

## **ĐIỀU LỆ**

### **Chương trình Bông Sen Vàng của VIETNAM AIRLINES**

#### **Chương I QUY ĐỊNH CHUNG**

##### **Điều 1. Mục đích**

Quy định các chính sách về quá trình tham gia của Hội viên vào chương trình Bông Sen Vàng nhằm tạo khung pháp lý cơ bản điều chỉnh các mối quan hệ giữa Hội viên của chương trình Bông Sen Vàng với Vietnam Airlines.

##### **Điều 2. Phạm vi điều chỉnh**

Điều chỉnh hoạt động gia nhập, cập nhật thông tin tài khoản, cộng Dặm, cộng Chặng xét hạng, mua Dặm, mua Chặng xét hạng, chuyển nhượng Dặm, chuyển đổi Dặm/Chặng, gia hạn Dặm, khôi phục Dặm hết hạn, mua sổ thẻ Hội viên Bông Sen Vàng đẹp, mua thẻ Hội viên Bông Sen Vàng, trả thưởng, xét hạng thẻ, duy trì, chấm dứt danh hiệu của Hội viên của chương trình Bông Sen Vàng và các chính sách ưu đãi dành cho Hội viên của chương trình Bông Sen Vàng.

##### **Điều 3. Đối tượng**

- 3.1. Hội viên tham gia chương trình Bông Sen Vàng được quy định tại Điều 5.1 Điều lệ này.
- 3.2. Vietnam Airlines.
- 3.3. Các Đối tác của chương trình Bông Sen Vàng.

##### **Điều 4. Giải thích từ ngữ và viết tắt**

Trong Điều lệ này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

- 4.1. VNA: là tên viết tắt của Vietnam Airlines.
- 4.2. Điều lệ BSV: là tên viết tắt của Điều lệ chương trình Bông Sen Vàng của VNA.
- 4.3. Chương trình BSV: là chương trình khách hàng thường xuyên Bông Sen Vàng của VNA, được xây dựng, phát triển trên cơ sở sản phẩm chính của VNA là dịch vụ vận chuyên hành khách, hành lý nhằm góp phần củng cố và phát triển quan hệ bạn hàng lâu dài, bền vững giữa hành khách và VNA.
- 4.4. Đối tác: là doanh nghiệp, tổ chức, đơn vị kinh doanh trong các lĩnh vực vận tải hàng không (Đối tác hàng không) và phi hàng không bao gồm: ngân hàng, tài chính, phân phối dặm, khách sạn, lữ hành, thuê xe ô tô, viễn thông, mua sắm, bảo hiểm, dịch vụ, y tế, giáo dục, văn hóa nghệ thuật, giải trí (Đối tác phi hàng không) mà Chương trình BSV ký kết hợp đồng hợp tác nhằm cung cấp tới Hội viên những lợi ích bổ sung về dịch vụ hoặc kinh tế, tạo điều kiện thuận lợi hoặc tiện nghi cho Hội viên khi đi lại bằng đường hàng không.

- 4.5. Hội viên: là cá nhân đã đăng ký gia nhập Chương trình BSV và được Chương trình BSV gửi thư chúc mừng, thông báo số thẻ.
- 4.6. Hạng thẻ Đăng ký, Bạc, Titan, Vàng, Bạch kim và Triệu Dặm: là danh hiệu Hội viên từ thấp đến cao của Chương trình BSV với các tiêu chuẩn quy định tại Điều 5.3 Điều lệ này. Quyền lợi và ưu đãi Hội viên theo hạng thẻ được đăng tải trên website của VNA.
- 4.7. Kỳ xét hạng: được tính từ tháng hiện tại cộng 12 tháng liền kề trước đó. Thời điểm tính xét nâng hạng thẻ là liên tục tại bất kỳ thời điểm nào trong kỳ xét hạng khi Hội viên đạt được tiêu chí nâng hạng thẻ đều được thực hiện nâng hạng tại thời điểm xét nâng hạng.
- 4.8. Sản phẩm, Dịch vụ của chương trình Bông Sen Vàng (sau đây gọi tắt là “Sản phẩm BSV”): là phạm trù bao gồm các nội dung sau:
  - 4.8.1. Dặm xét hạng/Chặng xét hạng.
  - 4.8.2. Dặm thưởng.
  - 4.8.3. Dịch vụ “Gia hạn Dặm thưởng sắp hết hạn”.
  - 4.8.4. Dịch vụ “Khôi phục Dặm thưởng đã hết hạn”.
  - 4.8.5. Dịch vụ “Cho/Tặng/Chuyển nhượng Dặm thưởng giữa Hội viên”.
  - 4.8.6. Dịch vụ “Chuyển đổi Dặm thưởng sang Dặm xét hạng/Chặng xét hạng”.
  - 4.8.7. Số thẻ Hội viên Bông Sen Vàng đẹp.
- 4.9. Thẻ Hội viên Bông Sen Vàng (Thẻ Hội viên): là phương tiện dùng để nhận biết Hội viên. Mỗi hạng thẻ Hội viên có một thiết kế tương ứng.
- 4.10. Số thẻ Hội viên: là số xác định duy nhất cho từng Hội viên trong hồ sơ Hội viên và được in trên thẻ Hội viên.
- 4.11. Số thẻ Hội viên Bông Sen Vàng đẹp (Số thẻ đẹp): là các số thẻ có cấu trúc hài hòa, mang một ý nghĩa nhất định đối với Hội viên.
- 4.12. Dặm: là đơn vị tính của Chương trình BSV. Dặm được chia làm 2 loại: Dặm xét hạng và Dặm thưởng.
- 4.13. Dặm xét hạng: là Dặm dùng để xác định hạng thẻ Hội viên tại mỗi Kỳ xét hạng.
- 4.14. Dặm thưởng: là Dặm dùng để đổi lấy các phần thưởng từ Chương trình BSV.
- 4.15. Dặm thiện chí: là Dặm thưởng hoặc Dặm xét hạng mà VNA tặng cho Hội viên để cảm ơn, xin lỗi, bồi thường thiện chí trong các trường hợp đặc biệt.
- 4.16. Dặm quyên góp: là Dặm thưởng mà Hội viên đóng góp, ủng hộ vào các chương trình, dự án hoạt động trách nhiệm xã hội được VNA thực hiện hàng năm, phát sinh theo từng giai đoạn với mục tiêu, phạm vi, đối tượng cụ thể. Thông tin chương trình, dự án được công bố trên website của VNA.
- 4.17. Chặng bay xét hạng: là chuyến bay được cộng Dặm xét hạng và dùng để xác định hạng thẻ Hội viên tại mỗi Kỳ xét hạng. Chặng xét hạng chỉ dùng để xét hạng Hội viên, không sử dụng để bay.
- 4.18. Tài khoản Hội viên: là tài khoản được Chương trình BSV cấp cho từng Hội viên, lưu trữ các thông tin cá nhân Hội viên đã khai báo khi gia nhập chương trình, lưu trữ số Dặm tích lũy từ các hoạt động của Hội viên: cộng Dặm, khấu trừ Dặm khi lấy thưởng, khi hết hạn sử dụng hoặc cho tặng Dặm.

- 4.19. Bảng trả thưởng: là bảng quy định số Dặm thưởng mà Hội viên phải khấu trừ để đổi lấy các phần thưởng của Chương trình BSV.
- 4.20. Mật khẩu: là dãy ký tự do Hội viên tự chọn khi đăng ký gia nhập Chương trình BSV. Hội viên có thể thay đổi Mật khẩu bằng cách truy cập vào Tài khoản Hội viên qua website hoặc ứng dụng di động của VNA. Mật khẩu được sử dụng để đảm bảo chỉ Hội viên mới có thể truy cập vào tài khoản.
- 4.21. Thông báo tài khoản: là thông báo định kỳ hàng tháng về những biến động trong tài khoản Hội viên được Chương trình BSV gửi tới Hội viên qua email.
- 4.22. Phòng vé: là các phòng bán vé đặt chỗ của VNA do các Chi nhánh của VNA trong và ngoài nước quản lý.
- 4.23. Danh sách nhận thưởng: là danh sách người nhận thưởng do Hội viên Triệu dặm, Bạch Kim, Vàng và Titan chỉ định.
- 4.24. Chứng nhận cấp thưởng điện tử: là chứng từ do Chương trình BSV phát hành và là căn cứ để các Phòng vé xuất vé thưởng cho Hội viên. Chứng nhận cấp thưởng chỉ có hiệu lực trong vòng 45 ngày kể từ ngày phát hành.
- 4.25. Giấy ủy quyền: là giấy mà Hội viên ủy quyền người thay mặt mình thực hiện các yêu cầu liên quan đến tài khoản Hội viên.
- 4.26. SKT: là các hãng hàng không thuộc liên minh hàng không SkyTeam.
- 4.27. KHTX: khách hàng thường xuyên.
- 4.28. Vé hạng thương gia: là hạng vé đặc biệt với nhiều dịch vụ cao cấp nhất dành cho hành khách như chỗ ngồi, suất ăn trên máy bay, quyền lợi SkyPriority và thêm tiêu chuẩn hành lý miễn cước, được quy định tại website [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com). Vé mua hạng thương gia được cộng dặm với hệ số cao nhất. Hạng thương gia có các hạng đặt chỗ trên VNA là J, C, D, I, O được cộng dặm theo từng nhóm giá hạng thương gia với hệ số được đăng tải trên website của VNA.
- 4.29. Vé hạng phổ thông đặc biệt: là hạng vé với nhiều dịch vụ cao cấp dành cho hành khách như chỗ ngồi, suất ăn trên máy bay, thêm tiêu chuẩn hành lý miễn cước, được quy định tại website [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com). Vé mua hạng phổ thông đặc biệt được cộng dặm với hệ số thấp hơn hạng thương gia, nhưng cao hơn hạng phổ thông. Hạng phổ thông đặc biệt có các hạng đặt chỗ trên VNA là W, Z, U được cộng dặm theo từng nhóm giá hạng phổ thông đặc biệt với hệ số được đăng tải trên website của VNA.
- 4.30. Vé hạng phổ thông: là hạng vé thông thường dành cho hành khách, các hạng đặt chỗ trên VNA là Y, B, M, S, H, K, L, Q, N, R, T, E, G, P, A, X, V. Vé mua hạng phổ thông có hệ số cộng dặm theo từng nhóm giá hạng phổ thông thấp hơn hạng phổ thông đặc biệt được đăng tải trên website của VNA.
- 4.31. Vé ID: là vé miễn giảm cước nhân viên hàng không (Industry Discounted) do Vietnam Airlines xuất, áp dụng cho cán bộ nhân viên của Vietnam Airlines.
- 4.32. Vé AD, QCTT-XTTM-TT và Vé CA: là những loại vé miễn, giảm cước quảng cáo tiếp thị, xúc tiến thương mại, tài trợ do Vietnam Airlines xuất, áp dụng cho khách hàng (cá nhân và tổ chức) là Đối tác của Vietnam Airlines nhằm trực tiếp hoặc gián tiếp phục vụ các hoạt động quảng cáo tiếp thị, xúc tiến thương mại, tài trợ của Vietnam Airlines.

- 4.33. Vùng trả thưởng nội địa Việt Nam 1 bao gồm các chặng bay nội địa Việt Nam có khoảng cách giữa điểm đầu và điểm cuối dưới 400 dặm. Vùng trả thưởng Nội địa Việt Nam 2 bao gồm các chặng bay nội địa Việt Nam có khoảng cách giữa điểm đầu và điểm cuối từ 400 dặm trở lên. (Lấy theo TPM – Ticketed Point Mileage).
- 4.34. Tài khoản gia đình: là tài khoản do một thành viên của gia đình làm chủ tài khoản, trong đó có ít nhất từ 02 thành viên và tối đa 10 thành viên gia đình.

