



**ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN
CHƯƠNG TRÌNH KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT SKYJOY**

*SKYJOY FREQUENT FLYER PROGRAM
TERMS AND CONDITIONS*

Phiên bản/ Version: 2.0

(Thay thế Điều Khoản và Điều Kiện phiên bản 1.13)

(Replacing Terms and Conditions Version 1.13)

Hiệu lực từ ngày: 15/05/2026

Valid from May 15th, 2026

MỤC LỤC

TABLE OF CONTENTS

<i>CHAPTER 1: SUMMARY OF SKYJOY PROGRAM</i>	4
<i>Điều 1. Giới thiệu chương trình*</i>	4
<i>Article 1. Introduction</i>	4
<i>Điều 2. Định nghĩa</i>	4
<i>Article 2. Definitions</i>	4
<i>Điều 3. Phạm vi áp dụng</i>	7
<i>Article 3. Application</i>	7
<i>Điều 4. Tư cách Hội viên SkyJoy</i>	8
<i>Article 4. SkyJoy Membership</i>	8
<i>Điều 5. Tiêu chuẩn xét hạng Hội viên</i>	9
<i>Article 5. Membership Tier Eligibility</i>	9
<i>Điều 6. Thời hạn hiệu lực hạng hội viên</i>	11
<i>Article 6. Membership Tier Validity</i>	11
<i>Điều 7. Duy trì hạng Hội viên</i>	11
<i>Article 7. Maintaining Membership Tier</i>	11
<i>Điều 8. Nâng hạng và Hạ hạng Hội viên</i>	11
<i>Article 8. Membership Upgrade and Membership downgrade</i>	11
<i>Điều 9. Sử dụng mã Hội viên và tài khoản Hội viên</i>	12
<i>Article 9. Use of Member ID and Member account</i>	12
<i>Điều 10. Sản phẩm / Dịch vụ</i>	12
<i>Article 10. Products/Services</i>	12
<i>CHƯƠNG 2: ĐIỂM SKYPOINT, TÍCH LŨY ĐIỂM VÀ ĐỔI THƯỞNG</i>	13
<i>CHAPTER 2: SKYPOINTS, EARNING AND REDEMPTION</i>	13
<i>Điều 11. Điểm SkyPoint</i>	13
<i>Article 11. SkyPoint</i>	13
<i>Điều 12. Các quy định về cộng điểm SkyPoint</i>	15
<i>Article 12. Regulation on earning SkyPoint</i>	15
<i>Điều 13. Quy định cộng điểm bổ sung</i>	16
<i>Article 13. Provisions on retro claim</i>	16
<i>Điều 14. Quy định về Mã nạp điểm</i>	18
<i>Article 14. Regulations for Point Code</i>	18
<i>Điều 15. Quy định mua thêm điểm SkyPoint</i>	19
<i>Article 15. Regulations for purchasing additional SkyPoints</i>	19
<i>Điều 16. Đổi thưởng</i>	22
<i>Article 16. Redemption</i>	22
<i>CHƯƠNG 3: ĐIỀU KHOẢN CHUNG</i>	30
<i>CHAPTER 3: GENERAL PRPOVISION</i>	30

Điều 17.	Tiết lộ mật khẩu, truy cập trái phép.....	30
Article 17.	Disclosure of Passwords, Unauthorised Access.....	30
Điều 18.	Phí và lệ phí.....	31
Article 18.	Fees and Charges	31
Điều 19.	Lịch sử giao dịch	31
Article 19.	Transaction History.....	31
Điều 20.	Truyền thông.....	32
Article 20.	Communication.....	32
Điều 21.	Sự kiện vi phạm.....	33
Article 21.	Events of Default.....	33
Điều 22.	Chấm dứt tài khoản	35
Article 22.	Termination of Accounts.....	35
Điều 23.	Điều chỉnh Điều Khoản và Điều Kiện	38
Article 23.	Variation of Terms and Conditions	38
Điều 24.	Bảo mật thông tin.....	38
Article 24.	Confidentiality	38
Điều 25.	Chi phí và phí tổn	39
Article 25.	Costs and Expenses.....	39
Điều 26.	Bồi thường	40
Article 26.	Indemnity	40
Điều 27.	Dịch vụ và/hoặc Thông báo.....	40
Article 27.	Service and/or Notification.....	40
Điều 28.	Miễn trừ trách nhiệm	41
Article 28.	Disclaimers	41
Điều 29.	Điều khoản hiệu lực riêng/hiệu lực từng phần	42
Article 29.	Severability of Provisions	42
Điều 30.	Luật áp dụng.....	42
Article 30.	Governing Law	42
Điều 31.	Thông báo thay đổi.....	42
Article 31.	Notification of Change.....	42
Điều 32.	Múi giờ.....	43
Article 32.	Timezone	43

CHƯƠNG I: GIỚI THIỆU VỀ CHƯƠNG TRÌNH SKYJOY

CHAPTER 1: SUMMARY OF SKYJOY PROGRAM

Điều 1. Giới thiệu chương trình*

Article 1. Introduction

- 1.1. Điều khoản và điều kiện chương trình khách hàng thân thiết SkyJoy này (“**Điều Khoản và Điều Kiện**”) dùng để quy định về đặc quyền của Hội viên SkyJoy và trách nhiệm của Công ty Cổ phần Galaxy Joy, là đơn vị điều hành chương trình SkyJoy, bao gồm các điều khoản và điều kiện được ràng buộc tư cách là Hội viên SkyJoy. Bằng cách đăng ký làm Hội viên SkyJoy, bạn đồng ý rằng bạn đã đọc, hiểu, chấp nhận và đồng ý bị ràng buộc bởi Điều Khoản và Điều Kiện này.

