúng Tôi được thông báo về Thay đổi, Chúng Tôi sẽ cho Quý Vị lựa chọn một trong các tùy chọn sau:

- a) (các) chuyến bay thay thế đến điểm đích cuối cùng của quý vị do chúng tôi chi trả chi phí (chúng tôi sẽ thông báo cho Quý Vị (các) chuyến bay chính xác chúng tôi cung cấp);
- b) hoàn lại khoản tiền Quý Vị đã thanh toán cho (các) chuyến bay chưa sử dụng vào thời điểm quý vị đặt trước; hoặc
- c) (các) chuyến bay để trở về sân bay nơi Quý Vị khởi hành do chúng tôi chi trả chi phí (chúng tôi sẽ thông báo cho Quý Vị (các) chuyến bay chính xác chúng tôi cung cấp).

8.2.6. Quý vị chấp nhận hỗ trợ được cung cấp

Quý vị phải trả lời quý vị lựa chọn như thế nào càng sớm càng tốt sau khi nhận được thêm thông tin từ chúng tôi về các tùy chọn của quý vị được nêu trong tiểu mục 5 (a)-(c) ở trên.

8.2.7. Các Khoản Bồi Thường Bổ Sung

Ngoài các quyền của quý vị được quy định chi tiết trong Mục 8.2 này, Self-transfer Guarantee còn cấp cho Quý Vị như sau:

- **Chỗ ở** – Nếu Thay đổi xảy ra cùng với thông báo gấp gáp khiến Quý Vị không có chỗ ở vào ban đêm (22:00-08:00), Chúng Tôi sẽ chi trả chi phí chỗ ở của quý vị trong một hoặc vài đêm. Khoản bồi thường được giới hạn chỉ trong tổng số 100 USD cho mỗi hành khách được Self-transfer Guarantee chi trả. Bất kỳ khoản bồi thường nào cho chỗ ở Quý Vị nhận được từ hãng hàng không sẽ được khấu trừ từ khoản hoàn trả Self-transfer Guarantee.
- **Bữa Ăn & Đồ Uống** (không rượu bia) – Nếu Thay đổi dẫn đến (các) chuyến bay của quý vị bị hoãn hơn 4 giờ, Chúng Tôi sẽ thanh toán chi phí bữa ăn và đồ uống không phải rượu bia tối đa tổng cộng 12 USD mỗi hành khách được Đảm Bảo Tự Chuyển chi trả. Bất kỳ khoản bồi thường nào cho bữa ăn và/hoặc đồ uống Quý Vị nhận được từ hãng hàng không sẽ được khấu trừ từ khoản hoàn trả Đảm Bảo Tự Chuyển.

Lưu ý rằng quý vị sẽ cần phải trả cho các chi phí và cung cấp cho Chúng Tôi (các) biên nhận cho các chi phí đó.

8.3. Bảo Hiểm Hủy Yêu Cầu

8.3.1. Nếu mua Bảo Hiểm Hủy Yêu Cầu trong quy trình đặt chỗ, Quý Vị có thể liên hệ chúng tôi vì bất cứ lý do nào sau khi quý vị đặt chỗ chuyến bay để hủy chuyến bay của mình và thay vào đó nhận voucher điện tử tương ứng với 90% giá vé bay. Voucher sau đó có thể được sử dụng để đặt chỗ mới trên Cổng Thông Tin. Các điều khoản trong Mục 8.3 này áp dụng cho dịch vụ riêng của chúng tôi 'Bảo Hiểm Hủy Yêu Cầu', trong khi

Chúng Tôi đang hành động trong khả năng của mình với tư cách là người trung gian giữa Quý Vị và hãng hàng không. Vì Bảo Hiểm Hủy Yêu Cầu là dịch vụ của riêng chúng tôi (tức là, quý vị không thể dùng Bảo Hiểm Hủy Yêu Cầu bằng cách liên hệ trực tiếp hãng hàng không), mọi yêu cầu theo Bảo Hiểm Hủy Yêu Cầu phải được thực hiện qua dịch vụ khách hàng của chúng tôi (xem Mục 8.3.5). Chúng tôi không tính phí hành chính trong trường hợp tự nguyện hủy bằng cách sử dụng Bảo Hiểm Hủy Yêu Cầu hoặc trong trường hợp đặt chỗ mới có voucher thông qua Cổng Thông Tin của chúng tôi.

