

TỔNG CÔNG TY
HÀNG KHÔNG VIỆT NAM
CÔNG TY BAY
DỊCH VỤ HÀNG KHÔNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

TP. HCM, ngày 18 tháng 10 năm 2007

Số: 47 / QĐ-TCT-CTBDV

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Điều lệ vận chuyển hành khách và hành lý

GIÁM ĐỐC
CÔNG TY BAY DỊCH VỤ HÀNG KHÔNG

Căn cứ Luật hàng không dân dụng Việt Nam ngày 29/6/2006;

Căn cứ Quyết định số 1030/HĐQT ngày 30/6/1997 và Quyết định số 1534/HĐQT ngày 13/9/1997 của Hội đồng quản trị Tổng công ty hàng không Việt Nam về việc đổi tên và ban hành điều lệ tổ chức và hoạt động của Công ty bay dịch vụ hàng không (VASCO);

Căn cứ Nghị quyết 1385/NQ-HĐQT/TCTHK ngày 29/8/2006,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Ban hành Điều lệ vận chuyển hành khách và hành lý của VASCO.

Điều 2: Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3: Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm hướng dẫn và tổ chức thực hiện Quyết định này.

Nơi nhận:

- Ban giám đốc;
- Các Cơ quan, Đơn vị;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

Bùi Ngọc Hoàng

Số 2544/QĐ-CHK

Hà Nội, ngày 16. tháng 10 năm 2007

QUYẾT ĐỊNH
Về việc chứng nhận đăng ký Điều lệ vận chuyển

CỤC TRƯỞNG CỤC HÀNG KHÔNG VIỆT NAM

- Căn cứ Luật Hàng không Dân dụng Việt Nam ngày 29 tháng 6 năm 2006;
- Căn cứ Quyết định số 267/2003/QĐ-TTg ngày 19 tháng 12 năm 2003 của Thủ tướng Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Hàng không Việt Nam;
- Xét đề nghị của Công ty bay dịch vụ hàng không tại công văn số 710/TCT-CTBDV ngày 09/10/2007,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1: Chứng nhận CÔNG TY BAY DỊCH VỤ HÀNG KHÔNG

- Tên viết tắt: VASCO
- Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số: 103045 do Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hồ Chí Minh cấp ngày 27 tháng 10 năm 1994;
- Địa chỉ trụ sở chính: B114 Bạch Đằng, phường 2, quận Tân Bình, thành phố Hồ Chí Minh,

đã hoàn thành thủ tục đăng ký Điều lệ vận chuyển ban hành kèm theo Nghị quyết 1385/NQ-HĐQT/TCTHK ngày 29 tháng 08 năm 2006 của Tổng công ty hàng không Việt Nam.

Điều 2: Những thay đổi liên quan đến Điều lệ vận chuyển hàng không đã được chứng nhận đăng ký phải được đăng ký với Cục Hàng không Việt Nam theo quy định.

Điều 3: Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. *vt*

Nơi nhận:

- Cty bay dịch vụ hàng không;
- Lưu VT, VTHK (Hg. 03b).

**KT. CỤC TRƯỞNG
PHÓ CỤC TRƯỞNG**

Lại Xuân Thanh
Lại Xuân Thanh

ĐIỀU LỆ VẬN CHUYỂN

HÀNH KHÁCH VÀ HÀNH LÝ

CÔNG TY BAY DỊCH VỤ HÀNG KHÔNG (VASCO)

Trụ sở: B114 Bạch Đằng, P.2, Q. Tân Bình, TP. HCM, Việt Nam

MỤC LỤC

ĐIỀU 1	Định nghĩa
ĐIỀU 2	Phạm vi áp dụng
ĐIỀU 3	Vé
ĐIỀU 4	Tạm dừng
ĐIỀU 5	Giá cước, thuế, phí và hành trình
ĐIỀU 6	Thay đổi vé và hành trình
ĐIỀU 7	Giữ chỗ
ĐIỀU 8	Thủ tục đi tàu bay
ĐIỀU 9	Từ chối và hạn chế vận chuyển
ĐIỀU 10	Hành lý
ĐIỀU 11	Lịch bay và thay đổi lịch bay
ĐIỀU 12	Hoàn trả tiền
ĐIỀU 13	Hành vi trên tàu bay
ĐIỀU 14	Dịch vụ vận chuyển mặt đất
ĐIỀU 15	Dịch vụ trên tàu bay và dịch vụ mặt đất
ĐIỀU 16	Thuế
ĐIỀU 17	Thủ tục hành chính
ĐIỀU 18	Trách nhiệm dân sự đối với thiệt hại
ĐIỀU 19	Nghĩa vụ của Người vận chuyển khi vận chuyển hành khách
ĐIỀU 20	Thời hiệu khiếu nại và khởi kiện
ĐIỀU 21	Sửa đổi và miễn trách
ĐIỀU 22	Tiêu đề

ĐIỀU 1

ĐỊNH NGHĨA

Trong bản Điều lệ vận chuyển này, nếu không được giải thích thêm hoặc khác đi, các thuật ngữ dưới đây được hiểu như sau:

“**Công ước**” là bất kỳ văn bản nào trong số các văn bản sau đây được áp dụng vào Hợp đồng vận chuyển:

- Công ước thống nhất một số qui tắc liên quan đến vận chuyển HK quốc tế được ký tại Vác-xa-va ngày 12/10/1929 (sau đây gọi là công ước Vác-xa-va);
- Công ước Vác-xa-va được sửa đổi tại La-hay ngày 28/9/1955.

“**Giá cước thông thường**” là mức giá được tính cho ghế hành khách trong giai đoạn áp dụng.

“**Giá cước đặc biệt**” hay “**Giá cước khuyến mại**” là mức giá cước không phải giá cước thông thường.

“**Hành lý**” là những vật phẩm, đồ dùng và tư trang cá nhân của hành khách được xem là cần thiết hoặc thích hợp cho việc mang, sử dụng cho sự thoải mái hoặc tiện lợi trong chuyến đi. Trừ khi được xác định khác đi, hành lý bao gồm cả hành lý ký gửi và hành lý xách tay của hành khách.

“**Hành lý ký gửi**” là hành lý mà Người vận chuyển chịu trách nhiệm bảo quản và xuất thẻ hành lý.

“**Hành lý xách tay**” là bất kỳ hành lý nào của hành khách không phải là hành lý ký gửi và Người vận chuyển không chịu trách nhiệm bảo quản.

“**Hành khách**” là bất kỳ người nào, ngoại trừ phi hành đoàn, được vận chuyển hoặc sẽ được vận chuyển trên tàu bay với sự đồng ý của Người vận chuyển.

