

Hà Nội, ngày ..04 tháng 03. năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

*Ban hành Quy tắc, điều khoản, biểu phí sản phẩm
Bảo hiểm Trễ, Hủy, Đổi chuyến bay*

TỔNG GIÁM ĐỐC CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM OPES

- Căn cứ Luật kinh doanh bảo hiểm số 24/2000/QH10 ngày 9/12/2000, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật kinh doanh bảo hiểm số 61/2010/QH12 ngày 24/11/2010, Luật sửa đổi số 42/2019/QH14 ngày 14/06/2019 và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Căn cứ Giấy phép thành lập và hoạt động của Công ty cổ phần bảo hiểm OPES số 79/GP/KDBH do Bộ tài chính cấp ngày 20/03/2018;
- Căn cứ Điều lệ Công ty cổ phần bảo hiểm OPES;
- Căn cứ Quy chế điều hành của Tổng Giám đốc Công ty Cổ phần Bảo hiểm OPES được ban hành kèm theo Quyết định số 07/QĐ-HĐQT ngày 16/8/2018 của Hội đồng quản trị;
- Căn cứ văn bản ủy quyền số 02/2020/UQ-TGD ký ngày 02/01/2020;
- Căn cứ Tờ trình số ...26../2020/PTSP&QLNV ngày ..04 / .03. /2020 của Ban Phát triển sản phẩm và Quản lý nghiệp vụ về việc xem xét, ký Quyết định ban hành Quy tắc, điều khoản, biểu phí sản phẩm Bảo hiểm Trễ, Hủy, Đổi chuyến bay;
- Xét đề nghị của Trưởng Ban Phát triển sản phẩm và Quản lý nghiệp vụ Công ty Cổ phần Bảo hiểm OPES.

QUYẾT ĐỊNH:

- Điều 1:** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy tắc, điều khoản, biểu phí sản phẩm Bảo hiểm Trễ, Hủy, Đổi chuyến bay.
- Điều 2:** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.
- Điều 3:** Phó Tổng Giám đốc phụ trách Phát triển kinh doanh, Phát triển sản phẩm và Quản lý nghiệp vụ chịu trách nhiệm hoàn thành các thủ tục báo cáo việc triển khai Quy tắc, điều khoản, biểu phí của sản phẩm bảo hiểm này với Bộ Tài chính theo quy định của pháp luật.
- Điều 4:** Các Phó Tổng Giám đốc, các đơn vị, cá nhân có liên quan của Công ty Cổ phần Bảo hiểm OPES chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- TGD, HĐQT, BKS (để báo cáo);
- Lưu Văn phòng, Ban PTSP&QLNV.

TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC *th*



Nguyễn Tuấn Anh

Quy tắc, điều khoản

SẢN PHẨM BẢO HIỂM TRỄ, HỦY, ĐỔI CHUYỂN BAY

(Được ban hành theo Quyết định số 09 /2020/QĐ-TGD ngày 04 tháng 03 năm 2020)



Quy tắc, Điều khoản

SẢN PHẨM BẢO HIỂM TRỄ, HỦY, ĐỔI CHUYỂN BAY

(Được ban hành theo Quyết định số 09 /2020/QĐ-TGD ngày 04 tháng 03 năm 2020)

MỤC LỤC

ĐIỀU 1 – ĐỊNH NGHĨA	1
ĐIỀU 2 – QUYỀN LỢI BẢO HIỂM.....	4
ĐIỀU 3 – CÁC ĐIỀU KHOẢN LOẠI TRỪ	6
ĐIỀU 4 – GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM	6
ĐIỀU 5 – CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG.....	8

Quy tắc điều khoản bảo hiểm trễ, hủy, đổi chuyến bay (sau đây gọi tắt là “Quy Tắc Điều Khoản”) này được ban hành bởi Công ty Cổ phần Bảo hiểm OPES và bao gồm các điều kiện và điều khoản của Hợp Đồng Bảo Hiểm cấp cho Người Được Bảo Hiểm.

Trên cơ sở số phí bảo hiểm mà Bên Mua Bảo Hiểm đã thanh toán hay đồng ý thanh toán, căn cứ vào yêu cầu bảo hiểm và sự kê khai và/hoặc bất cứ tuyên bố nào được Bên Mua Bảo Hiểm cung cấp cho Công Ty Bảo Hiểm, Công Ty Bảo Hiểm sẽ bảo hiểm cho Người Được Bảo Hiểm theo những điều kiện được quy định tại Hợp Đồng Bảo Hiểm.