## **Chương II**

### **ĐIỀU LỆ BSV**

#### **Điều 5. Gia nhập, chấp nhận, nâng hạng, duy trì và chấm dứt danh hiệu Hội viên**

##### **5.1. Đối tượng tham gia**

Tất cả các cá nhân từ 02 tuổi trở lên, có quyền công dân, không giới hạn về quốc tịch, có địa chỉ liên lạc thư tín thường xuyên và không trái với luật pháp của nước sở tại.

Hội viên có trách nhiệm đăng ký đúng ngày tháng năm sinh và các thông tin cá nhân khác của mình khi tham gia chương trình.

##### **5.2. Thủ tục gia nhập**

5.2.1. Cá nhân mong muốn trở thành Hội viên của Chương trình BSV có thể truy cập vào website [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com) hoặc ứng dụng di động của VNA và làm theo hướng dẫn để gia nhập Chương trình BSV hoặc có thể đăng ký tại các chi nhánh Vietnam Airlines, trên một số Đối tác hoặc trên kênh khác (nếu có). Tài khoản Hội viên cho trẻ em từ 02 đến dưới 16 tuổi được tạo từ tài khoản của Bố mẹ đẻ/Bố mẹ nuôi/Người giám hộ được pháp luật công nhận.

5.2.2. Mỗi cá nhân chỉ được tạo một tài khoản Hội viên với Chương trình BSV. Cá nhân sau khi gia nhập Chương trình BSV thành công sẽ nhận được thư điện tử chào mừng và thông báo số thẻ Hội viên. Hội viên có trách nhiệm khởi tạo lại mật khẩu truy cập sau khi đăng ký thành công để kích hoạt tài khoản BSV. Hội viên có trách nhiệm bảo mật mật khẩu tài khoản của mình, không được tiết lộ cho người khác.

5.2.3. Cá nhân không được phép tạo tài khoản Hội viên cho người khác mà không được sự ủy quyền hoặc cho phép của người được tạo tài khoản, trừ trường hợp trẻ em (được Bố mẹ đẻ/Bố mẹ nuôi/Người giám hộ được pháp luật công nhận tạo tài khoản Hội viên).

5.2.4. Hội viên có trách nhiệm lưu giữ và thông báo số thẻ BSV mỗi khi sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của VNA và các Đối tác.

5.2.5. Hội viên có trách nhiệm đăng ký đúng địa chỉ liên lạc, địa chỉ email, số điện thoại, căn cước công dân/hộ chiếu của mình khi đăng ký tham gia Chương trình BSV và chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật về các thông tin trên. Hội viên từ 16 tuổi trở lên có trách nhiệm tự thực hiện bổ sung, cập nhật thông tin cá nhân, thông tin liên lạc khi có thay đổi bằng cách truy cập vào tài khoản tại website [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com) hoặc ứng dụng di động của VNA hoặc liên lạc trực tiếp với các Phòng vé của VNA hoặc tổng đài chăm sóc khách hàng của VNA. Mỗi email, mỗi số điện thoại di động chỉ được dùng cho 01 tài khoản BSV, trừ trường hợp Bố mẹ đẻ/Bố mẹ nuôi/Người giám hộ được pháp luật công nhận đăng ký cho trẻ em dưới 16 tuổi.

5.2.6. VNA có thể yêu cầu Hội viên cung cấp thêm những thông tin liên quan khác để phục vụ Hội viên tốt hơn. Theo từng kênh hoặc từng chương trình cụ thể, VNA có thể chủ động đưa ra các yêu cầu cung cấp thông tin khi cá nhân đăng ký tạo tài khoản Hội viên. Yêu cầu cung cấp thông tin tuân thủ quy định về Chính sách bảo mật của VNA đăng tải trên

website [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com).

- 5.3. Tiêu chuẩn xét hạng và thời điểm công nhận danh hiệu, hạng thẻ Hội viên
- 5.3.1. Hội viên hạng thẻ Đăng ký được công nhận khi điền đầy đủ các thông tin trong mẫu đăng ký trên website [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com) hoặc ứng dụng di động của VNA và được VNA thông báo số thẻ Hội viên ngay sau khi đăng ký thành công và qua email.
- 5.3.2. Hội viên hạng thẻ Đăng ký được lên hạng thẻ Bạc sau khi Dặm xét hạng của chuyến bay đầu tiên được cập nhật vào tài khoản Hội viên hoặc sau khi sử dụng sản phẩm, dịch vụ trên Đối tác có tiêu chuẩn nâng hạng thẻ Bạc.
- 5.3.3. Hội viên hạng thẻ Titan được công nhận sau khi tích lũy được trong Kỳ xét hạng ít nhất 15.000 Dặm xét hạng hoặc 18 Chặng xét hạng hoặc sau khi sử dụng sản phẩm, dịch vụ trên Đối tác có tiêu chuẩn nâng hạng thẻ Titan.
- 5.3.4. Hội viên hạng thẻ Vàng được công nhận sau khi tích lũy được trong Kỳ xét hạng ít nhất là 30.000 Dặm xét hạng hoặc 27 Chặng xét hạng hoặc sau khi sử dụng sản phẩm, dịch vụ trên Đối tác có tiêu chuẩn nâng hạng thẻ Vàng.
- 5.3.5. Hội viên hạng thẻ Bạch kim được công nhận sau khi tích lũy được trong Kỳ xét hạng ít nhất là 50.000 Dặm xét hạng hoặc 45 Chặng xét hạng hoặc sau khi sử dụng sản phẩm, dịch vụ trên Đối tác có tiêu chuẩn nâng hạng thẻ Bạch Kim.
- 5.3.6. Hội viên Triệu dặm (Million Milers - MM) là những Hội viên cao cấp có nhiều đóng góp nhất trên các hạng ghế doanh thu của VNA. Hội viên cần đạt từ một (1) triệu dặm xét hạng trở lên (tích lũy trên các chuyến bay do VN khai thác), không bao gồm các loại dặm khuyến mại tính từ ngày Hội viên gia nhập Chương trình BSV và được VNA chấp thuận.
- 5.3.7. Hội viên có thể được nâng hạng Bạc, Titan, Vàng, hoặc Bạch kim theo các thỏa thuận hợp tác giữa Chương trình BSV với các Đối tác phi hàng không được đăng tại website [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com) và được thông báo tới Hội viên trong từng giai đoạn.
- 5.3.8. Danh hiệu Hội viên, Thẻ Hội viên không được phép chuyển nhượng, thừa kế hoặc thế chấp trừ khi được quy định trong một số chương trình bán và được thông báo trên các kênh truyền thông của Chương trình BSV.
- 5.4. Duy trì danh hiệu Hội viên
- 5.4.1. Để duy trì danh hiệu Hội viên, trong mỗi Kỳ xét hạng, Hội viên cần tiếp tục thực hiện các chuyến bay được cộng Dặm xét hạng hoặc sử dụng sản phẩm, dịch vụ của Đối tác cho đủ tiêu chuẩn xét hạng của từng hạng thẻ nêu tại Điều 5.3 trên đây.
- 5.4.2. Tại thời điểm hết hạn thẻ, Hội viên hạng thẻ Titan, Vàng và Bạch kim không đạt tiêu chuẩn duy trì danh hiệu Hội viên sẽ bị giảm xuống hạng thẻ tương ứng với số Dặm/Chặng bay xét hạng đạt được trong Kỳ xét hạng trước đó hoặc bị giảm xuống hạng thẻ Bạc.

- 5.4.3. Hạng thẻ Triệu dặm, Bạc, Đăng ký không có ngày hết hạn ngoại trừ các trường hợp chấm dứt danh hiệu Hội viên quy định tại Điều 5.5 dưới đây.
- 5.4.4. Hội viên nữ được bảo toàn hạng thẻ trường hợp sinh con. Mẹ của em bé có thẻ hạng Bạch Kim, Vàng hoặc Titan bị xuống hạng trong khoảng 1 năm kể từ ngày sinh của em bé sẽ được gia hạn thêm 12 tháng tính từ ngày xuống hạng và được làm tròn đến ngày cuối cùng của tháng thứ 12. Ví dụ: Hội viên sinh em bé vào ngày 15/10/2023, từ ngày 15/10/2023 đến 15/10/2024 nếu thẻ Vàng của Hội viên bị xuống hạng ngày 1/7/2024 thì thẻ Vàng sẽ được gia hạn đến 31/7/2025.
- 5.5. Chấm dứt tài khoản của Hội viên
- Tài khoản của Hội viên bị chấm dứt trong các trường hợp như sau:
- 5.5.1. Hội viên tự nguyện xin chấm dứt tham gia Chương trình BSV.
- 5.5.2. Hội viên qua đời.
- 5.5.3. Tài khoản của Hội viên có các hoạt động, giao dịch vi phạm Điều 12.2 hoặc vi phạm các Điều 5.1, 5.2 và 5.6.2, Điều 6.1.8, Điều 7.9.14, Điều 8.3.2, Điều 8.3.6 tại Chương II - Điều lệ này.
- 5.5.4. Hội viên có những hành động gây thiệt hại về tài chính, dữ liệu, hình ảnh, thương hiệu cho Chương trình BSV, VNA, hoặc các Đối tác, trừ trường hợp không do lỗi của Hội viên.
- 5.5.5. Hội viên có những hành động xúc phạm, hành hung nhân viên của VNA.
- 5.5.6. Hội viên có những hành động đe dọa đến an ninh hàng không.
- 5.5.7. Trong mọi trường hợp, khi tài khoản của Hội viên bị chấm dứt thì toàn bộ số Dặm còn lại trong tài khoản sẽ bị huỷ bỏ, không được chuyển nhượng cho Hội viên khác.
- 5.6. Kiểm tra, kiểm soát Tài khoản Hội viên
- 5.6.1. Tài khoản Hội viên có thể được kiểm tra, kiểm soát tại bất kỳ thời điểm nào mà không cần thông báo trước nhằm đảm bảo thực hiện đúng quy định của Chương trình BSV.
- 5.6.2. Khi Tài khoản Hội viên có dấu hiệu mâu thuẫn hoặc bị nghi ngờ đã vi phạm Điều lệ BSV, Hội viên sẽ tạm thời không được lấy thưởng, cộng Dặm/Chặng bay trong thời gian xác minh:
- Nếu số Dặm/Chặng bay đã cộng được xác định đúng vì lý do gian lận, số Dặm/Chặng bay đã cộng sẽ bị thu hồi, tài khoản Hội viên bị đóng, danh hiệu Hội viên bị chấm dứt.
  - Nếu số Dặm/Chặng bay đã cộng được xác định là do lỗi hệ thống (ví dụ như cài đặt tham số cộng Dặm/Chặng bay không chính xác, dữ liệu cộng dặm của Đối tác báo cáo không chính xác), Chương trình BSV có quyền thu hồi lại số Dặm/Chặng bay đã cộng và có trách nhiệm thông báo tới Hội viên về việc thu hồi số Dặm/Chặng bay đã được cộng do lỗi hệ thống.
  - Nếu số Dặm/Chặng bay đã cộng được xác định là có căn cứ và phù hợp với chứng cứ do VNA thu thập hoặc chứng từ bay do Hội viên cung cấp (quy định tại Điều 5.6.5 Điều lệ này) hoặc hóa đơn sử dụng dịch vụ của

Đối tác phi hàng không, trong thời hạn tối đa 2 ngày làm việc kể từ ngày xác định, tài khoản của Hội viên được mở lại bình thường để cộng Dặm/Chặng bay và lấy thưởng.