*These SkyJoy Frequent Flyer Program terms and conditions (“**Terms and Conditions**”) govern the SkyJoy Members’ privilege and responsibility of Galaxy Joy Joint Stock Company, the operator of the SkyJoy program, and contain the terms and conditions which are binding on SkyJoy members. By applying to be a SkyJoy member, you agree that you have read, understood, accepted, and agreed to be bound by these Terms and Conditions.*

- 1.2. Điều Khoản và Điều Kiện này sẽ được áp dụng và ràng buộc với tất cả các loại chương trình và hoạt động sử dụng phần thưởng của SkyJoy, bao gồm mọi thỏa thuận hợp tác thương hiệu với các Đối tác tương ứng của chúng tôi.

These Terms and Conditions shall be applicable and binding on all types of programmes and activities using the SkyJoy rewards, including any co-branding arrangements with our respective Partners.

- 1.3. Chương trình khách hàng thân thiết SkyJoy (“**Chương Trình**” hoặc “**Chương Trình SkyJoy**”) là chương trình khách hàng thân thiết do Công ty Cổ phần Galaxy Joy vận hành, liên minh cùng hãng hàng không Vietjet và các Đối tác liên kết khác. Chương Trình được thiết kế nhằm mang lại các quyền lợi tích lũy và quy đổi phần thưởng cho Hội viên SkyJoy thông qua các hoạt động tiêu dùng và tương tác với hệ sinh thái dịch vụ của Vietjet và các Đối tác liên quan.

*SkyJoy Loyalty Program (“**Program**” or “**SkyJoy Program**”) is a coalition loyalty program operated by Galaxy Joy Joint Stock Company, initiated by Vietjet Air in collaboration with affiliated Partners. The Program is designed to provide SkyJoy Members with benefits in earning and redeeming rewards through consumption activities and engagement within the service ecosystem of Vietjet and its associated Partners.*

- 1.4. Chương Trình SkyJoy được phát triển và vận hành bởi Công ty Cổ phần Galaxy Joy.

SkyJoy Program is developed and operated by Galaxy Joy Joint Stock Company.

Điều 2. Định nghĩa

Article 2. Definitions

- 2.1. “**Đối tác**” có nghĩa là các Công ty tham gia Chương Trình.

“Partners” means any companies participating in the Program.

- 2.2. “**GalaxyJoy**” có nghĩa là Công ty cổ phần Galaxy Joy - một công ty được thành lập và hoạt động theo pháp luật Việt Nam có mã số doanh nghiệp 0317355509.

“GalaxyJoy” means Galaxy Joy Joint Stock Company – a company incorporated and operating pursuant to the law of Vietnam with the enterprise code 0317355509.

- 2.3. **“KH”** có nghĩa là khách hàng.

“Customers” means any customers.

- 2.4. **“KHTT”** có nghĩa là khách hàng thân thiết tham gia Chương Trình và trở thành Hội viên SkyJoy như được nêu tại phần Tư cách Hội viên SkyJoy.

“Frequent Customers” means any frequent customers participating in the Program and becoming a SkyJoy Member as set out in the SkyJoy Membership part.

- 2.5. **“Vietjet”** có nghĩa là Công ty cổ phần hàng không Vietjet - một công ty được thành lập và hoạt động theo pháp luật Việt Nam có mã số doanh nghiệp 0102325399.

“Vietjet” means Vietjet Aviation Joint Stock Company, a company incorporated and operating pursuant to the laws of Vietnam with the enterprise code 0102325399.

- 2.6. **“Hội viên SkyJoy”/“Hội viên”** có nghĩa là các khách hàng đáp ứng đủ Tư cách Hội viên SkyJoy theo quy định dưới đây, có đăng ký trở thành Hội viên tham gia Chương Trình.

“SkyJoy Member”/“Member” means any customers who qualify the SkyJoy Membership requirements as set out below and register to become a Member participating in the Program.

- 2.7. **“Mã Hội viên SkyJoy”** là số xác định duy nhất cho từng Hội viên trong hồ sơ Hội viên và được hiển thị trên ứng dụng SkyJoy.

“SkyJoy ID” means a unique identification number for each member documented in his or her record and displayed on the SkyJoy app.

- 2.8. **“Thông tin Hội viên”** là tập hợp các thông tin cá nhân liên quan đến Hội viên, bao gồm nhưng không giới hạn ở họ và tên, ngày tháng năm sinh, số điện thoại, số căn cước công dân (hoặc giấy tờ tùy thân hợp pháp khác), địa chỉ thư điện tử (email) và các thông tin nhận dạng khác. Thông tin này được thu thập và xử lý nhằm mục đích phục vụ hoạt động cung cấp dịch vụ của Galaxy Joy, cũng như đảm bảo quyền lợi và trải nghiệm dịch vụ của Hội viên SkyJoy theo quy định của Chương Trình.

“Member Information” refers to a set of personal data relating to the Member, including but not limited to full name, date of birth, phone number, citizen identification number (or other legally recognized identification documents), email address, and other identifiable information. Such information is collected and processed for the purposes of delivering services by Galaxy Joy and ensuring the Member’s entitlements and service experience under the SkyJoy Program in accordance with the Program’s terms and conditions.