ĐIỀU 1 – ĐỊNH NGHĨA

1. **“Công Ty Bảo Hiểm”** có nghĩa là Công ty Cổ phần Bảo hiểm OPES.
2. **“Bên Mua Bảo Hiểm”** là tổ chức, cá nhân giao kết Hợp Đồng Bảo Hiểm với Công Ty Bảo Hiểm và đóng phí bảo hiểm. Bên Mua Bảo Hiểm có thể đồng thời là Người Được Bảo Hiểm.
3. **“Người Được Bảo Hiểm”** là công dân Việt Nam hoặc người nước ngoài có tên trên Chứng Nhận Bảo Hiểm. Người Được Bảo Hiểm phải là hành khách, có tên trên Vé Máy Bay của Chuyến Bay Được Bảo Hiểm.
4. **“Chứng Nhận Bảo Hiểm”** là (các) bản ghi tóm tắt các thông tin của Hợp Đồng Bảo Hiểm dưới các hình thức phù hợp quy định pháp luật, thể hiện các chấp thuận bảo hiểm của Công Ty Bảo Hiểm theo các quy định của Quy Tắc Điều Khoản này và là một phần không thể tách rời của Hợp Đồng Bảo Hiểm.
5. **“Hợp Đồng Bảo Hiểm”** là toàn bộ các thỏa thuận giữa Bên Mua Bảo Hiểm và Công Ty Bảo Hiểm, theo đó Bên Mua Bảo Hiểm phải đóng đầy đủ phí bảo hiểm theo thỏa thuận và Công Ty Bảo Hiểm phải bồi thường cho Người Được Bảo Hiểm khi xảy ra sự kiện thuộc phạm vi bảo hiểm. Bên Mua Bảo Hiểm và Công Ty Bảo Hiểm có thể thỏa thuận sửa đổi, bổ sung Hợp Đồng Bảo Hiểm. Hợp Đồng Bảo Hiểm và sửa đổi, bổ sung Hợp Đồng Bảo Hiểm có thể được thể hiện dưới các hình thức khác nhau và phù hợp quy định pháp luật.
Bằng chứng giao kết Hợp Đồng Bảo Hiểm là Chứng Nhận Bảo Hiểm.
6. **“Sửa Đổi, Bổ Sung”** là bản ghi xác nhận các thay đổi về nội dung của Chứng Nhận Bảo Hiểm đã cấp trước đó, được thể hiện dưới các hình thức phù hợp quy định pháp luật và là một bộ phận không tách rời của Chứng Nhận Bảo Hiểm/Hợp Đồng Bảo Hiểm. Sửa Đổi, Bổ Sung gần nhất sẽ có hiệu lực áp dụng.
7. **“Chuyến Bay Được Bảo Hiểm”** là chuyến bay được ghi nhận trên Chứng Nhận Bảo Hiểm hoặc Sửa Đổi, Bổ Sung gần nhất. Chuyến Bay Được Bảo Hiểm cũng bao gồm cả trường hợp quy định tại Điểm b, Điểm c, Khoản 13 Điều 1 Quy Tắc Điều Khoản này).

Thông tin Chuyến Bay Được Bảo Hiểm theo yêu cầu của Công Ty Bảo Hiểm.

8. **“Chuyến Bay Mới”** là chuyến bay có số hiệu khác với Chuyến Bay Được Bảo Hiểm nhưng có cùng điểm đi và Điểm Đến với Chuyến Bay Được Bảo Hiểm.
9. **“Điểm Đến”** là địa điểm nơi mà chuyến bay dự kiến của Người Được Bảo Hiểm đã được định sẵn để khởi hành đến, được ghi rõ trên Vé Máy Bay và Chứng Nhận Bảo Hiểm.
10. **“Hãng Hàng Không”** là các doanh nghiệp kinh doanh vận chuyển hàng không hợp pháp tại Việt Nam, khai thác Chuyến Bay Được Bảo Hiểm.
11. **“Vé Máy Bay”** là hợp đồng vận chuyển hành khách giữa Hãng Hàng Không và Người Được Bảo Hiểm, trên đó ghi nhận thông tin của Người Được Bảo Hiểm và thông tin của Chuyến Bay Được Bảo Hiểm.
12. **“FlightAware”** là Công Ty Trách nhiệm hữu hạn FlightAware, chuyên cung cấp dữ liệu trực tuyến và dịch vụ phần mềm liên quan đến hoạt động hàng không, có trụ sở tại Eleven Greenway Plaza – Houston - Hoa Kỳ. Dữ liệu trên FlightAware được sử dụng làm căn cứ để xác định thời gian cất cánh/hạ cánh thực tế, thời gian trễ chuyến của Chuyến Bay Được Bảo Hiểm.

Tình trạng chuyến bay được thể hiện tại địa chỉ [https://flightaware.com/live/flight/\[số hiệu chuyến bay\]](https://flightaware.com/live/flight/[số hiệu chuyến bay])

Ví dụ: <https://flightaware.com/live/flight/HVN226>

Trong đó: “HVN226” là số hiệu của Chuyến Bay Được Bảo Hiểm.

13. **“Giờ Khởi Hành Dự Kiến”**
 - a. Giờ Khởi Hành Dự Kiến là thời gian (ngày, giờ, phút) khởi hành của Chuyến Bay Được Bảo Hiểm được ghi nhận theo dữ liệu lịch trình bay của Hãng Hàng Không tại thời điểm Bên Mua Bảo Hiểm tham gia bảo hiểm và được ghi trên Chứng Nhận Bảo Hiểm.