- 5.6.3. Trường hợp có hành vi gian lận trong tài khoản Hội viên, thông tin về Hội viên sẽ được thông báo cho các cơ quan chức năng để giải quyết theo quy định của pháp luật.
- 5.6.4. Hội viên được quyền yêu cầu truy vấn các thông tin tài khoản Hội viên của mình như thông tin cá nhân, các hoạt động cộng Dặm/Chặng bay, trả thưởng trong vòng 2 năm trở về trước tính từ ngày VNA nhận được yêu cầu của Hội viên.
- 5.6.5. Hội viên có trách nhiệm lưu giữ chứng từ bay (vé điện tử, thẻ lên máy bay, hóa đơn mua vé), hóa đơn sử dụng dịch vụ của Đối tác phi hàng không để thực hiện xác thực cộng dặm với Trung tâm BSV khi tài khoản Hội viên nghi ngờ có dấu hiệu gian lận cộng Dặm/Chặng bay.

## **Điều 6. Ưu đãi dịch vụ**

### **6.1. Nguyên tắc chung**

- 6.1.1. Các ưu đãi về dịch vụ đối với Hội viên chỉ áp dụng khi Hội viên bay trên các chuyến bay thường lệ của Vietnam Airlines có số hiệu chuyến bay là VN và VNA là hãng khai thác và trên các chuyến bay của các hãng trong SKT. Đối với chuyến bay thuê chuyến, tùy thuộc khả năng cung ứng dịch vụ tại các sân bay.
- 6.1.2. Đối với các chuyến bay có hợp tác giữa VNA với các hãng hàng không khác (số hiệu chuyến bay là VN), Hội viên chỉ được hưởng ưu đãi dịch vụ trên các chuyến bay được quy định trong các hợp đồng hợp tác liên danh/liên doanh và được thông báo trong từng giai đoạn.
- 6.1.3. Mức độ ưu tiên trong việc phục vụ Hội viên và các đối tượng khách khác của VNA được Chương trình BSV thông báo tới Hội viên trên website [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com) và/hoặc thư điện tử trong từng giai đoạn.
- 6.1.4. Hội viên hạng thẻ Bạc, Titan, Vàng, Bạch kim và Triệu dặm được hưởng ưu đãi dịch vụ tương ứng trong thời hạn hiệu lực của thẻ Hội viên.
- 6.1.5. Ngoài các ưu đãi dịch vụ được hưởng trên các chuyến bay của VNA, khi bay trên các hãng trong SKT, các hạng thẻ Hội viên Chương trình BSV nhận được ưu đãi dịch vụ tương ứng với hai hạng Elite và Elite Plus do liên minh SKT quy định tại website [www.skyteam.com](http://www.skyteam.com) (Hạng thẻ Elite Plus có ưu đãi cao hơn hạng thẻ Elite). Các hạng thẻ của Chương trình BSV sẽ tương ứng với hạng Elite và Elite Plus trong SKT như sau:

<b>Hạng thẻ</b>	<b>Hạng thẻ tương ứng trên SKT</b>
Triệu Dặm (Million Miler)	Elite Plus
Bạch kim (Platinum)	Elite Plus
Vàng (Gold)	Elite
Titan (Titanium)	Elite



Bạc (Silver)	Không áp dụng
Đăng Ký (Registration)	Không áp dụng

- 6.1.6. Trong trường hợp chuyến bay bất thường như: huỷ, hoãn, hết chỗ hoặc các lỗi khác của VNA, hành khách sử dụng vé thưởng được phục vụ như hành khách đi bằng vé mua.
- 6.1.7. Trong trường hợp Hội viên có từ hai thẻ Hội viên chương trình KHTX của các hãng hàng không trong và ngoài liên minh SKT (bao gồm cả VNA), Hội viên chỉ được sử dụng duy nhất cùng một thẻ Hội viên chương trình KHTX để tích lũy Dặm/Chặng bay và hưởng các ưu đãi dịch vụ trên 1 chuyến bay.
- 6.1.8. Hội viên có trách nhiệm xuất trình thẻ Hội viên của mình khi đặt chỗ, mua vé, làm thủ tục check in để được hưởng ưu đãi dịch vụ theo hạng thẻ Hội viên. Nghiêm cấm việc dùng thẻ Hội viên của người khác để hưởng ưu đãi.
- 6.2. Cơ cấu ưu đãi dịch vụ
- 6.2.1. Ưu đãi cho Hội viên khi bay trên chuyến bay của VNA: Khi Hội viên bay trên các chuyến bay thường lệ, thuê chuyến của VNA số hiệu chuyến bay là VN và VNA là hãng khai thác, Hội viên sẽ được hưởng những ưu đãi về dịch vụ được đăng tải trên website của VNA.
- 6.2.2. Ưu đãi cho Hội viên khi bay trên SKT: theo tiêu chuẩn chung của liên minh hàng không SKT được thông báo trên website [www.skyteam.com](http://www.skyteam.com).
- 6.2.3. Ưu đãi cho Hội viên khi bay trên các hãng ngoài SKT: được quy định tại các hợp đồng hợp tác giữa VNA với các hãng hàng không khác về phục vụ Hội viên Chương trình BSV và được thông báo tới Hội viên trên website [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com) và/hoặc thư điện tử trong từng giai đoạn.

## **Điều 7. Cộng Dặm thưởng, Dặm xét hạng, Chặng bay xét hạng**

- 7.1. Công thức tính Dặm/Chặng bay xét hạng, Dặm thưởng khi thực hiện chuyến bay:
- 7.1.1. Dặm xét hạng = Chiều dài hành trình bay \* Hệ số cộng dặm xét hạng theo nhóm giá.
- 7.1.2. Chặng bay xét hạng = 1 \* Hệ số cộng Chặng xét hạng.
- 7.1.3. Dặm thưởng = Chiều dài hành trình bay \* Hệ số cộng dặm thưởng theo nhóm giá \* Hệ số cộng dặm thưởng theo hạng thẻ.
- 7.2. Các trường hợp cộng Dặm xét hạng:
- 7.2.1. Mua vé và thực hiện chuyến bay dưới đây:
- Các chuyến bay thường lệ, thuê chuyến do VNA khai thác và tham gia (VN\*/VN).
  - Các chuyến bay của SKT khai thác và tham gia (SKT\*/SKT).
  - Các chuyến bay do SKT khai thác và VNA tham gia (VN\*/SKT).
  - Các chuyến bay do VNA khai thác và SKT tham gia (SKT\*/VN).
  - Các chuyến bay do các hãng hàng không khác khai thác và VNA là hãng

tham gia được thông báo trong từng giai đoạn (VN\*/OV; VN\*/BL; VN\*/K6).

- vi. Các chuyến bay của Pacific Airlines khai thác và tham gia (BL\*/BL).
- vii. Các chuyến bay của một số hãng ngoài SKT mà VNA có hợp tác về chương trình KHTX và được thông báo trong từng giai đoạn.

7.2.2. Sử dụng sản phẩm, dịch vụ trên các Đối tác phi hàng không được quy định trong các hợp đồng hợp tác giữa Chương trình BSV với các Đối tác và được thông báo trong từng giai đoạn.

7.2.3. Tham gia các chương trình bán đặc biệt của VNA.

7.2.4. Mua Dặm xét hạng, mua chuyển đổi Dặm thưởng sang Dặm xét hạng của Chương trình BSV.

### 7.3. Các trường hợp cộng Chặng xét hạng:

7.3.1. Mua vé và thực hiện chuyến bay dưới đây:

- i. Các chuyến bay thường lệ, thuê chuyến do VNA khai thác và tham gia (VN\*/VN).
- ii. Các chuyến bay của SKT khai thác và tham gia (SKT\*/SKT).
- iii. Các chuyến bay do SKT khai thác và VNA tham gia (VN\*/SKT).
- iv. Các chuyến bay do VNA khai thác và SKT tham gia (SKT\*/VN).
- v. Các chuyến bay do các hãng hàng không khác khai thác và VNA là hãng tham gia được thông báo trong từng giai đoạn (VN\*/OV; VN\*/BL; VN\*/K6).
- vi. Các chuyến bay của Pacific Airlines khai thác và tham gia (BL\*/BL).
- vii. Các chuyến bay của một số hãng ngoài SKT mà VNA có hợp tác về chương trình KHTX, và được thông báo trong từng giai đoạn.

7.3.2. Sử dụng sản phẩm, dịch vụ trên các Đối tác phi hàng không được quy định trong các hợp đồng hợp tác giữa Chương trình BSV của VNA với các Đối tác và được thông báo trong từng giai đoạn.

7.3.3. Tham gia các chương trình bán đặc biệt của VNA.

7.3.4. Mua Chặng xét hạng, mua chuyển đổi Dặm thưởng sang Chặng bay xét hạng của Chương trình BSV.

7.3.5. Chặng bay xét hạng chỉ sử dụng để xét hạng thẻ Hội viên và không sử dụng để bay.

### 7.4. Các trường hợp cộng Dặm thưởng

7.4.1. Mua vé và thực hiện chuyến bay dưới đây:

- i. Các chuyến bay thường lệ, thuê chuyến do VNA khai thác và tham gia (VN\*/VN).
- ii. Các chuyến bay thường lệ do các hãng hàng không ngoài SKT khai thác mà VNA là hãng tham gia (VN\*/OAL).
- iii. Các chuyến bay do SKT khai thác và tham gia (SKT\*/SKT).
- iv. Các chuyến bay do SKT khai thác và VNA tham gia (VN\*/SKT).

- v. Các chuyến bay do VNA khai thác và SKT tham gia (SKT\*/VN).
  - vi. Các chuyến bay do các hãng hàng không ngoài SKT khai thác hoặc tham gia được quy định trong hợp đồng song phương về chương trình KHTX với VNA và được thông báo trong từng giai đoạn.
- 7.4.2. Sử dụng sản phẩm, dịch vụ trên các Đối tác phi hàng không (ngân hàng, khách sạn, viễn thông...) được quy định trong các hợp đồng hợp tác giữa Chương trình BSV của VNA với các Đối tác và được thông báo trong từng giai đoạn.
  - 7.4.3. Hưởng theo ưu đãi của từng hạng thẻ Hội viên (Tier bonus) khi thực hiện chuyến bay với VNA, SKT và các hãng hàng không ngoài SKT được quy định trong các hợp đồng hợp tác về chương trình KHTX với VNA được thông báo trong từng giai đoạn.
  - 7.4.4. Tham gia các chương trình bán đặc biệt của VNA và của Đối tác.
  - 7.4.5. Mua Dặm thưởng, mua Dặm xét hạng của Chương trình BSV hoặc nhận chuyển nhượng Dặm thưởng từ Hội viên khác theo quy định của Chương trình BSV.
- 7.5. Các hạng đặt chỗ được tích lũy Dặm thưởng, Dặm xét hạng, Chặng xét hạng:
- 7.5.1. Trên chuyến bay của VNA: Các hạng đặt chỗ của vé mua, vé chuyến bay thuê chuyến (trừ vé AD, vé thưởng BSV, vé thưởng CA, vé QCTT-XTTM-TT).
  - 7.5.2. Trên chuyến bay của các hãng hàng không trong SKT và các hãng hàng không khác: quy định cụ thể trong các hợp đồng hợp tác song phương giữa VNA với các hãng hàng không trong SKT và các hãng hàng không khác được đăng trên website [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com) và thông báo tới Hội viên trong từng giai đoạn mỗi khi ký hợp đồng hợp tác, phụ lục hợp đồng.
  - 7.5.3. Mỗi hạng đặt chỗ sẽ có hệ số cộng Dặm thưởng, Dặm/Chặng xét hạng khác nhau theo nguyên tắc hạng dịch vụ càng cao thì hệ số cộng càng lớn. Chi tiết nhóm giá được cộng và hệ số cộng cho từng nhóm giá được quy định theo Bộ Điều kiện nhóm giá hiện hành của VNA được công bố trên website VNA (BFM) hoặc được cập nhật theo triển khai các chương trình bán của VNA.
- 7.6. Hệ số cộng Dặm thưởng theo hạng thẻ khi thực hiện chuyến bay:
- 7.6.1. Hội viên hạng thẻ Titan được cộng thêm 30% số Dặm thưởng đã tích lũy theo hạng đặt chỗ.
  - 7.6.2. Hội viên hạng thẻ Vàng được cộng thêm 50% số Dặm thưởng đã tích lũy theo hạng đặt chỗ.
  - 7.6.3. Hội viên hạng thẻ Triệu Dặm, Bạch kim được cộng thêm 100% số Dặm thưởng đã tích lũy theo hạng đặt chỗ.
  - 7.6.4. Hệ số cộng Dặm thưởng theo hạng thẻ không áp dụng trên chuyến bay của Garuda Indonesia (GA).
- 7.7. Cộng Dặm thưởng, Dặm xét hạng, Chặng xét hạng trong các trường hợp khác:

- 7.7.1. Hội viên có thể được cộng Dặm thưởng, Dặm xét hạng, Chặng xét hạng vào tài khoản từ các chương trình ưu đãi tặng Dặm thưởng, Dặm xét hạng, Chặng xét hạng, phát triển Hội viên mới do VNA hoặc Đối tác triển khai và được Chương trình BSV thông báo.
- 7.7.2. Hội viên có thể được tặng Dặm thiện chí để cảm ơn Hội viên đã có sự trợ giúp, hợp tác với VNA trong một số trường hợp đặc biệt.
- 7.8. Yêu cầu cộng Dặm/Chặng bổ sung:
- 7.8.1. Hội viên mới gia nhập Chương trình BSV được cộng lại Dặm/Chặng xét hạng và Dặm thưởng cho các chuyến bay đã thực hiện của VNA và Đối tác hàng không với các hạng đặt chỗ được cộng Dặm/Chặng trong vòng 6 tháng trước ngày gia nhập.
- 7.8.2. Hội viên được cộng lại Dặm/Chặng cho các chuyến bay đã thực hiện với VNA trong vòng 12 tháng tính đến thời điểm VNA nhận được yêu cầu của Hội viên hoặc thời điểm Hội viên gửi yêu cầu cộng Dặm/Chặng trực tuyến. Trong trường hợp Hội viên yêu cầu cộng Dặm/Chặng bổ sung tại Phòng vé và các đầu mối giao dịch khác của Chương trình BSV, chứng từ yêu cầu cộng lại Dặm/Chặng bao gồm bản gốc/bản sao thẻ lên tàu và vé điện tử của chuyến bay.
- 7.8.3. Hội viên được cộng lại Dặm/Chặng cho các chuyến bay đã thực hiện trên các hãng hàng không khác trong vòng 6 tháng hoặc 12 tháng (tùy thuộc vào điều khoản trong hợp đồng hợp tác về chương trình KHTX giữa VNA với Đối tác) tính đến thời điểm VNA nhận được yêu cầu của Hội viên hoặc thời điểm Hội viên thực hiện yêu cầu cộng Dặm/Chặng trực tuyến. Trong trường hợp Hội viên yêu cầu cộng Dặm/Chặng bổ sung tại Phòng vé và các đầu mối giao dịch khác của Chương trình BSV, chứng từ yêu cầu cộng lại Dặm/Chặng bao gồm bản gốc/bản sao thẻ lên máy bay và vé điện tử của chuyến bay.
- 7.8.4. Hội viên được cộng lại Dặm cho các sản phẩm, dịch vụ sử dụng trên các Đối tác phi hàng không trong vòng 6 tháng tính đến thời điểm VNA nhận được yêu cầu của Hội viên. Chứng từ yêu cầu cộng lại Dặm bao gồm bản sao kê ngân hàng (đối với Đối tác ngân hàng) hoặc bản sao hóa đơn do Hội viên đứng tên khi mua, sử dụng sản phẩm, dịch vụ (đối với các Đối tác còn lại).
- 7.8.5. Hội viên có trách nhiệm lưu giữ các chứng từ bay (vé điện tử, thẻ lên máy bay) trong thời gian 12 tháng, hóa đơn sử dụng dịch vụ của Đối tác trong thời gian 6 tháng, kể từ ngày thực hiện chuyến bay hoặc ngày sử dụng dịch vụ của Đối tác để thực hiện yêu cầu cộng dặm bổ sung (nếu cộng dặm thiếu) và để xác thực việc cộng dặm khi có yêu cầu của TTBSV hoặc của cơ quan có thẩm quyền.
- 7.9. Các quy định về cộng Dặm thưởng, Dặm xét hạng, Chặng xét hạng
- 7.9.1. Dặm thưởng có thời hạn sử dụng 3 năm kể từ tháng được cộng vào tài khoản Hội viên. Dặm thưởng được cộng vào tài khoản Hội viên kể từ thời điểm Hội viên được VNA công nhận chính thức là Hội viên Triệu Dặm sẽ có thời hạn sử dụng 5 năm kể từ tháng được cộng vào tài khoản Hội viên.

Trường hợp Dặm đã lấy thưởng được hoàn trả theo Điều 8.3.3 và 8.3.4 Điều lệ này: Dặm hoàn đã hết hạn hoặc có thời hạn ít hơn 3 tháng sẽ được gia hạn 3 tháng kể từ thời điểm hoàn dặm. Dặm hoàn có thời hạn sử dụng từ 3 tháng trở lên sẽ được giữ nguyên. Dặm hoàn do chênh lệch giữa hạng ghế trên vé thưởng và hạng ghế thực bay có thời hạn 12 tháng.

Dặm thiện chí có thời hạn sử dụng 12 tháng kể từ tháng được cộng vào tài khoản Hội viên.

Dặm Quyên góp có thời hạn sử dụng 3 năm kể từ tháng được cộng vào tài khoản nhận Dặm quyên góp.

Đối với các chương trình ưu đãi tặng dặm: Thời hạn sử dụng của dặm có thể được quy định riêng đối với từng chương trình.

Hội viên nữ được gia hạn Dặm thưởng trường hợp sinh con. Gói dặm có ngày hết hạn trong vòng 1 năm kể từ ngày sinh của em bé sẽ được gia hạn thêm 12 tháng và được làm tròn đến ngày cuối cùng của tháng thứ 12. (Chỉ gia hạn khi Dặm chưa hết hạn). Ví dụ: Hội viên sinh em bé vào ngày 15/10/2023. Hội viên có 1.000 dặm hết hạn ngày 31/12/2023 sẽ được gia hạn đến 31/12/2024. 2.000 dặm hết hạn 31/3/2024 sẽ được gia hạn đến 31/3/2025.

Dặm không còn giá trị sử dụng và bị trừ khỏi tài khoản của Hội viên vào lúc 0h của ngày liên kế với ngày hiệu lực của dặm (Tính theo giờ Việt Nam). Ví dụ: 1.000 dặm thưởng có thời hạn sử dụng là 30/6/2023, đến 0h ngày 01/7/2023, số dặm này sẽ không còn giá trị sử dụng và sẽ bị trừ khỏi tài khoản của Hội viên.

7.9.2. Dặm xét hạng có giá trị sử dụng trong Kỳ xét hạng.

7.9.3. Chặng xét hạng có giá trị sử dụng trong Kỳ xét hạng.

7.9.4. Hội viên Triệu Dặm được cấp miễn phí thẻ Million Miler 5 năm/lần khi: (i) Hội viên đủ điều kiện xét hạng Hội viên Triệu Dặm; và (ii) hoàn thành cập nhật thông tin nhận thẻ theo thông báo của Chương trình BSV. Sau khi nhận được thẻ, Hội viên có trách nhiệm giữ và bảo quản thẻ Triệu Dặm. Trong vòng 5 năm, nếu Hội viên có nhu cầu in lại thẻ cần đăng ký và nộp phí cấp lại thẻ Hội viên Triệu Dặm với mức phí chưa bao gồm VAT là 9 triệu VND/thẻ/lần (tại Việt Nam) và 400 USD/thẻ/lần (Tại nước ngoài). Thời gian cấp lại thẻ trong vòng 30 ngày kể từ ngày Hội viên đăng ký và nộp phí cấp lại thẻ.

7.9.5. Mỗi Hội viên tham gia Chương trình BSV chỉ được phép có duy nhất một tài khoản để cộng Dặm/Chặng cho bản thân. Trong trường hợp Hội viên của Chương trình BSV đồng thời là Hội viên của một hay nhiều chương trình KHTX của các hãng hàng không khác, Hội viên được quyền và có trách nhiệm lựa chọn duy nhất một tài khoản KHTX để tích lũy Dặm/Chặng cho mỗi chuyến bay. Khi Hội viên yêu cầu cộng Dặm/Chặng vào tài khoản của Chương trình BSV và Dặm/Chặng đã được cộng thì Hội viên không được quyền yêu cầu hủy cộng Dặm/Chặng trong tài khoản của Chương trình BSV để chuyển sang tài khoản khác. Chương trình Bông Sen Vàng không

- chấp nhận cộng Dặm/Chặng bổ sung trường hợp vé và/hoặc thẻ lên tàu đã được cập nhật số thẻ KHTX của hãng hàng không khác.
- 7.9.6. Đối với những chuyến bay được cộng Dặm/Chặng nhưng bị huỷ hoặc chậm chuyến vì các lý do như thời tiết, kỹ thuật, hay các điều kiện bất thường khác mà Hội viên không thực hiện hoặc không thể thực hiện được chuyến bay đó thì không được cộng Dặm/Chặng.
- 7.9.7. Trường hợp Hội viên được chuyển sang các chuyến bay được cộng Dặm/Chặng khác thì Dặm/Chặng sẽ được cộng cho các chuyến bay thực tế đó.
- 7.9.8. Dặm/Chặng sẽ không được cộng cho vé đã bị cấm sử dụng, vé đã hết hạn sử dụng, vé giảm giá đặc biệt, vé AD, vé thưởng BSV, vé CA, vé QCTT-XTTM-TT.
- 7.9.9. Trong trường hợp Hội viên được nâng hạng dịch vụ miễn phí, nâng hạng dịch vụ bằng cách quy đổi Dặm thưởng, nâng hạng dịch vụ bằng quy đổi kết hợp Dặm thưởng và tiền tại sân bay, hoặc theo các chính sách bán khác của VNA (các chương trình Xúc tiến thương mại, Dặm thưởng, Dặm/Chặng xét hạng sẽ chỉ được cộng theo hạng đặt chỗ của vé mua ban đầu (trước nâng hạng dịch vụ).
- 7.9.10. Trường hợp Hội viên bị thay đổi chuyến bay không tự nguyện sang chuyến bay khác và chuyến bay mới không được cộng Dặm/Chặng thì Hội viên sẽ được cộng Dặm/Chặng theo hành trình và hạng đặt chỗ của vé mua ban đầu.
- 7.9.11. Hội viên đi bằng vé mua hạng Nhất, hạng Thương gia hoặc hạng Phổ thông đặc biệt nhưng bị hạ hạng dịch vụ bắt buộc sẽ được hưởng chế độ đền bù theo quy định hiện hành của VNA được quy định tại website [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com) và chỉ được cộng Dặm/Chặng theo hạng đặt chỗ thực bay.
- 7.9.12. Hội viên không được cộng thêm Dặm/Chặng khi mua các dịch vụ bổ trợ như vé hành lý quá cước hoặc trả thêm tiền để mua thêm ghế ngồi cho mình trên chuyến bay.
- 7.9.13. Vé đã mua nhưng chưa hoặc không được sử dụng (đã hoặc chưa được hoàn trả) sẽ chưa hoặc không được cộng Dặm/Chặng.
- 7.9.14. Hội viên không được phép cập nhật số thẻ của Hội viên khác vào mã đặt chỗ (booking) của mình để được cộng Dặm/Chặng, không được phép dùng dữ liệu bay của Hội viên khác để thực hiện cộng Dặm/Chặng bổ sung trực tuyến.

