



## **ĐIỀU KIỆN VẬN CHUYỂN CỦA SCOOT**

### **LỜI TỰA**

Việc Điều kiện vận chuyển chi phối mối quan hệ của chúng ta được hiểu rõ ràng và được chấp nhận là rất quan trọng với Scoot. Do đó, chúng tôi hoàn toàn khuyến khích bạn đọc tài liệu này và tìm kiếm mọi sự rõ ràng cần thiết từ chúng tôi trước khi tiến hành đặt vé. Bạn có thể tìm thêm thông tin trên trang web [www.flyscoot.com](http://www.flyscoot.com) hoặc bằng cách gọi điện đến Trung tâm hỗ trợ khách hàng của chúng tôi. Xin lưu ý rằng bạn sẽ được xem như đã đọc, hiểu rõ và chấp nhận các Điều kiện vận chuyển này sau khi hoàn tất quy trình đặt vé.

### **MỤC LỤC**

1. Định nghĩa
2. Khả năng áp dụng
3. Chuẩn bị bay/thông tin hành khách
4. Giá vé/cước phí
5. Đặt vé/thanh toán
6. Hành lý
7. Làm thủ tục/lên máy bay
8. Từ chối vận chuyển/từ chối lên máy bay
9. Thay đổi/gián đoạn lịch trình
10. Tới nơi/sau khi bay
11. Hoàn tiền
12. Trách nhiệm của hành khách
13. Trách nhiệm pháp lý của Scoot
14. Khiếu nại / Phản hồi / Thắc mắc của bạn

### **1 - ĐỊNH NGHĨA**

**Hành khách đi cùng** có nghĩa là hành khách trả tiền ít nhất là mười tám (18) tuổi, người mà - theo ý kiến hợp lý của chúng tôi - có thể đi du lịch một mình và có khả năng cũng như sẽ cung cấp sự hỗ trợ và giám sát phù hợp theo yêu cầu cho khách mà họ đi cùng.

**Mã chỉ định hãng hàng không** có nghĩa là hai ký tự hoặc ba chữ cái xác định các hãng hàng không cụ thể. Mã chỉ định của Scoot là TR.

**Đại lý ủy quyền** có nghĩa là đại lý bán hàng hoặc đại lý khai thác sân bay đã được Scoot chỉ định đại diện cho Scoot trong việc bán vé vận chuyển hành khách hàng không trên các chuyến bay của Scoot và/hoặc xử lý các hoạt động khai thác tại sân bay như dịch vụ làm thủ tục và ký gửi hành lý.

**Hành lý** có nghĩa là tài sản cá nhân mà bạn mang theo trên chuyến bay. Nó bao gồm cả Hành lý ký gửi và Hành lý trên khoang của bạn.

**Hành lý miễn cước** có nghĩa số lượng Hành lý trên khoang và Hành lý ký gửi mà bạn được phép mang theo trên các chuyến bay do Scoot khai thác mà không phải trả thêm cước.

**Thẻ nhận dạng hành lý** có nghĩa là tài liệu hành lý có đánh số được cấp cho bạn tương ứng với thẻ được gắn vào từng món Hành lý ký gửi.

**Thông báo từ chối vận chuyển** có nghĩa là thông báo được ban hành ở mục 8.4 dưới đây.

**Đặt vé** có nghĩa là các chi tiết được lưu giữ trong hệ thống Đặt vé của Scoot mô tả hành trình và chi tiết chuyến bay của bạn.

**Tham chiếu đặt vé** có nghĩa là số tham chiếu được cấp bởi chúng tôi hoặc Đại lý ủy quyền của chúng tôi nhằm xác định đơn đặt vé mà bạn đã thực hiện với chúng tôi.

**Hành lý trên khoang** (đôi khi được gọi là hành lý xách tay hoặc không được kiểm tra) có nghĩa là hành lý bạn có thể mang vào khoang máy bay. Xin lưu ý về trọng lượng, kích thước và nội dung của Hành lý miễn cước trên khoang trong các Điều kiện này.

**Trung tâm hỗ trợ khách hàng** có nghĩa là trung tâm liên lạc qua điện thoại do Scoot vận hành nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động đặt vé và yêu cầu qua điện thoại. Các số điện thoại được liệt kê tại [www.flyscoot.com](http://www.flyscoot.com) **Hãng vận chuyển** có nghĩa là hãng vận chuyển hàng không hoặc hãng hàng không.



**Thời hạn làm thủ tục** có nghĩa là thời gian được quy định bởi hãng hàng không mà theo đó bạn phải hoàn tất việc làm thủ tục và nhận được thẻ lên máy bay. Xin lưu ý rằng những hành khách có mặt để làm thủ tục sau thời hạn này sẽ không được phép lên máy bay và tùy thuộc vào các điều kiện áp dụng cho Sản phẩm giá vé đã mua, họ có thể bị mất vé mà không được hoàn tiền, theo quyết định riêng của Scoot.

**Hành lý ký gửi** có nghĩa là một phần Hành lý của bạn, kể cả mọi hành lý quá cước, mà Scoot đã nhận vận chuyển trong khoang chứa hành lý của máy bay và Scoot đã cấp Thẻ nhận dạng hành lý.

**Điều kiện vận chuyển** hoặc **Điều kiện** có nghĩa là các Điều kiện vận chuyển chung này và bao gồm các điều kiện hợp đồng hoặc điều khoản và điều kiện vận chuyển như được quy định trong Hành trình bay và Biên lai của bạn. **Công ước** có nghĩa là áp dụng bất kỳ điều nào sau đây:

- Công ước Thống nhất Một số Quy tắc Liên quan đến Vận chuyển Hàng không Quốc tế, được ký tại Warsaw ngày 12 tháng 10 năm 1929 (Công ước Warsaw);
- Công ước Warsaw như được sửa đổi tại La Hay vào ngày 28 tháng 09 năm 1955;
- Công ước Warsaw như được sửa đổi tại La Hay và theo Nghị định thư bổ sung số 4 của Montreal (1975);
- Công ước bổ sung Guadalajara (1961);
- Công ước Thống nhất Một số Quy tắc Liên quan đến Vận chuyển Hàng không Quốc tế, được ký tại Montreal ngày 28 tháng 05 năm 1999 (Công ước Montreal);
- Mọi nghị định thư hoặc công ước áp dụng khác và mọi quy định cho phép.

**Thiệt hại** bao gồm, nhưng không giới hạn ở trường hợp tử vong, bị thương hoặc tổn thương cơ thể đối với Hành khách và mất mát, hư hỏng hoặc phá hủy hành lý. Ngoài ra, điều đó cũng có nghĩa là thiệt hại xảy ra do sự chậm trễ trong việc vận chuyển Hành khách hoặc Hành lý bằng máy bay.

**Lên máy bay bị từ chối** có nghĩa là từ chối tiếp nhận hành khách lên chuyến bay theo lịch trình mặc dù họ đã có Vé hợp lệ bằng đơn đặt vé trước đã được xác nhận trên chuyến bay đó và Vé lần lượt có nghĩa là hành trình bay và biên lai được phát hành bởi hoặc nhân danh Hãng vận chuyển và có trong cơ sở dữ liệu của Hãng vận chuyển, có cả tên và thông tin chuyến bay của Hành khách, và bao gồm mọi thông báo có trong cơ sở dữ liệu, các Điều kiện vận chuyển chung này và các Quy định của Hãng vận chuyển.

**Sản phẩm giá vé** mô tả gói sản phẩm và dịch vụ. Scoot cung cấp một loạt Sản phẩm giá vé bao gồm mọi hoạt động vận chuyển hàng không đơn giản nhất cho một cá nhân đơn lẻ giữa hai thành phố được chỉ định, cho đến các Sản phẩm giá vé phức tạp hơn như ghế ngồi và/hoặc các dịch vụ trước, trong và sau chuyến bay.

**Quy định giá vé** có nghĩa là các điều khoản và điều kiện áp dụng cho đơn đặt vé của bạn. Quy định giá vé có thể khác nhau giữa các Sản phẩm giá vé và có thể được tìm thấy tại [www.flyscoot.com](http://www.flyscoot.com)

**Biểu đồ phí** có nghĩa là danh sách mọi khoản phí hiện hành được đánh giá bởi Scoot. Bạn có thể tìm thấy Biểu đồ phí tại [www.flyscoot.com](http://www.flyscoot.com) **Khách, hành khách, bạn, của bạn, chính bạn** có nghĩa là bất kỳ cá nhân nào đã đặt vé sẽ được vận chuyển hoặc được vận chuyển trên máy bay ngoại trừ các thành viên phi hành đoàn.

**Khách quá khổ** có nghĩa là Khách không thể hạ thấp cả hai tay vịn trong khi ngồi trên ghế và/hoặc lấn sang bất cứ phần nào của ghế ngồi gần nhau.

**Chính sách nhóm** có nghĩa là các điều khoản và điều kiện của Scoot áp dụng cho các đơn đặt vé từ 10 Khách trở lên. **Sổ hành trình bay** có nghĩa là tài liệu hoặc các tài liệu mà chúng tôi hoặc Đại lý ủy quyền cấp cho Hành khách khi họ đặt vé máy bay bao gồm tên hành khách, các thông tin và thông báo chuyến bay.

**Scoot, chúng tôi, của chúng tôi** vì mục đích của các điều kiện vận chuyển này có nghĩa là Scoot Tigerair Pte Ltd (Số đăng ký 200312665-W) và sẽ bao gồm tất cả các nhân viên và đại lý thay mặt cho Scoot.

**Cam kết Scoot (hoặc Cam kết của chúng tôi đối với bạn)** có nghĩa là danh sách đảm bảo mà Scoot cam kết với bạn. Bạn có thể tìm thấy Cam kết Scoot tại [www.flyscoot.com](http://www.flyscoot.com)

**Quy định Scoot** có nghĩa là các quy tắc - ngoài các điều kiện này - được Scoot công bố trên [www.flyscoot.com](http://www.flyscoot.com) và có hiệu lực vào ngày bắt đầu vận chuyển hoặc phát hành vé tùy vào khả năng áp dụng, giám sát vận chuyển hành khách và/hoặc hành lý và sẽ bao gồm biểu thuế quan hiện hành.



**Quyển rút vốn đặc biệt (hoặc SDRs)** có nghĩa là đơn vị tiền tệ qui ước chung vốn là đơn vị trao đổi chính thức của Quỹ Tiền tệ Quốc tế.

## 2 - KHẢ NĂNG ÁP DỤNG

### 2.1 - ÁP DỤNG CHUNG

Các điều kiện vận chuyển này áp dụng cho hoạt động vận chuyển hành khách và hành lý trên mọi chuyến bay, trong đó Scoot - được đại diện bởi Mã chỉ định hãng hàng không TR - xuất hiện trên đơn đặt vé, ngoại trừ như được quy định tại mục 2.10, 2.11 và những mục khác trong các điều kiện này.

### 2.2 - DU LỊCH MIỄN PHÍ/GIẢM GIÁ

Trừ khi chúng tôi có quy định khác, các điều kiện cũng áp dụng đối với du lịch miễn phí và giảm giá trên chuyến bay Scoot, kể cả du lịch có được qua việc sử dụng dặm bay hành khách thường xuyên hoặc các chương trình trao thưởng hoặc khách hàng thân thiết khác.

### 2.3 - QUYỀN SỬA ĐỔI

Chúng tôi có quyền sửa đổi các Điều kiện này, Quy định Scoot, Cam kết Scoot, giá vé, Sản phẩm giá vé, Quy định giá vé, lệ phí và Biểu đồ phí và các điều khoản cước phí bất cứ lúc nào mà không cần thông báo trước. Những sửa đổi sẽ chỉ tác động đến các đơn đặt vé được thực hiện hoặc thay đổi sau khi công bố sửa đổi trừ khi sửa đổi được ủy quyền bởi chính phủ hoặc cơ quan quản lý khác hoặc cần thiết cho sự an toàn hoặc an ninh.

### 2.4 - KHÔNG CÓ SỰ THAY ĐỔI

Không nhân viên Scoot hoặc bất kỳ cá nhân nào khác được phép thay đổi bất kỳ điều kiện nào trong các Điều kiện này. Tuy nhiên, điều này không ảnh hưởng đến quyền khước từ mọi Quy định giá vé hoặc số tiền phải trả của chúng tôi. Việc khước từ trong một trường hợp không có nghĩa là khước từ trong mọi trường hợp khác.

### 2.5 - ĐIỀU KHOẢN GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG VẬN CHUYỂN

Việc vận chuyển bạn trên mọi chuyến bay Scoot phải tuân theo mọi điều sau:

- Đơn đặt vé và mọi Quy định giá vé liên quan và áp dụng như được nêu trong Sổ hành trình bay của bạn;
- Những điều kiện vận chuyển như đã nêu Sổ hành trình bay của bạn;
- Luật pháp Singapore, mọi Công ước quốc tế hoặc [các quy định chính phủ/luật lệ khác](#) có thể áp dụng cho (các) chuyến bay liên quan mà không thể được miễn trừ bởi thỏa thuận giữa các bên;
- Mọi quy định áp dụng của Scoot, bao gồm nhưng không giới hạn ở các chính sách từ chối lên máy, thay đổi lịch trình hoặc hủy chuyến bay;
- Mọi hướng dẫn cụ thể được cung cấp cho bạn bằng văn bản hoặc bằng lời nói của nhân viên chúng tôi.

### 2.6 - LUẬT ƯU TIÊN ÁP DỤNG

Trong trường hợp bất kỳ điều khoản nào trong các Điều kiện này không phù hợp với mọi luật lệ, quy định chính phủ, chỉ thị hoặc yêu cầu áp dụng cho chuyến bay của bạn với Scoot và không thể bị khước từ theo thỏa thuận giữa các bên, thì điều khoản đó sẽ không được áp dụng. Ngay cả khi một điều khoản không hiệu lực, nó sẽ không ảnh hưởng đến hiệu lực của mọi điều khoản khác.

### 2.7 - ĐIỀU KIỆN ĐƯỢC ƯU TIÊN ÁP DỤNG HƠN THỦ TỤC

Nếu bất kỳ Điều kiện vận chuyển nào không phù hợp với mọi thủ tục Scoot, các Điều kiện này sẽ được ưu tiên áp dụng trong phạm vi không phù hợp đó.



## 2.8 - DỊCH VỤ BỔ SUNG VÀ VẬN CHUYỂN

- a) Chúng tôi chỉ đóng vai trò là đại lý của bạn, trong đó chúng tôi thực hiện mọi thỏa thuận hoặc phát hành mọi đơn đặt vé, vé hoặc phiếu giảm giá cho các dịch vụ và/hoặc hoạt động vận chuyển của nhà cung cấp bên thứ ba (ngoài chuyến bay theo lịch trình);
- b) Các điều khoản và điều kiện của nhà cung cấp dịch vụ bên thứ ba sẽ được áp dụng. Trong trường hợp chúng bao gồm các giới hạn trách nhiệm pháp lý ít hơn giới hạn trách nhiệm pháp lý trong các Điều kiện vận chuyển này (xem Phần 13), thì giới hạn ít hơn đó sẽ được áp dụng cho mọi thỏa thuận chuyến bay không phải của Scoot;
- c) Nếu Scoot sắp xếp hành trình cho bạn trên một chuyến bay được khai thác bằng Mã chỉ định hãng hàng không thuộc Hãng hàng không khác, chúng tôi chỉ thực hiện điều này với tư cách là đại lý cho Hãng hàng không khác đó và các điều kiện vận chuyển khác của họ sẽ được áp dụng.

## 2.9 - NGÔN NGỮ

Mặc dù Scoot có thể dịch các Điều kiện này sang các ngôn ngữ khác, nhưng phiên bản tiếng Anh của các điều kiện này sẽ được ưu tiên áp dụng so với mọi bản dịch khác của chúng.