Trường hợp trước 48 giờ (hoặc thời gian khác được ghi cụ thể trên Chứng Nhận Bảo Hiểm) kể từ thời điểm khởi hành dự kiến của Chuyến Bay Được Bảo Hiểm theo lịch trình được công bố gần nhất của Hãng Hàng Không, Chuyến Bay Được Bảo Hiểm có sự thay đổi giờ khởi hành dự kiến, hệ thống của Công Ty Bảo Hiểm sẽ tự động cập nhật và gửi đến Người Được Bảo Hiểm Sửa Đổi, Bổ Sung Chứng Nhận Bảo Hiểm đã cấp, trong đó ghi nhận Giờ Khởi Hành Dự Kiến của Chuyến Bay Được Bảo Hiểm theo lịch trình mới. Giờ Khởi Hành Dự Kiến của Chuyến Bay Được Bảo Hiểm theo lịch trình mới được công bố gần nhất của Hãng Hàng Không tại Sửa Đổi, Bổ Sung gần nhất sẽ là căn cứ để tính toán số giờ trễ chuyến bay.
 - b. Trường hợp Hãng Hàng Không chủ động thông báo đổi/hủy chuyến bay và Người

Được Bảo Hiểm được Hãng Hàng Không bố trí hành trình tới điểm đến theo kế hoạch bằng Chuyến Bay Mới trước 48 giờ (hoặc thời gian khác được ghi cụ thể trên Chứng Nhận Bảo Hiểm) kể từ thời điểm khởi hành dự kiến của Chuyến Bay Được Bảo Hiểm theo lịch trình được công bố gần nhất của Hãng Hàng Không, hệ thống của Công Ty Bảo Hiểm sẽ tự động cập nhật và gửi đến Người Được Bảo Hiểm Sửa Đổi, Bổ Sung Chứng Nhận Bảo Hiểm đã cấp trong đó ghi nhận số hiệu Chuyến Bay Mới và Giờ Khởi Hành Dự Kiến của Chuyến Bay Mới.

Giờ Khởi hành Dự Kiến của Chuyến Bay Mới sẽ là căn cứ để tính toán số giờ trễ chuyến bay. Giờ Khởi hành Dự Kiến của Chuyến Bay Mới được xác định theo quy định tại Điểm a, Khoản 13 Điều này.

Nếu Bên Mua Bảo Hiểm hoặc Người Được Bảo Hiểm không nhận được Sửa Đổi Bổ Sung do Công ty Bảo Hiểm cấp, nhưng thực tế Người Được Bảo Hiểm đã được Hãng Hàng Không bố trí hành trình tới điểm đến theo kế hoạch bằng Chuyến Bay Mới trước 48 giờ (hoặc thời gian khác được ghi cụ thể trên Chứng Nhận Bảo Hiểm) kể từ thời điểm khởi hành dự kiến của Chuyến Bay Được Bảo Hiểm theo lịch trình được công bố gần nhất của Hãng Hàng Không, Giờ Khởi Hành Dự Kiến của Chuyến Bay Mới theo lịch trình được công bố gần nhất của Hãng Hàng Không sẽ là căn cứ để tính toán số giờ trễ chuyến bay.

- c. Trường hợp Hãng Hàng Không chủ động thông báo đổi/hủy chuyến bay và Người Được Bảo Hiểm được Hãng Hàng Không bố trí hành trình tới điểm đến theo kế hoạch bằng Chuyến Bay Mới trong vòng 48 giờ (hoặc thời gian khác được ghi cụ thể trên Chứng Nhận Bảo Hiểm) kể từ thời điểm khởi hành dự kiến của Chuyến Bay Được Bảo Hiểm (được ghi nhận trong Chứng Nhận Bảo Hiểm hoặc Sửa Đổi, Bổ Sung gần nhất): Công Ty Bảo Hiểm sẽ không cấp Sửa Đổi, Bổ Sung Chứng Nhận Bảo Hiểm đã cấp.

Giờ Khởi hành Dự Kiến của Chuyến Bay Được Bảo Hiểm bị đổi/hủy (được ghi nhận trong Chứng Nhận Bảo Hiểm hoặc Sửa Đổi, Bổ Sung gần nhất) sẽ là căn cứ để tính toán số giờ trễ chuyến bay. Giờ Khởi hành Dự Kiến của Chuyến Bay Được Bảo Hiểm bị đổi/hủy được xác định theo quy định tại Điểm a, Khoản 13 Điều này.

14. “Giờ Khởi Hành Thực Tế”

- a. Giờ Khởi Hành Thực Tế là thời gian (ngày, giờ, phút) khởi hành thực tế của Chuyến Bay Được Bảo Hiểm căn cứ vào dữ liệu của FlightAware, được tính là thời điểm máy bay bắt đầu lăn bánh di chuyển ra đường lăn (Taxi).
- b. Trường hợp Hãng Hàng Không chủ động đổi/hủy chuyến bay và Người Được Bảo Hiểm được Hãng Hàng Không bố trí hành trình tới điểm đến theo kế hoạch bằng Chuyến Bay Mới, Giờ Khởi Hành Thực Tế của Chuyến Bay Mới sẽ là căn cứ để tính toán số giờ trễ chuyến bay.

