

## Các điều khoản và điều kiện sử dụng

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 [www.gotogate.vn](http://www.gotogate.vn) (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 (Gotogate)

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Sweden

E-mail: [info@support.vn.gotogate.com](mailto:info@support.vn.gotogate.com)

Điện Thoại: +852 300 815 83

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 NẠI
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

### 1. PHẠM VI DỊCH VỤ

#### 1.1. Dàn Xếp Các Dịch Vụ Du Lịch

1.1.1. Đối với các dịch vụ về chuyến bay, khách sạn, bảo hiểm và thuê xe được cung cấp trên Cổng Thông Tin (gọi chung là "Dịch Vụ Du Lịch"), Chúng Tôi chỉ hành động trong phạm vi chức năng của mình với tư cách là bên trung gian. 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 là "Nhà Cung Cấp Dịch Vụ").

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 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. Giá dành cho Dịch Vụ Du Lịch thực tế có thể bao gồm tiền hoa hồng cho các dịch vụ mà chúng tôi trả cho việc dàn xếp thỏa thuận giữa quý vị và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ liên quan.

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 dàn xếp Dịch Vụ Du Lịch 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 áp dụng cho việc dàn xếp Dịch Vụ Du Lịch 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 giữa Quý Vị và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ liên quan (Mục 1.1.2), áp dụng các điều khoản và điều kiện chung của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ liên quan (như điều kiện vận chuyển, điều kiện chuyển khoản, điều kiện bảo hiểm hoặc điều kiện tương tự) do Nhà Cung Cấp Dịch Vụ. Các điều khoản và điều kiện chung của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ liên quan sẽ được thông báo cho quý vị trong suốt quá trình đặt chỗ. Do các điều khoản và điều kiện 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 trung gian 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 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 hiện 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 yêu cầu đặt vé trực tuyến, 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 điều khoản nào của hãng hàng không liên quan có quy định khác sẽ chiếm ưu thế hơn so với các thông tin chung được cung cấp trong Mục 3.2.4 này. Do đó, trong từng trường hợp, Quý Vị vui lòng kiểm tra các điều khoản và điều kiện hiện hành của hãng hàng không liên quan trước khi đặt vé.

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

Tất cả thời gian bay được quy định theo 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 liên tục cập nhật 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 chuyến 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. Các vé máy bay có nhiều chặng bay/thứ tự sử dụng**

Vé khứ hồi hoặc vé một chiều của quý vị có thể bao gồm một số chặng bay. 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 dành cho 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 ở 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 quý vị với hãng hàng không hiện hành có thể cho phép họ hủy bỏ hoặc sửa đổi những lần đặt vé của quý vị. Chúng tôi sẽ thông báo cho Quý Vị biết về bất kỳ thay đổi nào khi Chúng Tôi được hãng hàng không thông báo về các thay đổi đó.

**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. Ngoài ra, tất nhiên, quý vị có thể tiếp cận trực tiếp với hãng hàng không liên quan.

**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 (chỉ qua điện thoại). Nếu Quý Vị đã mua dịch vụ Vé Linh Hoạt của chúng tôi, vui lòng xem mục 8.

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.

### **3.6. Không Có Mặt hoặc Không Tham Gia Chuyến Bay**

Quý vị cho phép chúng tôi thay mặt quý vị hủy chuyến bay không sử dụng trong trường hợp không có mặt hoặc không tham gia chuyến bay và thay mặt quý vị yêu cầu hoàn lại tiền nếu có thể từ hãng hàng không. Chúng tôi có quyền nhưng không buộc phải làm như vậy và quyền yêu cầu hoàn lại tiền trực tiếp từ hãng hàng không của quý vị vẫn không bị ảnh hưởng.

## **4. DÀN XẾP ĐẶT PHÒNG KHÁCH SẠN**

Các dịch vụ khách sạn được đặt trước qua Cổng Thông Tin được dàn xếp bởi EAN.com L.P. ("Hotels.com").

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

**Số điện thoại:** (+65) 6415 5539

**Quý Vị có thể truy cập các điều khoản và điều kiện của Hotels.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 Traveljigsaw Limited ("Rentalcars.com").