- 2.9. **“Điểm SkyPoint”** là điểm mà Hội viên SkyJoy tích được dựa trên số tiền chi tiêu đủ điều kiện tích điểm theo quy định của Chương Trình. Hội viên SkyJoy dùng điểm SkyPoint để đổi thưởng vé máy bay Vietjet, nhận các voucher dịch vụ và/hoặc quà tặng vật lý tại Ứng dụng di động SkyJoy theo chính sách đổi thưởng được công bố tại Website/Ứng dụng SkyJoy tại từng thời điểm.

“SkyPoint” are points which a SkyJoy Member earns based on the amount of spending which is eligible to earn points according to the terms of the Program. SkyJoy Member shall use SkyPoint to redeem Vietjet flight tickets, receive vouchers for services and/or physical gifts on the SkyJoy mobile Application according to the redemption policy published from time to time on the SkyJoy Website/Application.

- 2.10. **“Kỳ xét hạng Hội viên”** là khoảng thời gian liên tiếp dùng để đánh giá hoạt động của hội viên cho mục đích xét nâng hạng, duy trì hạng hoặc hạ hạng. Kỳ xét hạng được cập nhật liên tục dựa trên các sự kiện phát sinh như chuyến bay mới hoặc thời điểm hết hiệu lực hạng hội viên, tính ngược từ ngày xét hạng trở về 13 tháng trước đó.

“Membership Tier Qualifying Period” refers to the rolling time window used to evaluate a member’s activity for tier qualification, including upgrade, renewal, or downgrade. The window is continuously updated based on triggering events, such as new flight activity or tier expiry, calculated backward for 13 months from the relevant Tier Qualifying Date.

- 2.11. **“Ngày xét hạng Hội viên”** là ngày hệ thống SkyJou xác định và cập nhật hạng Hội viên mới, diễn ra ngay sau khi kết thúc thời hạn hiệu lực hạng hiện tại.

“Membership qualifying date” is the date on which the SkyJou system determines and updates a Member’s new tier status for the next qualifying period, occurring immediately after the end of the current Tier Validity period.

- 2.12. **“SkyID”** là nền tảng dữ liệu khách hàng cung cấp dịch vụ xác thực và quản lý thông tin khách hàng phát triển bởi GalaxyJoy. SkyID cho phép người dùng truy cập vào nhiều nền tảng liên kết với SkyJou để sử dụng dịch vụ khách hàng thân thiết chỉ bằng một tài khoản duy nhất mà không cần thực hiện lại quá trình tạo tài khoản.

“SkyID” is a customer data platform providing authentication services and customer information management developed by GalaxyJoy. SkyID allows users to access multiple platforms connected to SkyJou to use loyal customer services with just one account without having to go through the account creation process again.

- 2.13. **“Sự Kiện Bất Khả Kháng”** là các sự kiện khách quan xảy ra ngoài tầm nhận biết và kiểm soát của Các Bên, bao gồm nhưng không giới hạn thiên tai, chiến tranh, đình công, sự thay đổi trong chủ trương, chính sách, pháp luật của Nhà nước; mọi trường hợp khó khăn về tài chính không được xem là sự kiện bất khả kháng.

“Force Majeure Event” means an event occurring in an objective manner, beyond the awareness and control of the Parties, including but not limited to natural disasters, disease, wars, strikes, and changes on principles, policies, laws, order of the competent state authorities; all financial hardship is not considered as a force majeure event.

- 2.14. **“Thời gian hiệu lực hạng Hội viên”**: khoảng thời gian mà hạng hội viên của hội viên được duy trì hiệu lực theo quy định của Chương trình tại từng thời điểm. Hạng Hội viên có hiệu lực từ 12 và tối đa 13 tháng, tính từ ngày Hạng hội viên được ghi nhận theo kết quả xét hạng đến hết ngày cuối cùng của tháng trong năm tiếp theo. Đồng thời là khoảng thời gian hội viên được hưởng các quyền lợi tương ứng với hạng Hội viên đó.

“Membership Tier Validity” mean the period during which a Member’s Membership Tier remains active and valid, as determined by the Program from time to time, commencing from the date such Tier is assigned or upgraded, downgraded and renewed. Membership Tier Validity is generally 12 months and may extend up to 13 months, calculated from the date the Membership Tier is recorded based on the Membership Tier Qualifying result until the last day of the corresponding calendar month in the following year. During this period, the Member is entitled to the benefits applicable to such Membership Tier.

- 2.15. **“Tài khoản ngủ đông”**: Là tài khoản Hội viên không phát sinh bất kỳ Giao dịch duy trì nào (theo định nghĩa tại Điều 2.16) trong vòng 18 tháng liên tục.

“Dormant Account”: refers to a Member’s account that has not recorded any Maintenance Transactions (as defined in Article 2.16) for a continuous period of 18 months.

- 2.16. **“Giao dịch duy trì”:** Là các giao dịch hoặc hoạt động thực hiện bởi Hội viên được SkyJoy ghi nhận để duy trì trạng thái hoạt động của tài khoản và hiệu lực của điểm SkyPoint, bao gồm nhưng không giới hạn ở: tích lũy SkyPoint từ các giao dịch mua hàng hóa/dịch vụ, sử dụng SkyPoint để đổi thưởng, hoặc các hoạt động khác theo quy định của SkyJoy tại từng thời điểm.