15. **“Thời Gian Trễ”** là khoảng thời gian tính theo phút hoặc giờ, từ thời điểm “Giờ Khởi Hành Dự kiến” của Chuyến Bay Được Bảo Hiểm được ghi trên Chứng Nhận Bảo Hiểm hoặc Sửa Đổi, Bổ Sung gần nhất (bao gồm cả trường hợp không cấp được Sửa Đổi, Bổ Sung quy định tại Điểm b, Khoản 13 Điều 1 Quy Tắc Điều Khoản này), tới thời điểm “Giờ Khởi Hành Thực Tế” của Chuyến Bay Được Bảo Hiểm, được ghi nhận bởi FlightAware.
16. **“Đổi Chuyến Bay”** trong Quy Tắc Bảo Hiểm này được hiểu là trường hợp Hãng Hàng Không thông báo đổi/hủy Chuyến Bay Được Bảo Hiểm của Người Được Bảo Hiểm và bố trí hành trình tới điểm đến theo kế hoạch bằng Chuyến Bay Mới. Trong mọi trường hợp, việc Đổi Chuyến Bay không phải do nguyên nhân chủ quan của Người Được Bảo Hiểm.
17. **“Quay Đầu”** là trường hợp máy bay sau khi cất cánh do sự cố phải quay trở lại sân bay cất cánh ban đầu.
18. **“Hạ Cánh Xuống Sân Bay Khác”** là trường hợp máy bay trong quá trình bay không thể hoặc không dễ dàng đáp xuống điểm đến trong kế hoạch hoặc điểm đến không phù hợp để hạ cánh mà phải hạ cánh xuống sân bay khác.
19. **“Số Tiền Bảo Hiểm”** là số tiền chi trả tối đa của Công Ty Bảo Hiểm cho từng quyền lợi bảo hiểm quy định tại Điều 2 Quy Tắc Điều Khoản này, tương ứng với từng Chương Trình Bảo Hiểm do Bên Mua Bảo Hiểm lựa chọn và được quy định trong Chứng Nhận Bảo Hiểm.
20. **“Chương Trình Bảo Hiểm”** là chương trình được Công Ty Bảo Hiểm xây dựng tương ứng với một, một số hoặc tất cả các quyền lợi bảo hiểm. Bên Mua Bảo Hiểm có thể lựa chọn tham gia một, một số hoặc tất cả các quyền lợi bảo hiểm.

ĐIỀU 2 – QUYỀN LỢI BẢO HIỂM

Công Ty Bảo Hiểm có quyền lựa chọn triển khai một, một số hoặc tất cả các quyền lợi sau:

1. Quyền lợi trễ chuyến bay

Trường hợp quyền lợi bảo hiểm này là một phần của Hợp Đồng Bảo Hiểm, trong thời hạn bảo hiểm, nếu Chuyến Bay Được Bảo Hiểm (được ghi rõ trong Chứng Nhận Bảo Hiểm hoặc Sửa đổi, Bổ Sung gần nhất) mà Người Được Bảo Hiểm khởi hành thực tế có “Giờ Khởi Hành Thực Tế” bị trễ so với “Giờ Khởi Hành Dự Kiến” với điều kiện việc trễ chuyến bay không phải do nguyên nhân chủ quan của Người Được Bảo Hiểm và Thời Gian Trễ chuyến bay đạt đến thời gian quy định trong Chứng Nhận Bảo Hiểm, Công Ty Bảo Hiểm sẽ chi trả cho Người Được Bảo Hiểm Số Tiền Bảo Hiểm tương ứng với Chương Trình Bảo Hiểm được ghi trong Chứng Nhận Bảo Hiểm. Trong mọi trường hợp, Công Ty Bảo Hiểm sẽ không chi trả vượt quá giới hạn được quy định trong Chứng

Nhận Bảo Hiểm (nếu có).

2. Quyền lợi Đổi Chuyến Bay

Nếu quyền lợi bảo hiểm này là một phần của Hợp Đồng Bảo Hiểm, trường hợp Hãng Hàng Không chủ động thông báo đổi/hủy chuyến bay và Người Được Bảo Hiểm được Hãng Hàng Không bố trí hành trình tới điểm đến theo kế hoạch bằng Chuyến Bay Mới:

- a) Trường hợp Hãng Hàng Không chủ động thông báo đổi/hủy chuyến bay và Người Được Bảo Hiểm được Hãng Hàng Không bố trí hành trình tới điểm đến theo kế hoạch bằng Chuyến Bay Mới trước 48 giờ (hoặc thời gian khác được ghi cụ thể trên Chứng Nhận Bảo Hiểm) tính đến thời điểm khởi hành dự kiến của Chuyến Bay Được Bảo Hiểm được ghi nhận trong Chứng Nhận Bảo Hiểm hoặc Sửa Đổi, Bổ Sung gần nhất theo lịch trình được công bố gần nhất của Hãng Hàng Không:

Nếu Chuyến Bay Mới (được ghi rõ trong Chứng Nhận Bảo Hiểm hoặc Sửa đổi, Bổ Sung gần nhất) mà Người Được Bảo Hiểm khởi hành thực tế có "Giờ Khởi Hành Thực Tế" bị trễ so với "Giờ Khởi Hành Dự Kiến" và Thời Gian Trễ chuyến bay đạt đến thời gian quy định trong Chứng Nhận Bảo Hiểm, Công Ty Bảo Hiểm sẽ chi trả cho Người Được Bảo Hiểm Số Tiền Bảo Hiểm được ghi trong Chứng Nhận Bảo Hiểm tương tự như Quyền lợi Trễ Chuyến Bay. Trong mọi trường hợp, Công Ty Bảo Hiểm sẽ không chi trả vượt quá giới hạn tương ứng với từng Chương trình bảo hiểm được quy định trong Chứng Nhận Bảo Hiểm.