“**Ngày**” là ngày dương lịch, gồm các ngày trong một tuần, với điều kiện là khi dùng cho mục đích thông báo thì không tính ngày gửi thông báo đi, và khi dùng cho mục đích xác định thời hạn hiệu lực thì không tính ngày xuất vé hoặc ngày bắt đầu chuyến bay.

“**Những điểm tạm dừng trong hành trình**” là những điểm, trừ điểm khởi hành và điểm đến được ghi trong vé hoặc được nêu trong lịch bay của Người vận chuyển là các điểm tạm dừng trong hành trình của hành khách.

“**Người vận chuyển**” là người vận chuyển hàng không xuất vé và tất cả các người vận chuyển hàng không vận chuyển hoặc cam kết vận chuyển hành khách và hành lý của hành khách hoặc thực hiện hay cam kết thực hiện các dịch vụ khác liên quan đến việc vận chuyển bằng đường hàng không đó.

“Quy định của Người vận chuyển” là các qui tắc áp dụng trong việc vận chuyển hành khách và hành lý, bao gồm các mức giá cước có hiệu lực. Các quy tắc này do Người vận chuyển ban hành và có hiệu lực từ ngày xuất vé.” Quy định của Người vận chuyển” không phải là bản điều lệ vận chuyển này.

“Thẻ hành lý ký gửi” là chứng từ do Người vận chuyển phát hành chỉ dùng để nhận biết hành lý ký gửi.

“Thiệt hại” bao gồm chết, bị thương, chậm trễ, mất, mất một phần hoặc các thiệt hại khác xảy ra có liên quan đến việc thực hiện vận chuyển hoặc các dịch vụ khác của Người vận chuyển.

“Tờ hành khách” hoặc **“Biên lai hành khách”** là một phần của vé do Người vận chuyển hoặc người thay mặt Người vận chuyển xuất ra do hành khách giữ lại.

“Tờ vận chuyển” là phần vé mang dòng ghi chú “Dùng để đi” (tiếng Anh là “good for passage”) và nêu các điểm cụ thể mà hành khách có quyền được vận chuyển giữa các điểm đó.

“VND” là đồng tiền hợp pháp của Việt Nam.

“Vé” là chứng từ được mang tên “Vé hành khách và Hàng lý ký gửi” do Người vận chuyển hoặc người thay mặt Người vận chuyển xuất và bao gồm Điều kiện Hợp đồng và các bị chú cùng các tờ vận chuyển và tờ hành khách ở trong đó.

“Vé hành lý” là những phần của vé có liên quan đến việc vận chuyển hành lý ký gửi của hành khách.

ĐIỀU 2

PHẠM VI ÁP DỤNG

1. Khái quát

- (a) Điều lệ vận chuyển và quy định của Người vận chuyển được áp dụng vào toàn bộ việc vận chuyển hành khách và hành lý bằng đường hàng không, được Người vận chuyển thực hiện để có doanh thu.
- (b) Điều lệ vận chuyển này cũng được áp dụng cho việc vận chuyển miễn phí và việc vận chuyển với giá giảm trừ trường hợp Người vận chuyển quy định khác trong các quy định của mình hoặc trong các hợp đồng, giấy phép hoặc vé thích ứng.
- (c) Nếu việc vận chuyển được thực hiện theo một hợp đồng thuê chuyến thì Điều lệ vận chuyển này chỉ áp dụng trong phạm vi những nội dung của Điều lệ vận chuyển được dẫn chiếu trong các điều khoản của hợp đồng thuê chuyến.

2. Luật điều chỉnh

Trong trường hợp có điều khoản nào nằm trong Điều lệ vận chuyển này hoặc được tham chiếu đến trong Điều lệ vận chuyển này lại trái ngược với các điều khoản

trong Công ước áp dụng và trong bất cứ luật hiện hành, các quy định của chính phủ, sắc lệnh hoặc các yêu cầu không thể hủy bỏ được bằng các thỏa thuận của các bên, thì những điều khoản đó không được áp dụng. Sự mất giá trị hiệu lực của bất kỳ điều khoản nào không ảnh hưởng đến giá trị hiệu lực của các điều khoản khác.

Các qui định của Người vận chuyển là văn bản dưới Điều lệ vận chuyển này. Trong trường hợp không có sự thống nhất giữa Điều lệ vận chuyển này với các quy định của Người vận chuyển thì Điều lệ vận chuyển này được áp dụng, trừ khi có quy định khác trong Điều lệ vận chuyển này.

ĐIỀU 3

VÉ

1. Khái quát

(a) Vé là bằng chứng của hợp đồng

Vé được coi là bằng chứng của hợp đồng vận chuyển giữa Người vận chuyển và hành khách được ghi tên trên vé. Các điều kiện của hợp đồng được ghi trên vé là bản tóm tắt một số điều khoản của Điều lệ vận chuyển.

(b) Yêu cầu về vé

Hành khách chỉ được chấp nhận vận chuyển trên khi hành khách xuất trình vé còn giá trị, được xuất theo đúng quy định của Người vận chuyển, còn đủ tờ vận chuyển của chuyến bay đó và tất cả các tờ vận chuyển chưa sử dụng khác cùng với tờ hành khách. Hành khách sẽ bị từ chối vận chuyển nếu vé xuất trình bị rách nát hoặc bị sửa đổi bởi người khác không phải là Người vận chuyển.

(c) Mất vé và các trường hợp khác

Trường hợp vé bị mất hoặc rách toàn bộ hay một phần, hoặc vé không còn đầy đủ tờ hành khách và tất cả các tờ vận chuyển chưa sử dụng, Người vận chuyển có thể căn cứ theo yêu cầu của hành khách và căn cứ theo quy định của Người vận chuyển, thay thế một phần hoặc toàn bộ vé bằng việc xuất một vé mới khi Người vận chuyển nhận được các chứng từ thỏa đáng rằng vé có giá trị cho các chuyến bay liên quan đã được xuất đúng quy định, với điều kiện là hành khách phải cam kết theo mẫu của Người vận chuyển rằng nếu vé bị mất hay thất lạc hoặc các tờ vận chuyển thất lạc hoặc bị bất cứ người nào khác sử dụng hoặc đã lấy lại tiền vé thì hành khách phải thanh toán cho Người vận chuyển theo giá áp dụng cho việc xuất vé mới.

(d) Vé không thể chuyển nhượng

Trường hợp người xuất trình vé không phải là người được hưởng quyền vận chuyển theo vé hoặc quyền được hoàn trả thì Người vận chuyển không có trách nhiệm với người xuất trình vé đó.

- (e) Hành khách được chấp nhận vận chuyển theo hạng ghế cụ thể được ghi trên mỗi tờ vận chuyển vào ngày và trên chuyến bay đã được giữ chỗ từ trước. Khi tờ vận chuyển được xuất mà không có xác định giữ chỗ thì yêu cầu đặt chỗ sau đó phụ thuộc vào tình trạng chỗ hiện có của chuyến bay.