“Maintenance Transaction”: refers to transactions or activities performed by a Member and recorded by SkyJoy to maintain the account’s active status and the validity of SkyPoint, including but not limited to: earning SkyPoints from purchases of goods/services, using SkyPoints for redemption, or other activities as prescribed by SkyJoy from time to time.

- 2.17. **“Hệ thống chính thức của SkyJoy”** là tập hợp các nền tảng kỹ thuật số bao gồm nhưng không giới hạn ở trang web, ứng dụng di động (app), và/hoặc các nền tảng điện tử khác do GalaxyJoy trực tiếp sở hữu, vận hành và quản lý. Các nền tảng này được triển khai trên các phương tiện truyền thông và thiết bị điện tử khác nhau nhằm cung cấp sản phẩm và dịch vụ của SkyJoy tới khách hàng tại từng thời điểm, theo phạm vi và hình thức triển khai được GalaxyJoy quy định.

“Official System of SkyJoy” refers to the collection of digital platforms, including but not limited to websites, mobile applications (apps), and/or other electronic platforms that are owned, operated, and managed directly by GalaxyJoy. These platforms are deployed across various media channels and electronic devices for the purpose of delivering SkyJoy’s products and services to customers from time to time, in accordance with the scope and methods determined by GalaxyJoy.

- 2.18. **“Mã nạp điểm”** là mã do GalaxyJoy hoặc Đối tác phát hành để Hội viên nạp SkyPoint vào tài khoản qua ứng dụng SkyJoy.

“Point Code” means a code issued by GalaxyJoy or its Partners for Members to top up SkyPoints into their account via the SkyJoy Application.

- 2.19. **“Nhà chức trách”** là cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và/hoặc hãng hàng không, tùy từng trường hợp cụ thể.

“Authorities” means the competent State authorities and/or the airline, as the case may be.

Điều 3. Phạm vi áp dụng

Article 3. Application

- 3.1. Áp dụng đối với tất cả các khách hàng tham gia Chương Trình.

To be applicable to all customers participating in the Program.

- 3.2. Khách hàng được áp dụng quyền lợi theo Chương Trình bao gồm: (i) khách hàng của Vietjet và (ii) khách hàng của các công ty khác tham gia Chương Trình.

Customers who are entitled to benefits under the Program include: (i) customers of Vietjet and (ii) customers of other companies participating in the Program.

- 3.3. Ngoài ra, khách hàng của các công ty khác không trực tiếp tham gia Chương Trình cũng có thể được hưởng các quyền lợi theo Chương Trình trong trường hợp các công ty này có

hợp tác với GalaxyJoy để thực hiện chương trình khuyến mại của riêng mình và tặng điểm SkyPoint cho khách hàng.

In addition, customers of other companies who do not directly participate in the Program may also enjoy the benefits under the Program where these companies are in cooperation with GalaxyJoy to run their own promotion programs and offer SkyPoint to their customers.

Điều 4. Tư cách Hội viên SkyJoy

Article 4. SkyJoy Membership

- 4.1. Tư cách Hội viên SkyJoy thuộc Chương Trình SkyJoy dành cho tất cả các cá nhân đủ 15 tuổi trên toàn cầu đáp ứng các điều khoản, điều kiện để trở thành Hội viên SkyJoy phù hợp với quy định pháp luật áp dụng.

SkyJoy Membership in the SkyJoy Program opens to all individuals all over the world aged 15 years old who meet the terms and conditions to become a SkyJoy Member in accordance with the applicable law.

- 4.2. Việc đăng ký tham gia Chương trình có thể được thực hiện thông qua kênh trực tuyến hoặc các phương thức, kênh đăng ký khác theo quy định của GalaxyJoy tại từng thời điểm.

Registration for the Program may be completed through online channels or via any other registration methods or channels designated by GalaxyJoy from time to time.

- 4.3. Quy định liên quan đến quyền lợi và đặc quyền Hội viên

Regulations related to Member benefits and privileges

- (i). Để sử dụng các quyền lợi ưu tiên dành cho Hội viên, Hội viên cần thực hiện:

To enjoy these priority privileges, the Member needs to:

- Xác thực tài khoản trên ứng dụng SkyJoy / *Complete account verification on SkyJoy application*
- Cung cấp Mã Hội viên trong quá trình đặt dịch vụ

Key in SkyJoy ID during the service booking process

- Xuất trình Thông tin Hội viên trên ứng dụng SkyJoy tại các đơn vị cung cấp dịch vụ ưu tiên/ *Present their Membership Information on the SkyJoy application to priority service providers*

- (ii). Thông tin các quyền lợi và đặc quyền Hội viên được cập nhật chi tiết trên website chương trình tại <https://skyjoy.vietjetair.com/vietjet-ffp/> và trên ứng dụng SkyJoy tại mục điều khoản sử dụng dịch vụ.

The information for members's benefits and privileges has been updated in detail on the website at <https://skyjoy.vietjetair.com/vietjet-ffp/> and terms and conditions on SkyJoy's application.

- (iii). Các quyền lợi & đặc quyền dành cho Hội viên có thể thay đổi bất cứ lúc nào bởi SkyJoy và sẽ tuân thủ theo Điều kiện & Điều khoản chung của chương trình (trừ các chương trình có Điều kiện & Điều khoản riêng).