## 2.10 - DỊCH VỤ LIÊN DANH

- a) Quy định trong các Điều kiện vận chuyển của Scoot liên quan đến việc bán vé sẽ được áp dụng cho dịch vụ liên danh của Scoot trên các chuyến bay được khai thác bởi hãng hàng không khác. Tuy nhiên, mỗi đối tác liên danh có các điều khoản và điều kiện liên quan đến hoạt động khai thác chuyến bay riêng và có thể khác với các điều khoản được nêu trong các Điều kiện vận chuyển của Scoot đối với các chuyến bay do Scoot khai thác. Các điều khoản và điều kiện được tìm thấy trong hợp đồng vận chuyển của đối tác cho các chuyến bay của đối tác đó được đưa vào Hợp đồng vận chuyển của Scoot để tham khảo và áp dụng cho các dịch vụ liên danh do Scoot cung cấp trên chuyến bay do đối tác đó khai thác - vốn sẽ thay thế các quy định của Scoot đã được áp dụng theo cách khác. Các điều khoản và điều kiện có thể khác nhau giữa Scoot và đối tác bao gồm nhưng không giới hạn ở:
  - trẻ vị thành niên không có người đi cùng;
  - chấp nhận hành lý;
  - phụ cấp và trách nhiệm pháp lý;
  - hoạt động không thường xuyên;
  - bồi thường do bị từ chối lên máy bay;
  - giới hạn thời gian làm thủ tục;
  - vận chuyển động vật;
  - dịch vụ oxy; và
  - từ chối chuyên chở.
- b) Trên các chuyến bay liên danh đến/từ Mỹ nơi chúng tôi là hãng hàng không tiếp thị, Kế hoạch dự phòng chậm chuyến tại đường băng của hãng hàng không khai thác sẽ là quyết định cuối cùng.

## 2.11 - Dịch vụ liên kết

Đôi khi, bạn cũng có thể sẽ sử dụng các dịch vụ của chúng tôi nhưng được vận hành bởi các nhà cung cấp dịch vụ khác theo số chuyến bay và Mã hãng hàng không của các hãng hàng không đó. Việc đi lại trên các hãng vận chuyển khác sẽ phải tuân theo các điều kiện vận chuyển của Hãng vận chuyển, ngoại trừ rằng các điều kiện vận chuyển của Scoot sẽ được áp dụng trong trường hợp có gián đoạn trong việc vận chuyển mà Hãng vận chuyển điều hành là Singapore Airlines.

## 2.12 - THỎA THUẬN THUÊ MÁY BAY

Nếu hoạt động vận chuyển được thực hiện bởi Scoot theo thỏa thuận thuê máy bay, thì các Điều kiện vận chuyển này sẽ được áp dụng trừ khi chúng tôi khuyến bạn thực hiện theo cách khác.



### 3 - CHUẨN BỊ BAY/THÔNG TIN HÀNH KHÁCH

#### 3.1 - LÊN KẾ HOẠCH

- a) Bạn có trách nhiệm thực hiện mọi thỏa thuận bay cần thiết và đảm bảo tuân thủ mọi luật lệ, quy định chính phủ và chỉ thị liên quan đến tất cả các phương diện bay. Trước khi đặt vé, bạn phải xem xét và lấy thông tin về các chủ đề, chẳng hạn như, nhưng không giới hạn ở:
  - i. Yêu cầu nhập cảnh - tính hiệu lực của giấy tờ du lịch, thị thực và giấy tờ tùy thân;
  - ii. Yêu cầu y tế – bao gồm tiêm chủng/chủng ngừa; và
  - iii. Thông tin điểm đến – các rủi ro đối với sức khỏe và sự an toàn.
- b) Scoot có thể cung cấp thông tin hỗ trợ được đề cập ở mục 3.1.a, nhưng trong mọi trường hợp, điều này sẽ không miễn trừ bạn khỏi trách nhiệm đầy đủ và duy nhất trong những vấn đề này;
- c) Chúng tôi khuyên bạn nên tham khảo ý kiến từ các cơ quan lãnh sự địa phương, chính quyền địa phương và ban du lịch chính quyền để biết thông tin như được đề cập ở mục 3.1.a.
- d) Scoot có thể tiếp thị hoặc cung cấp một số sản phẩm hoặc dịch vụ do bên thứ ba cung cấp, để hỗ trợ bạn với 3.1.a, nhưng điều này không giải phóng bạn khỏi trách nhiệm đầy đủ và duy nhất trong những vấn đề này. Trong trường hợp bạn không thực hiện tất cả các thỏa thuận du lịch cần thiết hoặc đảm bảo tuân thủ tất cả các luật, quy định và lệnh của chính phủ liên quan đến tất cả các điểm du lịch hoặc, bị từ chối bởi các quan chức di trú tại điểm đến của bạn, bất kể mọi khoản thanh toán cho các sản phẩm hoặc dịch vụ đó, Scoot sẽ không hoàn trả bất kỳ giá vé hoặc phí, lệ phí và thuế liên quan tới chuyến đi đến điểm từ chối cho bạn nhập cảnh hoặc trục xuất bạn. Mọi khoản thanh toán cho các sản phẩm hoặc dịch vụ đó đều chịu sự chi phối của các điều khoản và điều kiện của nhà cung cấp bên thứ ba đó.

#### 3.2 - BẢO HIỂM DU LỊCH

Vì du lịch liên quan đến nhiều rủi ro, chúng tôi đặc biệt khuyến nghị hành khách nên mua bảo hiểm du lịch cho mỗi chuyến bay mà có thể chi trả bảo hiểm trong các trường hợp sau:

- a) Thay đổi kế hoạch/hủy chuyến bay;
- b) Chi phí y tế và bệnh viện;
- c) Thương tích cá nhân và tử vong; và
- d) Hành lý bị chậm trễ, bị hư hỏng hoặc bị mất.

#### 3.3 - TRẺ EM BAY VỚI SCOOT

- a) Scoot định nghĩa trẻ sơ sinh là bất kỳ hành khách nào dưới hai (2) tuổi vào ngày bay. Trẻ sơ sinh phải ít nhất là tám (8) ngày tuổi để được lên máy bay và phải bay hành khách đi cùng ít nhất là 18 tuổi. Nếu trẻ sơ sinh bay trong lòng hành khách đi cùng, thì việc vận chuyển trẻ sơ sinh có thể được đặt trước với mức phí theo Biểu đồ phí. Trẻ sơ sinh phải ít nhất là sáu (6) tháng tuổi vào ngày bay để giữ ghế ngồi. Nếu trẻ sơ sinh chiếm một ghế ngồi (xem mục 3.6), thì giá vé hiện hành sẽ được áp dụng. Trẻ sơ sinh phải dưới hai tuổi (dưới 24 tháng tuổi) trong toàn bộ hành trình. Nếu trẻ sơ sinh tròn hai tuổi trước chuyến đi trở về, giá vé, thuế, phí và lệ phí sẽ được áp dụng.
- b) Bằng chứng về tuổi là bắt buộc tại thời điểm làm thủ tục và phải bao gồm bằng chứng được chấp nhận theo quyết định riêng của Scoot.
- c) Scoot không cho phép hoặc không cung cấp xe nôi có mui trên các khoang máy bay.
- d) Chỉ loại ghế an toàn trẻ em hướng về phía trước mới được phép dùng trên máy bay và phải được bảo đảm an toàn. Chỉ trẻ sơ sinh từ sáu (6) tháng đến dưới hai (2) tuổi và trẻ em dưới ba (3) tuổi vào ngày bay mới có thể sử dụng ghế an toàn cho trẻ em trên máy bay. Ghế an toàn trẻ em không được cung cấp bởi Scoot. Nếu sử dụng ghế an toàn cho trẻ em trên máy bay, bạn sẽ tự buộc chặt ghế vì tiếp viên Scoot sẽ không có mặt để hỗ trợ bạn. Scoot sẽ không chịu trách nhiệm pháp lý hoặc trách nhiệm cho mọi thương tích, tai nạn, mất mát hoặc thiệt hại do ghế trẻ em không được buộc chặt hoặc buộc chặt không đủ.



- e) Scoot định nghĩa trẻ em là bất kỳ hành khách nào ít nhất là hai (2) tuổi, nhưng dưới mười hai (12) tuổi vào ngày bay. Giá vé hiện hành được áp dụng cho việc vận chuyển bất kỳ trẻ em nào.
- f) Scoot chấp nhận vận chuyển Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Kèm tùy thuộc vào việc sắp xếp trước Dịch vụ hỗ trợ Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Kèm và bất kỳ điều kiện áp dụng nào, phù hợp với các Điều kiện Vận chuyển này. Trong phạm vi cho phép của luật pháp hiện hành, Scoot không chịu trách nhiệm pháp lý với mọi Trẻ vị thành niên không có người đi cùng về bất kỳ tổn thất hoặc chi phí nào phát sinh từ sự sai sót của Trẻ vị thành niên không có người đi cùng đó hoặc cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp của chúng theo các điều kiện quy định, để thực hiện việc sắp xếp trước này hoặc tuân thủ các điều kiện áp dụng. Scoot định nghĩa Trẻ vị thành niên không có người đi cùng là bất kỳ Hành khách nào ít nhất là mười hai (12) tuổi, nhưng dưới mười tám (18) tuổi vào ngày bay.
- i. Tùy thuộc vào sự miễn trừ/từ bỏ được mô tả trong điều 3.3f) v. dưới đây, Dịch vụ hỗ trợ Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Kèm là bắt buộc.
  - ii. Trẻ vị thành niên không có người đi cùng phải làm thủ tục trước thời hạn quy định và thực hiện theo các hướng dẫn về Quy trình làm thủ tục tại sân bay hoặc qua mạng như được nêu trong Sổ hành trình bay của Trẻ vị thành niên không có người đi cùng hoặc trên trang web của Scoot.
  - iii. Việc sắp xếp trước Dịch vụ hỗ trợ Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Kèm phải được thực hiện với Scoot cho từng chặng riêng biệt (ví dụ: mỗi chặng bay đầu tiên và bất kỳ chặng nào đi hoặc về) trong hành trình của Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Kèm. Theo đó, Biểu mẫu Yêu cầu Dịch vụ hỗ trợ Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Kèm của Scoot phải được hoàn thành và nộp cho Scoot cho từng chặng riêng biệt, và bản gốc tương ứng của các biểu mẫu phải được xuất trình khi làm thủ tục liên quan và tại cổng lên máy bay và cho các chuyến bay nối chuyển, tại các điểm trung chuyển liên quan và tại cổng.
  - iv. Dịch vụ hỗ trợ Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Kèm chỉ áp dụng trên hành trình bao gồm các chuyến bay do Scoot khai thác và hành trình kết nối bao gồm các chuyến bay do Scoot và Singapore Airlines khai thác.
  - v. Cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp của Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Kèm có thể từ bỏ Dịch vụ hỗ trợ Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Kèm bằng cách điền Biểu mẫu Từ bỏ Dịch vụ hỗ trợ Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Kèm của Scoot và gửi tới Scoot, cho từng chặng bay riêng biệt (ví dụ: mỗi chuyến bay đầu tiên và bất kỳ chặng đi hoặc về) trong hành trình của Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Kèm. Phải xuất trình bản gốc của Mẫu đơn đã điền và đã nộp khi làm thủ tục và tại cổng lên máy bay, cũng như tại cổng lên máy bay cho các chuyến bay nối chuyển.
  - vi. Tài liệu hoặc giấy tờ tùy thân của cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp của Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Kèm có thể được yêu cầu tại nơi làm thủ tục, điểm chuyển tiếp hoặc tại cổng lên máy bay để xác minh các thông tin được phản ánh trong Mẫu đơn Yêu cầu Dịch vụ hỗ trợ Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Kèm hoặc Mẫu đơn Từ bỏ Dịch vụ hỗ trợ Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Kèm (tùy từng trường hợp)
  - vii. Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Kèm có trong tay Mẫu đơn Từ bỏ Dịch vụ hỗ trợ Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Kèm của Scoot phải có mặt tại cổng lên máy bay ít nhất sáu mươi (60) phút trước giờ khởi hành theo lịch trình của chuyến bay của Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Kèm.
  - viii. Scoot có thể thực hiện theo quyết định hợp lý của mình, hoặc khi xảy ra bất kỳ lý do nào, bao gồm nhưng không giới hạn ở những lý do nêu dưới đây, (a) từ chối vận chuyển Trẻ vị thành niên không có người đi kèm; và / hoặc (b) dời Trẻ vị thành niên không có người đi kèm khỏi chuyến bay ngay cả khi Trẻ vị thành niên không có người đi kèm đã lên máy bay:
    - Nếu việc đặt chuyến bay cho Trẻ vị thành niên không có người đi cùng không được thực hiện ít nhất trong bốn mươi tám (48) giờ trước chuyến bay của Trẻ vị thành niên không có người đi cùng đó.
    - Nếu Mẫu đơn Yêu cầu Dịch vụ hỗ trợ Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Kèm chưa được điền đầy đủ thông tin được gửi cho chúng tôi hoặc bản gốc của Mẫu



đơn đã điền và đã nộp không được xuất trình khi làm thủ tục, tại điểm chuyển tiếp giữa các chuyến bay nối chuyến, tại cổng lên máy bay hoặc khi được yêu cầu hợp lý.

- Nếu Mẫu đơn Từ bỏ Dịch vụ hỗ trợ Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Cùng không được điền đầy đủ thông tin được nộp cho chúng tôi hoặc bản gốc của Mẫu đơn đã điền và đã nộp không được xuất trình khi làm thủ tục, tại cổng lên máy bay, hoặc khi được yêu cầu hợp lý.
  - Nếu có bất kỳ sự khác biệt nào trong thông tin có trong Mẫu đơn Yêu cầu Dịch vụ hỗ trợ Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Kèm hoặc Mẫu đơn Từ bỏ Dịch vụ hỗ trợ Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Kèm (tùy từng trường hợp) đã điền và đã nộp so với tài liệu du lịch của Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Kèm.
  - Nếu có bất kỳ sự khác biệt nào trong thông tin có trong Mẫu đơn Yêu cầu Dịch vụ hỗ trợ Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Kèm hoặc Mẫu đơn Từ bỏ Dịch vụ hỗ trợ Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Kèm (tùy từng trường hợp) đã điền và đã nộp so với các thông tin có trong tài liệu hoặc nhận dạng của cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp của Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Kèm.
  - Nếu phụ huynh hoặc người giám hộ hợp pháp của Trẻ vị thành niên không có người đi cùng không thể xuất trình giấy tờ hoặc giấy tờ tùy thân khi được yêu cầu.
  - Nếu Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Kèm có trong tay Mẫu đơn Từ bỏ Dịch vụ hỗ trợ Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Kèm của Scoot không có mặt tại cổng lên máy bay ít nhất sáu mươi (60) phút trước giờ khởi hành theo lịch trình của chuyến bay của Trẻ Vị Thành Niên Không Có Người Đi Kèm.
- g) Tỷ lệ trẻ sơ sinh được giới hạn ở một khách trẻ sơ sinh trên mỗi hành khách đi cùng.
- h) Cha mẹ được nhắc mang theo mọi vật dụng cần thiết để chăm sóc trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ (như thức ăn trẻ em) vì những thứ này không có sẵn trên máy bay.

### 3.4 - SỨC KHỎE CỦA BẠN

Scoot có thể từ chối chở bạn nếu chúng tôi tin rằng điều này sẽ không an toàn cho bạn hoặc những hành khách khác. Trước khi đặt vé, bạn phải thông báo cho chúng tôi nếu bạn tin rằng mình mắc bất kỳ căn bệnh, bệnh tật hoặc bệnh lý nào có thể gây nguy hiểm cho sự an toàn của bạn hoặc những hành khách khác nếu bạn tham gia chuyến bay.