## **Điều 8. Sử dụng Dặm thưởng**

- 8.1. Đối tượng được lấy thưởng
- 8.1.1. Hội viên các hạng thẻ Triệu Dặm, Bạch kim, Vàng, Titan, Bạc, Đăng ký.
- 8.1.2. Người trong Danh sách nhận thưởng được Hội viên Triệu Dặm, Bạch kim, Vàng và Titan chỉ định.
- 8.1.3. Người ngoài Danh sách nhận thưởng được Hội viên Triệu Dặm, Bạch kim và Vàng yêu cầu khi lấy thưởng.

- 8.2. Các loại phần thưởng
- 8.2.1. Vé thưởng: là vé cấp để đi trên VNA hoặc các hãng hàng không Đối tác.
- 8.2.2. Thưởng nâng hạng dịch vụ: là phần thưởng được dùng để nâng lên hạng dịch vụ cao hơn (Phổ thông đặc biệt/Thương gia) trên chuyến bay của VNA từ vé mua hạng Phổ thông/Phổ thông đặc biệt với hạng đặt chỗ được cộng Dặm theo quy định.
- 8.2.3. Thưởng hành lý: là phần thưởng được mang thêm hành lý miễn cước ngoài tiêu chuẩn và chỉ áp dụng trên các chuyến bay do VNA khai thác.
- 8.2.4. Thưởng sử dụng phòng khách Bông Sen: là phần thưởng vào phòng khách Bông Sen dành cho người thân của Hội viên Triệu Dặm, Bạch kim và Vàng.
- 8.2.5. Thưởng trên các Đối tác phi hàng không: là phần thưởng trên các Đối tác phi hàng không của Chương trình BSV.
- 8.2.6. Dùng dặm thưởng kết hợp với tiền để mua vé máy bay, nâng hạng dịch vụ và hành lý quá cước tại sân bay theo triển khai cụ thể trên website của VNA, mua các sản phẩm phi hàng không bằng Dặm và Tiền trên các Đối tác.
- 8.2.7. Dùng dặm thưởng để quyên góp cho các hoạt động xã hội của VNA.
- 8.3. Quy định chung
- 8.3.1. Hội viên được phép lấy thưởng trên cơ sở khấu trừ số Dặm thưởng được tích lũy còn hiệu lực sử dụng trong tài khoản của Hội viên. Dặm được tích lũy trước sẽ được khấu trừ trước.
- 8.3.2. Hội viên không được phép: (i) mua bán các loại phần thưởng BSV; (ii) mua bán Dặm thưởng (trừ trường hợp chuyển nhượng Dặm thưởng theo quy định Chương trình BSV tại Điều 9.4.3 Điều lệ này).
- 8.3.3. Dặm sẽ không được hoàn lại vào tài khoản Hội viên đã lấy thưởng cho phần thưởng chưa sử dụng hay mới sử dụng một phần, ngoại trừ các trường hợp do lỗi của hãng hàng không mà Hội viên không thực hiện được phần thưởng (tuân thủ Điều lệ vận chuyển được công bố trên website [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com) về xử lý chuyến bay bất thường).
- 8.3.4. Chứng nhận cấp thưởng điện tử còn hạn sử dụng được phép truy hoàn lại vào Tài khoản Hội viên đã lấy thưởng với lệ phí bằng 50% số Dặm đã trừ trên Chứng nhận cấp thưởng.
- 8.3.5. Chứng nhận cấp thưởng điện tử còn hạn được phép thay đổi các chi tiết như loại phần thưởng, tên, hành trình và hạng dịch vụ với mức lệ phí như sau:
- i. Yêu cầu cấp thưởng ban đầu dưới 50.000 Dặm: Trừ 3.000 Dặm lệ phí cho 1 lần giao dịch thay đổi.
  - ii. Yêu cầu cấp thưởng ban đầu từ 50.000 Dặm trở lên: Trừ 6.000 Dặm lệ phí cho 1 lần giao dịch thay đổi.

- iii. Nếu Yêu cầu cấp thưởng mới có số Dặm khấu trừ nhiều hơn so với Yêu cầu cấp thưởng ban đầu thì phần Dặm chênh lệch sẽ được trừ thêm vào tài khoản Hội viên đã lấy thưởng.
  - iv. Nếu Yêu cầu cấp thưởng mới có số Dặm khấu trừ ít hơn so với Yêu cầu cấp thưởng ban đầu thì phần Dặm chênh lệch sẽ không được truy hoàn lại vào Tài khoản Hội viên đã lấy thưởng.
- 8.3.6. Chỉ Hội viên mới được lấy thưởng từ tài khoản của mình. Trong trường hợp không trực tiếp lấy phần thưởng, Hội viên được phép ủy quyền cho người khác lấy vé thưởng thay mình. Người được ủy quyền sẽ mang giấy tờ tùy thân của bản thân và của Hội viên, Giấy ủy nhiệm nhận thưởng (theo mẫu đăng tại website [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com)) ra Phòng vé được chỉ định trong Chứng nhận cấp thưởng điện tử để lấy vé. Đối với Hội viên nhỏ hơn 18 tuổi, Bố mẹ đẻ/Bố mẹ nuôi/Người giám hộ được pháp luật công nhận được phép lấy thưởng hộ mà không cần Giấy ủy nhiệm nhận thưởng.
- 8.3.7. Danh sách nhận thưởng không được hủy bớt nhưng được bổ sung và thay đổi. Hội viên Triệu Dặm, Bạch Kim, Vàng: Được bổ sung khi Hội viên chưa chỉ định đủ 10 người và được thay đổi miễn phí 2 người trong 1 năm dương lịch (01/01 đến 31/12). Hội viên Titan: Được bổ sung khi Hội viên chưa chỉ định đủ 5 người và được thay đổi miễn phí 1 người trong 1 năm dương lịch (01/01 đến 31/12).
- 8.3.8. Việc lấy thưởng từ tài khoản của trẻ em dưới 16 tuổi được thực hiện bởi Bố mẹ đẻ/Bố mẹ nuôi/Người giám hộ được pháp luật công nhận (Chủ hộ của tài khoản gia đình).
- 8.3.9. Dặm còn lại trong tài khoản của Hội viên qua đời được gộp với dặm của các thành viên theo yêu cầu của gia đình và được sử dụng theo quy định của Tài khoản gia đình.
- 8.4. Vé thưởng
- 8.4.1. Các chuyến bay được lấy thưởng
- i. Vé thưởng được áp dụng trên các chuyến bay của VNA khai thác và tham gia (VN\*/VN).
  - ii. Các chuyến bay VNA mua chỗ cứng trên các hãng hàng không khác (VN\*2000-VN\*2999).
  - iii. Chuyến bay của các hãng hàng không trong SKT và ngoài SKT mà VNA có hợp tác về chương trình KHTX được thông báo trong từng giai đoạn.
  - iv. Vé thưởng được áp dụng trên các chuyến bay của Công ty bay dịch vụ hàng không (OV) khai thác và VNA là hãng tham gia (VN\*/OV).
  - v. Vé thưởng được áp dụng trên các chuyến bay của Công ty cổ phần hàng không Pacific Airlines (BL) khai thác và VNA là hãng tham gia (VN\*/BL) được thông báo trong từng giai đoạn.
- 8.4.2. Thời hạn sử dụng của vé thưởng
- i. Vé thưởng có thời hạn 1 năm kể từ ngày khởi hành chặng bay đầu tiên ghi trên vé trong các trường hợp dưới đây. Đối với vé hoàn toàn chưa sử dụng, việc thay đổi ngày bay (Revalidate/Exchange) phải được thực hiện trong vòng 1 năm kể từ ngày xuất vé, hiệu lực vận chuyển được phép áp



- dụng đến ngày hiệu lực của vé gốc.
- ii. Vé thưởng có hành trình trên chuyến bay của VNA bao gồm các chuyến bay do VNA khai thác hoặc các chuyến bay có số hiệu trong khoảng từ VN\*2000 đến VN\*2999, từ VN\*6000 đến VN\*6999 và từ VN\*8000 đến VN\*8999.
  - iii. Vé thưởng có các hành trình kết hợp các chuyến bay của VNA và SKT.
  - iv. Vé thưởng có thời hạn 1 năm kể từ ngày xuất vé trong các trường hợp dưới đây:
    - a. Vé thưởng có hành trình hoàn toàn trên SKT.
    - b. Vé thưởng có hành trình hoàn toàn trên chuyến bay do các hãng hàng không có thỏa thuận hợp tác về chương trình KHTX khai thác.
    - c. Vé thưởng có hành trình kết hợp các chuyến bay của VNA và các chuyến bay do các hãng hàng không ngoài SKT có thỏa thuận hợp tác về chương trình KHTX.

#### 8.4.3. Các quy định sử dụng vé thưởng

- i. Hội viên được phép lấy vé thưởng khi hạng đặt chỗ trả thưởng còn mở bán. Vé thưởng phải được đặt chỗ và được xác nhận có chỗ. Hạng đặt chỗ trả thưởng trên VNA được đăng tải trên website của VNA. Hạng đặt chỗ vé thưởng trên các hãng hàng không Đối tác được thông báo trong từng giai đoạn.
- ii. Trường hợp Hội viên yêu cầu vé thưởng cho trẻ em (CHD) từ 02 đến dưới 12 tuổi (tính theo ngày thực hiện chuyến bay) thì mức Dặm khấu trừ tương đương với mức Dặm khấu trừ của vé thưởng dành cho người lớn.
- iii. Hội viên hạng thẻ Triệu Dặm, Bạch kim, Vàng và Titan được lấy vé thưởng cho trẻ em dưới 2 tuổi (INF), tính theo ngày bay chặng đầu tiên và có tên trong Danh sách nhận thưởng đi cùng với vé thưởng người lớn khác. Số Dặm khấu trừ cho trẻ em dưới 2 tuổi bằng 10% số Dặm lấy thưởng của người lớn. Mã đặt chỗ cho vé thưởng trẻ em dưới 2 tuổi cần được đặt trong cùng mã đặt chỗ vé thưởng của người lớn đi cùng.
- iv. Vé thưởng cho trẻ em dưới 2 tuổi có các hành trình trên các chuyến bay của VNA và Đối tác hàng không: Nếu trẻ em dưới 2 tuổi sử dụng vé thưởng sẽ tròn 2 tuổi trên các chặng bay của Đối tác hàng không thì áp dụng mức khấu trừ Dặm của vé thưởng cho trẻ em (CHD) trên các chặng bay này.
- v. Số Dặm khấu trừ lấy thưởng được căn cứ vào hãng khai thác, hạng dịch vụ, hành trình, mùa (cao điểm, thấp điểm của đường bay), vùng trả thưởng và đối tượng lấy thưởng. Mức khấu trừ Dặm áp dụng cho Hội viên và người thân trong Danh sách nhận thưởng đã chỉ định được đăng tải trên website của VNA.
- vi. Hội viên hạng thẻ Triệu Dặm, Bạch kim và Vàng lấy thưởng cho người ngoài Danh sách nhận thưởng đã chỉ định, số Dặm khấu trừ sẽ được tính thêm 20% so với mức quy định tại Bảng trả thưởng.
- vii. Hành trình lấy thưởng có chặng bay chỉ trên VNA sẽ áp dụng Bảng trả thưởng của VNA. Hành trình lấy thưởng có các chặng bay trên các hãng hàng không khác áp dụng theo Bảng trả thưởng trên các hãng hàng