Tất cả các thắc mắc liên quan đến việc đặt thuê và do đó bất kỳ yêu cầu thay đổi hoặc hủy 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 nhiều dịch vụ riêng lẻ theo mong muốn của Quý Vị (ví dụ: chuyến bay + khách sạn). 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 với cơ quan liên quan (đại sứ quán, lãnh sự quán, v.v.) kỹ 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. 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 đặt lại vé một lần cho một chuyến đi. Sau khi đã xác nhận thay đổi, Vé Linh Hoạt đã được sử dụng hết.
- Trong trường hợp đặt lại vé, chuyến đi phải được hoàn thành trong vòng một năm kể từ ngày đặt vé ban đầu. Chuyến đi mới không được bắt đầu trong vòng 24 giờ kể từ khi có yêu cầu thay đổi.
- Không hoàn tiền đặt vé sau khi dịch vụ Vé Linh Hoạt đã được sử dụng.

**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 trong giờ làm việc thông thường. **Quý Vị có thể tìm thấy số điện thoại của chúng tôi dưới phần "Contact Us - Phone" (Liên Lạc Với Chúng Tôi - Điện Thoại).**

Xin Quý Vị lưu ý rằng chúng tôi giao tiếp bằng tiếng Anh qua điện thoại và email.

**8.1.5.** Việc đặt lại vé chỉ được hoàn thành sau khi Chúng Tôi xác nhận việc đó qua e-mail. 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.** Nếu Quý Vị không tham gia vào một chặng bay trong chuyến đi, tùy chọn đặt lại vé thông qua dịch vụ Vé Linh Hoạt sẽ không còn hợp lệ.

## **8.2. Bảo Hiểm Hủy Yêu Cầu**

**8.2.1.** Phải mua và thanh toán bảo hiểm hủy yêu cầu tại thời điểm đặt chuyến đi. Bảo hiểm này sẽ có hiệu lực khi yêu cầu đặt trước được thực hiện và chấm dứt hiệu lực khi chuyến đi bắt đầu, được tính từ ngày khởi hành ban đầu đã đặt. Tất cả hành khách khi đặt trước phải mua bảo hiểm hủy yêu cầu để bảo hiểm có hiệu lực khi hủy yêu cầu đặt trước.

**8.2.2.** Phải hủy ít nhất hai giờ trước giờ khởi hành để bảo hiểm hủy yêu cầu có hiệu lực. Bảo hiểm hủy yêu cầu sẽ chấm dứt hiệu lực một khi chuyến đi đã bắt đầu. Phải trực tiếp liên lạc với các hãng hàng không, các nhà cung cấp dịch vụ khách sạn hoặc xe thuê đối với các trường hợp hủy ngoài giờ trả lời điện thoại của chúng tôi.

**8.2.3.** Khi một chuyến đi được hủy sau khi trình giấy xác nhận y khoa hợp lệ, toàn bộ chi phí đặt trước sẽ được hoàn trả trừ phí chúng tôi xử lý 50 USD tính trên mỗi người. Chúng tôi sẽ không hoàn trả chi phí bảo hiểm hủy yêu cầu hoặc lệ phí, chi phí trả trước và bất kỳ hợp đồng bảo hiểm nào (ngoài bảo hiểm du lịch). Số tiền tối đa phải trả trong trường hợp hủy có bảo hiểm hủy yêu cầu là 3.000 USD tính trên mỗi người và/hoặc 6.000 USD tính trên mỗi chuyến đi.

**8.2.4.** Các sự cố có thể được hoàn tiền

Tiền sẽ được hoàn trả nếu Quý Vị không thể thực hiện chuyến đi theo kế hoạch do xảy ra các sự cố không lường trước được sau đây:

- Bệnh cấp tính hoặc tai nạn ảnh hưởng đến Quý Vị, người đi cùng quý vị trong cùng yêu cầu đặt trước hoặc một người thân, và Quý Vị được khuyên không nên thực hiện chuyến đi theo kế hoạch theo giấy xác nhận của một bác sĩ khách quan là người điều trị cho Quý Vị.
- Trường hợp tử vong ảnh hưởng đến Quý Vị, người thân hoặc người đi cùng trong cùng yêu cầu đặt trước.