- a) Trong các trường hợp sau đây, bạn bắt buộc cho chúng tôi biết trước ít nhất ba (3) ngày trước khi bay:
- i. Nếu bạn mắc bất kỳ căn bệnh nào - hoặc bạn tin rằng có thể - gây truyền nhiễm và lây lan nhanh;
  - ii. Nếu bạn bị dị ứng với các loại hạt hoặc sản phẩm từ hạt;
  - iii. Nếu - vì hành vi hoặc trạng thái thể chất hoặc tinh thần của bạn - việc chở bạn có thể gây ảnh hưởng bất lợi nghiêm trọng đối với sức khỏe và sự thoải mái của những hành khách khác hoặc thành viên phi hành đoàn;
  - iv. Nếu bạn có thể gây nguy hiểm tiềm ẩn cho sự an toàn và lịch trình dự kiến của chuyến bay;
  - v. Nếu bạn cần dịch vụ chăm sóc y tế và/hoặc thiết bị đặc biệt để duy trì sức khỏe trong suốt chuyến bay;
  - vi. Scoot không thể cung cấp cho bạn bất kỳ sự tư vấn nào về sức khỏe tốt để bay. Nếu bạn đề xuất bay với tiền sử bệnh đã xác định và có từ trước, bạn phải thực hiện điều này chỉ dựa trên văn bản tư vấn từ bác sĩ y khoa hoặc chuyên gia sức khỏe riêng của mình.
- b) Scoot yêu cầu bạn phải đủ khỏe để tham gia chuyến bay bằng sức lực của mình hoặc được đi cùng bởi hành khách có thể cung cấp cho bạn mọi sự hỗ trợ cần thiết (xem mục 3.5.a).
- c) Scoot chấp nhận các máy tạo oxy di động (POC) được phê duyệt trước vốn sẽ phù hợp với chỗ trống hạn chế bên dưới ghế ngồi với điều kiện bạn yêu cầu sự hỗ trợ đặc biệt qua Trung tâm hỗ trợ khách hàng ít nhất ba (3) ngày trước ngày khởi hành chuyến bay. Chi tiết về các loại mẫu POC có thể chấp nhận được liệt kê trên trang web của chúng tôi.
- d) Nếu bạn đang mang thai, các biện pháp phòng ngừa sau đây phải được tuân thủ:



- i. Đối với mọi chuyến bay sau 28 tuần đầu thai kỳ, vui lòng xuất trình theo yêu cầu giấy chứng nhận hoặc thư từ bác sĩ y khoa hoặc nữ hộ sinh đã đăng ký trong vòng 10 ngày kể từ chuyến bay đầu tiên để thông báo:
    - ngày sinh dự kiến;
    - cho dù đó là đơn thai hay đa thai;
    - số tuần mang thai và
    - sức khỏe tốt để bay.
  - ii. Ngoài ra, nếu bạn không có các biến chứng với thai kỳ và phải cung cấp giấy chứng nhận hoặc thư từ một bác sĩ y khoa hoặc nữ hộ sinh đã đăng ký theo mục 3.4.d) i., bạn có thể tham gia chuyến bay đến cuối tuần thai kỳ 36 đối với đơn thai hoặc đến cuối tuần thai kỳ 32 đối với đa thai (ví dụ: sinh đôi).
- Xin lưu ý:
- Chúng tôi không tuyên bố rằng tham gia chuyến bay là an toàn đối với bạn tại bất kỳ thời điểm cụ thể nào trong thai kỳ của bạn. Vui lòng tham vấn y tế độc lập trước chuyến bay của bạn. Các giai đoạn vừa đề cập ở trên chỉ là yêu cầu tối thiểu của chúng tôi;
  - Một số quốc gia đặt ra những hạn chế đối với việc nhập cảnh của phụ nữ mang thai nước ngoài. Vui lòng kiểm tra với đại sứ quán hoặc lãnh sự quán liên quan trước khi bạn tham gia chuyến bay để hiểu rõ những hạn chế này.
- e) Trẻ sơ sinh phải ít nhất là tám (8) ngày tuổi để được lên máy bay và phải bay hành khách đi cùng ít nhất là 18 tuổi.
  - f) Scoot không cam kết hoặc đảm bảo chuyến bay hoàn toàn không có loại hạt nào. Hành khách trên các chuyến bay của chúng tôi có thể được phục vụ các bữa ăn và đồ ăn nhẹ có chứa hạt hoặc nguyên liệu từ hạt. Chúng tôi sẽ không thể bảo đảm phòng chống được sự nhiễm bẩn chéo ngẫu nhiên có thể xảy ra trong các nhà bếp trên chuyến bay trong mạng lưới của chúng tôi và khả năng tồn dư hạt hoặc các loại dầu hạt khác được đưa vào bọc và các bề mặt khác, hoặc được lưu thông qua hệ thống điều hòa không khí. Bạn bắt buộc phải thực hiện mọi biện pháp phòng ngừa cần thiết liên quan đến nguy cơ tiếp xúc.

### 3.5 - HỖ TRỢ ĐẶC BIỆT

- a) Scoot sẽ không cho phép một hành khách bay nếu không có hành khách đi cùng trừ khi hành khách đó có thể bay an toàn mà không cần sự hỗ trợ hoặc giám sát. Chúng tôi không có các hệ thống, nhân viên hoặc phương tiện cần thiết để phụ trách về sự hỗ trợ hoặc giám sát đó. Tuy nhiên, chúng tôi có thể cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cụ thể để phục vụ những hành khách cần dùng xe lăn để di đến và về từ máy bay.
- b) Việc chấp nhận vận chuyển những người mất năng lực, người mắc bệnh hoặc người khác cần sự hỗ trợ đặc biệt phải được sắp xếp trước với chúng tôi. Những hành khách bị giảm khả năng di chuyển cần sự hỗ trợ tại sân bay bao gồm dịch vụ xe lăn và xe cứu thương cũng như những hành khách có ý định tham gia chuyến bay bằng xe lăn riêng đều bắt buộc phải thông báo cho chúng tôi ít nhất 48 giờ trước khi khởi hành chuyến bay theo lịch trình qua Trung tâm hỗ trợ khách hàng Scoot. Việc không thông báo trước cho chúng tôi có thể dẫn đến dịch vụ không có sẵn khi bạn đến sân bay và/hoặc việc bạn bị từ chối vận chuyển.
- c) Nếu có ý định tham gia chuyến bay bằng xe lăn riêng, bạn phải thông báo cho chúng tôi ít nhất 48 giờ trước khi khởi hành qua Trung tâm hỗ trợ khách hàng Scoot. Vì lý do an toàn, bạn sẽ không được phép sử dụng xe lăn riêng trong các khu vực xuất nhập cảnh khởi hành và đến nơi. Bạn sẽ cần ký gửi xe lăn của mình dưới dạng hành lý ký gửi khi khởi hành; xe lăn sẽ không được tính vào hành lý miễn cước của bạn. Khi đến nơi, xe lăn sẽ được giao lại cho bạn ở băng chuyền trả hành lý tại điểm đến. Nếu yêu cầu hỗ trợ di chuyển tại sân bay, bạn sẽ cần thông báo cho chúng tôi ít nhất 48 giờ trước khi khởi hành theo lịch trình qua Trung tâm hỗ trợ khách hàng Scoot. Nếu không nhận được thông báo như vậy, chúng tôi không thể chờ bạn và/hoặc xe lăn của bạn.
- d) Theo luật hiện hành, bạn có thể phải trả phí cho việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ đặc biệt, mà bạn sẽ phải trả trước trực tiếp tại sân bay cho nhà cung cấp dịch vụ bên thứ ba hoặc





Scoot qua Trung tâm hỗ trợ khách hàng Scoot. Các dịch vụ này có thể không có sẵn trên mọi tuyến bay do các yếu tố như giới hạn sân bay địa phương.

- e) Mặc dù Scoot không chấp nhận vận chuyển động vật (xem mục 6.2), chó nghiệp vụ được phép ở trong khoang máy bay với điều kiện bạn phải được thông báo trước tại thời điểm đặt vé. Bạn phải mang theo (các) thăm khám nước và mồm đáp ứng các yêu cầu của chúng tôi. Bạn cũng phải xuất trình theo yêu cầu các giấy chứng nhận và/hoặc giấy phép nhập cảnh liên quan do quốc gia nhập cảnh cấp. Việc không thông báo trước cho chúng tôi có thể dẫn đến số lượng chó nghiệp vụ được phép đã quá giới hạn và chó nghiệp vụ bị từ chối vận chuyển. Chó nghiệp vụ cũng có thể bị từ chối vận chuyển nếu bạn không mang (các) thăm khám nước và mồm, hoặc không xuất trình các giấy chứng nhận/giấy phép nhập cảnh liên quan do quốc gia nhập cảnh cấp. Vì hành khách có chó nghiệp vụ cần được hộ tống từ quầy làm thủ tục đến cổng vào và/hoặc từ máy bay đến sảnh đến, nên dịch vụ Gặp gỡ và Hỗ trợ là bắt buộc và có thể bị phí theo luật hiện hành;
- f) Hành khách khiếm thị có thể bay trên các chuyến bay Scoot một mình hoặc cùng với bạn đồng hành/người chăm sóc trưởng thành. Dịch vụ Gặp gỡ và Hỗ trợ là bắt buộc nếu hành khách bay một mình và có thể bị phí dịch vụ theo luật hiện hành;
- g) Nếu bạn cần bất kỳ sự hỗ trợ đặc biệt nào hoặc muốn thông báo cho chúng tôi về tình trạng sức khỏe theo mục 3.4, bạn phải đặt vé qua Trung tâm hỗ trợ khách hàng Scoot hoặc liên hệ với Trung tâm hỗ trợ khách hàng Scoot ngay sau khi nhận được Sổ hành trình bay của bạn. Hành khách yêu cầu hỗ trợ đặc biệt hoặc bất kỳ dịch vụ nào như được mô tả ở mục 3.5 không được đặt trước chúng bằng bất kỳ phương thức nào khác.

### 3.6 - GHÉ PHỤ VÀ HÀNH KHÁCH QUÁ KHỔ

- a) Đối với hành khách yêu cầu hoặc muốn có ghế phụ, họ phải thông báo trước cho chúng tôi ít nhất ba (3) ngày trước khi khởi hành qua Trung tâm hỗ trợ khách hàng Scoot. Scoot sẽ tính giá vé hiện hành cho hai hành khách. Để đảm bảo có sẵn các ghế ngồi gần nhau, việc phân bổ trước ghế ngồi cũng sẽ bắt buộc và được tính phí theo mức phí như liệt kê trong Biểu đồ phí. Việc đặt vé tùy thuộc vào số ghế còn trống và phải được thực hiện qua Trung tâm hỗ trợ khách hàng Scoot. Hành khách yêu cầu hoặc muốn có ghế phụ như một phần trong hành trình bay liên kết không thể mua thêm ghế bằng bất kỳ phương thức nào khác.
- b) Hành khách quá khổ có thể bắt buộc phải mua ghế ngồi gần nhau hoặc nâng cấp lên hạng ghế ScootPlus với giá vé hiện hành và phí chọn ghế ngồi (nếu có) cho hai hành khách. Trong trường hợp không có sẵn ghế ngồi gần nhau hoặc lựa chọn nâng cấp ScootPlus, bạn sẽ cần đặt lại hai ghế trên chuyến bay có sẵn tiếp theo mà có hai ghế gần nhau hoặc lựa chọn nâng cấp ScootPlus. Nếu bạn chọn không thực hiện giao dịch mua ghế ngồi đó, Scoot không thể không vận chuyển bạn - trong trường hợp đó, giá vé của bạn và mọi lệ phí và cước phí liên quan có thể bị mất mà không được hoàn trả và Scoot sẽ không chịu thêm bất kỳ trách nhiệm pháp lý nào đối với bạn.

### 3.7 - PHÂN BỐ GHÉ NGỒI

Mặc dù chúng tôi sẽ cố gắng đáp ứng yêu cầu đặt ghế trước của bạn, Scoot không đảm bảo cho bạn bất kỳ ghế ngồi cụ thể nào, ngay cả khi bạn đã trả tiền cho ghế ngồi đó, kể cả thuộc sản phẩm ghế ngồi "MaxourourSpace". Chúng tôi có quyền thay đổi ghế ngồi của bạn bất cứ lúc nào, ngay cả sau khi bạn đã lên máy bay, vì lý do an toàn, an ninh, vận hành hoặc lý do khác theo quyết định riêng của chúng tôi.

### 3.8 - DỮ LIỆU CÁ NHÂN

Theo đây, bạn xác nhận và đồng ý rằng dữ liệu cá nhân của bạn (bao gồm thông tin sức khỏe nếu cần thiết) đã được cung cấp cho chúng tôi cho các mục đích khác nhau, bao gồm cả việc đặt chỗ để vận chuyển và cung cấp cho bạn xác nhận về việc đặt chỗ đó, cung cấp và phát triển các dịch vụ và cơ sở phụ trợ, tạo điều kiện cho việc xuất nhập cảnh và các yêu cầu và thủ tục nhập cảnh và các khía cạnh quản lý, vận hành và pháp lý khác trong việc vận chuyển và đi lại của bạn, cũng như cung cấp dữ liệu đó cho các cơ quan chính phủ, những người có thể chia sẻ dữ liệu cá nhân đó với các cơ quan chính phủ khác hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khác ngoài tầm kiểm soát của chúng tôi. Đối với những mục đích này, bạn cho phép chúng tôi lưu giữ dữ liệu đó và truyền và tiết lộ dữ liệu đó cho



các văn phòng của chúng tôi và cho các công ty khác bao gồm các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển khác và/hoặc, các nhà cung cấp các dịch vụ đó hoặc các cơ quan chính phủ có liên quan, ở bất kỳ quốc gia nào mà họ trú tại. Việc thu thập, sử dụng và tiết lộ dữ liệu đó sẽ tuân theo [Chính sách Bảo mật](#) của Scoot hiện có trên [www.flyscoot.com](http://www.flyscoot.com). Tuy nhiên, xin lưu ý rằng các quy định của chính phủ ở các quốc gia khác nhau trên toàn thế giới có thể yêu cầu chúng tôi cung cấp thông tin hoặc cho phép truy cập dữ liệu của bạn hoặc dữ liệu của hành khách, điều này chúng tôi sẽ thực hiện theo các điều khoản trong Chính sách quyền riêng tư của Scoot và pháp luật hiện hành.

#### 4 - GIÁ VÉ/CƯỚC PHÍ

##### 4.1 - PHẠM VI ÁP DỤNG GIÁ VÉ

Giá vé thanh toán chỉ hợp lệ cho việc vận chuyển trên (các) chuyến bay được chỉ định trong Đơn đặt vé của bạn giữa sân bay cất cánh và sân bay hạ cánh đã chỉ định. Giá vé không hợp lệ cho vận chuyển mặt đất giữa các sân bay, đến/từ các sân bay hoặc giữa các sân bay và nhà ga thành phố.

##### 4.2 - QUY ĐỊNH GIÁ VÉ

Một số điều khoản về giá vé Scoot khác nhau tùy vào Sản phẩm giá vé đã chọn; vui lòng xem Quy định giá vé áp dụng cho Sản phẩm giá vé để biết thêm thông tin chi tiết. Các điều khoản khác là áp dụng chung cho mọi Sản phẩm Giá vé và được liệt kê như sau:

- Theo luật hiện hành, giá vé Scoot không được hoàn tiền và không thể hạ cấp, ngoại trừ theo quyết định riêng của Scoot trong những trường hợp như bị từ chối lên máy bay hoặc hạ cấp do đặt trước quá nhiều chuyến bay, thay đổi lịch trình đáng kể (đổi chuyến bay từ 4 giờ trở lên)/hủy hoặc làm gián đoạn chuyến bay;
- Nếu bạn không đi tham gia chuyến bay, Scoot có thể hoàn trả cho bạn một số thuế và cước phí nhất định với điều kiện:
  - 1) Theo luật hiện hành, chúng tôi không có nghĩa vụ nộp thuế hoặc cước phí cho cơ quan nhà nước (ví dụ: sân bay hoặc chính quyền) - mà chúng tôi đã thu hộ cho họ;
  - 2) Bạn gửi yêu cầu bằng văn bản trong vòng 90 ngày kể từ ngày bay được chỉ định trong Đơn đặt vé đến địa chỉ như liệt kê ở mục 15.1;
  - 3) Theo luật hiện hành, một khoản phí hành chính hợp lý - như liệt kê trong Biểu đồ phí - sẽ được khấu trừ vào số tiền hoàn trả đó. Nếu phí hành chính vượt quá số tiền hoàn trả, bạn sẽ không được hoàn trả.