8.3.2. Những điều sau đây được áp dụng khi sử dụng Bảo Hiểm Hủy Yêu Cầu:

- Tất cả những trường hợp hủy phải được thực hiện phù hợp với Mục 8.3.5 và phải được nhận bên chúng tôi ít nhất 24 giờ trước giờ khởi hành ban đầu.
- Giá trị của voucher tương ứng với 90% giá trị của vé bay bị hủy, bao gồm thuế và phí của hãng hàng không nhưng không bao gồm chi phí Bảo Hiểm Hủy Yêu Cầu và bất kỳ dịch vụ bổ sung nào (ví dụ: hành lý bổ sung, chỗ ngồi, v.v.). Nếu đặt chỗ trước đây đã từng thay đổi dẫn đến tăng giá vé bay (ví dụ: thay đổi ngày tự nguyện, thay đổi tên, hành lý bổ sung, v.v.), giá trị của voucher chỉ được tính dựa trên vé bay ban đầu. Khi sử dụng Bảo Hiểm Hủy Yêu Cầu, giá trị của voucher không bao giờ có thể vượt quá 63128896 VND cho mỗi người hoặc 126257792 VND cho mỗi lần đặt chỗ, bất kể giá trị của vé bay.
- Quý vị có quyền hủy vé bay của Mình và nhận voucher vì bất kỳ lý do nào, tuy nhiên phải tuân theo các điều khoản này. Quý vị cũng có thể yêu cầu hủy cho một hành khách trong việc đặt chỗ, trong trường hợp này giá trị của voucher được tính tương ứng với số lượng hành khách hủy. Không thể thực hiện hủy cho một phần của chuyến đi
- Voucher chỉ có thể được sử dụng trên Cổng Thông Tin của chúng tôi theo hướng dẫn nhận được cùng với voucher của Quý Vị. Voucher không thể kết hợp với các voucher khác, với khoản hoàn trả tiền mặt hoặc với các khuyến mãi và không thể sử dụng được nếu vào Cổng Thông Tin thông qua các trang web so sánh giá.
- Quý vị chỉ có thể sử dụng voucher của Mình một lần. Bất kỳ số tiền voucher nào không được sử dụng sau đó sẽ được coi là mất.
- Voucher có giá trị trong vòng 12 tháng kể từ thời điểm Quý Vị nhận được thông báo của Chúng Tôi về việc voucher khả dụng, trong vòng 7 ngày làm việc kể từ thời điểm Chúng Tôi đã xác nhận yêu cầu hủy của Quý Vị. Khi hết thời hạn hiệu lực, voucher sẽ mất giá trị và Quý Vị không thể yêu cầu bồi thường theo bất kỳ cách nào khác.
- Voucher Bảo Hiểm Hủy Yêu Cầu chỉ có thể được sử dụng để đặt chỗ chuyến bay và không áp dụng cho các dịch vụ khác cung cấp trên Cổng Thông Tin (chẳng hạn như khách sạn hoặc cho thuê xe hơi).

8.3.3. Bằng cách sử dụng Bảo Hiểm Hủy Yêu Cầu để hủy đặt chỗ / vé bay của Quý Vị, Quý Vị và các hành khách đồng hành cùng Quý Vị từ bỏ tất cả các quyền đối với các giấy tờ du lịch mà Chúng Tôi đã trung gian cho hãng hàng không. Bằng cách mua dịch vụ Bảo Hiểm Hủy Yêu Cầu, Quý Vị chấp nhận rằng Chúng Tôi, theo yêu cầu hủy của quý vị, tự động có được tất cả các quyền đối với vé bay và đặt chỗ và quyền sử dụng các quyền này đối với hãng hàng không

8.3.4. Không thể sử dụng Bảo Hiểm Hủy Yêu Cầu nếu hãng hàng không không thể cung cấp Dịch Vụ Du Lịch sau khi tuyên bố phá sản hoặc sau khi tạm dừng hoặc đóng cửa doanh nghiệp của họ (trong trường hợp đó, chi phí của dịch vụ Bảo Hiểm Hủy Yêu Cầu sẽ không được hoàn trả).