2. Thời hạn hiệu lực

Vé có giá trị vận chuyển trong 12 tháng kể từ ngày khởi hành chặng đầu tiên hoặc từ ngày xuất vé nếu chưa có phần nào của vé được sử dụng. Trường hợp vé được xuất theo mức giá cước khác với mức giá cước thông thường, thì việc vận chuyển chỉ có giá trị trong khoảng thời gian và các điều kiện được ghi trên vé hay trong quy định của Người vận chuyển.

3. Gia hạn hiệu lực

- (a) Nếu hành khách không được vận chuyển trong thời hạn hiệu lực của vé do Người vận chuyển:
- (i) hủy chuyến bay mà hành khách đã có chỗ; hoặc
 - (ii) bỏ điểm dừng trong lịch bay, đó là nơi đến, nơi đi hay nơi tạm dừng của hành khách; hoặc
 - (iii) không thực hiện được chuyến bay theo đúng lịch; hoặc
 - (iv) làm cho khách lỡ việc nối chuyến; hoặc
 - (v) không thể cung cấp chỗ đã đặt trước, thì hiệu lực vé của hành khách đó được gia hạn cho đến chuyến bay tiếp theo gần nhất của Người vận chuyển trên đó có chỗ trên hạng ghế phục vụ tương ứng với giá cước đã trả.
- (b) Khi hành khách có vé với mức giá cước thông thường, hoặc vé với mức giá cước đặc biệt nhưng có giá trị thời hạn như vé thông thường mà không được vận chuyển trong thời hạn hiệu lực của vé do không còn chỗ trống trên tàu bay vào thời điểm hành khách yêu cầu đặt giữ chỗ với Người vận chuyển, khi đó hiệu lực vé của hành khách đó được gia hạn cho đến chuyến bay tiếp theo gần nhất của Người vận chuyển trên đó có chỗ tương ứng với giá vé đã trả.
- (c) Hành khách sau khi bắt đầu cuộc hành trình của mình mà bị ốm đau không tiếp tục đi được trong thời hạn hiệu lực của vé thì Người vận chuyển sẽ gia hạn hiệu lực của vé (với điều kiện là việc gia hạn đó không trái với quy định của Người vận chuyển áp dụng cho mức giá cước hành khách đã trả). Trong trường hợp hành khách bị chết trên đường đi, vé của những người đi cùng với hành khách đó có thể được sửa đổi bằng việc bỏ thời gian ở lại tối thiểu hoặc cho gia hạn hiệu lực. Trong trường hợp hành khách đã bắt đầu hành trình mà có người thân trong gia đình bị chết thì vé của hành khách đó cũng như vé của thân nhân ruột thịt đi cùng hành khách đó cũng có thể được sửa đổi như vậy. Bất cứ việc sửa đổi nào đều phải dựa trên việc nhận được giấy chứng tử hợp lệ và bất cứ việc gia hạn hiệu lực nào cũng không quá 45 ngày kể từ ngày chết.

4. Thứ tự các tờ vận chuyển

- (a) Người vận chuyển chỉ chấp nhận các tờ vận chuyển theo thứ tự từ nơi khởi hành như đã nêu trên vé.
- (b) Vé sẽ không có giá trị và Người vận chuyển sẽ không chấp nhận vé của hành khách nếu tờ vận chuyển đầu tiên cho hành trình không được sử dụng mà hành khách lại bắt đầu cuộc hành trình của mình tại bất kỳ điểm tạm dừng hay điểm dừng nào trong hành trình.
- (c) Hành khách được chấp nhận vận chuyển theo hạng ghế được ghi trên mỗi tờ vận chuyển vào ngày và trên chuyến bay đã được giữ chỗ. Khi tờ vận chuyển không ghi rõ việc giữ chỗ thì việc đăng ký chỗ không phụ thuộc vào các điều kiện của giá cước đã ghi mà tùy thuộc vào tình trạng chỗ trên chuyến bay được đăng ký.

5. Tên và địa chỉ của Người vận chuyển

Tên của Người vận chuyển có thể được viết tắt trên vé hành khách, tên đầy đủ và tên viết tắt được ghi trong quy định hoặc lịch bay của Người vận chuyển. Địa chỉ của Người vận chuyển được coi là thành phố hoặc sân bay khởi hành, nằm đối diện với tên viết tắt đầu tiên của Người vận chuyển ở ô "Hãng" trên vé hành khách.

ĐIỀU 4

TẠM DỪNG

Việc tạm dừng có thể được phép thực hiện tại các điểm dừng theo thỏa thuận tùy thuộc các yêu cầu của Chính phủ và các quy định của Người vận chuyển

ĐIỀU 5

GIÁ CƯỚC, THUẾ, PHÍ VÀ HÀNH TRÌNH

1. Khái quát chung

Giá cước chỉ áp dụng cho vận chuyển từ sân bay đi tới sân bay đến. Giá cước không bao gồm các dịch vụ vận chuyển mặt đất giữa các sân bay cũng như giữa sân bay và các điểm khác, trừ khi Người vận chuyển có quy định khác.

2. Giá cước áp dụng

Giá cước áp dụng cho vận chuyển do Điều lệ vận chuyển này quy định là những mức giá cước và điều kiện áp dụng kèm theo do Người vận chuyển hoặc một người khác thay mặt cho Người vận chuyển công bố và nếu không có công bố như vậy thì giá cước áp dụng được xây dựng phù hợp với các quy định của Người vận chuyển.

3. Đồng tiền thanh toán

Trừ khi pháp luật có quy định khác, giá cước và phí có thể được thanh toán bằng bất kỳ đồng tiền nào mà Người vận chuyển chấp nhận. Khi đồng tiền thanh toán khác đồng tiền công bố giá cước thì áp dụng tỷ giá chuyển đổi theo quy định của Người vận chuyển.

4. Thanh toán giá cước, thuế và phí

Người vận chuyển không có nghĩa vụ vận chuyển và có thể từ chối tiếp tục vận chuyển hành khách và hành lý nếu như giá cước áp dụng, thuế và phí không được hành khách thanh toán đầy đủ, hoặc nếu các thỏa thuận tín dụng giữa Người vận chuyển và hành khách (hoặc người trả tiền vé) không được thực hiện đầy đủ. Khi Người vận chuyển từ chối chở hành khách và hành lý theo như quy định của khoản này thì trách nhiệm duy nhất của Người vận chuyển là hoàn lại số tiền cho hành khách theo quy định của Điều 12 khoản 3 của Điều lệ vận chuyển.