"Người thân" trong ngữ cảnh này có nghĩa là chồng, vợ, con, cháu, anh chị em, cha mẹ, ông bà hoặc cha mẹ kế của người được bảo hiểm, hoặc một người mà người được bảo hiểm sống chung như vợ chồng như thể họ đã kết hôn.

**8.2.5.** Bảo hiểm hủy yêu cầu không bao gồm:

- số tiền thanh toán có thể đã nhận được từ nơi khác, chẳng hạn như bảo hiểm hủy yêu cầu khác hoặc bảo hiểm khác;
- bệnh, tai nạn hoặc thương tật mà Quý Vị biết (Quý Vị được chẩn đoán mắc) khi ký bảo hiểm hủy yêu cầu;
- bệnh mạn tính/nhiễm trùng/rối loạn tâm thần, trừ phi người đó đã hết hẳn các triệu chứng/vấn đề trong sáu tháng vừa qua, tính từ thời điểm đặt trước chuyến đi. Nếu trường hợp hủy liên quan đến các triệu chứng này, chẩn đoán phải được xác nhận bởi bác sĩ chuyên khoa;
- bệnh, tai nạn hoặc ảnh hưởng khác do mang thai hoặc sinh con;
- các biến chứng gây ra bởi rượu, độc chất khác, thuốc giảm đau hoặc thuốc an thần;
- các chi phí phát sinh do bên được bảo hiểm trì hoãn việc hủy chuyến đi;
- mục đích của chuyến đi không còn tồn tại;
- các biến chứng phát sinh từ các thủ thuật và điều trị do cá nhân chọn, chẳng hạn như phẫu thuật thẩm mỹ;
- bất kỳ sự bố trí bổ sung nào cho chuyến đi không được bao gồm trong xác nhận, chẳng hạn như vé sân khấu và các dịch vụ tương tự;
- chứng sợ bay / nỗi sợ đi máy bay.

#### 8.2.6. Chúng tôi yêu cầu gì từ Quý Vị?

Bảo hiểm hủy yêu cầu chỉ áp dụng khi có giấy chứng nhận y khoa hợp lệ. Chúng tôi phải nhận được giấy này trong vòng năm ngày làm việc sau khi hủy. Giấy chứng nhận y khoa phải được điền bởi một bác sĩ khách quan là người điều trị cho Quý Vị, và có tên, thông tin chi tiết liên lạc và con dấu của bác sĩ. Phải gửi kèm bản sao giấy tờ tùy thân của bác sĩ nếu không có con dấu.

#### 8.2.7. Cũng phải bao gồm thông tin sau đây trong giấy chứng nhận y khoa.

- ngày khám
- kết quả khám
- chẩn đoán
- giấy chứng nhận/tài liệu gốc khác có thể là quan trọng để đánh giá yêu cầu bảo hiểm
- thông tin về việc chứng bệnh đó là cấp tính và sẽ không cho phép bệnh nhân đi du lịch

#### Có thể tải về giấy chứng nhận y khoa ở đây

**Để gửi giấy chứng nhận y tế của quý vị, vui lòng bấm vào đây.**

### 8.3. Self-transfer Guarantee (Đảm Bảo Tự Chuyển)

**8.3.1.** Nếu dịch vụ hỗ trợ đảm bảo chuyển tiếp của chúng tôi như được nêu trong mục 8.3 này (sau đây gọi tắt là "**Self-transfer Guarantee**") được bao gồm trong thông tin đặt trước của quý vị, điều này sẽ được nêu rõ trong quá trình đặt trước và xác nhận đặt trước của quý vị.