8.3.5. Nếu Quý Vị muốn sử dụng Bảo Hiểm Yêu Cầu Hủy, Quý Vị phải liên hệ với dịch vụ khách hàng của chúng tôi. Quý Vị có thể tìm thấy số điện thoại của chúng tôi và các phương tiện liên hệ khác trên Cổng Thông Tin. Xin lưu ý rằng Chúng Tôi xử lý tất cả các khách hàng lần lượt.

8.3.6. Bảo Hiểm Hủy Yêu Cầu không áp dụng nếu bạn liên hệ với hãng hàng không để đặt lại vé máy bay và yêu cầu hủy.

8.4. Hủy vì bất kỳ lý do gì

8.4.1. Theo các điều khoản trong Phần này 8.4., nếu và khi Bạn mua dịch vụ "Hủy vì bất kỳ lý do gì" của chúng tôi (sau đây gọi là "Hủy vì bất kỳ lý do gì") cùng với việc đặt vé máy bay, khi cần Bạn có thể hủy vé máy bay vì bất kỳ lý do gì và được hoàn lại tiền đặt vé ban đầu. Bằng cách mua "Hủy vì bất kỳ lý do gì" bạn chấp nhận và đồng ý tuân theo từng điều khoản được nêu trong Phần này 8.4. Nếu Bạn không chấp nhận và đồng ý bị ràng buộc bởi bất kỳ điều khoản nào trong Phần này 8.4., Bạn không thể mua, truy cập hay sử dụng "Hủy bỏ vì bất kỳ lý do gì" của Chúng tôi. Bạn không thể và không được chuyển nhượng dịch vụ "Hủy vì bất kỳ lý do gì" đã mua và không được sử dụng cho bất kỳ vé máy bay nào khác ngoài những vé đã mua tại thời điểm và trong cùng giao dịch với việc mua "Hủy vì bất kỳ lý do gì". Tất cả các yêu cầu bao gồm yêu cầu hủy theo "Hủy vì bất kỳ lý do gì", phải được thực hiện theo Mục 8.4.2. và trực tiếp với Chúng tôi chứ KHÔNG phải hãng hàng không.

8.4.2. Bạn được áp dụng các điều kiện sau đây khi sử dụng quyền lợi "Hủy vì bất kỳ lý do gì" đã mua của mình:

- Tất cả các yêu cầu hủy theo "Hủy vì bất kỳ lý do gì" phải gửi đến Chúng tôi không muộn hơn hai mươi bốn (24) giờ trước giờ khởi hành theo lịch trình ban đầu và trước khi làm thủ tục cho bất kỳ phần nào trong (các) vé chuyến bay của bạn với hãng hàng không. Thời điểm bất kỳ sau hai mươi bốn (24) giờ trước khi khởi hành theo lịch trình ban đầu hoặc sau khi làm thủ tục cho (các) vé máy bay với hãng

hàng không, dịch vụ "Hủy vì bất kỳ lý do gì" sẽ được coi là hết hạn. Khi "Hủy vì bất kỳ lý do gì" của bạn hết hạn, mọi thay đổi hoặc hủy bỏ khác đối với (các) vé máy bay bạn đã mua sẽ phải tuân theo các quy định về giá vé do hãng hàng không áp dụng cho (các) vé..