- b) Trường hợp Hãng Hàng Không chủ động thông báo đổi/hủy chuyến bay và Người Được Bảo Hiểm được Hãng Hàng Không bố trí hành trình tới điểm đến theo kế hoạch bằng Chuyến Bay Mới trong vòng 48 giờ (hoặc thời gian khác được ghi cụ thể trên Chứng Nhận Bảo Hiểm) tính đến thời điểm khởi hành dự kiến của Chuyến Bay Được Bảo Hiểm (được ghi nhận trong Chứng Nhận Bảo Hiểm hoặc Sửa Đổi, Bổ Sung gần nhất):

Nếu Chuyến Bay Mới mà Người Được Bảo Hiểm khởi hành thực tế có "Giờ Khởi Hành Thực Tế" bị trễ so với "Giờ Khởi Hành Dự Kiến" của Chuyến Bay Được Bảo Hiểm bị đổi/hủy chuyến và Thời Gian Trễ chuyến bay đạt đến thời gian quy định trong Chứng Nhận Bảo Hiểm, Công Ty Bảo Hiểm sẽ chi trả cho Người Được Bảo Hiểm Số Tiền Bảo Hiểm được ghi trong Chứng Nhận Bảo Hiểm tương tự như Quyền lợi Trễ Chuyến Bay. Trong mọi trường hợp, Công Ty Bảo Hiểm sẽ không chi trả vượt quá giới hạn tương ứng với từng Chương trình bảo hiểm được quy định trong Chứng Nhận Bảo Hiểm.

Điều kiện chi trả quyền lợi Đổi Chuyến Bay: Công Ty Bảo Hiểm sẽ chi trả quyền lợi Đổi Chuyến Bay theo Điểm a, Điểm b Khoản này với điều kiện: Bên Mua Bảo Hiểm hoặc Người Được Bảo Hiểm cung cấp cho Công Ty Bảo Hiểm (i) Thẻ lên máy bay hoặc bằng chứng chứng minh Người Được Bảo Hiểm lên máy bay; (ii) bằng chứng chứng minh

Hãng Hàng Không đã chủ động đổi/hủy chuyến bay và bố trí cho Người Được Bảo Hiểm hành trình tới điểm đến theo kế hoạch bằng Chuyến Bay Mới theo hướng dẫn của Công Ty Bảo Hiểm.

Loại trừ bảo hiểm áp dụng riêng đối với quyền lợi Đổi Chuyến Bay: Công ty Bảo Hiểm sẽ không chi trả quyền lợi Đổi Chuyến Bay theo Điểm a, Điểm b Khoản này trong trường hợp Người Được Bảo Hiểm chủ động đổi Chuyến Bay Được Bảo Hiểm.

3. Quyền lợi hủy chuyến bay

Trường hợp quyền lợi này là một phần của Hợp Đồng Bảo Hiểm, trong thời hạn bảo hiểm, nếu Chuyến Bay Được Bảo Hiểm (được ghi rõ trong Chứng Nhận Bảo Hiểm hoặc Sửa đổi, Bổ Sung gần nhất) bị Hãng Hàng Không thông báo hủy chuyến trước Giờ Khởi Hành Dự Kiến, Công Ty Bảo Hiểm sẽ chi trả cho Người Được Bảo Hiểm một lần, toàn bộ (100%) Số Tiền Bảo Hiểm tương ứng với Chương Trình Bảo Hiểm được ghi trong Chứng Nhận Bảo Hiểm.

4. Quyền lợi Máy Bay Quay Đầu hoặc Hạ Cánh Xuống Sân Bay Khác

Trường hợp quyền lợi này là một phần của Hợp Đồng Bảo Hiểm, trong thời hạn bảo hiểm, nếu Chuyến Bay Được Bảo Hiểm (được ghi rõ trong Chứng Nhận Bảo Hiểm hoặc Sửa đổi, Bổ Sung gần nhất) mà Người Được Bảo Hiểm khởi hành thực tế, sau khi cất cánh xảy ra việc phải Quay Đầu hoặc phải Hạ Cánh Xuống Sân Bay Khác, Công Ty Bảo Hiểm sẽ chi trả cho Người Được Bảo Hiểm một lần, toàn bộ (100%) Số Tiền Bảo Hiểm tương ứng với Chương Trình Bảo Hiểm được ghi trong Chứng Nhận Bảo Hiểm.