**8.3.2.** 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.

**8.3.3.** Self-transfer Guarantee 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.

#### **8.3.4. Thông Báo cho Chúng Tôi không quá trễ.**

Nếu Quý Vị muốn sử dụng Self-transfer Guarantee, Quý Vị phải thông báo cho Chúng Tôi không quá trễ qua điện thoại sau khi Quý Vị được thông báo về Thay Đổi. Xem phần mở đầu để biết thông tin liên lạc chi tiết. Nếu Quý Vị thông báo quá trễ cho Chúng Tôi, Quý Vị sẽ không được phép sử dụng Self-transfer Guarantee.

#### **8.3.5. 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:

- (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);
- hoàn lại khoản tiền Quý Vị đã thanh toán cho (các) chuyến bay chưa sử dụng vào thời điểm quý vị đặt trước; hoặc
- (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).

Trong trường hợp Chúng Tôi không thể cung cấp cho Quý Vị (các) chuyến bay hợp lý đến điểm đích cuối cùng của quý vị, chúng tôi có thể giới thiệu Quý Vị đến các sân bay thay thế. Trong trường hợp đó, chúng tôi sẽ chi trả chi phí đưa chở đến sân bay thay thế.

Nếu còn hơn 48 tiếng mới đến thời gian khởi hành ban đầu của chuyến bay bị ảnh hưởng, chúng tôi sẽ quyết định một tùy chọn như được nêu trong 8.3.5. theo quyết định của chúng tôi.

#### **8.3.6. 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. Nếu Chúng Tôi không nhận được câu trả lời của quý vị trong một thời gian hợp lý (trong bất kỳ trường hợp nào không quá 24 giờ) quyền sử dụng Self-transfer Guarantee của quý vị sẽ bị yếu đi.

#### **8.3.7. Bồi Thường Bổ Sung**

Ngoài các quyền của quý vị được quy định chi tiết trong Mục 8.3 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** – 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 tối đa tổng cộng 10 USD mỗi hành khách được Self-transfer Guarantee 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 Self-transfer Guarantee.

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.

## **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.

**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.

## 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 các dịch vụ của riêng chúng tôi

Các khiếu nại liên quan đến các dịch vụ của riêng chúng tôi chỉ được xử lý bằng văn bản và phải được gửi trong vòng hai tháng sau ngày kết thúc chuyến đi của quý vị qua **mẫu đơn khiếu nại có ở đây**.

Mẫu đơn khiếu nại phải được gửi qua đường bưu điện hoặc email thông thường tới địa chỉ sau:

**Địa chỉ bưu điện:** Etraveli AB

**FAO:** Quan Hệ Khách Hàng

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Sweden

**Địa chỉ email:** [customer.relations@support.etraveli.com](mailto:customer.relations@support.etraveli.com)

## 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. Chúng Tôi, trong bất kỳ trường hợp nào, sẽ không chịu trách nhiệm đối với các Dịch Vụ Du Lịch mà Quý Vị đã đặt với một hoặc nhiều Nhà Cung Cấp Dịch Vụ và Chúng Tôi không chịu bất kỳ trách nhiệm pháp lý nào đối với bất kỳ thông tin không chính xác nào hiển thị trên Cổng Thông Tin được Nhà Cung Cấp Dịch Vụ liên quan cung cấp.

**12.2.** Nếu Nhà Cung Cấp Dịch Vụ không thể cung cấp Dịch Vụ Du Lịch vì bất kỳ lý do gì, kể cả trường hợp 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 này và trong phạm vi pháp luật cho phép. Chúng tôi sẽ chỉ chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại trực tiếp mà Quý Vị thực tế phải chịu, trả tiền do nguyên nhân được cho là thiếu sót liên quan đến nghĩa vụ của chúng tôi đối với các dịch vụ của riêng chúng tôi, tối đa tổng số tiền phí đặt vé của quý vị (cho dù là một sự kiện hay một chuỗi kiện kết nối).

**12.4.** Giới hạn trách nhiệm được nêu trong Mục 12.3 cũng được áp dụng đối với những người vi phạm trách nhiệm của người vi lỗi của bên mà Chúng Tôi chịu trách nhiệm theo các quy định pháp luật.

## 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.

Vào ngày: 11 tháng 9 năm 2018