Benefits & privileges are subject to change at any time by SkyJoy. They shall comply with the general Terms and Conditions while stand-alone campaigns shall comply with their own exclusive Terms and Conditions.

Điều 5. Tiêu chuẩn xét hạng Hội viên

Article 5. Membership Tier Eligibility

5.1. Khách hàng tham gia Chương Trình được phân thành 4 hạng Hội viên như sau:

Customers participating in the Program are classified into 4 Membership tiers as follows:

- (1) Hội viên Hạng Red / *Red Member*
- (2) Hội viên Hạng Silver / *Silver Member*
- (3) Hội viên Hạng Gold / *Gold Member*
- (4) Hội viên Hạng Diamond / *Diamond Member*

5.2. Tiêu chuẩn xét hạng Hội viên SkyJoy dựa trên số chuyến bay một chiều đủ điều kiện xét hạng Hội viên. Cụ thể:

Requirements for SkyJoy Membership Tier shall be based on the number of eligible one-way flights for Membership tier, specifically as follows:

Hạng Hội viên / <i>Membership Tier</i>	Số chuyến bay một chiều đủ điều kiện xét hạng/kỳ xét hạng / <i>Qualifying one-way flight requirement / tier-qualifying period</i>
Hội viên Hạng Red / <i>Red Member</i>	Từ 0 đến 3 chuyến / <i>From 0 to 3 flights</i>
Hội viên Hạng Silver / <i>Silver Member</i>	Từ 4 đến 9 chuyến / <i>From 4 to 9 flights</i>
Hội viên Hạng Gold / <i>Gold Member</i>	Từ 10 đến 29 chuyến / <i>From 10 to 29 flights</i>
Hội viên Hạng Diamond <i>Diamond Member</i>	Trên 30 chuyến / <i>Above 30 flights</i>

5.3. Việc xét hạng hội viên được xác định dựa trên số lượng chuyến bay xét hạng hợp lệ mà Hội viên tích lũy được trong khoảng thời gian liên tục 13 tháng trở về quá khứ, được tính từ ngày xét hạng tương ứng để:

- Xét hạng Hội viên: Ngay khi hệ thống tích lũy được một chuyến bay xét hạng hợp lệ
- Xét nâng, hạ, duy trì hạng Hội viên: Ngay khi Hạng hội viên hiện tại hết hiệu lực

Membership Tier qualification shall be determined based on the number of Qualifying Flights accumulated within a continuous 13-month period, calculated backward from the relevant Tier Qualifying date, for the purpose of:

- *Tier Upgrade: immediately upon the system recording a qualifying flight; and*

- *Tier Upgrade, Maintenance, or Downgrade: upon the expiry of the Member's current Tier Validity.*

- 5.4. Quy định chuyến bay một chiều đủ điều kiện xét hạng là các chuyến bay thương mại thường lệ do Vietjet khai thác (bao gồm cả chuyến bay mua với giá vé khuyến mãi, không áp dụng cho các chuyến bay thuê chuyến) và các chuyến bay hợp lệ của đối tác khác theo quy định và cập nhật của Chương trình tại từng thời điểm.

Regulations on eligible one-way flights qualifying are regular commercial flights operated by Vietjet (including flights purchased at promotional fares, not applicable to charter flights) and other partner's eligible flights, as determined and updated by the Program from time to time.

- 5.5. Trường hợp Hội viên bay nối chuyến (chuyến bay có điểm dừng) thì hệ thống xét hạng Hội viên SkyJou chỉ ghi nhận Hội viên thực hiện 01 chuyến bay xét hạng.

In case the Member has a connecting flight (flight with stopover), the SkyJoy Membership qualification system will only recognise it as 1 qualifying flight.

- 5.6. Trong các trường hợp sau, Hội viên sẽ không được tích chuyến bay để xét nâng hạng Hội viên. Bao gồm:

In the following cases, the Members will not be able to accumulate flights to consider membership upgrade. Including:

- Hội viên mua vé nhưng Hội viên không sử dụng (bỏ chỗ).

The Member buys ticket but does not use it (no show).

- Hội viên sử dụng vé máy bay được đổi thưởng theo Chương Trình.

The Members redeem air tickets under the Program.

- Hội viên sử dụng các vé máy bay được tài trợ bởi Vietjet.

The Members use tickets sponsored by Vietjet.

- Hội viên sử dụng vé đi công tác dành cho nhân viên của Vietjet.

The Members use duty tickets for Vietjet's staff.

- Hội viên sử dụng vé tiêu chuẩn dành cho nhân viên của Vietjet.

The Members use the standard tickets of Vietjet's employees.

- 5.7. Việc xét hạng Hội viên được thực hiện theo thời gian thực khi phát sinh hoạt động hợp lệ được ghi nhận vào tài khoản Hội viên. Trong trường hợp không phát sinh hoạt động hợp lệ mới, hệ thống sẽ tự động thực hiện xét hạng định kỳ vào cuối mỗi tháng và tiến hành xét hạng nếu Hạng hội viên hết hiệu lực vào tháng đó.

Membership Tier assessment is performed in real time upon qualifying activity being recorded in the Member's account. In the absence of new qualifying activity, the system may automatically perform scheduled assessments at the end of each calendar month.

- 5.8. Việc ghi nhận chuyến bay đủ điều kiện để xét hạng Hội viên được xác định dựa trên dữ liệu của hệ thống SkyJou tại thời điểm xét hạng và là cơ sở cuối cùng để xác định hạng Hội viên của chương trình.