ĐIỀU 6

THAY ĐỔI VÉ, HÀNH TRÌNH

1. Thay đổi theo yêu cầu của hành khách

Việc thay đổi vé theo yêu cầu của hành khách phải tuân thủ theo quy định của Người vận chuyển.

2. Hủy, từ chối vận chuyển, thay lịch trình

Nếu có những tình huống diễn ra ngoài khả năng kiểm soát của Người vận chuyển dẫn đến việc hủy, chậm hay không thực hiện được chuyến bay theo lịch trình đã định, không có khả năng cung cấp chỗ đã được xác nhận hoặc làm nhỡ nối chuyến của hành khách, để đảm bảo các quyền lợi hợp lý của hành khách, Người vận chuyển sẽ:

- (a) Vận chuyển hành khách trên chuyến bay khác cùng hành trình của mình nếu còn chỗ; hoặc
- (b) Chuyển hành khách đi trên hành trình khác để đến được điểm đến ghi trên vé hoặc phần vé có liên quan bằng các chuyến bay của mình hoặc chuyến bay của Người vận chuyển khác hoặc bằng các phương tiện vận tải khác. Nếu tổng giá cước, giá hành lý tính cước và các phí dịch vụ khác mà cao hơn giá trị còn lại của vé hay phần vé có liên quan được xác định theo như quy định của Điều 12, khoản 3,4,5 thì Người vận chuyển không thu thêm phần cước phí phụ trội của hành khách; hoặc
- (c) Trả lại tiền cho hành khách theo quy định ở Điều 12, khoản 3, 4, 5.
Và khi đó Người vận chuyển không còn chịu trách nhiệm với hành khách.
- (d) Trả tiền bồi thường ứng trước không hoàn lại cho khách có vé đã được xác nhận chỗ trên chuyến bay trong trường hợp từ chối vận chuyển hoặc hủy chuyến bay,

trừ trường hợp được miễn trách nhiệm được miễn trách nhiệm được quy định theo luật hoặc các văn bản pháp quy khác.

* Mức bồi thường đối với các chuyến bay nội địa:

- Chuyến bay có độ dài đường bay dưới 500 km: 100.000 VND
- Chuyến bay có độ dài đường bay từ 500 km đến dưới 1.000 km: 200.000 VND
- Chuyến bay có độ dài đường bay từ 1.000 km trở lên: 300.000 VND

* Mức bồi thường đối với các chuyến bay quốc tế:

- Chuyến bay có độ dài đường bay dưới 1.000 km: 25 USD
- Chuyến bay có độ dài đường bay từ 1.000 km đến dưới 2.500 km: 50 USD
- Chuyến bay có độ dài đường bay từ 2.500 km đến dưới 5.000 km: 80 USD
- Chuyến bay có độ dài đường bay từ 5.000 km trở lên: 150 USD

3. Lịch bay

Người vận chuyển không chịu trách nhiệm về các sai sót trong các lịch bay được công bố hoặc trong sự giải thích của các nhân viên, đại lý, đại diện của Người vận chuyển về ngày, giờ đi, đến cũng như hoạt động của bất kỳ chuyến bay nào ngoại trừ trường hợp trường hợp được ghi trong vé.

ĐIỀU 7

GIỮ CHỖ

1. Điều kiện giữ chỗ

- (a) Việc giữ chỗ chỉ có giá trị khi chỗ đăng ký được Người vận chuyển hoặc đại lý được chỉ định xác nhận.
- (b) Theo quy định của Người vận chuyển với một số giá cước nhất định có thể có những điều kiện giới hạn về hành khách thay đổi chỗ đã giữ.

2. Thời hạn mua vé

Đến thời hạn quy định mà hành khách chưa mua vé thì Người vận chuyển có quyền hủy chỗ đã giữ.

3. Thông tin cá nhân

Để giữ chỗ và để được sử dụng các dịch vụ có liên quan, hành khách phải cung cấp một số thông tin cá nhân cần thiết cho Người vận chuyển để lưu giữ và chuyển cho các cơ quan có liên quan, các Người vận chuyển khác hoặc các công ty dịch vụ ở bất kỳ đâu.

4. Xếp chỗ

Người vận chuyển không đảm bảo xếp chỗ cụ thể trên tàu bay và hành khách đồng ý nhận chỗ bất kỳ trên chuyến bay đúng với hạng ghế được ghi trên vé.

5. Phí bỏ chỗ

Hành khách có thể phải trả một khoản phí nếu bỏ chỗ đã giữ theo quy định của Người vận chuyển.

6. Xác định lại việc giữ chỗ

Theo quy định của Người vận chuyển thì việc giữ chỗ cho chặng tiếp theo hoặc về phải được xác nhận lại đúng trong thời gian nêu trong quy định. Nếu như không đáp ứng yêu cầu đó thì Người vận chuyển có thể hủy chỗ đi hoặc về.

7. Người vận chuyển hủy chỗ cho chặng tiếp theo

Nếu hành khách không sử dụng chỗ đã giữ cho một chặng thì Người vận chuyển có quyền hủy hoặc yêu cầu hủy chỗ đã giữ trên các chặng tiếp theo mà Người vận chuyển đã dành cho hành khách.

ĐIỀU 8

THỦ TỤC ĐI TÀU BAY

Hành khách đi tàu bay phải có mặt tại quầy làm thủ tục và cửa ra tàu bay theo thời gian quy định để đảm bảo hoàn tất các thủ tục hành chính và thủ tục vận chuyển trước khi tàu bay khởi hành. Nếu hành khách không tuân theo quy định trên hoặc không có đầy đủ giấy tờ hoặc không sẵn sàng khởi hành thì Người vận chuyển có thể hủy chỗ của hành khách đó và không làm chậm chuyến bay. Người vận chuyển không chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay các phí tổn do hành khách không thực hiện đúng những điều kiện quy định trong Điều này.