- không khác mà VNA có hợp tác về chương trình KHTX. Đối với hành trình có chặng bay kết hợp giữa VNA và các hãng hàng không khác, mức khấu trừ Dặm của chặng bay trên hãng hàng không nào thì áp dụng theo Bảng trả thưởng tương ứng.
- viii. Hành trình lấy thưởng có chặng bay trên các hãng hàng không ngoài SKT mà VNA có hợp tác về chương trình KHTX phải đặt riêng, không được phép kết hợp với chặng bay của VNA, hoặc với chặng bay của SKT trên cùng một vé thưởng. Số Dặm khấu trừ sẽ áp dụng Bảng trả thưởng dành cho những hành trình trên SKT và các hãng hàng không khác.
  - ix. Hành trình trả thưởng là hành trình có một hoặc nhiều chặng bay. Cách tính Dặm khấu trừ cho một chặng bay dựa vào Bảng trả thưởng theo điểm đầu và điểm cuối.
  - x. Hành trình trả thưởng quốc tế có nối chuyến một điểm nội địa Việt Nam trong vòng 24 tiếng:
    - a. Trừ Dặm theo chặng quốc tế nếu 2 chặng cùng hạng dịch vụ hoặc chặng quốc tế có hạng dịch vụ cao hơn.
    - b. Trừ Dặm theo phương pháp cộng chặng nếu chặng nội địa có hạng dịch vụ cao hơn chặng quốc tế.
  - xi. Hội viên có thể lấy thưởng trực tuyến (ít nhất 6 tiếng trước chuyến bay) hoặc tại các Phòng vé. Trong trường hợp lấy thưởng tại Phòng vé, Hội viên phải gửi Yêu cầu cấp thưởng trước ngày bay ít nhất 2 ngày làm việc với Hội viên hạng thẻ Triệu dặm, Bạch kim và Vàng hoặc 3 ngày làm việc với Hội viên hạng thẻ Titan, Bạc và Đăng ký.
  - xii. Vé thưởng không được chuyển đổi hãng vận chuyển, thay đổi hành trình, gia hạn hiệu lực, chuyển nhượng sang người khác nhưng được phép thay đổi chuyến bay, ngày bay, giờ bay miễn phí trong trường hợp chuyến bay còn chỗ trống tương ứng (lưu ý các hạn chế về mùa cao điểm được đăng tại website [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com)). Hội viên phải trả phí bỏ chuyến (No show fee) và thuế/phí/phụ thu phát sinh của vé thưởng (nếu có). Hội viên có thể tra cứu các loại thuế/phí của vé thưởng trên website [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com) hoặc liên hệ các Phòng vé của VNA hoặc tổng đài chăm sóc khách hàng của VNA.
  - xiii. Trong trường hợp Hội viên muốn đổi ngày bay của vé thưởng hành trình quốc tế thì được phép đổi sang chuyến bay vòng qua điểm nối chuyến (transit) Hà Nội hoặc Đà Nẵng hoặc Tp. Hồ Chí Minh và ngược lại. Hội viên trả phí đổi vé (nếu có) và chênh lệch thuế/phí/dặm giữa vé mới và vé cũ.
  - xiv. Hội viên khi sử dụng vé thưởng được đăng ký các loại dịch vụ đặc biệt mà VNA và Đối tác hàng không có phục vụ trên chuyến bay nhưng phải thanh toán các loại phí dịch vụ đặc biệt này theo các quy định hiện hành áp dụng đối với vé mua của VNA tại website [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com) hoặc của Đối tác hàng không tại các website của các hãng hàng không Đối tác.
  - xv. Vé thưởng hợp lệ chưa sử dụng, còn hiệu lực chi hoàn (tối đa 13 tháng kể từ ngày xuất vé gốc) được phép hoàn các khoản phí, lệ phí và phụ thu (trừ phí dịch vụ xuất vé, phí hệ thống nếu có) và không phải trả lệ phí

hoàn vé. Tuy nhiên, Hội viên không được hoàn lại Dặm đã khấu trừ nếu có và phải trả phí bỏ chỗ (No-show fee) nếu có.

- xvi. Vé thường còn hiệu lực vận chuyển được thay đổi hạng dịch vụ, phải trả chênh lệch thuế, phí nếu có và chịu phí xuất vé. Chênh lệch Dặm do thay đổi hạng dịch vụ được khấu trừ Dặm như sau:
  - a. Nếu Yêu cầu cấp thường mới có số Dặm khấu trừ nhiều hơn so với Yêu cầu cấp thường cũ thì phần Dặm chênh lệch sẽ được trừ thêm vào tài khoản đã lấy thưởng.
  - b. Nếu Yêu cầu cấp thường mới có số Dặm khấu trừ ít hơn so với Yêu cầu cấp thường cũ thì phần Dặm chênh lệch sẽ không được truy hoàn lại vào tài khoản đã lấy thưởng.
- xvii. Các điều kiện được áp dụng khi lấy thưởng, thay đổi đặt chỗ trong các giai đoạn cao điểm:
  - a. Có thể đổi ngày bay cho vé thường nếu còn chỗ đồng thời phải trả chênh lệch Dặm thực tế (bằng Dặm lấy thưởng mới trừ đi Dặm đã trừ để lấy thưởng) nếu đổi ngày bay vào giai đoạn cao điểm theo Bảng trả thưởng đang áp dụng và thu phí bỏ chỗ (No-show fee) nếu có. Vé thường có ngày bay thuộc giai đoạn cao điểm có thể đổi sang vé thường có ngày bay thuộc giai đoạn thấp điểm nhưng không được hoàn lại dặm chênh lệch.
  - b. Hội viên không được phép sử dụng vé thường để đi trong giai đoạn cao điểm (được đăng tại website [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com)) mà không có xác nhận đặt chỗ trước.
  - c. Hội viên phải thanh toán các khoản phí khi thay đổi chuyến bay, ngày bay, giờ bay trong giai đoạn cao điểm (nếu có).

#### 8.5. Thưởng nâng hạng dịch vụ

- 8.5.1. Thưởng nâng hạng dịch vụ được áp dụng trên các chuyến bay của VNA khai thác và tham gia (VN\*/VN); các chuyến bay VNA mua chỗ cứng trên các hãng hàng không khác nếu VNA có mua chỗ cứng trên khoang dịch vụ thương gia, phổ thông đặc biệt (VN\*2000-VN\*2999); Trong trường hợp vé mua có sự tham gia của hãng khác, thưởng nâng hạng dịch vụ chỉ áp dụng trên các chuyến bay của VNA khai thác.
- 8.5.2. Thưởng nâng hạng dịch vụ chỉ áp dụng đối với vé, chứng từ điện tử đa mục đích (viết tắt là EMD) do Vietnam Airlines xuất (Số vé/EMD bắt đầu bằng cụm số 738...).
- 8.5.3. Trường hợp Hội viên yêu cầu lấy thưởng nâng hạng dịch vụ cho trẻ em (CHD) từ 02 đến dưới 12 tuổi (tính theo ngày thực hiện chuyến bay) thì mức Dặm khấu trừ tương đương với mức Dặm khấu trừ của thưởng nâng hạng dịch vụ dành cho người lớn.
- 8.5.4. Hội viên hạng thẻ Triệu Dặm, Bạch kim, Vàng và Titan được lấy thưởng nâng hạng dịch vụ cho trẻ em dưới 2 tuổi (INF), tính theo ngày bay chặng đầu tiên và có tên trong Danh sách nhận thưởng đi cùng với vé thường hoặc thưởng nâng hạng dịch vụ người lớn khác. Số Dặm khấu trừ cho trẻ em dưới 2 tuổi bằng 10% số Dặm lấy thưởng của người lớn. Mã đặt chỗ cho vé thường nâng hạng dịch vụ cho trẻ em dưới 2 tuổi cần được đặt trong cùng mã đặt chỗ vé nâng hạng dịch vụ của người lớn đi cùng.

- 8.5.5. Số Dặm khấu trừ lấy thưởng được căn cứ vào hãng khai thác, hạng dịch vụ, hành trình, mùa (cao điểm, thấp điểm của đường bay), vùng trả thưởng và đối tượng lấy thưởng. Mức khấu trừ Dặm áp dụng cho Hội viên và người thân trong Danh sách nhận thưởng đã chỉ định được đăng tải trên website của VNA .
- 8.5.6. Hội viên hạng thẻ Triệu Dặm, Bạch kim và Vàng lấy thưởng cho người ngoài Danh sách nhận thưởng đã chỉ định, số Dặm khấu trừ sẽ được tính thêm 20% so với mức quy định tại Bảng trả thưởng.
- 8.5.7. Hành trình trả thưởng là hành trình có một hoặc nhiều chặng bay. Cách tính Dặm khấu trừ cho một chặng bay dựa vào Bảng trả thưởng theo điểm đầu và điểm cuối.
- i. Hành trình trả thưởng quốc tế có nối chuyên một chặng nội địa Việt Nam trong vòng 24 tiếng:
- a. Trừ Dặm theo chặng quốc tế nếu 2 chặng cùng hạng dịch vụ hoặc chặng quốc tế có hạng dịch vụ cao hơn.
- b. Trừ Dặm theo phương pháp cộng chặng nếu chặng nội địa có hạng dịch vụ cao hơn chặng quốc tế.
- ii. Thưởng nâng hạng dịch vụ trên cùng chuyến bay ban đầu không thu phí thay đổi đặt chỗ theo điều kiện giá. Hội viên phải trả chênh lệch phí dịch vụ xuất vé và thuế/phí/lệ phí phát sinh nếu có.
- iii. Thưởng nâng hạng dịch vụ phải tuân thủ các điều kiện hạn chế của vé mua ban đầu. Trong trường hợp vé mua ban đầu được phép gia hạn, thay đổi hành trình, vé thưởng nâng hạng dịch vụ cũng được gia hạn, thay đổi hành trình tương ứng. Khi thay đổi hành trình cho vé thưởng nâng hạng dịch vụ Hội viên sẽ bị khấu trừ Dặm chênh lệch nếu số Dặm cho hành trình mới nhiều hơn số Dặm yêu cầu ở hành trình ban đầu. Nếu số Dặm khấu trừ cho hành trình mới ít hơn so với hành trình ban đầu thì phần Dặm chênh lệch không được truy hoàn lại vào Tài khoản Hội viên.
- iv. Thưởng nâng hạng dịch vụ có thời hạn hiệu lực trùng với vé mua và là phần không thể tách rời của vé mua.
- v. Chứng nhận cấp thưởng nâng hạng dịch vụ sẽ không làm thay đổi các hạn chế đang áp dụng cho vé mua dùng để nâng hạng. Khi vé mua hết hạn hoặc đã chi hoàn, Chứng nhận cấp thưởng nâng hạng dịch vụ không còn giá trị sử dụng để nâng hạng cho những vé mua khác.
- 8.6. Thưởng hành lý
- 8.6.1. Thưởng hành lý có hiệu lực thời hạn sử dụng tương ứng với vé mua đi kèm.
- 8.6.2. Số Dặm khấu trừ lấy thưởng hành lý được đăng tải trên website của VNA .
- 8.6.3. Hội viên hạng thẻ Triệu Dặm, Bạch kim và Vàng lấy thưởng cho người ngoài Danh sách nhận thưởng đã chỉ định, số Dặm khấu trừ sẽ được tính thêm 20% so với mức quy định tại Bảng trả thưởng.
- 8.7. Thưởng phòng khách Bông Sen
- Thưởng sử dụng phòng khách Bông Sen áp dụng:

- 8.7.1. Cho 3 người thân trong danh sách nhận thưởng và đi cùng chuyến bay với Hội viên Triệu Dặm.
  - 8.7.2. Cho 1 người thân trong danh sách nhận thưởng và đi cùng chuyến bay với Hội viên Bạch kim hoặc Vàng.
  - 8.7.3. Trên các chuyến bay do VNA khai thác với số hiệu chuyến bay là VN.
  - 8.7.4. Tại các phòng khách Bông Sen **trên lãnh thổ Việt Nam.**
  - 8.7.5. Trong trường hợp lấy thưởng phòng khách Bông Sen cho 1 người thân ngoài danh sách nhận thưởng của Hội viên Triệu Dặm, Bạch kim hoặc Vàng thì số Dặm khấu trừ sẽ tính thêm 20% so với mức quy định tại Bảng trả thưởng.
- 8.8. Thưởng trên các Đối tác phi hàng không
- Thưởng trên Đối tác phi hàng không được quy định trong các hợp đồng song phương giữa VNA và các Đối tác phi hàng không và được đăng tại website [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com) và thông báo đến Hội viên trước ít nhất 01 ngày có hiệu lực áp dụng.
- Các phần thưởng trên Đối tác phi hàng không đã chấm dứt hợp đồng hợp tác sẽ được đăng tại [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com) và thông báo tới Hội viên ít nhất trước 01 ngày có hiệu lực áp dụng.
- 8.9. Sử dụng Dặm kết hợp Tiền để mua vé máy bay, các sản phẩm phi hàng không:
- 8.9.1. Hội viên có thể kết hợp Dặm và Tiền để: (i) mua vé máy bay trên các chuyến bay của VNA; (ii) mua các sản phẩm phi hàng không trên VNA.
  - 8.9.2. Việc mua vé máy bay kết hợp Dặm và Tiền từ tài khoản của trẻ em dưới 16 tuổi được thực hiện bởi Bố mẹ đẻ/Bố mẹ nuôi/Người giám hộ được pháp luật công nhận (Chủ hộ của tài khoản gia đình).
  - 8.9.3. Số Dặm tối thiểu để sử dụng sản phẩm Dặm và Tiền là 2.500 dặm/1 chiều tính giá/ khách. Ví dụ: Hội viên mua 1 vé khứ hồi/đa chặng (từ 2 chặng bay trở lên) sẽ cần tối thiểu từ 5.000 dặm.
  - 8.9.4. Hội viên có thể sử dụng Dặm để thanh toán một phần hoặc toàn bộ giá trị của vé nhưng không được dùng dặm để thanh toán cho các khoản thuế, phí và các khoản phụ thu.
  - 8.9.5. Hội viên được cộng Dặm/Chặng theo quy định cộng Dặm/Chặng của Chương trình BSV được đăng trên website [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com).
  - 8.9.6. Trường hợp hoàn vé, Hội viên không được hoàn lại số Dặm đã sử dụng để mua vé bằng Dặm và Tiền.
  - 8.9.7. Trường hợp hoàn vé không tự nguyện (involuntary), Hội viên được hoàn lại số Dặm đã sử dụng để mua vé bằng Dặm và Tiền, tuân thủ nguyên tắc xử lý vé tại Điều 10.2 của Điều lệ vận chuyển được đăng trên website [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com), không bao gồm các trường hợp phần thưởng bị hủy bỏ vì các lý do bất khả kháng theo quy định của pháp luật.

- 8.9.8. Hội viên có thể mua vé máy bay theo hình thức Dặm và Tiền cho người đi cùng với điều kiện người đi cùng phải được đặt chung mã đặt chỗ với Hội viên.
- 8.9.9. Giá trị của dặm thanh toán theo hình thức Dặm và Tiền được công bố trên website hoặc ứng dụng di động của VNA tại thời điểm Hội viên thực hiện giao dịch.

## **Điều 9. Sản phẩm Bông Sen Vàng**

### 9.1. Đối tượng áp dụng

- 9.1.1. Hội viên thiếu Dặm xét hạng, Chặng xét hạng có nhu cầu mua Dặm/Chặng xét hạng hoặc chuyển đổi từ Dặm thưởng sang Dặm/Chặng xét hạng để nâng hạng thẻ hoặc duy trì hạng thẻ.
- 9.1.2. Hội viên thiếu Dặm thưởng có nhu cầu mua hoặc nhận chuyển nhượng Dặm để lấy các phần thưởng của Chương trình BSV.
- 9.1.3. Khách hàng chưa phải là Hội viên muốn mua thẻ để hưởng ưu đãi ngay.
- 9.1.4. Tổ chức hoặc cá nhân mua Sản phẩm BSV để tặng người quen, khách hàng, đối tác.
- 9.1.5. Hội viên có Dặm thưởng đã hết hạn hoặc sắp hết hạn muốn gia hạn hoặc khôi phục để lấy thưởng.

### 9.2. Phạm vi áp dụng:

- 9.2.1. Tổ chức hoặc cá nhân có thể mua tại phòng vé của Vietnam Airlines, Đối tác của chương trình BSV.
- 9.2.2. Tổ chức hoặc cá nhân có thể mua trực tuyến trên website hoặc ứng dụng di động của VNA.

### 9.3. Các quy định chung

- 9.3.1. Hội viên được mua Sản phẩm BSV từ Chương trình BSV.
- 9.3.2. Khách hàng là Hội viên hoặc chưa là Hội viên mua Sản phẩm BSV để dùng cho bản thân (cần đăng ký trở thành Hội viên Bông Sen Vàng) hoặc để làm quà tặng cho cá nhân/tổ chức khác.
- 9.3.3. Sản phẩm BSV được mua theo gói với mức giá được đăng tải trên website của VNA.
- 9.3.4. Sản phẩm BSV đã mua không được hoàn lại.

### 9.4. Nội dung các Sản phẩm BSV:

#### 9.4.1. Mua Dặm/Chặng xét hạng

- i. Dặm/Chặng xét hạng có thể mua cho kỳ xét hạng hiện tại hoặc Kỳ xét hạng quá khứ theo phương pháp xét hạng quay vòng (rolling).
- ii. Số Dặm/Chặng xét hạng còn thiếu để mua nâng hạng hoặc duy trì hạng thẻ được tính dựa trên chênh lệch giữa số Dặm/Chặng xét hạng tiêu chuẩn với số Dặm/Chặng xét hạng đã tích lũy được trong Kỳ xét hạng.

Ví dụ mua Dặm/Chặng xét hạng để duy trì hạng thẻ cho kỳ xét hạng hiện tại: Ngày 15/01/2024, Hội viên hạng thẻ Vàng muốn mua Dặm/Chặng xét hạng để duy trì hạng thẻ Vàng sẽ hết hạn vào ngày 31/01/2024. Số Dặm/Chặng xét hạng thiếu phải mua được tính cho kỳ xét hạng của thẻ (từ 01/01/2023 đến 31/01/2024). Hạng thẻ Vàng có hiệu lực từ ngày gia

hạn đến ngày 28/02/2025.

Ví dụ mua Dặm/Chặng xét hạng để duy trì hạng thẻ cho kỳ xét hạng quá khứ: Ngày 15/01/2024, Hội viên hạng thẻ Titan muốn mua Dặm/Chặng xét hạng để duy trì hạng thẻ Vàng đã hết hạn vào 31/12/2023. Số Dặm/Chặng xét hạng thiếu phải mua được tính cho kỳ xét hạng của thẻ (01/12/2022 đến 31/12/2023). Hạng thẻ Vàng có hiệu lực từ ngày nâng hạng đến ngày 31/01/2025.

Ví dụ mua Dặm/Chặng xét hạng để duy trì hạng thẻ cho kỳ xét hạng tương lai: Ngày 15/01/2024, Hội viên hạng Vàng muốn mua Dặm/Chặng xét hạng để duy trì hạng thẻ Vàng sẽ hết hạn vào 29/02/2024. Số Dặm/Chặng xét hạng thiếu phải mua được tính cho kỳ xét hạng của thẻ (01/02/2023 đến 29/02/2024). Hạng thẻ Vàng có hiệu lực từ ngày gia hạn đến ngày 31/03/2025.

- iii. Dặm xét hạng được bán theo gói, mỗi gói 1.000 Dặm xét hạng, được mua tối thiểu 1.000 Dặm. Khi mua Dặm xét hạng, Dặm thưởng được cộng tương ứng với số Dặm xét hạng đã mua vào Tài khoản Hội viên và có giá trị sử dụng theo quy định của Chương trình BSV về Dặm thưởng.
- iv. Chặng xét hạng được mua theo gói 1 Chặng và được mua tối thiểu 1 Chặng.
- v. Trong trường hợp mua Dặm/Chặng xét hạng để cho tặng người khác, người mua phải cam kết đã được sự đồng ý của Hội viên nhận. Trong trường hợp người nhận không đồng ý nhận thẻ và Dặm/Chặng cho tặng, Hội viên có trách nhiệm phải thông báo cho VNA ngay sau khi nhận được thẻ và gửi lại thẻ cho VNA trong thời hạn 30 ngày. Sau khi nhận được thông báo không đồng ý của Hội viên, VNA sẽ tiến hành hạ hạng thẻ về tình trạng ban đầu và/hoặc đóng Tài khoản Hội viên.

#### 9.4.2. Mua Dặm thưởng

- i. Dặm thưởng được mua theo gói 1.000 Dặm và được mua tối thiểu 1.000 Dặm thưởng.
- ii. Trong trường hợp mua Dặm tại phòng vé để đủ Dặm lấy thưởng, đơn yêu cầu mua Dặm cấp thưởng phải được gửi cùng mẫu đơn Yêu cầu cấp thưởng. Hội viên thanh toán số tiền mua Dặm cùng với các khoản lệ phí và thuế khi lấy vé thưởng.

#### 9.4.3. Cho/Tặng/Chuyển nhượng Dặm thưởng giữa các Hội viên:

- i. Dặm thưởng được chuyển nhượng theo gói 1.000 Dặm và được chuyển nhượng tối thiểu từ 1.000 Dặm thưởng.
- ii. Người nhận và người cho/tặng Dặm thưởng đều phải là Hội viên của Chương trình BSV.
- iii. Khi thực hiện tại phòng vé, Yêu cầu cho/tặng Dặm thưởng phải có chữ ký của Hội viên cho/tặng và Hội viên nhận. Trên Yêu cầu cho/tặng Dặm thưởng phải có thông tin nêu rõ số Dặm thưởng cho/tặng và các loại phí mà Hội viên phải thanh toán khi thực hiện việc cho/tặng.
- iv. Hội viên nhận Dặm thưởng phải xuất trình giấy tờ còn hiệu lực: Thẻ Hội viên, chứng minh thư/Căn cước công dân hoặc hộ chiếu gốc của cả Hội viên cho/tặng Dặm thưởng và Hội viên nhận khi thanh toán phí cho/tặng

Dặm thưởng tại phòng vé.

9.4.4. Chuyển đổi từ Dặm thưởng sang Dặm/Chặng xét hạng:

- i. Chỉ thực hiện chuyển đổi trong tài khoản của Hội viên, không được chuyển đổi giữa các tài khoản.
- ii. Số Dặm/Chặng xét hạng chuyển đổi được tính theo gói, mỗi gói là 1.000 Dặm xét hạng/1 Chặng xét hạng.
- iii. Số Dặm/Chặng xét hạng tối đa được chuyển đổi: 20.000 Dặm xét hạng hoặc 20 Chặng xét hạng/1 năm lịch (Từ 1/1 đến 31/12).

9.4.5. Gia hạn Dặm thưởng sắp hết hạn:

- i. Hội viên được gia hạn Dặm thưởng sắp hết hạn trong vòng 6 tháng tính từ ngày thực hiện việc gia hạn.
- ii. Dặm thưởng được gia hạn theo gói, mỗi gói 500 Dặm, gia hạn tối thiểu 1 gói. Mức phí gia hạn được đăng tải trên website của VNA.
- iii. Dặm thưởng đã gia hạn có hiệu lực 12 tháng kể từ ngày hết hạn ban đầu, trước khi thực hiện việc gia hạn.

Ví dụ: Ngày 15/01/2024, Hội viên gia hạn 1.500 Dặm trong đó 1.000 Dặm sẽ hết hạn ngày 29/02/2024 và 500 dặm sẽ hết hạn ngày 31/03/2024. Sau khi gia hạn thành công, thời hạn mới của Dặm là: 1.000 dặm sẽ hết hạn ngày 28/02/2025 và 500 dặm sẽ hết hạn ngày 31/03/2025.