The determination of eligible flights for tier qualification shall be based on the records available in the SkyJoy system at the time of the tier review and shall be deemed final for the purpose of determining the Member's applicable Membership Tier under the Program.

- 5.9. Trong một số trường hợp, việc ghi nhận hoạt động xét hạng có thể bị chậm do xử lý hệ thống, đối tác hoặc yêu cầu ghi nhận bổ sung (retro-claim). Các hoạt động được ghi nhận bổ sung sẽ được xét hạng theo thời điểm ghi nhận vào tài khoản Hội viên.

In certain cases, qualifying activity may be recorded with delay due to system processing, partner processing, or retro-claim requests. Retroactively credited or additionally credited qualifying activity shall be assessed based on the posting date on which such activity is recorded in the Member's account.

- 5.10. Trường hợp nhiều hoạt động xét hạng được ghi nhận cùng ngày dẫn đến nhiều thay đổi hạng Hội viên khác nhau, hệ thống sẽ áp dụng hạng Hội viên cao nhất đủ điều kiện theo quy định của Chương trình.

Where multiple qualifying activities are credited on the same date and result in multiple potential Tier changes, the highest eligible Membership Tier shall apply in accordance with the Program rules.

- 5.11. Trong một số trường hợp đặc biệt, Hạng Hội viên có thể được xếp hạng khác với tiêu chí quy định tại Điều Khoản và Điều Kiện này trong các trường hợp được GalaxyJoy phê duyệt.

In exceptional circumstances, Membership Tier may be ranked not in accordance with the standards set out in these Terms and Conditions subject to GalaxyJoy's approval.

Điều 6. Thời hạn hiệu lực hạng hội viên

Article 6. Membership Tier Validity

Thời hạn hiệu lực hạng hội viên là 12 tháng kể từ Ngày bắt đầu hạng hội viên và có thể kéo dài tối đa đến 13 tháng do thời điểm hết hiệu lực được xác định vào ngày cuối cùng của tháng dương lịch tương ứng trong năm tiếp theo.

Membership Tier Validity shall generally be 12 months from the Tier Start Date, and may extend up to 13 months, as it expires on the last day of the corresponding calendar month in the following year. Each Member's Membership Tier shall operate on an individual rolling cycle.

Trong thời gian hiệu lực hạng Hội viên, Hội viên sẽ được hưởng các quyền lợi tương ứng với hạng Hội viên đó theo quy định của Chương trình tại từng thời điểm.

During the Membership Tier Validity Period, Members shall be entitled to the applicable benefits corresponding to their Membership Tier in accordance with the Program rules from time to time.

Điều 7. Duy trì hạng Hội viên

Article 7. Maintaining Membership Tier

Để duy trì hạng Hội viên hiện tại trong kỳ xét hạng tiếp theo, Hội viên cần đáp ứng đủ điều kiện xét hạng tương ứng trong kỳ xét hạng liên tục 13 tháng theo quy định của Chương trình.

To maintain the acquired Membership level in subsequent years, Members must satisfy the applicable qualification criteria within the rolling 13-month qualification period in accordance with the Program rules.

Điều 8. Nâng hạng và Hạ hạng Hội viên

Article 8. Membership Upgrade and Membership downgrade

- 8.1. Hội viên được nâng hạng sau khi hoàn thành đủ yêu cầu về số chuyến bay xét hạng.

Membership Tier can be upgraded after having completed the qualifying flight requirements.

- 8.2. Đối với Hội viên Thẻ Đồng Thương Hiệu, việc nâng hạng có thể được áp dụng theo chính sách riêng của từng loại thẻ tại từng thời điểm.

For Co-brand Credit Card Members, Tier upgrades may be granted in accordance with the applicable policy of the relevant co-brand card from time to time.

- 8.3. Hội viên bị hạ hạng tại ngày xét hạng Hội viên trong trường hợp Hội viên không đáp ứng điều kiện duy trì hạng Hội viên hiện tại trong kỳ xét hạng tương ứng hoặc trong các trường hợp khác theo quy định của Chương trình. Hệ thống sẽ xét và phân Hạng Hội viên mới tương ứng số lượng chuyến bay xét hạng hợp lệ Hội viên tích lũy được trong kỳ xét hạng trước đó.

Members are downgraded at the subsequent Membership Qualifying Date after the expiry date of the period during which Membership benefits are maintained in case the Members do not meet the retention requirements on the number of qualifying flights eligible for Membership Tier Ranking within the relevant qualification period or in other cases as determined by the Program rules.

Điều 9. Sử dụng mã Hội viên và tài khoản Hội viên

Article 9. Use of Member ID and Member account

- 9.1. Khi Hội viên nhận Mã Hội viên SkyJoy, Hội viên có thể bắt đầu tích điểm SkyPoint tại bất kỳ Đối tác nào đã được GalaxyJoy đăng ký theo Chương Trình cho việc tích điểm hoặc Đối tác sử dụng điểm SkyPoints là quà tặng, phần thưởng theo chương trình khuyến mại của mình. Tư cách Hội viên SkyJoy và Mã Hội viên SkyJoy không được chuyển nhượng và chỉ được sử dụng bởi Hội viên với tư cách là Hội viên SkyJoy.