##### 4.3 - THUẾ VÀ CƯỚC PHÍ

Bạn phải trả tất cả các loại thuế, cước phí, phụ phí và lệ phí (sau đây gọi là Thuế và Cước phí) được áp dụng bởi chính quyền, thành phố, hãng hàng không hoặc sân bay. Bạn cũng phải trả phí hành chính và cước phí của Scoot liên quan đến Đơn đặt vé của mình. Thuế và cước phí thường sẽ được ghi riêng trên vé của bạn. Xin lưu ý rằng Thuế và Cước phí thường xuyên thay đổi và có thể được áp dụng hoặc sửa đổi sau ngày bạn tiến hành đặt vé. Nếu bất kỳ khoản Thuế hoặc Cước phí nào thay đổi sau khi chúng tôi phát hành Sổ hành trình bay, bạn sẽ phải thanh toán mọi khoản phí tăng thêm. Tương tự, nếu bất kỳ khoản Thuế hoặc Cước phí nào bạn trả cho chúng tôi khi tiến hành đặt vé bị hủy bỏ hoặc bị giảm trước chuyến bay, bạn sẽ có quyền yêu cầu hoàn trả khoản chênh lệch còn lại sau khi áp dụng phí hành chính hợp lý.

##### 4.4 - LỆ PHÍ

Theo luật hiện hành, khoản thanh toán cho bất kỳ sản phẩm hoặc dịch vụ nào được Scoot chào bán và cung cấp sẽ không được hoàn trả. Bất kỳ khoản thanh toán nào cho các sản phẩm hoặc dịch vụ được Scoot tiếp thị hoặc chào bán nhưng do bên thứ ba cung cấp sẽ bị chi phối bởi các điều khoản và điều kiện của nhà cung cấp đó.

##### 4.5 - NGOẠI TRỪ QUY ĐỊNH

Theo bất kỳ trường hợp cùng cực hoặc thảm khốc nào như liệt kê dưới đây, Scoot có thể - theo quyết định riêng của mình - miễn trừ cho Hành khách các điều khoản 4.2 và 4.4 và Hành khách có thể hủy đơn đặt vé và nhận một phiếu giảm giá tương đương với giá trị Sổ hành trình bay - không bao gồm bất kỳ số tiền nào dành cho các sản phẩm và dịch vụ của bên thứ ba - có hiệu lực trong hai mươi bốn (24) tháng cho chuyến bay được đặt trước trong thời hạn hiệu lực này:



- Trong trường hợp có một thành viên gia đình trực tiếp (được xác định là vợ/chồng, con, anh chị em, cha mẹ, ông bà hoặc cháu) bị tử vong hoặc thương tích nghiêm trọng hoặc hành khách bị tử vong hoặc thương tích nghiêm trọng, chúng tôi sẽ hoàn tiền đầy đủ bằng phiếu giảm giá, ngoại trừ mọi khoản tiền mua sản phẩm và dịch vụ của bên thứ ba. Chúng tôi sẽ hoàn tiền đầy đủ - ngoại trừ mọi khoản tiền mua sản phẩm và dịch vụ của bên thứ ba - trong trường hợp hành khách tử vong trước khi lên máy bay. Scoot có thể - theo quyết định riêng của mình - yêu cầu tài liệu bằng chứng, chẳng hạn như nhưng không giới hạn ở giấy chứng nhận y tế hoặc giấy chứng tử, hoặc bằng chứng về mối quan hệ;
- Trong trường hợp bị bất tỉnh/bị bệnh dẫn đến việc hành khách không thể bay, Scoot có thể - theo quyết định riêng của mình - yêu cầu tài liệu bằng chứng, chẳng hạn như nhưng không giới hạn ở giấy chứng nhận y tế trong đó nêu rõ rằng hành khách không thích hợp để bay;
- Trong trường hợp hành khách đã nhận được tiền hoàn trả từ công ty bảo hiểm du lịch, thì hành khách không được tìm cách nhận thêm tiền hoàn trả từ Scoot. Scoot cũng có quyền hủy mọi phiếu giảm giá đã phát hành trước đó cho bạn và khôi phục chi phí của phiếu giảm giá đã quy đổi, nếu có, trong trường hợp có bất kỳ khiếu nại/yêu cầu hoàn tiền nào nữa và bạn chấp nhận rằng Scoot không có trách nhiệm pháp lý đối với bạn.

#### 4.6 - LOẠI TIỀN

Giá vé, lệ phí và mọi khoản cước phí và thuế hiện hành phải được trả bằng loại tiền như được quy định theo giá vé đã công bố của chúng tôi, trừ khi chúng tôi có quy định khác.

### 5 - ĐẶT VÉ/THANH TOÁN

#### 5.1 - XÁC NHẬN ĐƠN ĐẶT VÉ

Đơn đặt vé sẽ hoàn tất sau khi được xác nhận bằng văn bản bởi Scoot hoặc Đại lý ủy quyền. Chúng tôi sẽ cung cấp Sổ hành trình bay cho đơn đặt vé được thực hiện trực tiếp với Scoot. Nếu được yêu cầu, Đại lý ủy quyền sẽ có thể cung cấp cho bạn Sổ hành trình bay. Trừ khi có quy định khác, đơn đặt vé chỉ được xác nhận khi Scoot đã nhận được thanh toán đầy đủ. Ngoài đơn đặt vé, bạn phải làm thủ tục, nhận thẻ lên máy bay và cung cấp mọi giấy tờ cần thiết (như hộ chiếu) để lên chuyến bay Scoot. Bạn cũng có thể được yêu cầu xuất trình bất kỳ thẻ tín dụng nào đã dùng để đặt vé.

#### 5.2 - THANH TOÁN

Scoot hoặc Đại lý ủy quyền sẽ thông báo cho bạn phương thức thanh toán nào được chấp nhận. Thanh toán phải được thực hiện tại thời điểm đặt vé, trừ khi được cho phép bởi các phương thức thanh toán đã chọn hoặc Chính sách nhóm. Nếu có một khoảng thời gian cho phép giữa đặt vé và thanh toán, chúng tôi hoặc Đại lý ủy quyền sẽ chọn khoảng thời gian đó cho bạn. Mọi đơn đặt vé mà chúng tôi không nhận được thanh toán đầy đủ theo thời hạn quy định đều sẽ bị hủy bỏ; khi thanh toán một phần đã được thực hiện, bạn sẽ mất mọi giá vé cũng như lệ phí và cước phí hiện hành mà không được hoàn trả, và bạn chấp nhận rằng Scoot không chịu trách nhiệm pháp lý đối với bạn. Scoot có thể - theo quyết định riêng của mình - phục hồi đơn đặt vé bằng một khoản phí và mọi khoản chênh lệch giá vé áp dụng.

#### 5.3 - HIỆU LỰC ĐƠN ĐẶT VÉ

Đơn đặt vé là bằng chứng xác thực của hợp đồng vận chuyển giữa hành khách và Scoot. Vận chuyển hành khách hoàn toàn tuân theo các Điều kiện vận chuyển và mọi hướng dẫn ủy quyền được đưa ra cho hành khách bởi hoặc thay mặt Scoot.

Bạn không được phép đặt vé qua nhiều kênh. Bạn phải xác nhận (các) chuyến bay và ngày bay cụ thể cho mọi đơn đặt vé. Đơn đặt vé chỉ có hiệu lực đối với (các) hành khách được nêu tên và (các) chuyến bay được chỉ định trong Sổ hành trình bay.

#### 5.4 - CHUYỂN NHƯỢNG ĐƠN ĐẶT VÉ

Đơn đặt vé không được chuyển nhượng cho người khác trừ khi được cho phép trong Quy định giá vé và phải được trả phí và mọi khoản chênh lệch giá vé áp dụng. Nếu được phép, đơn đặt vé



chỉ có thể được chuyển nhượng nếu hành trình chuyến bay chưa bắt đầu. Ngoài ra, bạn không được bán, trao đổi hoặc tặng đơn đặt vé của mình. Chúng tôi sẽ từ chối chở bất kỳ ai giới thiệu họ bay theo đơn đặt vé của bạn mà không phải chính bạn. Hơn nữa, mọi giá vé, lệ phí và cước phí liên quan sẽ bị mất. Tên của (các) hành khách phải khớp với (các) tên trên (các) tài liệu chính thức của chính quyền, chẳng hạn như hộ chiếu của bạn.

#### 5.5 - THAY ĐỔI ĐƠN ĐẶT VÉ

Bạn không được phép thay đổi miễn phí và/hoặc không giới hạn. Các điều khoản và điều kiện khác chi phối những thay đổi đối với đơn đặt vé tùy thuộc vào Sản phẩm giá vé được chọn và chỉ định trong đơn đặt vé của bạn. Vui lòng xem Quy định giá vé để biết thêm chi tiết. Nói chung, nếu bạn được phép thay đổi, thì phạm vi thay đổi có thể bị giới hạn và việc thay đổi có thể phải trả phí và mọi giá vé và/hoặc chênh lệch phí sản phẩm hoặc dịch vụ áp dụng. Nếu đơn đặt vé được thay đổi, bạn sẽ không được hoàn tiền ngay cả khi giá vé mới và/hoặc phí sản phẩm hoặc dịch vụ có thể thấp hơn, trừ khi bị bắt buộc bởi luật pháp hoặc quy định của chính. Đối với bất kỳ kỳ và mọi sản phẩm giá vé liên kết, trong đó một phần của hành trình bay được khai thác bởi hãng hàng không đối tác theo Mã chỉ định của họ, thì bạn không được phép thay đổi ngày giờ bay hoặc thành phố đi và đến.

Bạn chịu trách nhiệm giữ an toàn mã tham chiếu đặt vé của mình và mọi sửa đổi được thực hiện qua việc sử dụng liên quan, ví dụ: qua chức năng “Quản lý đơn đặt vé của tôi”, dù có hay không có sự xác nhận hoặc đồng ý của bạn. Scoot sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ tổn thất, thiệt hại hoặc chi phí phát sinh nào thông qua bất kỳ hành vi tiết lộ hoặc sử dụng trái phép mã tham chiếu đặt vé của bạn.

## 6 - HÀNH LÝ

### 6.1 - HÀNH LÝ MIỄN CƯỚC

- Một số lượng hành lý trên khoang hạn chế có thể được mang lên máy bay với điều kiện nó tuân thủ các Điều kiện này (xem mục 6.2 và 6.3) và Quy định giá vé của Sản phẩm giá vé đã chọn và chỉ định trên Sổ hành trình bay của bạn (xem Quy định giá vé). Trẻ sơ sinh không mua ghế ngồi sẽ không được hưởng hành lý miễn cước trên khoang.
- Hành lý ký gửi miễn cước thay đổi tùy theo sản phẩm giá vé. Một số sản phẩm giá vé không bao gồm bất kỳ hành lý ký gửi miễn cước nào, trong khi các sản phẩm khác bao gồm hành lý ký gửi miễn cước tối thiểu. Hành lý ký gửi miễn cước của bạn được xác định bởi sản phẩm giá vé đã chọn và chỉ định trong Sổ hành trình bay của bạn. Để biết thêm chi tiết, vui lòng xem Quy định giá vé. Hành lý ký gửi phải tuân thủ các Điều kiện này. Trẻ sơ sinh không mua ghế ngồi sẽ không được hưởng hành lý ký gửi miễn cước.
- Nếu Scoot cho phép/yêu cầu mua thêm (các) ghế phụ, hành lý trên khoang hoặc hành lý ký gửi miễn cước sẽ được bao gồm cùng với (các) ghế phụ đó.
- Đối với các chuyến bay liên kết, hành lý miễn cước được chỉ định cho từng chặng bay riêng trong hành trình của bạn. Bất kỳ hành lý quá cước nào cũng có thể được thêm vào và phải chịu lệ phí và cước phí riêng dựa trên từng chặng bay.

### 6.2 - VẬT PHẨM BỊ CẤM

Scoot sẽ không chấp nhận vận chuyển hoặc chuyên chở, và bạn không được tìm cách mang các vật phẩm sau đây lên máy bay dưới dạng hành lý trên khoang hoặc hành lý ký gửi:

- Các vật phẩm không được đóng gói đúng cách trong vali hoặc các thùng chứa phù hợp khác để đảm bảo vận chuyển an toàn bằng dịch vụ chăm sóc và xử lý thông thường;
- Các vật phẩm bị cấm theo bất kỳ luật lệ, quy định hoặc lệnh quốc gia hoặc quốc tế hiện hành nào;
- Vũ khí thuộc bất kỳ loại nào, kể cả đạn dược;
- Chất nổ, khí dễ cháy hoặc không cháy (như sơn khí dung, khí butan, khí nạp bật lửa), khí lạnh (như bình khí lặn đã nạp, khí nitơ lỏng), chất lỏng dễ cháy (như sơn, chất pha loãng, dung môi), chất rắn dễ cháy (như hộp diêm, bật lửa), khí peroxit hữu cơ (như nhựa), chất



- độc, chất truyền nhiễm (như virus, vi khuẩn), chất phóng xạ (như radium), vật liệu ăn mòn (như axit, kiềm, thủy ngân, nhiệt kế), chất từ tính, chất oxy hóa (như chất tẩy trắng);
- Các vật phẩm có khả năng gây nguy hiểm cho máy bay hay người hoặc tài sản trên máy bay hoặc các vật phẩm có thể trở nên nguy hiểm - như các vật phẩm được nêu rõ trong Quy định về Hàng hóa Nguy hiểm của Hiệp hội Vận tải Hàng không Quốc tế (IATA). Thông tin thêm sẽ có sẵn từ Scoot theo yêu cầu;
  - Các vật phẩm chúng tôi xác định một cách hợp lý là không phù hợp để vận chuyển vì chúng nguy hiểm, không an toàn hoặc do trọng lượng, kích thước, hình dạng hay đặc tính của chúng, hoặc dễ vỡ hay dễ hư hỏng;
  - Hải cốt người hoặc động vật;
  - Động vật (trừ chó phục vụ trên chuyến bay như mô tả trong Phần 3.5);
  - Cặp đựng tài liệu và rương đựng văn kiện chứa kết hợp các hàng hóa nguy hiểm như pin lithi hoặc các thiết bị pháo hoa; và
  - Việc vô hiệu hóa các thiết bị như chùy, bình xịt hơi cay, v.v..., vốn chứa chất gây kích ứng hoặc làm mất khả năng vận động là hoàn toàn bị cấm.

Nếu chúng tôi phát hiện thấy bạn đang mang theo các vật phẩm bị cấm, chúng tôi có thể tiến hành mọi biện pháp mà chúng tôi cho là phù hợp và thực hiện những gì hợp lý trong các trường hợp này, kể cả việc thải bỏ vật phẩm mà không cần thông báo cho bạn. Scoot sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào gây ra đối với mọi vật phẩm bị cấm nếu chúng được mang lên máy bay mặc dù là các vật phẩm bị cấm.