9.4.6. Khôi phục Dặm thưởng đã hết hạn:

- i. Hội viên được khôi phục Dặm thưởng đã hết hạn trước ngày thực hiện khôi phục 6 tháng.
- ii. Giao dịch được thực hiện theo gói, mỗi gói 500 Dặm, khôi phục tối thiểu 1 gói. Mức phí được đăng tải trên website của VNA.
- iii. Dặm thưởng có hiệu lực mới là 06 tháng kể từ ngày thực hiện giao dịch thành công và được làm tròn đến ngày cuối cùng của tháng thứ 6.

Ví dụ: Ngày 15/01/2024, Hội viên khôi phục 1.500 dặm trong đó 1.000 dặm đã hết hạn ngày 31/08/2023 và 500 dặm đã hết hạn ngày 30/09/2023. Sau khi giao dịch thành công, thời hạn mới của 1.500 dặm là 31/07/2024.

9.4.7. Số thẻ Hội viên Bông Sen Vàng đẹp:

- i. Hội viên có thể mua Số thẻ đẹp và sở hữu Số thẻ đẹp có hiệu lực trọn đời và không được phép chuyển nhượng.
- ii. Trong trường hợp mua Số thẻ đẹp để cho tặng người khác, người mua cam kết đã được sự đồng ý của người nhận. Trong trường hợp người nhận không đồng ý nhận số thẻ mới cần thông báo cho VNA.

## **Điều 10. Tài khoản Gia đình (TKGD)**

10.1. Đối tượng áp dụng:

- 10.1.1. Thành viên gia đình bao gồm: Bố mẹ đẻ, Bố mẹ vợ hoặc chồng, Bố mẹ nuôi/Người giám hộ được pháp luật công nhận, Vợ hoặc Chồng, Con đẻ, Con nuôi, Con dâu/con rể, Bố dượng/Mẹ kế được pháp luật công nhận.
- 10.1.2. Để tham gia vào tài khoản gia đình, các thành viên gia đình phải là Hội viên.

10.2. Đăng ký tài khoản gia đình:



- 10.2.1 Hội viên từ 18 tuổi trở lên, chưa tham gia vào bất kỳ một tài khoản gia đình nào sẽ được mời các thành viên trong gia đình (quy định tại Điều 10.1) tham gia và lập thành tài khoản gia đình. Người mời sẽ là chủ tài khoản gia đình (Chủ hộ).
  - 10.2.2 Tài khoản gia đình có tối thiểu 2 thành viên và tối đa 10 thành viên, đã bao gồm chủ hộ.
  - 10.2.3 Chủ hộ gửi lời mời đến các thành viên trong gia đình bằng cách đăng nhập vào tài khoản BSV và gửi kèm theo các giấy tờ chứng minh quan hệ gia đình (Bản sao công chứng hoặc ảnh chụp Hộ khẩu hoặc Giấy xác nhận về thông tin cư trú theo mẫu quy định/Giấy đăng ký kết hôn/Giấy khai sinh/Quyết định công nhận việc giám hộ/Giấy chứng nhận nuôi con nuôi...) bằng tiếng Việt hoặc tiếng Anh.
  - 10.2.4 Thành viên được mời cần xác nhận: Đồng ý hoặc từ chối tham gia TKGĐ trong vòng 30 ngày kể từ ngày chủ hộ gửi lời mời, sau 30 ngày lời mời sẽ hết hiệu lực.
  - 10.2.5 Chương trình BSV sẽ xác thực tư cách thành viên TKGĐ trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày thành viên chấp nhận tham gia TKGĐ.
- 10.3. Tích lũy Dặm/Chặng bay:
- 10.3.1 Các thành viên trong gia đình có tài khoản BSV riêng và tích lũy Dặm thưởng/Dặm xét hạng/Chặng xét hạng theo quy định thông thường.
  - 10.3.2 Dặm thưởng của TKGĐ được tính bằng tổng số Dặm thưởng đang có của từng thành viên trong TKGĐ.
- 10.4. Lấy thưởng:
- 10.4.1 Các thành viên trong TKGĐ được sử dụng dặm trong tài khoản của mình để lấy các phần thưởng theo hạng thẻ như quy định thông thường.
  - 10.4.2 Ngoài ra, Chủ hộ hoặc thành viên được Chủ hộ chỉ định được quyền sử dụng số dặm của TKGĐ (tổng số Dặm thưởng đang có của từng thành viên trong TKGĐ) để lấy thưởng cho các thành viên trong TKGĐ.
  - 10.4.3 Dặm lấy thưởng được khấu trừ theo nguyên tắc dặm tích lũy trước sẽ được trừ trước.
- 10.5. Rời bỏ TKGĐ:
- 10.5.1 Thành viên trong TKGĐ chỉ được rời bỏ TKGĐ tối thiểu sau 6 tháng kể từ ngày chính thức được chấp nhận là thành viên của TKGĐ.
  - 10.5.2 Chủ hộ chỉ được rời bỏ TKGĐ sau khi đã chỉ định 1 thành viên khác làm chủ hộ mới và được sự đồng ý của thành viên đó.
  - 10.5.3 Khi rời bỏ TKGĐ, Hội viên được bảo tồn số Dặm đang có tại thời điểm rời bỏ.
  - 10.5.4 TKGĐ không còn hiệu lực khi chỉ còn 1 thành viên.

### **Chương III**

## **CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG**

#### **Điều 11. Quyền và trách nhiệm của VNA**

- 11.1. VNA có quyền sửa đổi các nội dung của Điều lệ BSV tại bất kỳ thời điểm nào với điều kiện các nội dung sửa đổi đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền chấp nhận, và Hội viên được thông báo ít nhất 10 ngày trước ngày có hiệu lực.
- 11.2. VNA không chịu trách nhiệm pháp lý đối với việc không thể cấp thưởng hoặc phần thưởng bị huỷ bỏ vì các lý do bất khả kháng được xác định theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- 11.3. VNA không chịu trách nhiệm pháp lý đối với Hội viên về việc từ chối trả thưởng và xử lý các tài khoản Dặm BSV của Hội viên trong trường hợp phát hiện tài khoản có giao dịch gian lận quy định tại Điều 11.2 hoặc vi phạm các Điều 5.1, Điều 5.2, Điều 5.6.5, Điều 6.1.8, Điều 7.9.14, Điều 8.3.2, Điều 8.3.6 tại Chương II - Điều lệ này.
- 11.4. VNA không chịu trách nhiệm pháp lý đối với Hội viên trong việc không cung cấp một phần hoặc toàn bộ các ưu đãi của chương trình dành cho Hội viên trong các trường hợp bất khả kháng.
- 11.5. VNA không chịu trách nhiệm trong trường hợp hư, hỏng, mất, thất lạc thư, thẻ, ấn phẩm gửi cho khách hàng, Hội viên do địa chỉ liên lạc không chính xác hoặc không được cập nhật kịp thời.
- 11.6. VNA được miễn trừ trách nhiệm pháp lý đối với Hội viên trong các trường hợp thông tin Hội viên bị tiết lộ vì lý do bất khả kháng.
- 11.7. VNA có trách nhiệm bảo mật theo quy định bảo mật thông tin khách hàng của VNA được đăng tải tại website [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com) và lưu trữ dữ liệu Hội viên trên hệ thống của Chương trình BSV trong thời gian tối đa 30 năm kể từ thời điểm Hội viên có giao dịch sau cùng với Chương trình BSV.
- 11.8. Hội viên được bảo đảm an toàn, bí mật thông tin của mình khi tham gia Chương trình BSV, trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.

Trường hợp thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của Hội viên, VNA có trách nhiệm:

- 11.8.1. Thông báo rõ ràng, công khai trước khi thực hiện với Hội viên về mục đích hoạt động thu thập, sử dụng thông tin của Hội viên.
- 11.8.2. Sử dụng thông tin phù hợp với mục đích đã thông báo với Hội viên và phải được Hội viên đồng ý.
- 11.8.3. Bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ khi thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của Hội viên.
- 11.8.4. Tự mình hoặc có biện pháp để Hội viên cập nhật, điều chỉnh thông tin khi phát hiện thấy thông tin đó không chính xác.
- 11.8.5. Chỉ được chuyển giao thông tin của Hội viên cho bên thứ ba khi có sự đồng ý của Hội viên, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

#### **Điều 12. Quyền và trách nhiệm của Hội viên**

- 12.1. Khi tham gia vào Chương trình BSV, Hội viên cần đồng ý và có trách nhiệm tuân thủ theo các Điều khoản của Điều lệ BSV.
- 12.2. Hội viên không được phép tạo tài khoản không, cộng dặm gian lận, lấy thưởng,

sử dụng Dặm thưởng từ tài khoản không, sử dụng Dặm thưởng từ tài khoản của Hội viên khác, mua bán phần thưởng BSV, cập nhật số thẻ của Hội viên khác để cộng Dặm/Chặng bay, hưởng ưu đãi dịch vụ.

- 12.3. Hội viên hạng thẻ Đăng ký, Bạc, Titan, Vàng, Bạch kim và Triệu dặm mặc nhiên được nhận Thông báo tài khoản, các thông báo đề nghị cập nhật hồ sơ Hội viên, các thay đổi/bổ sung Điều lệ BSV mà không cần đăng ký. Ngoài ra, Hội viên được nhận Bản tin BSV, được trợ giúp các thông tin về Chương trình BSV, được nhận thông tin về sản phẩm mới/ưu đãi mới của VNA và các chương trình bán đặc biệt khác (nếu đăng ký).
- 12.4. Khi Hội viên liên hệ với Chương trình BSV qua các kênh, cần thực hiện như sau:
  - 12.4.1 Liên hệ tới tổng đài 19001800 (gọi trong lãnh thổ Việt Nam) hoặc +842438320320 (gọi ngoài lãnh thổ Việt Nam): Hội viên phải gọi điện từ số điện thoại đã đăng ký với Chương trình BSV.
  - 12.4.2 Liên hệ tới thư điện tử của Chương trình: Hội viên phải gửi từ thư điện tử đã đăng ký với Chương trình BSV.
  - 12.4.3 Trong trường hợp Hội viên muốn ủy quyền cho người khác thực hiện các giao dịch liên quan đến tài khoản BSV của mình (trừ yêu cầu thay đổi thông tin tài khoản Hội viên), Hội viên được yêu cầu gửi Giấy ủy quyền theo mẫu của Chương trình BSV.
- 12.5. Hội viên được quyền tham gia, xét hạng thẻ, cộng dặm, lấy thưởng, mua và chuyển nhượng dặm, chuyển đổi dặm, gia hạn dặm, khôi phục dặm, hưởng các ưu đãi theo hạng thẻ Hội viên, duy trì và chấm dứt việc tham gia Chương trình BSV theo các Điều khoản của Điều lệ BSV;
- 12.6. Hội viên có khiếu nại liên quan đến dịch vụ vận chuyển hành khách của VNA được xử lý quy định tại Điều lệ vận chuyển của VNA.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 13. Tổ chức thực hiện**

- 13.1. Những quy định tại Điều lệ này có thể được VNA sửa đổi, bổ sung nhằm đáp ứng yêu cầu trong từng thời kỳ, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền chấp nhận và thông báo tới Hội viên ít nhất 10 ngày trước ngày có hiệu lực.
- 13.2. Không một đại lý, nhân viên hoặc đại diện nào của VNA có quyền sửa đổi hoặc hủy bỏ bất kỳ điều khoản nào của Điều lệ này.
- 13.3. Hội viên, khách hàng và VNA có trách nhiệm thực hiện Điều lệ này.

#### **Điều 14. Hiệu lực thi hành**

Điều lệ này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/09/2024.