- Để hủy chuyến bay của bạn và kích hoạt "Hủy vì bất kỳ lý do gì", Bạn phải liên hệ bộ phận dịch vụ chăm sóc khách hàng của chúng tôi qua điện thoại hoặc trò chuyện (xem phần "Liên hệ chúng tôi" trên trang web).
- Không thể thực hiện hủy cho một phần của chuyến bay. Hủy chuyến trong mục "Hủy vì bất kỳ lý do gì" chỉ áp dụng cho tất cả hành khách và tất cả vé máy bay đã đặt với mục "Hủy vì bất kỳ lý do gì". Tức là nếu Bạn hủy bất kỳ chuyến bay nào trong mục đặt vé, tất cả các chuyến bay trong mục đặt vé sẽ tự động bị hủy cho tất cả hành khách.
- Nếu thực hiện hủy chuyến theo Mục này 8.4., Bạn sẽ được hoàn lại toàn bộ khoản tiền đã thanh toán cho Chúng Tôi đối với yêu cầu đặt vé cho các hành khách có liên quan ngoại trừ chi phí mua "Hủy vì bất kỳ lý do gì". Hơn nữa, bất kể tổng số tiền thanh toán đặt vé ban đầu, bất kỳ khoản hoàn trả nào theo mục "Hủy vì bất kỳ lý do gì", được giới hạn ở tổng số tiền là 2.500 EUR mỗi người.
- "Hủy vì bất kỳ lý do gì" sẽ chỉ đi kèm với (các) vé máy bay đã mua trong cùng một giao dịch đặt vé với "Hủy vì bất kỳ lý do gì". Nếu Bạn đã thêm các sản phẩm, chẳng hạn như túi phụ hoặc chỗ ngồi, sau khi hoàn tất đặt vé ban đầu, chi phí của các sản phẩm bổ sung này sẽ không được hoàn lại theo mục "Hủy vì bất kỳ lý do gì" của đặt vé ban đầu.
- Nếu Bạn đáp ứng các yêu cầu để nhận tiền hoàn lại theo mục "Hủy vì bất kỳ lý do gì", khoản tiền hoàn lại sẽ được xử lý bằng cùng hình thức thanh toán như Bạn đã sử dụng để thanh toán đặt vé. Việc thanh toán tiền hoàn lại sẽ được bắt đầu trong vòng bốn mươi tám (48) giờ kể từ khi nhận được yêu cầu hủy (các) vé máy bay của bạn.

8.4.3. Bằng cách thực hiện quyền hủy (các) vé máy bay của mình theo mục "Hủy vì bất kỳ lý do gì", Bạn và các hành khách đi cùng (tùy từng trường hợp) từ bỏ mọi quyền đối với bất kỳ khoản bồi hoàn trực tiếp nào từ hãng hàng không. Ngoài ra, bằng cách thực hiện quyền được hoàn tiền theo "Hủy vì bất kỳ lý do gì", Bạn sẽ tự động chuyển nhượng quyền của mình đối với khoản hoàn trả bất kỳ theo (các) vé máy bay của bạn trực tiếp từ hãng hàng không cho Chúng tôi.

8.4.4. "Hủy bỏ vì bất kỳ lý do gì" không áp dụng và không thể được sử dụng trong các trường hợp sau:

- a. Nếu trước khi bạn yêu cầu hủy theo mục "Hủy vì bất kỳ lý do gì", Bạn đã hủy, đặt lại hoặc thay đổi (các) chuyến bay theo cách khác với hãng hàng không;
- b. Nếu trước khi yêu cầu hủy theo mục "Hủy vì bất kỳ lý do gì", hãng hàng không đã hủy (các) chuyến bay vì lý do Bất khả kháng. Bất khả kháng được định nghĩa trong tài liệu này là bất kỳ thảm họa không thể lường trước và không thể tránh khỏi làm gián đoạn diễn biến sự kiện dự kiến và ngăn cản hãng hàng không thực hiện nghĩa vụ của mình, bao gồm nhưng không giới hạn bất kỳ và tất cả các thảm họa thiên nhiên và do con người gây ra (ví dụ: bất ổn chính trị, điều kiện thời tiết khắc nghiệt, rủi ro an ninh mạng, đình công, hạn chế lớn trong hoạt động sân bay, dịch bệnh, đại dịch);
- c. Nếu trước khi bạn yêu cầu hủy theo mục "Hủy vì bất kỳ lý do gì", hãng hàng không đã hủy (các) chuyến bay vì các lý do khác ngoài lý do được nêu trong mục b) ở trên và hãng hàng không chưa đổi lịch (các) chuyến bay sang (các) chuyến bay khác hoặc được xác nhận và/hoặc hoàn tiền trực tiếp cho Bạn;
- d. Nếu trước khi bạn yêu cầu hủy theo mục "Hủy vì bất kỳ lý do gì", Bạn đã làm thủ tục chuyến bay với hãng hàng không trên một trong (các) chuyến bay theo lịch trình của mình;
- e. Nếu Bạn không thực hiện tùy chọn hủy bằng cách sử dụng "Hủy vì bất kỳ lý do gì" ít nhất hai mươi bốn (24) giờ trước giờ khởi hành theo lịch trình ban đầu của hành trình chuyến bay của bạn; hoặc
- f. Nếu trước khi bạn yêu cầu hủy theo mục "Hủy vì bất kỳ lý do gì", hãng hàng không đã tuyên bố phá sản và/hoặc đã tạm dừng hoặc đóng cửa các dịch vụ kinh doanh và lữ hành của mình và không còn có thể cung cấp (các) chuyến bay đã mua và (các) dịch vụ du lịch khác.