### 6.3 - HẠN CHẾ HÀNH LÝ TRÊN KHOANG

- a) Tất cả Hành lý xách tay phải tuân thủ các giới hạn về kích thước và trọng lượng áp dụng. Trừ phi chúng tôi có thông báo khác [tại đây](#) hoặc trừ trường hợp chúng tôi đưa ra các khuyến nghị khác, mỗi hành khách hạng Economy và ScootPlus có tối đa 2 kiện hành lý xách tay miễn cước với trọng lượng kết hợp không quá 10kg và 15kg. Không có hành lý xách tay miễn cước cho trẻ sơ sinh. Bất kể hạng bay nào, bạn chỉ được phép mang một kiện hành lý xách tay không vượt quá kích thước 54cm x 38cm x 23cm (tổng kích thước tuyến tính không thể vượt quá 115cm). Kiện hành lý xách tay này phải vừa khoang chứa đồ trên máy bay. Hành lý xách tay nhỏ hơn khác không được vượt quá kích thước 40cm X 30cm X 10cm và phải có thể nằm gọn dưới ghế ngồi trước mặt bạn. Trong hành lý xách tay, bạn không được mang dao, vật sắc nhọn hoặc dụng cụ cắt bất kể loại và độ dài, cho dù bằng kim loại hoặc vật liệu khác, kim đan và đồ thể thao, phải được đóng gói trong Hành lý ký gửi của bạn. Chúng không được mang theo hành lý trên khoang hoặc trên người của bạn. Nếu có, các vật dụng này sẽ bị loại bỏ mà không cần thông báo cho bạn và không được trả lại. Trừ phi chúng tôi có thông báo khác [tại đây](#) hoặc trừ trường hợp chúng tôi đưa ra các khuyến nghị khác, các vật phẩm có kích thước kỳ lạ trong phạm vi giới hạn kích thước và trọng lượng áp dụng có thể được mang lên máy bay dưới dạng hành lý trên khoang và được cất giữ trong khoang trên đầu, tùy thuộc vào chỗ trống có sẵn. Trọng lượng của vật phẩm sẽ được tính như một phần trong hành lý miễn cước trên khoang. Nếu vật phẩm không thể nằm gọn trong khoang trên đầu, nó sẽ cần được ký gửi và có thể phải trả phí hành lý quá cước như được nêu trong Biểu đồ phí, hoặc cần được buộc vào ghế ngồi và được bảo đảm an toàn nếu tuân thủ phạm vi giới hạn kích thước và trọng lượng áp dụng đối với hành lý trên khoang, trong đó ghế phụ phải được mua với giá vé hiện hành cho một hành khách và phí chọn ghế như được liệt kê trong Biểu đồ phí, theo số lượng tối đa là hai (2) vật phẩm trên mỗi máy bay. Tất cả các vật phẩm có kích thước kỳ lạ phải được đóng gói thích hợp trong hộp đựng mềm hoặc cứng.
- b) Hành khách mang theo các loại kim tiêm dưới da phải khai báo tại điểm kiểm tra an ninh. Nếu có thể, hành khách phải xuất trình tài liệu hoặc giấy tờ tùy thân để xác nhận bệnh trạng của mình. Thuốc điều trị phải gắn nhãn in chuyên nghiệp nhận biết được loại thuốc hoặc nhãn hiệu nhà sản xuất hoặc nhãn dược phẩm đã được dán. Vui lòng liên hệ với Scoot nếu bạn có thắc mắc nào.
- c) Scoot không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với các vật phẩm mà chúng tôi từ chối vận chuyển và không được mang theo dưới dạng hành lý ký gửi. Chúng tôi sẽ không chịu trách



nhệm hoặc có bất kỳ trách nhiệm pháp lý nào đối với các vật phẩm bị loại bỏ khỏi hành lý của bạn bởi nhân viên an ninh sân bay thực hiện theo mọi quy định hiện hành.

- d) Bạn phải đảm bảo rằng hành lý không ký gửi của mình đủ chắc chắn và được buộc chặt để chịu được điều kiện vận chuyển khắc nghiệt thông thường bằng đường hàng không mà không bị hư hỏng (trừ sự hao mòn hợp lý) và nó được khóa đúng cách.
- e) Các vật phẩm đặc biệt có thể không được mang lên máy bay như một phần hành lý trên khoang, nhưng có thể được xem là hành lý ký gửi và không phải là một phần hành lý ký gửi miễn cước như đã nêu ở mục 6.1.b. Các vật phẩm đặc biệt bao gồm:
  - i. Xe nôi có mui;
  - ii. Ghế di động;
  - iii. Xe đẩy;
  - iv. Khung tập đi;
  - v. Nặng \*; và
  - vi. Xe lăn.\*có thể được phép xách tay, nhưng việc xách tay phải tuân theo vật phẩm đáp ứng các yêu cầu ở mục 6.3 a) cũng như quy trình kiểm tra và chấp nhận an ninh của chính quyền địa phương.
- f) Scoot có quyền kiểm tra các phần bên trong của mọi hành lý trên khoang, không phân biệt loại hoặc danh mục hành lý trên khoang, kể cả hành lý thuộc danh mục túi xách phụ thu trên khoang. Hành khách nên lên máy bay sớm.
- g) Đối với các chuyến bay liên kết, chính sách hành lý trên khoang của hãng hàng không khai thác tương ứng sẽ được áp dụng cho từng chặng bay.

#### 6.4 - HẠN CHẾ HÀNH LÝ KÝ GỬI

- a) Bạn không được bỏ vào hành lý ký gửi của mình:
  - i. Các vật phẩm dễ vỡ, mềm hoặc dễ hỏng;
  - ii. Máy vi tính;
  - iii. Các vật phẩm có giá trị đặc biệt, như tiền, trang sức, kim loại quý, đồ dùng bằng bạc;
  - iv. Giấy tờ thỏa thuận, chứng chỉ cổ phần, chứng khoán hoặc các tài liệu có giá trị khác;
  - v. Máy ảnh;
  - vi. Thiết bị điện tử cá nhân;
  - vii. Thuốc lá điện tử;
  - viii. Hàng hóa thương mại hoặc chứng từ kinh doanh; hoặc là
  - ix. Hộ chiếu và các giấy tờ du lịch khác.
- b) Vì trách nhiệm pháp lý giới hạn của Scoot (xem mục 6.5, 13 và 14), chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm cho mọi phí tổn bất tiện, chi phí hoặc mất mát hoặc thiệt hại mà bạn phải gánh chịu do vật phẩm bị hư hỏng, bị chậm trễ hoặc bị mất nếu bạn đã bỏ qua các yêu cầu của chúng tôi và bỏ vào các vật phẩm dưới dạng hành lý ký gửi dù có hay không có sự xác nhận của chúng tôi. Những vật phẩm này nên được mang theo dưới dạng hành lý trên khoang, nhưng bạn vẫn phải tuân thủ mọi giới hạn trọng lượng và kích thước liên quan.
- c) Mọi hành lý ký gửi phải tuân thủ tất cả các hạn chế về kích thước và trọng lượng áp dụng. Theo đánh giá của chúng tôi, mọi vật phẩm được xem là nguy hiểm hoặc cồng kềnh kể cả thiết bị thể thao sẽ phải chịu một khoản phí riêng và/hoặc bổ sung như quy định trên Biểu đồ phí.
- d) Bạn phải đảm bảo rằng hành lý ký gửi của mình đủ chắc chắn và được buộc chặt để chịu được điều kiện vận chuyển khắc nghiệt thông thường bằng đường hàng không mà không bị hư hỏng (trừ sự hao mòn hợp lý) và nó được khóa đúng cách.
- e) Vì lý do sức khỏe và an toàn, Scoot có quyền không chấp nhận bất kỳ vật phẩm riêng lẻ nào dưới dạng hành lý ký gửi vượt quá 32kg.
- f) Chúng tôi không cung cấp dịch vụ trung chuyển hành lý ký gửi giữa các chuyến bay Scoot hoặc giữa các chuyến bay Scoot và chuyến bay của hãng hàng không khác, trừ khi có quy định khác ở mục 9.5. Bạn có trách nhiệm sử dụng dịch vụ trung chuyển hành lý hoặc yêu cầu hành lý ký gửi của mình và ký gửi lại cho chuyến bay kế tiếp. Để ký gửi lại hành lý ký



gửi, bạn sẽ được yêu cầu xóa mọi thủ tục xuất nhập cảnh và hải quan tại sân bay chuyển tiếp. Bạn có trách nhiệm đảm bảo có đầy đủ thị thực và giấy tờ du lịch cần thiết.

#### 6.5 - VẬT DỤNG CÓ GIÁ TRỊ

Scoot không đề xuất hoặc cung cấp bất kỳ bảo hiểm bổ sung hay dịch vụ bảo hiểm nào. Chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm pháp lý cho mọi phí tổn, chi phí, mất mát hoặc thiệt hại mà bạn phải chịu do thiệt hại hoặc tổn thất đối với các vật dụng có giá trị của bạn.

#### 6.6 - HÀNH LÝ QUÁ CƯỚC

Vì lợi ích của sự an toàn, bạn không được mang lên máy bay nhiều hành lý trên khoang hơn mức miễn cước (xem mục 6.1). Nếu bạn làm thủ tục với hành lý ký gửi nhiều hơn hành lý ký gửi miễn cước, chúng tôi có thể chấp nhận hành lý quá cước được trả phí theo quyết định riêng của mình và tùy vào tải trọng máy bay. Xem Biểu đồ phí để biết chi tiết.

#### 6.7 - KHÁM XÉT/AN NINH

- a) Scoot, nhân viên sân bay hoặc viên chức chính quyền có thể:
  - i. Yêu cầu bạn tuân thủ việc khám xét quần áo và cơ thể;
  - ii. Yêu cầu bạn nộp hành lý để khám xét hoặc kiểm tra; và
  - iii. Khám xét hoặc kiểm tra hành lý của bạn có hay không có sự chứng kiến của bạn.
- b) Do hoạt động khám xét, hoặc nếu bạn từ chối bị khám xét quần áo hay cơ thể hoặc nộp hành lý để khám xét, chúng tôi có thể từ chối vận chuyển bạn và hành lý của bạn, và có thể giao hành lý của bạn cho viên chức chính quyền hoặc nhân viên sân bay. Trong trường hợp chúng tôi từ chối vận chuyển bạn sau khi bạn từ chối hoạt động khám xét, vé của bạn có thể bị mất mà không được hoàn tiền, theo quyết định riêng của Scoot.
- c) Nếu hoạt động khám xét hoặc kiểm tra gây thiệt hại cho bạn, hoặc hoạt động khám xét, kiểm tra hoặc quét tia x gây thiệt hại cho hành lý của bạn, chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm về thiệt hại vượt quá giới hạn của bất kỳ Công ước hoặc luật lệ hiện hành nào.

### 7 - LÀM THỦ TỤC/LÊN MÁY BAY

#### 7.1 - THỜI HẠN LÀM THỦ TỤC

Thời hạn làm thủ tục được áp dụng và có thể được thực hiện nghiêm ngặt. Bạn phải làm thủ tục trước thời hạn quy định và thực hiện theo các hướng dẫn về Quy trình làm thủ tục tại sân bay hoặc qua mạng như được nêu trong Sổ hành trình bay hoặc trên trang web của chúng tôi. Bạn cũng có thể được yêu cầu xuất trình bất kỳ thẻ tín dụng nào đã dùng khi đặt vé. Trừ khi có quy định khác, đối với các chuyến bay chuyển tiếp, bạn sẽ cần làm thủ tục cho từng chặng bay theo thời hạn quy định. Bạn sẽ được yêu cầu xóa mọi thủ tục xuất nhập cảnh và hải quan tại các sân bay chuyển tiếp. Bạn có trách nhiệm đảm bảo có đầy đủ thị thực và giấy tờ du lịch cần thiết.

#### 7.2 - THẺ LÊN MÁY BAY VÀ THẺ HÀNH LÝ

Chúng tôi sẽ cấp cho bạn thẻ lên máy bay và (các) thẻ hành lý cho bất kỳ hành lý ký gửi nào. Vui lòng đảm bảo bạn giữ lại các thẻ này bên mình cho đến khi hoàn tất chuyến bay với Scoot.

#### 7.3 - THỜI HẠN LÊN MÁY BAY

Bạn phải có mặt ở cổng lên máy bay ít nhất bốn mươi lăm (45) phút trước giờ khởi hành chuyến bay dự kiến.

#### 7.4 - TỪ CHỐI CHUYỂN CHỖ

Nếu bạn không đáp ứng các thời hạn quy định ở mục 7.1 và/hoặc 7.3, Scoot có thể từ chối vận chuyển bạn. Trong trường hợp này, giá vé của bạn và mọi lệ phí và cước phí liên quan có thể bị mất mà không được hoàn trả, theo quyết định riêng của Scoot.



## 8 - TỪ CHỐI VẬN CHUYỂN

### 8.1 - QUYỀN TỪ CHỐI VẬN CHUYỂN

Ngay cả khi bạn đã đặt vé, Scoot có thể từ chối vận chuyển bạn và hành lý của bạn theo quyết định hợp lý của chúng tôi, kể cả đối với bất kỳ lý do nào sau đây (chúng tôi cũng có thể đưa bạn ra khỏi chuyến bay ngay cả khi bạn đã lên máy bay):

- a) Nếu việc vận chuyển bạn hoặc Hành lý của bạn có thể khiến sự an toàn của máy bay hoặc sự an toàn hoặc sức khỏe của bất kỳ người nào gặp nguy hiểm hoặc gặp rủi ro;
- b) Nếu việc vận chuyển bạn hoặc Hành lý của bạn có thể ảnh hưởng nghiêm trọng đến sự thoải mái của bất kỳ người nào;
- c) Nếu việc vận chuyển bạn sẽ vi phạm luật pháp, quy định, mệnh lệnh của chính phủ hoặc quy định xuất nhập cảnh của quốc gia mà bạn đang bay đến hoặc sẽ khởi hành từ đó;
- d) Nếu bạn dường như không có giấy tờ du lịch hợp lệ hoặc nếu giấy tờ du lịch của bạn bị hỏng hoặc dường như đã bị giả mạo, có thể tìm cách vào một quốc gia mà qua đó bạn có thể quá cảnh hoặc bạn không có giấy tờ du lịch hợp lệ, hủy giấy tờ du lịch trong chuyến bay hoặc từ chối nộp giấy tờ du lịch cho phi hành đoàn, chống lệnh tiếp nhận, khi được yêu cầu;
- e) Nếu bạn từ chối nộp (các) đánh giá sức khỏe và/hoặc (các) sàng lọc kiểm tra y tế theo yêu cầu từ Scoot, Hãng vận chuyển có liên quan (hãng hàng không xuất vé cho bạn, hãng hàng không vận chuyển hoặc cam kết vận chuyển bạn và/hoặc hành lý của bạn theo vé hoặc thực hiện hoặc cam kết thực hiện bất kỳ dịch vụ nào khác liên quan đến việc vận chuyển hàng không đó), và/hoặc tiểu bang hoặc quốc gia liên quan mà bạn sẽ bay tới, đến hoặc qua, hoặc bạn dường như có các triệu chứng mắc bệnh truyền nhiễm hoặc mắc bệnh truyền nhiễm hoặc bất kỳ tình trạng nào khác (hoặc có lý do để tin rằng bạn đã tiếp xúc với bệnh hoặc tình trạng đó) có thể đe dọa trực tiếp đến sức khỏe hoặc sự an toàn của người khác, hoặc bạn đã không tuân thủ các hướng dẫn của Scoot, của Nhà cung cấp dịch vụ có liên quan và/hoặc của tiểu bang hoặc quốc gia liên quan mà bạn sẽ bay tới, đến hoặc qua, để ngăn chặn sự lây lan của bất kỳ bệnh truyền nhiễm nào hoặc các tình trạng khác (cho dù là nghi ngờ hay thực tế);
- f) Vì bạn đã từ chối cho phép tiến hành kiểm tra an ninh trên người bạn hoặc hành lý của bạn;
- g) Vì bạn dường như không đặt vé;
- h) Nếu bạn không tuân thủ mọi luật lệ, quy tắc, quy định hoặc mệnh lệnh hiện hành hoặc các Điều kiện này;
- i) Nếu bạn không hoàn tất quy trình làm thủ tục hoặc đến cổng lên máy bay theo thời hạn quy định của chúng tôi (xem mục 7.1 & 7.3);
- j) Vì bạn đã không tuân thủ các hướng dẫn từ nhân viên mặt đất của chúng tôi hoặc thành viên phi hành đoàn trên máy bay liên quan đến sự an toàn hoặc an ninh;
- k) Vì bạn đã không tuân thủ các yêu cầu y tế của chúng tôi (xem mục 3.4);
- l) Bởi vì bạn cần sự trợ giúp đặc biệt hoặc sự hỗ trợ và xử lý đặc biệt và bạn chưa thông báo trước cho chúng tôi về điều này hoặc chưa thực hiện các hoạt động sắp xếp trước với chúng tôi về điều này (xem Mục 3.3 và 3.5);
- m) Nếu bạn - hoặc chúng tôi tin chắc rằng bạn - say rượu hoặc bị tác động bởi rượu hoặc ma túy;
- n) Nếu bạn - hoặc chúng tôi tin tưởng chắc rằng bạn - đang tàng trữ ma túy bất hợp pháp;
- o) Nếu chúng tôi tin chắc rằng trạng thái tinh thần hoặc thể chất của bạn là mối nguy hiểm hoặc rủi ro cho bạn, máy bay hoặc bất cứ ai trên máy bay;
- p) Nếu bạn đã sử dụng những lời đe dọa, lăng mạ hoặc xúc phạm đối với nhân viên mặt đất của chúng tôi hoặc thành viên phi hành đoàn trên máy bay hoặc có hành vi đe dọa khác;
- q) Nếu bạn đã phạm tội hình sự trong quá trình làm thủ tục hoặc lên máy bay hoặc khi ở trên máy bay;
- r) Nếu bạn đã cố tình can thiệp vào công việc của một trong số các nhân viên mặt đất của chúng tôi hoặc phi hành đoàn trên máy bay đang thực hiện nhiệm vụ của họ;
- s) Nếu bạn đã đặt sự an toàn của máy bay hoặc bất cứ ai trên máy bay vào nguy hiểm