ĐIỀU 9

TỪ CHỐI VÀ HẠN CHẾ VẬN CHUYỂN

1. Từ chối vận chuyển

Người vận chuyển có thể từ chối vận chuyển bất cứ hành khách nào cũng như bất cứ hành lý nào của hành khách vì lý do an toàn và an ninh, nếu Người vận chuyển xét thấy:

- (a) Việc từ chối vận chuyển đó là cần thiết, phù hợp với các luật lệ, quy định, chỉ thị hiện hành của quốc gia hoặc vùng, lãnh thổ mà tàu bay đi, đến hoặc bay qua; hoặc
- (b) Hành vi, tuổi tác hay trạng thái tinh thần và sức khỏe của hành khách

- (i) cần sự trợ giúp đặc biệt nằm ngoài khả năng của Người vận chuyển; hoặc
- (ii) làm ảnh hưởng đến hoặc bị các hành khách khác phản đối; hoặc
- (iii) gây nguy hiểm, rủi ro cho chính hành khách đó hoặc cho người khác cũng như đối với tài sản nói chung; hoặc
- (iv) có khả năng lây truyền dịch bệnh
- (v) không đồng ý để kiểm tra an ninh
- (c) Hành khách không tuân thủ các quy định, hướng dẫn của Người vận chuyển, hoặc
- (d) Hành khách trong tình trạng say rượu bia hoặc các chất kích thích khác không làm chủ được hành vi; hoặc
- (e) Hành khách (hoặc người trả tiền vé) chưa thanh toán đầy đủ giá cước áp dụng; hoặc thuế hoặc các phí khác hoặc chưa thực hiện các thỏa thuận tín dụng với Người vận chuyển; hoặc
- (f) Hành khách không có giấy tờ đầy đủ theo quy định; hoặc
- (g) Vé do hành khách xuất trình:
 - (i) có được một cách không hợp pháp hoặc mua của một tổ chức/cá nhân không phải là Người vận chuyển hay đại lý được Người vận chuyển chỉ định; hoặc
 - (ii) đã được báo mất hoặc bị đánh cắp; hoặc
 - (iii) là vé giả; hoặc
 - (iv) có tờ vận chuyển bị người khác ngoài Người vận chuyển hoặc đại lý được chỉ định của Người vận chuyển sửa đổi hoặc bị nhàu nát; hoặc
 - (v) hành khách không chứng minh được rằng chính mình là người đứng tên trong ô "Họ tên hành khách"
- (h) Theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

Trong các trường hợp trên Người vận chuyển được quyền thu giữ vé đó.

2. Hạn chế vận chuyển

Người vận chuyển cố gắng có những sắp xếp đặc biệt để vận chuyển người ốm yếu, tàn tật, trẻ em không có người đi kèm và phụ nữ mang thai, nhưng phải có sự thu xếp trước với Người vận chuyển, phù hợp với quy định của Người vận chuyển.

3. Giới hạn trọng tải hay chỗ ngồi

Nếu trọng tải hoặc số hành khách vận chuyển vượt quá mức quy định của tàu bay thì Người vận chuyển có quyền quyết định một cách hợp lý những hành khách hay hành lý nào không được vận chuyển.

ĐIỀU 10

HÀNH LÝ

1. Các đồ vật không được chấp nhận là hành lý

- (a) Hành khách không được mang theo hành lý các đồ vật sau:
- (i) đồ vật không được coi là hành lý như định nghĩa ở Điều 1;
 - (ii) những đồ vật đe dọa đến sự an toàn của tàu bay, hành khách hoặc tài sản trên tàu bay, kể cả (nhưng không giới hạn) các chất nổ, khí nén, chất ăn mòn kim loại, chất ô-xy hoá, các chất phóng xạ, vật liệu nhiễm từ, các chất dễ bốc cháy, chất độc, các hợp chất gây mùi khó chịu, chất lỏng (trừ các loại chất lỏng hành khách mang theo hành lý xách tay để sử dụng trong chuyến đi);
 - (iii) các đồ vật bị cấm vận chuyển theo pháp luật, các qui định hiện hành của các quốc gia là lãnh thổ mà tàu bay bay đi, bay đến hoặc bay qua;
 - (iv) các đồ vật mà Người vận chuyển thấy là không vận chuyển được vì kích thước, trọng lượng hay đặc tính của chúng;
 - (v) động vật sống;
 - (vi) các loại vũ khí, đạn dược, trừ khi Người vận chuyển có qui định khác.
- (b) Súng đạn dùng trong mục đích săn bắn và thể thao chỉ có thể được chấp nhận vận chuyển như hành lý ký gửi theo qui định của nhà vận chuyển. Súng phải được tháo hết đạn, cài chốt an toàn và đóng thùng theo qui cách phù hợp. Việc vận chuyển đạn sử dụng cho súng săn và súng thể thao được thực hiện theo đúng qui định về hàng nguy hiểm của ICAO và IATA.

2. Từ chối vận chuyển

- (a) Người vận chuyển có thể từ chối nhận hành lý ký gửi nếu hành lý đó không được đóng gói hoặc chứa trong vali hay bao, thùng thích hợp để đảm bảo an toàn trong quá trình vận chuyển cũng như bốc xếp thông thường.
- (b) Người vận chuyển có thể vận chuyển số hành lý quá mức miễn cước trên các chuyến bay kế tiếp nếu hành khách không đăng ký trước với Người vận chuyển.

3. Quyền kiểm tra

Người vận chuyển có thể yêu cầu hành khách cho phép kiểm tra người cũng như hành lý và nếu hành khách vắng mặt khi đã được yêu cầu thì Người vận chuyển vẫn có thể tiến hành kiểm tra hành lý nhằm mục đích xác minh hành khách có mang theo hoặc hành lý của hành khách đó có chứa đựng các đồ vật được liệt kê ở khoản 1 (a) điều này hay không. Nếu hành khách không đồng ý cho kiểm tra, Người vận chuyển có thể từ chối vận chuyển hành khách hoặc hành lý đó và trong trường hợp này Người vận chuyển không chịu trách nhiệm với hành khách trừ việc

hoàn tiền cho hành khách theo các điều kiện được nêu ra ở Điều 12 khoản 5 của Điều lệ vận chuyển này.

4. Hành lý ký gửi

- (a) Khi hành lý được ký gửi và giao cho Người vận chuyển thì Người vận chuyển có trách nhiệm bảo quản và xuất thẻ hành lý cho từng kiện hành lý đã ký gửi của hành khách.
- (b) Hành lý ký gửi được vận chuyển trên cùng chuyến bay với hành khách. Nếu Người vận chuyển thấy rằng việc vận chuyển đó không thể thực hiện được thì vận chuyển hành lý đó trên chuyến bay kế sau.
- (c) Hành lý ký gửi không bao gồm các đồ vật dễ vỡ, hàng mau hỏng, tiền, đồ trang sức, kim loại quý, đá quý, giấy tờ có giá trị chuyển đổi thành tiền, chứng khoán hoặc các vật dụng có giá trị khác, giấy tờ quan trọng và giấy tờ tùy thân.

5. Hành lý miễn cước

Hành khách được mang hành lý miễn cước theo qui định của Người vận chuyển và hành lý đó phải tuân thủ các điều kiện và giới hạn được nêu trong qui định của Người vận chuyển, cụ thể như sau:

- Hành lý xách tay: 01 kiện có trọng lượng tối đa 07 kg, kích thước 56 cm x 36 cm x 23 cm.
- Hành lý ký gửi: 20 kg miễn cước.