8.4.5. Chi phí dịch vụ của "Hủy vì bất kỳ lý do gì" không được hoàn lại trừ khi xảy ra một trong các tình huống như được mô tả trong phần 8.4.4. c) hoặc f), khi đó bạn sẽ chỉ được hoàn lại chi phí dịch vụ của "Hủy vì bất kỳ lý do gì".

8.4.6. Các điều khoản của "Hủy vì bất kỳ lý do gì" không nhằm mục đích cấu thành một đề nghị cho một chính sách bảo hiểm hoặc phạm vi bảo hiểm và không cấu thành một hợp đồng bảo hiểm hoặc phạm vi bảo hiểm theo định nghĩa rộng hơn của hợp đồng bảo hiểm và không nên bị hiểu sai như vậy.

9. PHÍ VÀ THANH TOÁN

9.1. Thanh toán

9.1.1. Việc thanh toán Dịch Vụ Du Lịch được xử lý bởi chúng tôi hoặc bởi công ty liên kết thuộc một phần của nhóm công ty chúng tôi (hợp tác với (các) nhà cung cấp dịch vụ

thanh toán của chúng tôi cung cấp chức năng xử lý thanh toán), hoặc bởi Nhà Cung Cấp Dịch Vụ. Tất cả thông tin thanh toán thuộc về khách hàng của chúng tôi được mã hóa trong một máy chủ bảo mật khi chia sẻ với (các) nhà cung cấp dịch vụ thanh toán của chúng tôi.

9.1.2. Tùy thuộc vào tiêu chí đặt vé và các dịch vụ bổ sung, việc thanh toán có thể được chia thành hai giao dịch riêng biệt, một khoản thanh toán từ chúng tôi và một khoản thanh toán từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ. Quý Vị sẽ không bị tính phí nhiều hơn tổng giá trị thực tế được hiển thị trên trang web của chúng tôi. Các biện pháp an ninh tương tự được áp dụng. Trong một số trường hợp, giá và lệ phí từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ có thể không theo đơn vị tiền tệ được hiển thị trên Cổng Thông Tin. Thay vào đó, chúng tôi cung cấp ước tính theo đơn vị tiền tệ mặc định của Cổng Thông Tin. Do đó, khi quý vị đặt trước bằng thẻ tín dụng, số tiền do Nhà Cung Cấp Dịch Vụ tính có thể hơi khác một chút do biến động tiền tệ, chuyển đổi tiền tệ và các khoản phí có thể do nhà cung cấp thẻ áp dụng. Nếu điều đó áp dụng cho trường hợp đặt trước của quý vị, quý vị sẽ được thông báo về điều này trong quá trình đặt trước.

9.1.3. Để chúng tôi có thể xử lý việc thanh toán của quý vị, Quý Vị cần đảm bảo có sẵn đủ số tiền trong tài khoản. Trong trường hợp phát sinh bất kỳ sự cố nào liên quan đến việc xử lý thanh toán của quý vị, Chúng Tôi sẽ thử lại việc xử lý thanh toán của quý vị khi hợp tác với (các) nhà cung cấp dịch vụ thanh toán của chúng tôi. Nếu điều này không dẫn đến việc hoàn thành rút tiền từ Quý Vị, Chúng Tôi sẽ liên lạc với Quý Vị sớm nhất có thể để hướng dẫn về các phương thức thanh toán khác. Nếu Chúng Tôi không nhận được khoản thanh toán của quý vị sau các hướng dẫn tiếp theo đó, khoản tiền chưa thanh toán của quý vị sẽ được chuyển đến công ty thu nợ.

9.2. Gian lận thanh toán

Nếu có lý do để chúng tôi nghi ngờ rằng có hành vi gian lận, Chúng Tôi có quyền từ chối xử lý khoản thanh toán đó. Có thể có yêu cầu chứng minh Tính Hợp Pháp của Thanh Toán nếu nghi ngờ có tội phạm. Tất cả các loại gian lận thanh toán sẽ được báo cáo cho cảnh sát.