ĐIỀU 3 – CÁC ĐIỀU KHOẢN LOẠI TRỪ

Công Ty sẽ không bồi thường cho bất cứ quyền lợi nào của Hợp Đồng Bảo Hiểm trong trường hợp Công Ty có bằng chứng chứng minh:

1. Chuyến Bay Được Bảo Hiểm bị Trễ Chuyến, Đổi Chuyến Bay, hủy chuyến, Quay Đầu hoặc Hạ Cánh Xuống Sân Bay Khác do đình công, bãi công, chiến tranh, bạo động, khủng bố, theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
2. Người Được Bảo Hiểm thực tế không có mặt trên Chuyến Bay Được Bảo Hiểm bị trễ chuyến, Đổi Chuyến Bay, Quay Đầu hoặc Hạ Cánh Xuống Sân Bay Khác.

ĐIỀU 4 – GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM

1. Căn cứ giải quyết quyền lợi bảo hiểm

- a. Chuyến Bay Được Bảo Hiểm bị trễ chuyến, Đổi Chuyến Bay, hủy chuyến, Quay Đầu, Hạ Cánh Xuống Sân Bay Khác thuộc phạm vi bảo hiểm được xác định căn cứ vào thông tin trên hệ thống dữ liệu của FlightAware và/hoặc Hãng Hàng Không được quy định cụ thể tại Quy Tắc Điều Khoản này.

- b. Trường hợp thông tin trên hệ thống dữ liệu FlightAware có khác biệt so với thông tin thực tế do Bên Mua Bảo Hiểm hoặc Người Được Bảo Hiểm cung cấp, Công Ty Bảo Hiểm sẽ căn cứ vào thông tin, chứng từ thực tế do Bên Mua Bảo Hiểm hoặc Người Được Bảo Hiểm cung cấp để xem xét, giải quyết quyền lợi bảo hiểm với điều kiện thông tin, chứng từ do Bên Mua Bảo Hiểm hoặc Người Được Bảo Hiểm cung cấp đúng với thông tin đã công bố của Hãng Hàng Không và thực tế chuyến bay. Công Ty Bảo Hiểm sẽ hướng dẫn cụ thể thông tin, chứng từ thực tế Bên Mua Bảo Hiểm hoặc Người Được Bảo Hiểm cung cấp.

2. Thủ tục giải quyết quyền lợi bảo hiểm

- Trường hợp Chuyến Bay Được Bảo Hiểm bị trễ chuyến, Đổi Chuyến Bay, hủy chuyến, Quay Đầu, Hạ Cánh Xuống Sân Bay Khác thuộc phạm vi bảo hiểm, Công Ty Bảo Hiểm sẽ tự động gửi thông báo về việc trả tiền bảo hiểm cho Người Được Bảo Hiểm trong vòng hai bốn (24) giờ kể từ (i) thời điểm Chuyến Bay Được Bảo Hiểm khởi hành (đối với quyền lợi Trễ Chuyến Bay, Đổi Chuyến Bay) hoặc (ii) thời điểm Chuyến Bay Được Bảo Hiểm bị Hãng Hàng Không thông báo hủy chuyến (đối với quyền lợi hủy chuyến bay) hoặc (iii) thời điểm Chuyến Bay Được Bảo Hiểm hạ cánh (đối với quyền lợi Quay Đầu, Hạ Cánh Xuống Sân Bay Khác).

Người Được Bảo Hiểm có trách nhiệm phản hồi lại Công Ty Bảo Hiểm sau khi nhận được thông báo trả tiền bảo hiểm (Công Ty Bảo Hiểm sẽ hướng dẫn cụ thể hình thức và nội dung phản hồi). Phản hồi của Người Được Bảo Hiểm được coi là yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm. Người Được Bảo Hiểm sẽ không phải thực hiện bất kỳ thủ tục yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm nào khác.

Trong thời hạn bảy (07) ngày làm việc kể từ ngày Công Ty Bảo Hiểm nhận được phản hồi của Người Được Bảo Hiểm, Công Ty Bảo Hiểm sẽ trả tiền bảo hiểm theo phương thức mà Người Được Bảo Hiểm đã lựa chọn.

- Trường hợp Người Được Bảo Hiểm không nhận được thông báo về việc trả tiền bảo hiểm tự động của Công Ty Bảo Hiểm trong thời hạn nêu trên và thực tế Chuyến Bay Được Bảo Hiểm bị trễ chuyến, Đổi Chuyến Bay, hủy chuyến, Quay Đầu, Hạ Cánh Xuống Sân Bay Khác thuộc phạm vi bảo hiểm, Bên Mua Bảo Hiểm, Người Được Bảo Hiểm gửi cho Công Ty yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ (i) thời điểm Chuyến Bay Được Bảo Hiểm khởi hành (đối với quyền lợi Trễ Chuyến Bay, Đổi Chuyến Bay) hoặc (ii) thời điểm Chuyến Bay Được Bảo Hiểm bị Hãng Hàng Không thông báo hủy chuyến (đối với quyền lợi hủy chuyến bay) hoặc (iii) thời điểm Chuyến Bay Được Bảo Hiểm hạ cánh (đối với quyền lợi Quay Đầu, Hạ Cánh Xuống Sân Bay Khác).