Hành khách được mang theo hành lý ký gửi có trọng lượng tối đa mỗi kiện là 32 kg với tổng kích thước 3 chiều không quá 203 cm. Trong trường hợp hành khách có trọng lượng vượt quá quy định ở đây sẽ phải báo trước với Người vận chuyển và phải trả thêm phí phục vụ hành lý.

Hành khách là trẻ sơ sinh được miễn cước hành lý ký gửi là 10 kg.

6. Hành lý tính cước²

Hành khách phải trả cước phí cho số hành lý vượt quá mức miễn cước cho phép và theo phương thức nêu trong qui định của Người vận chuyển.

7. kê khai và trả cước phí cho hành lý có giá trị

Người vận chuyển có thể nhận vận chuyển hành lý ký gửi có giá trị vượt quá mức giới hạn trách nhiệm nếu hành khách kê khai giá trị của hành lý đó và trả các khoản phí áp dụng.

8. Hành lý xách tay

- (a) Hành lý xách tay mà hành khách mang lên khoang tàu bay phải có kích cỡ đặt vừa với chỗ để hành lý trên khoang tàu bay.

- (b) Các loại hành lý không thích hợp với việc vận chuyển trong khoang hàng hoá có thể được vận chuyển trên khoang tàu bay nếu có thông báo trước và được sự đồng ý của Người vận chuyển. Cước phí vận chuyển các hành lý đó được tính riêng.

9. Giao nhận hành lý

- (a) Hành khách phải nhận lại hành lý khi hành lý được đưa tới nơi giao nhận tại sân bay đến hoặc sân bay trung chuyển.
- (b) Hành khách được nhận hành lý phải là người có vé hành lý và thẻ hành lý do Người vận chuyển xuất khi ký gửi hành lý.
- (c) Khi hành khách nhận hành lý mà không có khiếu nại tại nơi giao nhận thì điều đó là bằng chứng rằng hành lý đã được chuyển giao trả nguyên vẹn và phù hợp với Hợp đồng vận chuyển.

ĐIỀU 11

LỊCH BAY VÀ THAY ĐỔI LỊCH BAY

Người vận chuyển cố gắng hết sức để vận chuyển hành khách và hành lý của hành khách đúng theo lịch bay, thời gian ghi trên vé. Lịch bay được quảng cáo trên tờ rơi hoặc ở những chỗ khác không phải là sự đảm bảo và không phải là một phần của Hợp đồng vận chuyển. Người vận chuyển không chịu trách nhiệm về việc thu xếp nối chuyến cho hành khách.

Khi hoàn cảnh yêu cầu, Người vận chuyển có thể hủy, chấm dứt, thay đổi, hoãn hoặc làm chậm bất kỳ một chuyến bay nào mà không cần báo trước, và trong những trường hợp như vậy, Người vận chuyển sẽ quan tâm thỏa đáng đến lợi ích của khách, sẽ vận chuyển, thay đổi lịch bay hoặc hoàn trả tiền cho hành khách như quy định trong Điều 6 khoản 2 nhưng không chịu các trách nhiệm hơn nữa đối với hành khách.

ĐIỀU 12

HOÀN TRẢ TIỀN

1. Khái quát

Khi Người vận chuyển không thực hiện được việc vận chuyển theo Hợp đồng vận chuyển hoặc khi hành khách chủ động yêu cầu thay đổi, Người vận chuyển sẽ hoàn trả tiền cho vé không sử dụng hoặc phần vé chưa sử dụng theo những khoản dưới đây của Điều lệ này và theo qui định của Người vận chuyển.

2. Đối tượng được hoàn trả tiền

- (a) Trừ trường hợp mất vé, việc hoàn trả chỉ được thực hiện khi hành khách giao cho Người vận chuyển tờ hành khách và các tờ vận chuyển của chặng bay chưa sử dụng.

- (b) Người được hoàn trả tiền phải là người có tên trên vé hoặc người được người có tên trên vé ủy quyền bằng văn bản.

3. Số tiền hoàn trả

Số tiền mà Người vận chuyển hoàn trả đối với toàn bộ hay một phần vé chưa sử dụng được xác định theo qui định của Người vận chuyển sau khi đã trừ đi phí và tiền phạt.

Mức phí hoàn vé phải khấu trừ là 10% giá trị của vé và các chi phí khác nếu có.

4. Hoàn trả đối với vé bị mất

Nếu toàn bộ hoặc một phần vé bị mất thì việc hoàn trả được thực hiện với các điều kiện sau:

- (a) Có bằng chứng bị mất vé theo qui định của Người vận chuyển;
- (b) Đã trả phí dịch vụ áp dụng;
- (c) Vé hay phần vé bị mất chưa sử dụng trước đó chưa được hoàn trả hay thay thế;
- (d) Người được hoàn trả phải khai theo mẫu của Người vận chuyển và cam kết trả lại cho Người vận chuyển số tiền đã được trả lại nếu vé hay phần vé bị mất có người sử dụng hoặc đã được hoàn trả cho người cầm vé đó.

5. Quyền từ chối hoàn trả

Người vận chuyển có thể từ chối việc hoàn trả nếu yêu cầu hoàn trả được đưa ra chậm hơn 30 ngày kể từ ngày vé hết giá trị.

6. Người hoàn trả tiền

Việc hoàn trả tiền chỉ được Người vận chuyển hoặc đại lý ủy quyền của Người vận chuyển thực hiện tại nơi đã xuất vé.

ĐIỀU 13

HÀNH VI TRÊN TÀU BAY

Trên tàu bay nếu hành khách có hành vi gây nguy hại cho phi hành đoàn hoặc cho bất kỳ người nào hoặc cho tài sản nào trên tàu bay, hoặc gây cản trở hoạt động của tổ bay, hoặc không theo đúng hướng dẫn của phi hành đoàn, hoặc cư xử bị hành khách khác phản đối một cách hợp lý, thì Người vận chuyển sẽ tiến hành những biện pháp cần thiết để ngăn chặn việc tiếp tục hành vi như vậy, kể cả việc tạm giữ hành khách đó.

ĐIỀU 14

DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN MẶT ĐẤT

Trừ khi Người vận chuyển có qui định khác, Người vận chuyển không duy trì, khai thác hoặc cung cấp các dịch vụ vận chuyển mặt đất giữa các sân bay hoặc từ sân bay đến các điểm khác. Người vận chuyển không chịu trách nhiệm về những hoạt động của nhà khai thác những dịch vụ này kể cả trường hợp nhân viên hoặc đại lý của Người vận chuyển có giúp đỡ hành khách sử dụng dịch vụ đó.