9.3. Hoàn tiền

9.3.1. Việc hoàn tiền được xử lý theo Điều Khoản hoặc chính sách của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ. Nếu Quý Vị có quyền được hoàn tiền, khoản tiền hoàn lại của quý vị sẽ được xử lý bằng cách dùng cùng một hình thức thanh toán được sử dụng để chi trả cho việc đặt chỗ. Xin lưu ý rằng giá vé máy bay có chứa các yếu tố khác nhau và không phải tất cả

chúng đều có thể được hoàn lại, vì vậy ngay cả khi Quý Vị đủ điều kiện được hoàn tiền theo các điều Khoản hoặc chính sách của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ, số tiền được hoàn lại có thể không chính xác là tổng giá đã thanh toán cho đặt chỗ của quý vị.

9.3.2. Tất cả các khoản hoàn tiền được Nhà Cung Cấp Dịch Vụ phù hợp thanh toán và Chúng Tôi, hành động với tư cách là bên trung gian, sẽ không có ảnh hưởng gì đối với thời gian Nhà Cung Cấp Dịch Vụ xử lý.

9.3.3. Với tư cách là bên trung gian, Chúng Tôi sẽ chỉ xử lý khoản hoàn tiền thanh toán khi Chúng Tôi đã nhận được khoản tiền đó từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ hiện hành.

9.3.4. Tổng giá đặt vé của quý vị sẽ bao gồm giá của (các) Dịch Vụ Du Lịch, bất kỳ sản phẩm bổ sung nào và phí dịch vụ của chúng tôi. Bất kỳ sản phẩm bổ trợ nào của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ chỉ được hoàn lại trong phạm vi Chúng Tôi đã nhận được số tiền liên quan để đổi lấy từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ. Các sản phẩm bổ sung của chúng tôi thường không được hoàn lại, trừ khi Quý Vị không thể sử dụng những sản phẩm đó do lỗi của chúng tôi.

10. KHIẾU NẠI

10.1. Khiếu nại liên quan đến việc thực hiện các Dịch Vụ Du Lịch

Bất kỳ vấn đề, nhận xét hoặc khiếu nại nào liên quan đến việc thực hiện thực tế các Dịch Vụ Du Lịch phải được giải quyết trực tiếp với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ liên quan (công ty vận hành du lịch, hãng hàng không, công ty bảo hiểm, công ty cho thuê xe, khách sạn) mà quý vị ký hợp đồng đối với Dịch Vụ Du Lịch liên quan. Vui lòng xem mục 11 để biết về quyền lợi của quý vị theo quy định của Liên Minh Châu Âu.

10.2. Khiếu nại liên quan đến dịch vụ của riêng chúng tôi

Nếu Quý Vị có khiếu nại liên quan đến dịch vụ của chúng tôi, vui lòng liên hệ với bộ phận dịch vụ khách hàng của chúng tôi tại đây.

11. QUYỀN CỦA KHÁCH HÀNG THEO QUY ĐỊNH CỦA LIÊN MINH CHÂU ÂU

11.1. Các chuyến bay bị hủy hoặc bị trì hoãn

Nếu quý vị đi du lịch vào hoặc ra khỏi Liên Minh Châu Âu, hoặc trên một hãng vận chuyển của Liên Minh Châu Âu, quý vị có quyền yêu cầu hoàn tiền cho những chi phí mà quý vị có thể xác nhận trực tiếp với hãng hàng không liên quan trong trường hợp chuyến bay của quý vị bị hủy bỏ, trì hoãn hoặc quý vị bị từ chối lên máy bay. [Để biết thêm thông tin về Quy định EC 261/2004, vui lòng nhấp vào đây.](#)

11.2. Trách nhiệm của hãng vận chuyển

Quy định EC (889/2002) quy định về trách nhiệm của hãng vận chuyển hàng không trong trường hợp xảy ra tai nạn. [Có thể tìm thấy Quy Định đó tại đây.](#)

12. TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ

12.1. Quý Vị chấp nhận rằng Chúng Tôi đóng vai trò bên trung gian giữa Quý Vị và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ. Trong mọi trường hợp, chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm pháp lý đối với Dịch Vụ Du Lịch mà Quý Vị đã đặt chỗ với một hoặc nhiều Nhà Cung Cấp Dịch Vụ.