Bên Mua Bảo Hiểm, Người Được Bảo Hiểm có trách nhiệm thu thập và cung cấp đầy

đủ thông tin, tài liệu chứng minh:

- + Chuyến Bay Được Bảo Hiểm bị trễ chuyến thuộc phạm vi bảo hiểm, bao gồm: Thẻ lên máy bay hoặc bằng chứng chứng minh Người Được Bảo Hiểm lên máy bay; Xác nhận bằng văn bản của Hãng Hàng Không về Giờ Khởi Hành Dự Kiến, việc thay đổi Giờ Khởi Hành Dự Kiến và Giờ Khởi Hành Thực Tế của Chuyến Bay Được Bảo Hiểm và các tài liệu, thông tin khác theo hướng dẫn của Công Ty Bảo Hiểm.
- + Chuyến Bay Được Bảo Hiểm bị đổi chuyến thuộc phạm vi bảo hiểm, bao gồm: Thẻ lên máy bay hoặc bằng chứng chứng minh Người Được Bảo Hiểm lên máy bay; Xác nhận bằng văn bản của Hãng Hàng Không về Giờ Khởi Hành Dự Kiến của Chuyến Bay Được Bảo Hiểm bị đổi/hủy chuyến, Chuyến Bay Mới và Giờ Khởi Hành Thực Tế của Chuyến Bay Mới; Xác nhận bằng văn bản của Hãng Hàng Không về việc Hãng Hàng Không Đổi Chuyến Bay và các tài liệu, thông tin khác theo hướng dẫn của Công Ty.
- + Chuyến Bay Được Bảo Hiểm bị hủy chuyến thuộc phạm vi bảo hiểm, bao gồm: Vé Máy Bay; Xác nhận bằng văn bản của Hãng Hàng Không việc Chuyến Bay Được Bảo Hiểm bị hủy chuyến, thời gian thông báo hủy chuyến và các tài liệu, thông tin khác theo hướng dẫn của Công Ty Bảo Hiểm.
- + Chuyến Bay Được Bảo Hiểm bị Quay Đầu, Hạ Cánh Xuống Sân Bay Khác thuộc phạm vi bảo hiểm, bao gồm: Thẻ lên máy bay hoặc bằng chứng chứng minh Người Được Bảo Hiểm lên máy bay; Xác nhận bằng văn bản của Hãng Hàng Không việc Chuyến Bay Được Bảo Hiểm bị Quay Đầu, Hạ Cánh Xuống Sân Bay Khác và các tài liệu, thông tin khác theo hướng dẫn của Công Ty Bảo Hiểm.

Trong thời hạn mười lăm (15) ngày làm việc kể từ ngày nhận đầy đủ hồ sơ do Bên Mua Bảo Hiểm, Người Được Bảo Hiểm cung cấp, Công Ty Bảo Hiểm sẽ trả tiền bảo hiểm cho Người Được Bảo Hiểm theo phương thức mà Người Được Bảo Hiểm đã lựa chọn. Trường hợp từ chối chấp thuận trả tiền bảo hiểm, Công Ty Bảo Hiểm sẽ thông báo cho Người Được Bảo Hiểm.

3. Khiếu nại giải quyết quyền lợi bảo hiểm

Người Được Bảo Hiểm có quyền khiếu nại về kết quả giải quyết quyền lợi bảo hiểm trong thời hạn ba mươi (30) ngày kể từ ngày Công Ty gửi thông báo xác nhận trả tiền bảo hiểm/trả tiền bảo hiểm hoặc từ chối trả tiền bảo hiểm.

ĐIỀU 5 – CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG

1. Các thông báo

Công Ty Bảo Hiểm sẽ gửi các thông báo liên quan đến Hợp Đồng Bảo Hiểm thông qua tin nhắn hoặc email đến số điện thoại hoặc địa chỉ email do Bên Mua Bảo Hiểm cung cấp.

2. Hiệu lực của Hợp Đồng Bảo Hiểm

- a. Hợp Đồng Bảo Hiểm có hiệu lực kể từ thời điểm Bên Mua Bảo Hiểm hoàn thành Yêu Cầu Bảo Hiểm và đóng phí bảo hiểm theo quy định của Công Ty Bảo Hiểm.
- b. Mỗi Người Được Bảo Hiểm chỉ được tham gia một (01) Hợp Đồng Bảo Hiểm cho một chuyến bay xác định. Trường hợp, tham gia nhiều hơn một (01) Hợp Đồng Bảo Hiểm cho một (01) chuyến bay xác định, Công Ty Bảo Hiểm sẽ giải quyết bồi thường bảo hiểm đối với Hợp Đồng Bảo Hiểm có Số Tiền Bảo Hiểm cao nhất và hoàn lại 60% phí bảo hiểm đã đóng cho các Hợp Đồng Bảo Hiểm còn lại.