- t) Nếu bạn đã có lời đe dọa;
- u) Vì bạn đã có hành vi sai trái trên chuyến bay trước kia và chúng tôi không chắc là hành vi sai trái đó sẽ không tái diễn;
- v) Vì bạn không thể chứng minh thỏa đáng với chúng tôi rằng bạn là người được chỉ định trong đơn đặt vé cho chuyến bay dự kiến của mình;
- w) Bạn chưa thanh toán tiền vé áp dụng hoặc mọi khoản cước phí hoặc thuế phải nộp; hoặc chưa tuân thủ các thỏa thuận tín dụng đã được đồng ý giữa chúng tôi và bạn (hoặc người trả tiền vé);
- x) Thẻ tín dụng mà bạn đã dùng để thanh toán tiền vé đã được báo cáo là bị mất hoặc bị đánh cắp;
- y) Việc thanh toán tiền vé hoặc việc đặt ghế ngồi của bạn có liên quan đến bất kỳ hành vi gian lận hoặc hoạt động phi pháp nào khác;
- z) Vì đơn đặt vé của bạn:
  - 1) Chưa được thanh toán;
  - 2) Đã được chuyển nhượng;
  - 3) Đã được mua lại từ người khác không phải chúng tôi hoặc Đại lý ủy quyền;
  - 4) Có sự sửa đổi chưa được thực hiện bởi chúng tôi hoặc Đại lý ủy quyền hoặc đã bị cắt xén hoặc không thể đọc được; hoặc
  - 5) Là giả mạo hoặc không hợp lệ;
- aa) Vì bạn đã được Scoot đưa ra thông báo từ chối vận chuyển dưới đây mà chưa được hủy bỏ, bất kể bạn có mua được vé hợp lệ hay không.

## 8.2 - KHÔNG TRUY ĐÒI

Bạn xác nhận và đồng ý rằng những điều sau đây sẽ được áp dụng đối với mọi tình huống được quy định ở mục 8.1 và 14.8 (a) hoặc cách khác:

- Bạn sẽ bị mất tiền mua vé và mọi lệ phí và cước phí áp dụng mà không được hoàn trả; và
- Scoot không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với bạn về mọi biện pháp được áp dụng đối với bạn theo mục 8.1 và 8.2.

## 8.3 - ĐẶT TRƯỚC QUÁ NHIỀU

Các chuyến bay của hãng hàng không có thể được đặt quá nhiều. Điều này có nghĩa là có một chút rủi ro rằng có thể có nhiều yêu cầu đặt ghế hơn so với số ghế ngồi có sẵn trên chuyến bay hoặc thuộc hạng ghế của bạn. Trong những trường hợp này, chúng tôi có thể cần từ chối cho một hoặc nhiều hành khách lên máy bay hoặc hạ cấp hạng ghế của họ (ví dụ: từ Hạng ScootPlus xuống Hạng phổ thông). Nếu bạn bị từ chối lên máy bay do đặt trước quá nhiều ghế và không có tình huống nào được nêu ở mục 8.1, Scoot sẽ cố gắng hết sức để đảm bảo bạn được vận chuyển đến điểm đến càng sớm càng tốt theo quy định trong đơn đặt vé của bạn ("Biện pháp khắc phục sự cố"). Bạn cũng có thể có các quyền bổ sung theo [luật địa phương](#) hoặc quy định chính phủ hoặc theo chính sách của chúng tôi nếu chưa có luật hiện hành ("Quyền khắc phục sự cố"). Để tránh nghi ngờ, "Biện pháp khắc phục sự cố" và "Quyền khắc phục sự cố" sẽ không được áp dụng cho bạn nếu bạn không đáp ứng các yêu cầu làm thủ tục và lên máy bay trong phần 7.

## 8.4 - THÔNG BÁO TỪ CHỐI VẬN CHUYỂN

Scoot có thể - theo quyết định riêng và tuyệt đối của mình - từ chối ký kết bất kỳ hợp đồng vận chuyển nào liên quan đến mọi chuyến bay hoặc đơn đặt vé trong tương lai bằng cách gửi cho bạn văn bản thông báo nêu rõ rằng Scoot đã quyết định không tham gia vào các giao dịch với bạn trong tương lai ("**Thông báo từ chối vận chuyển**")

Scoot có thể - nhưng sẽ không bắt buộc - áp đặt giới hạn thời gian và/hoặc áp đặt thêm bất kỳ yêu cầu nào khác đối với bạn như là điều kiện trước khi hủy Thông báo từ chối vận chuyển và/hoặc cho phép mọi hoạt động bay hoặc đặt vé của bạn trong tương lai.



Khi Thông báo từ chối vận chuyển đã được gửi đến bạn và có hiệu lực, bạn không được mua vé, dù trực tiếp hay gián tiếp, và Scoot sẽ có quyền tuyệt đối từ chối vận chuyển bạn hoặc hành lý của bạn, ngay cả khi bạn có vé hợp lệ.

Bạn sẽ không được hoàn tiền trong trường hợp bạn (hoặc bất cứ ai thay mặt bạn) đã mua vé trong khi Thông báo từ chối vận chuyển có hiệu lực đối với bạn.

## 9 - THAY ĐỔI/GIÁN ĐOẠN LỊCH TRÌNH

### 9.1 - THỜI GIAN THEO LỊCH TRÌNH

- a) Mặc dù Scoot sẽ nỗ lực hết sức để vận chuyển bạn vào (các) ngày/giờ được ghi trong Sổ hành trình bay của bạn, chúng tôi không thể đảm bảo thời gian theo lịch trình. Lịch trình có thể thay đổi bất cứ lúc nào và không phải là một phần trong hợp đồng giữa bạn và Scoot theo các Điều kiện này.
- b) Sổ hành trình bay của bạn - được cung cấp bởi Scoot hoặc Đại lý ủy quyền của chúng tôi - sẽ nêu rõ (các) ngày khởi hành và thời gian dự kiến. Nếu cần thay đổi, Scoot hoặc Đại lý ủy quyền của chúng tôi sẽ nỗ lực thích hợp để liên hệ với bạn trong một khoảng thời gian hợp lý trước khi khởi hành với điều kiện là bạn đã cung cấp cho chúng tôi hoặc Đại lý ủy quyền thông tin liên hệ của mình như địa chỉ email và số điện thoại di động hợp lệ. Scoot và/hoặc các Đại lý ủy quyền của chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm với bạn về mọi tổn thất mà bạn có thể phải chịu nếu những nỗ lực liên hệ với bạn của chúng tôi không thành công. Trước chuyến bay, bạn có trách nhiệm đảm bảo ngày và giờ bay của mình không thay đổi. Trừ khi được quy định bởi bất kỳ Công ước hoặc luật pháp hiện hành nào, chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm với bạn về mọi tổn thất mà bạn có thể phải chịu nếu bạn không thực hiện cam kết.

### 9.2 - THAY ĐỔI LỊCH TRÌNH: TÙY CHỌN CỦA BẠN

Nếu Scoot phải thực hiện thay đổi lịch trình đáng kể (chỉnh lại giờ bay từ 4 giờ trở lên) hoặc hủy chuyến hơn 24 giờ trước khi khởi hành dự kiến của bạn, chúng tôi hoặc Đại lý ủy quyền sẽ cố gắng thông báo cho bạn theo mục 9.1.b và cung cấp cho bạn một trong các tùy chọn sau:

- Đặt lại vé miễn phí cho chuyến bay khác với cùng hãng hàng không giữa cùng điểm khởi hành và điểm đến trong vòng mười bốn (14) ngày kể từ chuyến bay đã thay đổi trong đơn đặt vé hoặc nếu Scoot sẽ không khai thác điểm đến nữa, đặt lại vé miễn phí cho điểm đến khác với bất kỳ ngày đặt vé có sẵn nào;
- Một phiếu giảm giá tương đương tối thiểu với giá trị giá vé trên Sổ hành trình bay - không bao gồm bất kỳ số tiền nào đã mua các sản phẩm và dịch vụ của bên thứ ba - có hiệu lực trong hai mươi bốn (24) tháng để đặt chuyến bay trong thời hạn hiệu lực này;
- Hoàn lại tiền theo phương thức thanh toán ban đầu, không bao gồm bất kỳ khoản tiền nào đã các sản phẩm và dịch vụ của bên thứ ba;
- Bất kỳ tùy chọn nào khác được nêu trong chính sách hủy chuyến hoặc thay đổi lịch trình của Scoot áp dụng trong [phạm vi quyền hạn](#) của bạn;
- Nếu không còn khai thác điểm đến đó nữa, Scoot sẽ hoàn lại tiền vé cũng như các khoản thuế và cước phí liên quan.

### 9.3 - CHUYẾN BAY BỊ TRỄ/BỊ HỦY (TRƯỜNG HỢP CÓ THỂ KIỂM SOÁT)

Trong trường hợp chuyến bay Scoot bị chậm trễ hoặc bị hủy ít hơn 24 giờ trước khi khởi hành, chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để đưa bạn lên chuyến bay Scoot có sẵn tiếp theo giữa cùng điểm khởi hành và điểm đến sớm nhất có thể, mà không tính thêm phí. Nếu chúng tôi không thể cung cấp cho bạn chuyến bay hoặc nếu bạn hoãn chuyến bay, chúng tôi sẽ cung cấp cho bạn phiếu giảm giá chuyến bay tương đương tối thiểu với giá vé trên Sổ hành trình bay của bạn - có hiệu lực trong hai mươi bốn (24) tháng kể từ ngày phát hành, hoặc hoàn tiền theo phương thức thanh toán ban đầu, trong cả hai trường hợp không bao gồm bất kỳ số tiền nào đã mua các sản phẩm và dịch vụ của bên thứ ba.



Trừ khi được quy định trong Công ước hoặc, [luật áp dụng](#) chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm thanh toán bất kỳ chi phí hoặc chi phí nào bạn có thể phải chịu do sự chậm trễ hoặc hủy bỏ có thể kiểm soát được. Chúng tôi thực sự khuyên bạn nên mang theo sổ bảo hiểm du lịch toàn diện trong suốt chuyến bay của mình.

#### 9.4 - CHUYẾN BAY BỊ TRỄ/BỊ HỦY (TRƯỜNG HỢP KHÔNG THỂ KIỂM SOÁT)

Các trường hợp không thể kiểm soát bao gồm nhưng không giới hạn ở điều kiện thời tiết tại điểm khởi hành hoặc điểm đến hoặc trên đường đến các sân bay khác, hoạt động công nghiệp gây ra bởi nhân viên không phải Scoot tuyển dụng trực tiếp, các yêu cầu/hạn chế kiểm soát không lưu hoặc đóng đường băng.

Nếu chuyến bay của bạn bị hủy do tình huống không thể kiểm soát, chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để đưa bạn lên chuyến bay Scoot có sẵn tiếp theo giữa cùng điểm khởi hành và điểm đến càng sớm càng tốt, mà không tính thêm phí. Nếu chúng tôi không thể cung cấp cho bạn chuyến bay hoặc nếu bạn hoãn chuyến bay, chúng tôi sẽ cung cấp cho bạn phiếu giảm giá chuyến bay tương đương tối thiểu với giá vé trên Sổ hành trình bay của bạn - có hiệu lực trong hai mươi bốn (24) tháng kể từ ngày phát hành, không bao gồm bất kỳ số tiền nào đã mua các sản phẩm và dịch vụ của bên thứ ba. Trừ khi được quy định trong Công ước hoặc [luật hiện hành](#), chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm thanh toán mọi chi phí hoặc lệ phí mà bạn có thể phải chịu do sự chậm trễ hoặc hủy chuyến có thể kiểm soát được. Chúng tôi thực sự khuyên bạn nên mua bảo hiểm du lịch toàn diện để chi trả cho mọi chuyến bay của mình.

#### 9.5 - CHUYẾN BAY CHUYỂN TIẾP

Các chuyến bay của Scoot được bán trên cơ sở từng chặng. Nếu bạn muốn nối chuyến với bất kỳ chuyến bay nào khác, dù là do Scoot hay hãng hàng không khác điều hành, hãy nhớ chuẩn bị đủ thời gian để thực hiện việc nối chuyến. Để hành lý của bạn được vận chuyển một cách liền mạch, bạn phải chuyển tiếp giữa chuyến bay của Scoot và chuyến bay của Singapore Airlines trong cùng một hành trình. Nếu bạn đang đi trên các hành trình bay riêng biệt, sau khi xuống khỏi chuyến bay đến, bạn sẽ phải làm thủ tục Hải quan và Nhập cảnh, lấy hành lý ký gửi (nếu có), sau đó đến quầy làm thủ tục liên quan ở sảnh khởi hành để làm thủ tục cho chuyến bay kế tiếp, theo chính sách của Nhà cung cấp dịch vụ vận hành. Nếu chuyến bay nối chuyến của bạn là dịch vụ quốc tế, bạn cũng sẽ cần phải làm các thủ tục xuất nhập cảnh cần thiết.

Theo điều 13.2, nếu bạn giữ nhiều vé và (các) vé riêng biệt đó không phải là vé nối chuyến bay giữa Scoot và Singapore Airlines, Scoot và các hãng hàng không đối tác hoặc bất kỳ hãng vận chuyển nào khác, sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ chi phí nào mà bạn phải chịu do lỡ chuyến bay kết nối, không có ngoại lệ ngay cả khi các chuyến bay của bạn có cùng hành trình hoặc nếu việc kết nối bị gián đoạn do một trong các chuyến bay của chúng tôi bị trì hoãn. Chúng tôi đặc biệt khuyên nghị bạn nên có bảo hiểm du lịch toàn diện trong suốt chuyến đi của mình.