12.2. Nếu Nhà Cung Cấp Dịch Vụ không thể cung cấp Dịch Vụ Du Lịch vì bất kỳ lý do gì, bao gồm nhưng không giới hạn ở các sự kiện hoặc trường hợp bất thường ngoài tầm kiểm soát của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ (trường hợp bất khả kháng) hoặc khi Nhà Cung Cấp Dịch Vụ tuyên bố phá sản, Chúng Tôi chỉ có thể đóng vai trò bên trung gian và hoàn trả khoản thanh toán mà chúng tôi đã nhận được từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ áp dụng.

12.3. Đối với các dịch vụ của riêng chúng tôi, Chúng Tôi chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại do những hạn chế quy định trong các ĐK&ĐK miễn là những giới hạn đó được pháp luật cho phép. Trừ khi Quý Vị bị thương tích cá nhân do các dịch vụ của chúng tôi gây ra hoặc trong trường hợp do sơ suất nghiêm trọng của Chúng Tôi, Chúng Tôi sẽ chỉ chịu trách nhiệm về những thiệt hại trực tiếp mà Quý vị thực sự phải chịu, đã thanh toán hoặc phải chịu do thiếu sót có thể quy cho nghĩa vụ của chúng tôi trong việc thực hiện các dịch vụ của chính chúng tôi.

13. LUẬT ĐIỀU CHỈNH VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

13.1. Luật điều chỉnh

Luật pháp Thụy Điển chỉ áp dụng cho các điều Khoản & Điều Kiện này và hợp đồng giữa Quý Vị và chúng tôi.

Là người tiêu dùng, quý vị sẽ được hưởng lợi từ bất kỳ điều khoản bắt buộc nào của luật pháp tại quốc gia nơi quý vị cư trú. Không điều nào trong các ĐK&ĐK này, kể cả Mục 13.1 này, có thể ảnh hưởng đến quyền của quý vị với tư cách là người tiêu dùng dựa vào các điều khoản bắt buộc của luật pháp địa phương.

13.2. Giải Quyết Tranh Chấp Trực tuyến

Ủy Ban Châu Âu cung cấp nền tảng giải quyết tranh chấp trực tuyến (ODS) dưới phần: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

14. BẢO VỆ DỮ LIỆU

Chúng tôi bảo vệ dữ liệu cá nhân của quý vị một cách chặt chẽ. Quý Vị có thể tìm thông tin chi tiết về việc thu thập, xử lý và sử dụng dữ liệu cá nhân của quý vị trong [Chính Sách Quyền Riêng Tư](#) của chúng tôi.

PHỤ LỤC 1 – PHÍ CHO HỖ TRỢ HÀNH CHÍNH

Phí dịch vụ	377625 VND mỗi hành khách Đối với các yêu cầu tìm một lựa chọn chuyến bay thay thế ngoài lựa chọn đã được hãng hàng không cung cấp, trong trường hợp hãng hàng không thay đổi lịch trình hoặc hủy bỏ (xem phần 3.4).
	1006999 VND mỗi hành khách Đối với các thay đổi hoặc hủy bỏ theo yêu cầu của quý vị, cũng như để được hỗ trợ thủ công như đặt chỗ mới hoặc thêm hành khách (xem phần 3.5).
	1636373 VND mỗi hành khách Chỉ áp dụng cho các yêu cầu hoàn tiền được yêu cầu sau ngày khởi hành ban đầu trong trường hợp không có mặt hoặc không tham gia chuyến bay (xem phần 3.6). <i>*Tất cả giá đã bao gồm VAT</i>

Xin lưu ý rằng bất cứ việc thay đổi và/hoặc hoàn tiền đều phải tuân theo các điều kiện của hãng hàng không và các quy định về giá vé máy bay. Có thể phát sinh phụ phí của các hãng hàng không. Chúng tôi, với tư cách là bên trung gian, không có ảnh hưởng đến việc đó.

Nếu thay đổi mong muốn dẫn đến vé đắt hơn hoặc nếu thay đổi dẫn đến hành khách không còn có quyền hưởng một mức giá đặc biệt, Quý Vị phải tự chịu những chi phí như vậy.

Cập nhật mới nhất: 2024-01-17