Once a Member receives his/her SkyJoy ID, he/she may start to earn SkyPoint at any Partner which has been signed up by GalaxyJoy under the Program for points issuance or Partners using SkyPoint as gift. The SkyJoy membership and SkyJoy ID is non-transferable and shall only be used by the relevant Member as a SkyJoy Member.

- 9.2. Mỗi Hội viên SkyJoy sẽ có một Mã Hội viên SkyJoy. Hội viên SkyJoy có thể sử dụng Thông tin Hội viên để thực hiện đăng nhập vào tài khoản Hội viên.

Each SkyJoy Member shall have a SkyJoy ID. SkyJoy Members can use the Member Information to log in to their membership account.

Điều 10. Sản phẩm / Dịch vụ

Article 10. Products/Services

Các hàng hóa, dịch vụ được tích điểm SkyPoint sẽ được GalaxyJoy công bố cho Hội viên SkyJoy và các quý khách hàng tại từng thời điểm. GalaxyJoy sẽ cập nhật cho Hội viên SkyJoy các điều khoản và điều kiện của các dịch vụ, ưu đãi hoặc chương trình mới tại thời điểm giới thiệu các dịch vụ, ưu đãi, chương trình đó (nếu có). Các điều khoản và điều kiện của các dịch vụ, ưu đãi và chương trình mới đó ràng buộc Hội viên SkyJoy như thể những quy định đã được nêu tại đây. Để tránh hiểu nhầm, GalaxyJoy có thể giới thiệu nhiều dịch vụ, ưu đãi, hoặc các điều khoản và điều kiện của từng dịch vụ, ưu đãi hoặc chương trình được giới thiệu có thể áp dụng cho quý Hội viên cùng một lúc. GalaxyJoy toàn quyền quyết định việc giới thiệu và chấm dứt bất kỳ dịch vụ, ưu đãi hoặc chương trình nào như vậy.

Products and services from which SkyPoint are earned will be announced by GalaxyJoy to SkyJoy Member and customers from time to time. GalaxyJoy will update SkyJoy Member on the terms and conditions of such new services, offers or programs at the time of introduction of the services, offers or programs (if any). The terms and conditions of such new services, offers and programs are binding on SkyJoy Member as if the same are contained here. For the avoidance of doubt, GalaxyJoy may introduce more than one services or offers or programs, the terms and conditions of each service, offer or program that is introduced may apply to the Members at the same time. GalaxyJoy is entitled to introduce and terminate any such service, offer or program at its absolute discretion.

CHƯƠNG 2: ĐIỂM SKYPOINT, TÍCH LŨY ĐIỂM VÀ ĐỔI THƯỞNG

CHAPTER 2: SKYPOINTS, EARNING AND REDEMPTION

Điều 11. Điểm SkyPoint

Article 11. SkyPoint

- 11.1. Thời hạn điểm: điểm không có thời hạn kể từ khi phát hành trừ trường hợp điểm SkyPoint được tặng theo các chương trình có quy định rõ về thời hạn điểm hoặc các trường hợp khác quy định tại Điều Khoản và Điều Kiện này.

Validity period of points: Points have no expiry date from the time of issuance unless SkyPoints are rewarded under the campaign where provided term of SkyPoints and other cases as set out in these Terms and Conditions.

- 11.2. SkyPoint trong Tài khoản Ngủ đông sẽ bị thu hồi nếu tài khoản không được kích hoạt lại trong vòng 6 tháng kể từ ngày tài khoản bị phân loại là Ngủ đông. Việc thu hồi điểm sẽ được thực hiện sau khi SkyJoy đã thông báo trước cho Hội viên theo quy định tại Điều 27.

SkyPoints in a Dormant Account shall be forfeited if the account is not reactivated within 06 months from the date of its Dormant classification. Point forfeiture shall be executed after SkyJoy has provided prior notification to the Member in accordance with Article 27.

- 11.3. Thu hồi điểm: GalaxyJoy có quyền thu hồi số điểm trong tài khoản Hội viên trong các trường hợp sau:

Withdrawal of points: GalaxyJoy shall have the right to withdraw points in the Member's account in the following circumstances:

- (i). Giao dịch tích điểm bị hoàn trả/ yêu cầu hoàn trả;

The transaction from which points have been earned is refunded/requested for refund;

- (ii). Tài khoản đã bị đóng;

The account is closed;

- (iii). Điểm cộng sai, cộng nhầm do lỗi hệ thống,

There is a mistake in point calculation, point addition due to system errors;

- (iv). Điểm cộng do giao dịch sai quy định tích điểm;

Addition of points from a transaction not in accordance with the provisions on points earning;

- (v). Điểm tích được do khách hàng vi phạm hoặc có hành vi cố tình gian lận.

Points are earned due to Customer's violations or wilful frauds.

- 11.4. Cơ cấu tích điểm SkyPoint khác nhau giữa các Đối tác khác nhau. Danh sách các Đối tác và cơ cấu tích điểm SkyPoint có sẵn trên website/ứng dụng SkyJoy và/hoặc website/ứng dụng của Đối tác.

The SkyPoint earning structure varies among various Partners. A list of Partners and the SkyPoint earning structure are available on the SkyJoy website/application and/or the Partners' website/application.