3. Chấm dứt Hợp Đồng Bảo Hiểm

- a. Hợp Đồng Bảo Hiểm tự động chấm dứt hiệu lực tại thời điểm Chuyến Bay Được Bảo Hiểm khởi hành (đối với quyền lợi Trễ Chuyến Bay, Đổi Chuyến Bay) hoặc thời điểm Chuyến Bay Được Bảo Hiểm bị Hãng Hàng Không thông báo hủy chuyến (đối với quyền lợi hủy chuyến bay) hoặc thời điểm Chuyến Bay Được Bảo Hiểm hạ cánh (đối với quyền lợi Quay Đầu, Hạ Cánh Xuống Sân Bay Khác).
- b. Bên Mua Bảo Hiểm có quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng Bảo Hiểm bằng cách thông báo cho Công Ty Bảo Hiểm chậm nhất mười hai (12) giờ trước Giờ Khởi Hành Dự Kiến của Chuyến Bay Được Bảo Hiểm. Công Ty Bảo Hiểm sẽ hoàn lại 60% phí bảo hiểm mà Bên Mua Bảo Hiểm đã đóng (trừ trường hợp có thỏa thuận khác trong Hợp Đồng Bảo Hiểm). Sau thời hạn này, nếu Bên Mua Bảo Hiểm đơn phương chấm dứt Hợp Đồng Bảo Hiểm, Công Ty Bảo Hiểm sẽ không hoàn lại phí bảo hiểm mà Bên Mua Bảo Hiểm đã đóng (trừ trường hợp có thỏa thuận khác trong Hợp Đồng Bảo Hiểm).

4. kê khai thông tin Chuyến Bay Được Bảo Hiểm

- a. Bên Mua Bảo Hiểm có trách nhiệm kê khai chính xác các thông tin liên quan đến Chuyến Bay Được Bảo Hiểm khi yêu cầu bảo hiểm.
- b. Trường hợp Bên Mua Bảo Hiểm kê khai sai các thông tin liên quan đến Chuyến Bay Được Bảo Hiểm, Bên Mua Bảo Hiểm có trách nhiệm hoàn thành việc chỉnh sửa, cập nhật các thông tin chính xác liên quan đến Chuyến Bay Được Bảo Hiểm muộn nhất là mười hai (12) giờ trước Giờ Khởi Hành Dự Kiến. Công Ty Bảo Hiểm sẽ cấp Sửa Đổi Bổ Sung (đính kèm Chứng Nhận Bảo Hiểm đã cấp) cho Người Được Bảo Hiểm trong trường hợp này.
- c. Trường hợp Bên Mua Bảo Hiểm không hoàn thành việc chỉnh sửa, cập nhật các thông tin chính xác liên quan đến Chuyến Bay Được Bảo Hiểm trong thời hạn nêu tại Điểm b Khoản này hoặc không nhận được Sửa Đổi, Bổ Sung (đính kèm Chứng Nhận Bảo Hiểm đã cấp) theo quy định tại Điểm b Khoản này, nhưng thực tế Người Được Bảo Hiểm bị trễ chuyến bay, Đổi Chuyến Bay, hủy chuyến bay, máy bay Quay Đầu hoặc

Hạ Cánh Xuống Sân Bay Khác thuộc phạm vi bảo hiểm. Để được chi trả quyền lợi bảo hiểm, Bên Mua Bảo Hiểm, Người Được Bảo Hiểm có trách nhiệm thu thập và cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu chứng minh (i) Thông tin điều chỉnh liên quan đến Chuyến Bay Được Bảo Hiểm là chính xác và (ii) Chuyến Bay Được Bảo Hiểm bị trễ chuyến, Đổi Chuyến Bay, hủy chuyến bay, máy bay Quay Đầu hoặc Hạ Cánh Xuống Sân Bay Khác thuộc phạm vi bảo hiểm. Công Ty Bảo Hiểm sẽ hướng dẫn cụ thể thông tin, chứng từ thực tế Bên Mua Bảo Hiểm hoặc Người Được Bảo Hiểm cung cấp.

- d. Trong thời gian hiệu lực của Hợp Đồng Bảo Hiểm, Công Ty Bảo Hiểm sẽ hỗ trợ Bên Mua Bảo Hiểm theo dõi và thông báo cho Bên Mua Bảo Hiểm chỉnh sửa, cập nhật các thông tin liên quan đến Chuyến Bay Được Bảo Hiểm trong trường hợp Công Ty Bảo Hiểm phát hiện Bên Mua Bảo Hiểm đã kê khai thông tin sai.

5. Luật điều chỉnh và giải quyết tranh chấp

Hợp Đồng Bảo Hiểm này được giải thích và điều chỉnh theo pháp luật Việt Nam.

Bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ hoặc liên quan tới Hợp Đồng Bảo Hiểm sẽ được các bên ưu tiên giải quyết thông qua thương lượng và hòa giải. Nếu hai bên không giải quyết được tranh chấp trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày một bên thông báo cho bên kia về tranh chấp phát sinh thì một trong các bên có quyền đưa tranh chấp ra giải quyết tại một tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam. Thời hiệu khởi kiện giải quyết tranh chấp Hợp Đồng Bảo Hiểm là ba (03) năm, kể từ thời điểm phát sinh tranh chấp./.

CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM OPES