ĐIỀU 15

DỊCH VỤ TRÊN TÀU BAY VÀ DỊCH VỤ MẶT ĐẤT

1. Chi phí khách sạn và suất ăn trên mặt đất

Chi phí khách sạn và suất ăn ngoài suất ăn phục vụ trên tàu bay (nếu có) không bao gồm trong giá cước và hành khách phải tự trả trừ trường hợp khác được nêu trong qui định của Người vận chuyển.

2. Thỏa thuận của Người vận chuyển

Nếu khi ký kết hợp đồng vận chuyển hàng không, Người vận chuyển đồng ý giúp khách hàng thu xếp các dịch vụ phụ trợ thì Người vận chuyển cũng không chịu trách nhiệm về các dịch vụ phụ trợ đó trừ khi do lỗi của Người vận chuyển khi thu xếp công việc.

ĐIỀU 16

THUẾ

Những khoản thuế hoặc phí do Nhà nước hoặc tổ chức có thẩm quyền đặt ra cho hành khách hoặc cho việc hành khách sử dụng các dịch vụ hoặc phương tiện thì những khoản đó là nằm ngoài giá cước công bố và do hành khách tự trả trừ trường hợp Người vận chuyển có qui định khác.

ĐIỀU 17

THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Hành khách phải xuất trình tất cả các giấy tờ theo yêu cầu của Pháp luật của các nước có liên quan như giấy nhập cảnh, xuất cảnh, giấy chứng nhận y tế và các giấy tờ khác. Người vận chuyển có quyền từ chối vận chuyển bất kỳ hành khách nào nếu họ không chấp hành đầy đủ các luật lệ, qui định, yêu cầu, đòi hỏi hiện hành, hoặc không có đủ các giấy tờ cần thiết. Người vận chuyển không chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay những tổn phí do việc hành khách không thực hiện những yêu cầu trong khoản này.

Hành khách phải chịu sự kiểm tra an ninh của các nhân viên chính phủ hoặc nhân viên cảng vụ hoặc của Người vận chuyển.

ĐIỀU 18

TRÁCH NHIỆM DÂN SỰ ĐỐI VỚI THIẾT HẠI

1. Quy định chung

Thiết hại bao gồm chết, bị thương hoặc tổn thương thân thể, chậm trễ, mất một phần hay toàn bộ hoặc bất kỳ những thiệt hại phát sinh từ hay liên quan đến quá trình vận chuyển hoặc các dịch vụ do Người vận chuyển thực hiện.

2. Đối với vận chuyển không phải là vận chuyển quốc tế theo Công ước

- (a) Người vận chuyển chịu trách nhiệm về những thiệt hại đối với hành khách hoặc hành lý ký gửi trong trường hợp hành khách bị chết hoặc bị thương do tai nạn xảy ra trong tàu bay, trong thời gian Người vận chuyển đưa hành khách lên tàu bay hoặc rời tàu bay. Trong trường hợp thiệt hại đối với tính mạng, sức khỏe của hành khách xảy ra do lỗi của hành khách, Người vận chuyển có thể được miễn trừ hoặc giảm trách nhiệm bồi thường thiệt hại. Người vận chuyển không phải chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại đối với tính mạng sức khỏe của hành khách nếu thiệt hại đó hoàn toàn do tình trạng sức khỏe của hành khách gây ra.
- (b) Trách nhiệm của Người vận chuyển đối với việc hành khách bị chết hoặc bị thương thân thể được giới hạn trong tổng số tiền theo qui định của pháp luật về trách nhiệm của Người vận chuyển đối với hành khách (kể cả các chi phí pháp lý) hoặc theo qui định của Người vận chuyển.
- (c) Người vận chuyển được miễn một phần hoặc toàn bộ trách nhiệm bồi thường đối với hàng hoá, hành lý ký gửi bị thiệt hại một cách tương ứng trong các trường hợp sau đây:
- Do đặc tính tự nhiên hoặc khuyết tật vốn có của hàng hoá, hành lý ký gửi;
 - Do quyết định của Tòa án hoặc của cơ quan nhà nước có thẩm quyền đối với hàng hoá, hành lý ký gửi;
 - Do xảy ra chiến tranh hoặc xung đột vũ trang;
 - Do lỗi của người gửi, người nhận hàng hóa, hành lý ký gửi hoặc do lỗi của người áp tải được người gửi hàng hoặc người nhận hàng cử đi kèm hàng hoá.
- (d) Trong trường hợp xảy ra tai nạn tàu bay gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe của hành khách thì Người vận chuyển phải trả ngay một khoản tiền cho hành khách hoặc người có quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại.
- Mức tiền trả trước đối với người bị thương là: 1.000.000 VND
 - Mức tiền trả trước đối với người bị chết là: 2.000.000 VND

Khoản tiền trả trước nêu trên không phải là bằng chứng xác nhận lỗi của Người vận chuyển và được trừ vào số tiền bồi thường thiệt hại mà Người vận chuyển phải trả.

Không một điều khoản nào trong bản Điều lệ vận chuyển này được hiểu là sẽ hạn chế quyền và trách nhiệm của các Người vận chuyển đối với bất kỳ khiếu nại nào do một người hoặc do đại diện của người này tiến hành một khi người này cố tình gây ra thiệt hại làm chết, bị thương hoặc tổn thương thân thể cho hành khách.

3. Các điều kiện và qui định của người vận chuyển

Trong chừng mực không mâu thuẫn với các qui định trên, thì:

- (a) Người vận chuyển chỉ chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại phát sinh trên chuyến bay của mình.
- (b) Người vận chuyển không chịu trách nhiệm về những thiệt hại đối với hành lý trừ khi sự thiệt hại đó là do sơ xuất của người vận chuyển. Nếu thiệt hại do một phần sơ xuất của hành khách thì trách nhiệm của người vận chuyển phụ thuộc vào luật áp dụng xác định phân trách nhiệm của các bên.
- (c) Người vận chuyển không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào do việc người vận chuyển tuân theo hoặc do việc hành khách không tuân theo các qui định của pháp luật hay các quy định, sắc lệnh hay các yêu cầu của chính phủ.
- (d) Trách nhiệm của Người vận chuyển về thiệt hại đối với hành lý ký gửi được quy định tại Luật Hàng không Việt Nam hoặc phù hợp với chính sách của Người vận chuyển nhưng không thấp hơn mức giới hạn trách nhiệm do Luật quy định. Nếu trọng lượng của hành lý không được ghi trên vé hành lý thì toàn bộ trọng lượng của hành lý ký gửi được coi như không quá mức hành lý miễn cước được áp dụng cho hạng ghế mà hành khách đã mua vé. Trong trường hợp hành khách chỉ nhận được một phần chứ không phải toàn bộ hành lý ký gửi, hoặc trong trường hợp có sự thiệt hại một phần chứ không phải toàn bộ hành lý ký gửi, kể cả hành lý có kê khai giá trị cao hơn, thì trách nhiệm của Người vận chuyển đối với phần hành lý không nhận được hoặc bị thiệt hại chỉ căn cứ vào tỉ lệ trọng lượng mà không xét đến giá trị của bất kỳ phần nào của hành lý.
- (e) Người vận chuyển không chịu trách nhiệm về thiệt hại đối với hành lý của hành khách nếu nguyên nhân của thiệt hại đó là do vật dụng có trong hành lý của hành khách gây ra. Bất một hành khách nào có vật dụng gây ra thiệt hại cho hành lý của hành khách khác hoặc cho tài sản của Người vận chuyển thì hành khách đó phải bồi thường cho Người vận chuyển về tất cả những tổn thất và phí tổn mà Người vận chuyển phải gánh chịu do việc đó gây ra.
- (f) Người vận chuyển không chịu trách nhiệm về sự thiệt hại đối với vật dễ vỡ hay mau hỏng, tiền, đồ trang sức, kim loại quý, đá quý, những giấy tờ có giá trị chuyển đổi thành tiền, phiếu chứng khoán hoặc các văn bản tài liệu có giá trị khác, hộ chiếu và giấy tờ tùy thân hay các vật mẫu nằm trong hành lý ký gửi, bất kể Người vận chuyển có biết hay không.
- (g) Nếu hành khách được vận chuyển trong tình trạng tâm thần hoặc tuổi tác hoặc tình trạng cơ thể có thể gây nguy hại rủi ro cho chính hành khách đó thì Người vận chuyển không chịu trách nhiệm về bất kỳ việc đau ốm, thương tổn hay tàn tật, kể

cả sự thiệt mạng do một trong những tình trạng nêu trên hoặc do hậu quả của tình trạng đó gây ra.

- (h) Trong trường hợp lỗi của Người vận chuyển không thuộc các trường hợp vượt quá khả năng kiểm soát của Người vận chuyển hoặc trong các trường hợp được nói trong Điều 9, theo đó Người vận chuyển không cung cấp chỗ hoặc không cung cấp chỗ theo đúng hạng ghế mà hành khách đã giữ theo Điều 7 khoản 1 và Điều 7 khoản 6 thì Người vận chuyển chỉ chịu trách nhiệm về những thiệt hại mà hành khách phải chịu do lỗi của Người vận chuyển, nhưng trách nhiệm của Người vận chuyển trong trường hợp này được giới hạn ở mức hoàn lại những chi phí hợp lý của hành khách về chỗ ở, ăn uống, thông tin và đi lại từ/đến sân bay và bồi thường những thiệt hại mà hành khách phải chịu theo những mức bồi thường đã được qui định trong qui định của Người vận chuyển.
 - (i) Bất cứ sự loại bỏ trách nhiệm hoặc giới hạn trách nhiệm nào của Người vận chuyển cũng đều vì lợi ích của các nhân viên, người phục vụ và các đại diện của Người vận chuyển cũng như bên có tàu bay do Người vận chuyển khai thác và những nhân viên, người phục vụ và đại diện của họ. Tổng số tiền trách nhiệm thuộc về Người vận chuyển và các nhân viên, người phục vụ, các đại diện nói ở trên không vượt quá mức giới hạn trách nhiệm của Người vận chuyển.
4. Trừ khi có qui định khác, không một nội dung nào trong Điều lệ vận chuyển này hủy bỏ bất kỳ một sự miễn trừ hay giới hạn trách nhiệm nào của Người vận chuyển do Công ước hay luật áp dụng qui định.

ĐIỀU 19

NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI VẬN CHUYỂN KHI VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH

1. Vận chuyển hành khách và hành lý đến địa điểm đến thoả thuận và giao hành lý ký gửi cho người có quyền nhận.
2. Trong trường hợp hành khách đã được xác nhận chỗ trên chuyến bay nhưng việc vận chuyển bị gián đoạn, bị chậm mà không phải do lỗi của hành khách thì Người vận chuyển sẽ thông báo kịp thời, xin lỗi hành khách, bảo đảm việc ăn, nghỉ, đi lại và chịu các chi phí có liên quan trực tiếp phù hợp với thời gian phải chờ đợi tại cảng hàng không được quy định trong Điều lệ vận chuyển.
3. Trong trường hợp hành khách đã được xác nhận chỗ trên chuyến bay nhưng việc vận chuyển bị gián đoạn, bị chậm do lỗi của người vận chuyển thì Người vận chuyển sẽ thu xếp hành trình phù hợp cho hành khách theo quy định trong Điều lệ vận chuyển hoặc hoàn trả lại tiền phần vé chưa sử dụng theo yêu cầu của hành khách và không thu bất kỳ một khoản phí liên quan nào.

ĐIỀU 20

THỜI KHIẾU NẠI VÀ KHỞI KIẾN

1. Mọi khiếu nại về thiệt hại đối với hành lý ký gửi chỉ được chấp nhận khi người có quyền nhận hành lý gửi đơn khiếu nại đến Người vận chuyển trong vòng 7 ngày kể từ ngày lễ ra được nhận hành lý. Trong trường hợp hành lý ký gửi bị chậm trễ thì khiếu nại phải được gửi trong vòng 21 ngày kể từ ngày lễ ra hành lý được chuyển tới nơi giao nhận. Mọi khiếu nại phải được làm bằng văn bản và được gửi đi trong thời hạn nói trên.
2. Mọi khiếu nại về việc mất một hay nhiều kiện hành lý ký gửi chỉ được chấp nhận khi người có quyền nhận hành lý gửi đơn khiếu nại đến Người vận chuyển trong vòng 7 ngày kể từ ngày hành lý cần phải được giao. Khiếu nại phải được làm bằng văn bản và được gửi đi trong thời hạn nói trên.

ĐIỀU 21

SỬA ĐỔI VÀ MIỄN TRÁCH

1. Không một nhân viên, người làm thuê hoặc đại diện nào của Người vận chuyển có quyền sửa đổi, điều chỉnh hay loại bỏ bất kỳ một điều khoản nào trong bản lệ vận chuyển này hoặc trong quy định của Người vận chuyển.
2. Những qui định trong bản Điều lệ vận chuyển này có thể thay đổi mà không thông báo với điều kiện những thay đổi đó không áp dụng cho những hợp đồng vận chuyển đã bắt đầu thực hiện và phải được nhà chức trách phê duyệt.

ĐIỀU 22

TIÊU ĐỀ

Các tiêu đề trong bản Điều lệ vận chuyển này là để dễ tham chiếu các tiêu đề đó không phải là một bộ phận của Điều lệ vận chuyển này.