Nếu (các) vé của bạn là vé kết nối các chuyến bay giữa Scoot và Singapore Airlines trong cùng một hành trình và bạn bị lỡ chuyến bay của mình, Scoot sẽ cố gắng hết sức để đưa bạn lên chuyến bay Scoot tiếp theo có cùng điểm xuất phát và điểm đến sớm nhất có thể, không có chi phí bổ sung. Nếu chúng tôi không thể cung cấp cho bạn chuyến bay hoặc nếu bạn hoãn chuyến đi của mình, chúng tôi sẽ cung cấp cho bạn các lựa chọn như đã nêu trong điều 9.3 hoặc 9.4, tùy thuộc theo hoàn cảnh.

Trừ khi có quy định khác, hành khách lỡ các chuyến bay chuyển tiếp với Scoot hoặc bất kỳ hãng hàng không nào khác do chuyến bay sắp tới bị trễ hoặc đến trễ phải có trách nhiệm đặt chuyến bay chuyển tiếp mới bằng chi phí riêng của mình. Chỉ những khách có đặt chỗ trong cùng một hành trình với hành trình nối chuyến qua Singapore hoặc những khách nối chuyến với Virgin Australia, mới được hưởng quyền lợi đặt lại chỗ trên chuyến bay khả dụng tiếp theo trên cùng một hãng vận chuyển đến điểm đến của họ - được miễn các phí đặt lại vé và chênh lệch giá



vé liên quan. Điều khoản này chỉ áp dụng cho các chuyến bay chuyển tiếp trong cùng hành trình. Hành khách có trách nhiệm liên hệ nhân viên mặt đất của hãng hàng không chuyển tiếp tương ứng để được hỗ trợ đặt lại vé trong trường hợp chuyển tiếp sai.

#### 9.6 - HỦY BỎ CÁC CHẶNG BAY KHỨ HỒI

Nếu bạn bỏ lỡ chuyến bay đầu tiên trong đơn đặt vé có các chuyến bay chuyển tiếp hoặc khứ hồi, chúng tôi sẽ hủy các chuyến bay còn lại trong đơn đặt vé của bạn trừ khi bạn gọi cho Trung tâm hỗ trợ khách hàng Scoot trong vòng 48 giờ kể từ khi khởi hành chuyến bay bị lỡ. Chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm pháp lý với bạn về mọi tổn thất mà bạn có thể phải chịu nếu bạn không thực hiện điều đó. Chúng tôi thực sự khuyên bạn nên mua bảo hiểm du lịch toàn diện để chi trả cho tất cả các chuyến đi của bạn.

Chúng tôi sẽ cố gắng thông báo cho bạn sớm nhất có thể nếu chuyến bay của bạn bị ảnh hưởng sau chuyến bay bị lỡ qua SMS và/hoặc email, trong đó sẽ bao gồm các hướng dẫn về những gì cần thực hiện nếu bạn muốn duy trì các chặng bay chuyển tiếp hoặc khứ hồi trong đơn đặt vé của mình, với điều kiện là bạn đã cung cấp cho chúng tôi hoặc Đại lý ủy quyền thông tin liên hệ của mình như địa chỉ email và số điện thoại di động hợp lệ. Scoot hoặc Đại lý ủy quyền của chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm pháp lý với bạn về mọi tổn thất mà bạn có thể phải chịu nếu những nỗ lực liên hệ với bạn của chúng tôi không thành công. Trong mọi trường hợp, bạn có trách nhiệm gọi cho Trung tâm hỗ trợ khách hàng Scoot để xác nhận lại các chặng bay chuyển tiếp hoặc khứ hồi của mình nếu bạn đã lỡ chuyến bay đầu tiên trong đơn đặt vé bất kể bạn có nhận được thông báo hay không.

### 10 - TỚI NƠI/SAU CHUYẾN BAY

#### 10.1 - THU NHẬN HÀNH LÝ

Bạn phải thu nhận hành lý ký gửi ngay khi có sẵn.

#### 10.2 - KHÔNG TÌM THẤY HÀNH LÝ

Trong trường hợp bạn không thể tìm thấy hành lý ký gửi của mình, bạn phải xuất trình (các) thẻ hành lý cho nhân viên Scoot hoặc Đại lý ủy quyền của chúng tôi sớm nhất có thể và theo giới hạn thời gian được thiết lập bởi bất kỳ Công ước hiện hành nào.

#### 10.3 - TRẢ HÀNH LÝ

Chỉ hành khách có tên trên (các) thẻ hành lý mới có quyền thu nhận hành lý ký gửi. Nếu bạn không thể xuất trình (các) thẻ hành lý, chúng tôi sẽ yêu cầu những điều sau đây để trả hành lý cho bạn:

- Xuất trình đầy đủ bằng chứng về quyền sở hữu hành lý;
- Cam kết bằng văn bản với chúng tôi rằng bạn sẽ hoàn trả cho chúng tôi bất kỳ tổn thất, thiệt hại hoặc chi phí nào phát sinh từ việc trả hành lý đó; và
- Tuân thủ mọi chỉ thị hiện hành khác được chúng tôi gửi cho bạn.

#### 10.4 - XỬ LÝ HÀNH LÝ BỞI SCOOT

- a) Bạn sẽ thu nhận hành lý ngay khi có sẵn để lấy tại điểm đến. Nếu bạn không thu nhận hành lý ký gửi và chưa yêu cầu nó trong vòng mười bốn (14) ngày sau chuyến bay, chúng tôi sẽ cố gắng liên hệ với bạn nếu hành lý đó có thể được xác định là thuộc về bạn. Nếu chúng tôi không thể xác định ra bạn hoặc liên hệ với bạn sau nỗ lực thích hợp, chúng tôi có thể quyền góp hoặc xử lý nó mà không cần thông báo cho bạn và không chịu trách nhiệm pháp lý về phía chúng tôi.
- b) Nếu chúng tôi có thể xác định và liên hệ được với bạn và bạn yêu cầu hành lý của mình, thì bạn có thể phải trả phí lưu kho theo mức giá sân bay hiện hành.
- c) Chúng tôi không chịu trách nhiệm cho mọi tổn thất mà bạn có thể phải chịu nếu bạn để lại hành lý trên khoang máy bay khi rời khỏi hoặc nếu bạn để lại bất kỳ đồ đạc nào tại nhà ga sân bay.



#### 10.5 - THU NHẬN SAI TÚI XÁCH

Nếu tình cờ thu nhận sai túi xách từ băng chuyền hành lý, bạn có trách nhiệm trả lại ngay túi xách đó cho nhân viên hoặc Đại lý ủy quyền của chúng tôi tại sân bay nơi bạn đã yêu cầu nó. Bạn sẽ chịu trách nhiệm trả mọi chi phí liên quan đến việc giao lại hành lý cho chủ sở hữu thực sự.

### 11 - HOÀN TIỀN

#### 11.1 - KHÔNG HOÀN TIỀN

Trừ khi có yêu cầu luật pháp hoặc quy định của chính phủ hoặc trong trường hợp được nêu rõ trong các Điều kiện này, chúng tôi sẽ không hoàn tiền cho các hạng mục chưa sử dụng hoặc đã sử dụng một phần như giá vé, sản phẩm phụ trợ, phí liên quan, cước phí, phụ phí và thuế.

Nếu bạn không đi du lịch theo đơn đặt vé thì giá vé và các khoản phí & cước phí liên quan sẽ bị hủy bỏ mà không hoàn trả.

Hoàn tiền cho các sản phẩm hoặc dịch vụ của bên thứ ba được chi phối bởi các điều khoản và điều kiện của nhà cung cấp và phải được yêu cầu thông qua nhà cung cấp dịch vụ bên thứ ba.

### 12 - TRÁCH NHIỆM CỦA HÀNH KHÁCH

#### 12.1 - TRÁCH NHIỆM CỦA BẠN

Scoot hy vọng bạn sẽ góp phần vào việc đảm bảo rằng bạn và hành khách đi cùng tận hưởng trải nghiệm chuyến bay suôn sẻ và thú vị; trước, trong và sau chuyến bay:

- a) Bạn chịu trách nhiệm duy nhất về mọi kế hoạch trước khi bay - bao gồm nhưng không giới hạn ở tính hợp lệ của giấy tờ du lịch, yêu cầu thị thực, yêu cầu sức khỏe, chi tiết điểm đến (xem mục 3.1).
- b) Bạn phải chấp nhận bất kỳ quy trình kiểm tra an ninh, đánh giá sức khỏe và/hoặc kiểm tra y tế nào do các nhân sự của chính phủ hoặc của sân bay, hoặc của Scoot thực hiện.
- c) Nếu được yêu cầu, bạn sẽ phải tham gia hoạt động kiểm tra hành lý của mình - dù đã ký gửi hay chưa - bởi Scoot, nhân viên hải quan hoặc viên chức chính phủ khác. Bạn xác nhận rằng Scoot không chịu trách nhiệm pháp lý về mọi tổn thất hoặc thiệt hại mà bạn phải chịu do không tuân thủ yêu cầu này.

#### 12.2 - HÀNH VI ỨNG XỬ TRÊN MÁY BAY

Nhằm tối đa hóa sự an toàn và thoải mái của bạn và tất cả các hành khách, bạn phải tuân thủ các yêu cầu sau đây và mọi chỉ thị khác của bất kỳ thành viên phi hành đoàn nào trên chuyến bay Scoot khi có mặt máy bay:

- Xếp hành lý trên khoang dưới ghế ngồi trước mặt bạn hoặc trong tủ khóa trên đầu;
- Cẩn thận khi bạn mở tủ khóa trên đầu, vì hành lý trên khoang có thể dịch chuyển trong khi bay;
- Buộc chặt dây an toàn khi ngồi vào ghế;
- Luôn ngồi yên với dây an toàn thắt chặt trong khi xảy ra hỗn loạn;
- Ngồi yên theo chỉ dẫn, đặc biệt là khi máy bay đang di chuyển trên đường băng;
- Không sử dụng bất kỳ thiết bị điện tử nào bao gồm điện thoại di động, máy tính xách tay, máy tính bảng, máy ghi âm, radio, máy nghe nhạc CD, máy nghe nhạc MP3, trò chơi điện tử, sản phẩm laser hoặc thiết bị truyền phát, bộ đàm, đồ chơi điều khiển từ xa hoặc bằng vô tuyến vốn có thể gây nhiễu chuyến bay. Nếu bạn không tuân thủ các yêu cầu của chúng tôi về vấn đề này, chúng tôi có thể giữ lại các thiết bị đó cho đến khi kết thúc chuyến bay. Máy trợ thính và máy trợ tim được phép sử dụng trên máy bay;
- Không hút thuốc (xem mục 12.5);
- Nếu bạn uống rượu, chỉ uống có chừng mực và chỉ uống rượu được phục vụ trên chuyến bay Scoot như một phần của dịch vụ bar trên máy bay của chúng tôi;
- Sử dụng ghế nâng trẻ sơ sinh theo chỉ dẫn; và
- Không cư xử theo cách mà các hành khách khác có thể phản đối hợp lý.

#### 12.3 - SỰ AN TOÀN VÀ THOẢI MÁI



Trong nỗ lực duy trì sự an toàn và thoải mái cho hành khách, chúng tôi có thể hạn chế hoặc đưa bạn ra khỏi bất kỳ chuyến bay nào và/hoặc từ chối để bạn sử dụng thêm các dịch vụ Scoot, ví dụ: nếu bạn:

- Hành xử gây nguy hiểm cho sự an toàn của máy bay hoặc bất cứ người hoặc tài sản nào trên máy bay;
- Cản trở bất kỳ thành viên phi hành đoàn nào hoặc không tuân thủ mọi chỉ thị của họ;
- Hành xử theo cách mà các hành khách khác có thể phản đối hợp lý;
- Can thiệp vào công việc của thành viên phi hành đoàn đang thực hiện nhiệm vụ trên máy bay; hoặc
- Giả mạo hoặc can thiệp vào máy bay hoặc thiết bị máy bay.
- Liên tục nộp đơn khiếu nại phù phẩm trước mọi cơ quan tư pháp, cơ quan trọng tài hoặc cơ quan khác và/hoặc quấy rối nhân viên hoặc đại diện của Scoot dưới mọi hình thức.

Nếu chúng tôi thấy cần cho bạn xuống máy bay, bạn có thể bị từ chối vận chuyển thêm trên chuyến bay Scoot, có thể bị truy tố vì các hành vi phạm tội trên máy bay và không được hoàn trả tiền.

Nếu bạn được phát hiện có các triệu chứng của bệnh truyền nhiễm hoặc mắc bệnh truyền nhiễm hoặc bất kỳ tình trạng nào khác (hoặc có lý do để tin rằng bạn đã tiếp xúc với bệnh hoặc tình trạng đó) có thể đe dọa trực tiếp đến sức khỏe hoặc sự an toàn của những người khác, Scoot có thể thực hiện các biện pháp cần thiết để ngăn chặn sự lây lan của bệnh hoặc tình trạng đó (dù nghi ngờ hay thực tế), bao gồm cả việc cách ly bạn trên máy bay.

#### 12.4 - CHI PHÍ CHUYỂN HƯỚNG BAY

Bạn chịu trách nhiệm và sẽ bồi thường cho Scoot về bất kỳ và mọi chi phí liên quan đến việc chuyển hướng bay hoặc hạ cánh tại một sân bay ngoài lịch trình do hành vi sai trái của bạn như được mô tả ở mục 12.2 và 12.3, bao gồm nhưng không giới hạn ở nhiên liệu, việc hạ cánh, cất cánh và phí đỗ máy bay.

#### 12.5 - NGHIÊM CẤM HÚT THUỐC

Hút thuốc và sử dụng thuốc lá điện tử luôn bị cấm trên mọi chuyến bay của Scoot.

#### 12.6 - TỪ CHỐI NHẬP CẢNH

Các điều khoản sau đây được áp dụng trong trường hợp bạn bị từ chối nhập cảnh bởi các viên chức sở di trú tại điểm đến:

- a) Scoot sẽ không hoàn trả bất kỳ tiền vé nào hoặc các lệ phí, cước phí và thuế liên quan cho chuyến bay đến điểm bị từ chối nhập cảnh hoặc bị trục xuất;
- b) Bạn đồng ý thanh toán tiền vé cũng như cước phí và thuế hiện hành bất cứ khi nào Scoot - theo mệnh lệnh của chính phủ - được yêu cầu vận chuyển bạn đến điểm khởi hành hoặc điểm đến thay thế;
- c) Bạn có trách nhiệm trả mọi khoản tiền phạt, chi phí hoặc cước phí do việc bị từ chối nhập cảnh, lệnh trục xuất hoặc không tuân thủ bất kỳ luật lệ, quy định, yêu cầu hoặc mệnh lệnh nào khác. Nếu Scoot phải trả bất kỳ chi phí nào vì những lý do tương tự này, bạn đồng ý hoàn trả kịp thời cho Scoot đối với mọi khoản tiền được thanh toán bởi Scoot, kể cả phí thuế luật sư thích hợp. Trong trường hợp không hoàn trả kịp thời cho Scoot, bạn cho phép Scoot tính phí qua thẻ tín dụng của mình đối với bất kỳ số tiền nào vừa nêu;
- d) Bạn xác nhận rằng Scoot có thể áp dụng khoản thanh toán hoặc chi phí đó cho giá trị của mọi hoạt động vận chuyển chưa sử dụng trên Sổ hành trình bay hoặc mọi khoản tiền sở hữu của bạn.

#### 12.7 - TUÂN THỦ, KIỂM TRA AN NINH

Bạn hoàn toàn chịu trách nhiệm tuân thủ tất cả các luật lệ, quy định, mệnh lệnh, yêu cầu và đòi hỏi của mọi quốc gia, tiểu bang hoặc lãnh thổ trong bất kỳ hành trình bay nào của bạn, bao gồm điểm dừng hoặc điểm chuyển tiếp cũng như tuân thủ các Điều kiện này, các thông báo và hướng dẫn do chúng tôi cung cấp. Bạn phải tuân thủ mọi hoạt động kiểm tra an ninh hoặc sức khỏe từ viên thức chính phủ hoặc nhân viên sân bay hoặc từ chúng tôi. Dưới mọi hình thức, Scoot sẽ



không chịu trách nhiệm với bạn liên quan đến việc có được các tài liệu cần thiết hoặc tuân thủ các luật lệ, quy định, mệnh lệnh, yêu cầu, thông báo, đòi hỏi hoặc hướng dẫn đó, cho dù bằng miệng, bằng văn bản hoặc bằng cách khác, hoặc về các hậu quả với bạn xuất phát từ việc bạn không có được các tài liệu đó hoặc không tuân thủ các điều ở trên.

### **13 - TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ CỦA SCOOT**

#### **13.1 - ĐIỀU KIỆN VẬN CHUYỂN CỦA SCOOT**

Các điều kiện này cùng với các điều kiện được nêu trong đơn đặt vé của bạn và trang web của chúng tôi vốn chi phối trách nhiệm pháp lý của Scoot đối với bạn. Trách nhiệm pháp lý của mọi hãng hàng không khác có trong hành trình bay của bạn sẽ chịu sự chi phối từ các điều kiện vận chuyển của hãng hàng không đó.

#### **13.2 - CHI PHỐI BỒI CÔNG ƯỚC**

Vận chuyển quốc tế sẽ được chi phối bởi Công ước, trong trường hợp áp dụng hoặc theo các Điều kiện vận chuyển này và các luật hiện hành khi Công ước không được áp dụng. Trách nhiệm pháp lý của chúng tôi có thể bị giới hạn ở trường hợp tử vong hoặc thương tích và sự phá hủy hoặc tổn thất hoặc thiệt hại hành lý cũng như về sự chậm chuyến.

#### **13.3 - SỰ SƠ SUẤT CỦA BẠN**

Nếu chúng tôi chứng minh rằng bất kỳ thiệt hại nào là do bạn gây ra hoặc góp phần, trách nhiệm pháp lý của chúng tôi có thể được giảm theo luật pháp hiện hành.

#### **13.4 - TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ CỦA SCOOT ĐỐI VỚI TỬ VONG/THƯƠNG TÍCH**

##### **a) Chuyến bay du lịch quốc tế**

- i. Đối với mọi khoản bồi thường thiệt hại có thể thu hồi phát sinh theo Điều 17 của Công ước (nếu Công ước áp dụng cho hành trình của bạn) lên đến số tiền tương đương 128,821 SDR (khoảng 241,373 đô la Singapore), chúng tôi sẽ không loại trừ hoặc giới hạn trách nhiệm pháp lý của mình, với điều kiện là nếu theo luật hiện hành về giới hạn trách nhiệm pháp lý khác nhau thì những giới hạn khác nhau đó sẽ được áp dụng. Tuy nhiên, mọi trách nhiệm pháp lý mà chúng tôi có thể có đối với thiệt hại sẽ được giảm theo luật hiện hành do bất kỳ sơ suất nào từ phía bạn gây ra hoặc góp phần vào thiệt hại đó;
- ii. Chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm pháp lý về các thiệt hại phát sinh theo Điều 17 đến mức độ mà chúng vượt quá 128,821 SDR (khoảng 241,373 đô la Singapore) cho mỗi hành khách, với điều kiện là theo luật hiện hành về giới hạn trách nhiệm pháp lý khác nhau thì những giới hạn khác nhau đó sẽ được áp dụng - nếu chúng tôi chứng minh rằng:
  - 1) Thiệt hại đó không phải do sơ suất hoặc hành vi sai trái hoặc thiếu sót khác của chúng tôi hoặc các đại lý của chúng tôi; hoặc
  - 2) Thiệt hại đó không phải hoàn toàn do sơ suất hoặc hành vi sai trái hoặc thiếu sót khác của bên thứ ba.

##### **b) Điều khoản chung**

- i. Theo mục 13.2, chúng tôi không chịu trách nhiệm cho bất kỳ bệnh tật, thương tích hoặc khuyết tật nào kể cả tử vong, do tình trạng sức khỏe của bạn hoặc do sự trầm trọng thêm của tình trạng đó;
- ii. Tùy thuộc vào sự không phù hợp với bất kỳ luật hiện hành nào, chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm pháp lý về tình trạng co giật thần kinh, chấn thương tâm thần hoặc tâm lý, tổn thương cảm xúc, tai họa, đau khổ, đau buồn, lo lắng, sự trầm trọng thêm hoặc tình trạng tương tự, bất kể nguyên nhân hay cơ sở khiếu nại.

#### **13.5 - TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ CỦA SCOOT ĐỐI VỚI HÀNH LÝ BỊ THIẾT HẠI**

##### **a) Chuyến bay du lịch quốc tế**

- i. Đối với Chuyến bay du lịch quốc tế, trách nhiệm pháp lý về tổn thất hoặc thiệt hại hành lý của Scoot được giới hạn bởi luật pháp hoặc Công ước hiện hành theo hành



trình bay liên quan. Ví dụ: nếu áp dụng Công ước Warsaw, giới hạn sẽ vào khoảng 20 USD (khoảng 25 SGD) trên mỗi kg.

b) Điều khoản chung

- i. Scoot sẽ chỉ chịu trách nhiệm pháp lý về thiệt hại lớn xảy ra trong quá trình vận chuyển được đặt trên Mã chỉ định hãng hàng không của chúng tôi. Nếu chúng tôi kiểm tra hành lý trên chuyến bay của hãng hàng không khác, chúng tôi chỉ thực hiện điều này với tư cách là đại lý cho hãng hàng không đó. Tuy nhiên, liên quan đến hành lý ký gửi, bạn cũng có thể có quyền hành động đối với hãng hàng không đầu tiên hoặc cuối cùng;
- ii. Scoot không chịu trách nhiệm pháp lý về bất kỳ thiệt hại nào đối với hành lý trên khoang của bạn trừ khi thiệt hại đó là do sơ suất của chúng tôi;
- iii. Scoot không chịu trách nhiệm pháp lý về bất kỳ thiệt hại nào do hành lý của bạn gây ra. Bạn chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào do hành lý của mình gây ra cho người hoặc tài sản khác, kể cả tài sản của chúng tôi;
- iv. Scoot không chịu trách nhiệm pháp lý về sự hao mòn thông thường của hành lý như vết trầy xước nhỏ, vết cào, vết lõm, vết nứt và vết cắt; hoặc về hành lý đóng gói không phù hợp, dễ bị hỏng, bị thiệt hại hoặc dễ vỡ; về thiệt hại do nước đối với hành lý không chịu nước hoặc bất kỳ thiệt hại nào đối với đồ đạc bên ngoài như tay cầm, bánh xe, khóa kéo hoặc khóa, kể cả thể hành lý, dây đai hành lý, phù hiệu hoặc vật tương tự.

Ngoại trừ đối với phạm vi theo luật pháp, Scoot không chịu trách nhiệm pháp lý về thiệt hại/tổn thất/ chậm chuyển đối với các vật dụng bên trong hành lý ký gửi của bạn. Điều này bao gồm - nhưng không giới hạn ở - các vật phẩm dễ vỡ hoặc dễ hỏng, vật phẩm có giá trị đặc biệt như tiền, đồ trang sức, kim loại quý, máy tính, thiết bị điện tử cá nhân, chứng chỉ cổ phiếu, trái phiếu và các tài liệu có giá trị khác, hoặc hộ chiếu và các giấy tờ tùy thân khác.

### 13.6 - VẬT PHẨM MANG THEO HẠN CHẾ

- Thiết bị thể thao bao gồm nhưng không giới hạn ở cần câu lớn, xe đạp, xe tay ga, ván lướt sóng, ván trượt toàn thân, ván trượt tuyết và ván trượt có thể được mang lên khoang máy bay tùy thuộc vào chỗ trống có sẵn. Scoot sẵn sàng cho phép mang theo những vật phẩm này trên cơ sở 'mang theo hạn chế' (nghĩa là hoàn toàn có nguy cơ bị hỏng hoặc chậm trễ). Bạn có thể muốn mua bảo hiểm để chi trả cho các vật phẩm này.
- Thiết bị cho trẻ sơ sinh bao gồm nhưng không giới hạn ở xe đẩy, xe bồn bánh và ghế di động có thể được mang lên khoang máy bay tùy thuộc vào chỗ trống có sẵn. Scoot cho phép mang theo những vật phẩm này trên cơ sở 'mang theo hạn chế' (nghĩa là hoàn toàn có nguy cơ bị hỏng hoặc chậm trễ). Bạn có thể muốn mua bảo hiểm để chi trả cho các vật phẩm này.
- Những nhạc cụ bao gồm nhưng không giới hạn ở kèn, kèn clarinet, sáo, sáo kim, kèn trompet, đàn violin hoặc đàn viola có thể được mang lên khoang máy bay tùy thuộc vào chỗ trống có sẵn. Scoot cho phép mang theo những vật phẩm này trên cơ sở 'mang theo hạn chế' (nghĩa là hoàn toàn có nguy cơ bị hỏng hoặc chậm trễ). Bạn có thể muốn mua bảo hiểm để chi trả cho các vật phẩm này.

### 13.7 - ĐIỀU KHOẢN CHUNG

- a) Scoot không chịu trách nhiệm pháp lý cho bất kỳ thiệt hại nào phát sinh từ việc chúng tôi tuân thủ mọi luật lệ hoặc quy định của chính phủ hoặc việc bạn không tuân thủ như vậy;
- b) Các Điều kiện này (bao gồm mọi loại trừ hoặc giới hạn trách nhiệm pháp lý) sẽ được áp dụng cho và vì lợi ích của các đại lý ủy quyền, nhân viên, đại diện và đại lý của Scoot ở cùng phạm vi áp dụng với chúng tôi. Tổng số tiền bạn có thể thu hồi từ Scoot, các đại lý ủy quyền, nhân viên, đại diện và đại lý của nó không được nhiều hơn tổng số tiền trách nhiệm pháp lý của Scoot, nếu có;
- c) Trừ khi các Điều kiện vận chuyển này được quy định khác đi, trách nhiệm pháp lý của chúng tôi sẽ được giới hạn ở các khoản bồi thường thiệt hại đã được chứng minh, và trong





mọi trường hợp, chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm pháp lý đối với (i) mọi tổn thất về lợi nhuận, doanh thu, hợp đồng, doanh số, khoản tiết kiệm dự kiến, thiện chí và danh tiếng; hoặc (ii) các tổn thất gián tiếp, do hậu quả hoặc (iii) mọi hình thức thiệt hại chưa bồi thường.

- d) Không có điều khoản nào trong các Điều kiện vận chuyển này:
- i. Trừ khi có quy định khác của Scoot, từ bỏ mọi loại trừ hoặc giới hạn trách nhiệm pháp lý mà Scoot được hưởng theo mọi luật lệ có thể áp dụng; hoặc
  - ii. Từ bỏ mọi biện pháp bảo vệ có sẵn cho Scoot theo mọi luật lệ hiện hành bao gồm bất kỳ cơ quan bảo hiểm xã hội công cộng nào hoặc bất cứ ai có trách nhiệm chi trả, hoặc người đã chi trả, bồi thường cho trường hợp tử vong, bị thương hoặc thương tích cơ thể khác của hành khách.
- e) Trách nhiệm pháp lý do vi phạm điều kiện hoặc bảo hành: Trong phạm vi cho phép của pháp luật, Scoot miễn trừ mọi trách nhiệm pháp lý về bất kỳ chi phí, phí tổn, tổn thất hoặc thiệt hại nào có thể phát sinh dưới mọi hình thức liên quan đến vận chuyển. Nếu Đạo luật Điều khoản Hợp đồng Không Công bằng (Điều 396) hoặc bất kỳ luật lệ tương tự nào ngụ ý điều kiện hoặc bảo hành không thể loại trừ, thì trách nhiệm pháp lý của Scoot đối với việc vi phạm điều kiện hoặc bảo hành đó sẽ được giới hạn ở việc cung cấp lại các dịch vụ hoặc thanh toán chi phí cung cấp lại các dịch vụ đó, như được xác định bởi Scoot theo quyết định tuyệt đối của nó.

## 14 - YÊU CẦU / PHẢN HỒI / THẮC MẮC CỦA BẠN

### 14.1 - YÊU CẦU / PHẢN HỒI / THẮC MẮC

Trừ khi có quy định khác trong các Điều kiện này, Scoot yêu cầu tất cả các khiếu nại phải được gửi trong vòng hai (2) năm kể từ ngày đi du lịch - như đã định rõ trong xác nhận Đặt chỗ, thông qua bất kỳ kênh nào sau đây:

- [Trung tâm cuộc gọi Scoot](#)
- [Biểu mẫu web của Scoot](#)
- M / S Scoot Tigerair Pte Ltd  
Changi Airport Post Office PO Box 1091  
Singapore 918158

Bạn cũng có thể gửi bất kỳ phản hồi, hoặc bất kỳ thắc mắc nào mà bạn có, thông qua các kênh trên.

### 14.2 - KHIẾU NẠI HÀNH LÝ

Việc chấp nhận hành lý của người mang Thẻ Nhận dạng Hành lý mà không khiếu nại nào tại thời điểm giao hàng là bằng chứng xác thực rằng hành lý đã được giao trong tình trạng tốt và phù hợp với hợp đồng vận chuyển giữa hai bên.

Chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm đối với các khiếu nại về hành lý trừ trường hợp có thiệt hại đối với Hành lý ký gửi, bạn phải báo cáo thiệt hại ngay lập tức cho nhân viên Scoot hoặc Đại lý được ủy quyền của chúng tôi trước khi rời khu vực nhận hành lý và gửi yêu cầu về hành lý bị hư hỏng trong vòng bảy (7) ngày kể từ ngày nhận hành lý; và trong trường hợp chậm trễ, trừ khi khiếu nại được thực hiện muộn nhất trong vòng hai mươi mốt (21) ngày kể từ ngày hành lý được cung cấp cho bạn. Mọi khiếu nại phải được thực hiện bằng văn bản và được đóng dấu bưu điện trong thời gian nêu trên.

Mọi khiếu nại đối với hành lý bị thiệt hại hoặc chậm trễ phải được gửi đến:

Scoot Tigerair Pte Ltd  
c/o Charles Taylor Aviation 140 Cecil Street  
#15-00 PIL Building  
Singapore 069540  
Fax: +65 6423 0150  
Email: [scootclaims@ctplc.com](mailto:scootclaims@ctplc.com)



#### 14.3 - QUẦN ÁO

Bất kỳ sự cố nào liên quan đến thiệt hại đối với quần áo của bạn được mặc hoặc đưa lên khoang máy bay phải được báo cáo ngay cho phi hành đoàn của chúng tôi.

#### 14.4 - GIỚI HẠN YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

Trừ khi quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại của bạn đã hết hạn trước đó như được quy định ở nơi khác trong các Điều kiện này, bạn sẽ không có quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại nếu các thủ tục tố tụng của tòa án không được công bố trong vòng hai năm kể từ:

- Ngày bạn bay đến tại điểm đến của mình;
- Ngày đáng lẽ máy bay đã đến nơi; hoặc
- Ngày mà việc vận chuyển bạn đã dừng lại.

Phương pháp tính thời hạn sẽ được xác định theo luật của tòa án nơi xét xử vụ án nhưng theo quy định của luật hiện hành.