- 11.5. Điểm SkyPoint tích được sẽ được ghi có vào Tài khoản của Hội viên dựa trên các điều khoản và điều kiện riêng của Đối tác tương ứng (và khung thời gian quy định của Đối tác được nêu trong các điều khoản và điều kiện của Đối tác). Điều này có nghĩa là thời gian điểm SkyPoint được ghi có Tài khoản của bạn có thể khác nhau tùy từng Đối tác và sẽ phụ thuộc vào quy định Đối tác tương ứng mà Hội viên thực hiện giao dịch tích điểm. Do đó, để tránh nhầm lẫn, GalaxyJoy không kiểm soát và không chịu trách nhiệm, nghĩa vụ về thời gian hay việc trao thưởng và ghi có điểm SkyPoint từ các Đối tác tương ứng cho Hội viên SkyJoy.

SkyPoint earned will be posted to the Member's account based on the respective Partner's own terms and conditions (and the Partner's stipulated time frame stated in their terms and conditions). This means that the time at which SkyPoints are credited and reflected to the Member's Account may vary depending on the respective Partner with whom the earning transaction is made, and will be subject to that Partner's rules. Hence, for avoidance of doubt, GalaxyJoy assumes no control, responsibility or liability as to the time period or the award and crediting of SkyPoint from the respective Partners to the SkyJoy Member.

- 11.6. Điểm SkyPoint tích lũy được trong Tài khoản của Hội viên sẽ được điều chỉnh nếu có bất kỳ (các) khoản điều chỉnh được ghi vào Tài khoản của Hội viên, bao gồm cả những điểm phát sinh từ hàng hóa hoặc dịch vụ bị trả lại. Mọi giao dịch/hóa đơn có tranh chấp sẽ không được cộng điểm SkyPoint. GalaxyJoy có quyền thay đổi, bất cứ lúc nào mà không cần thông báo trước.

Adjustments will be made to SkyPoint accrued in the Member's Account if there are any credit(s) or debit(s) posted to the Member's Account, including those arising from returned goods or services. Any disputed transactions/billings will not be credited with SkyPoint. GalaxyJoy reserves the right to change, at any time without prior notice, the number of SkyPoint.

- 11.7. Quy trình thu hồi điểm SkyPoint:

SkyPoint recall process

- (i). Trước khi thu hồi điểm SkyPoint, SkyJoy sẽ thông báo trước ít nhất 07 (bảy) ngày làm việc qua email hoặc tin nhắn SMS hoặc bằng phương thức liên hệ khác phù hợp mà Hội viên cung cấp.

Before revoking SkyPoints, SkyJoy will notify at least 07 (seven) working days in advance via email or SMS or by other appropriate contact method provided by the Member.

- (ii). Hội viên có quyền khiếu nại trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày nhận thông báo thu hồi. Trong thời gian chờ xử lý khiếu nại, SkyJoy sẽ tạm thời không thực hiện thu hồi điểm.

Members have the right to make a complaint within 07 (seven) working days from the date of receipt of the revocation notice. While waiting for the complaint to be processed, SkyJoy will temporarily not withdraw points

- (iii). Nếu Hội viên chứng minh được giao dịch hợp lệ hoặc lỗi không do Hội viên gây ra, SkyJoy sẽ hoàn trả số điểm đã thu hồi.

If the Member can prove that the transaction is valid or the error was not caused by the Member, SkyJoy will refund the recovered points

Điều 12. Các quy định về cộng điểm SkyPoint

Article 12. Regulation on earning SkyPoint

12.1. Hội viên SkyJoy được tích điểm SkyPoint dựa trên:

SkyJoy Member shall earn SkyPoint based on:

- (i). Tổng chi tiêu của vé máy bay và dịch vụ bổ trợ mua kèm; không bao gồm thuế và phí phải thu của Nhà chức trách (đối với các sản phẩm/dịch vụ của Vietjet); và/hoặc

Their total spending on base fares and ancillary services, excluding taxes and fees collected by the Authorities (for Vietjet products/services); and/or

- (ii). Quy định tích điểm của từng Đối tác.

Provisions on earning points issued by each Partner.

12.2. Quy định các trường hợp và các loại vé máy bay không được tích điểm SkyPoint:

Regulations on cases and types of flight tickets that cannot accumulate SkyPoint:

- (i). Hội viên mua vé nhưng Hội viên không sử dụng (bỏ chổ).

The Member buys ticket but does not use it (no show).

- (ii). Vé máy bay mua bằng hình thức thuê chuyến.

The ticket is purchased by the charter flight method.

- (iii). Vé máy bay được tài trợ bởi Vietjet.

Tickets sponsored by Vietjet.

- (iv). Vé máy bay được đổi thưởng hoàn toàn bằng điểm SkyPoint theo Chương Trình.

Air tickets have been redeemed by SkyPoint in full under the Program.

- (v). Vé công tác dành cho nhân viên của Vietjet.

Duty tickets for Vietjet's staff.

- (vi). Vé tiêu chuẩn dành cho nhân viên của Vietjet.

The standard tickets of Vietjet's employees.

12.3. Đối với sản phẩm/dịch vụ của Vietjet:

For products/services provided by Vietjet:

- (i). Cách tính điểm SkyPoint:

SkyPoint are calculated as follows:

Điểm SkyPoint = (Số tiền chi tiêu đủ điều kiện tích điểm/10.000VNĐ) x tỷ lệ tích điểm SkyPoint tương ứng với hạng Hội viên và loại vé lựa chọn.

SkyPoint = (Amount of spending eligible for earning points/VND10,000) x SkyPoint earning rate corresponding to the Membership Tier and type of flight ticket selected.

Trong đó: Số tiền chi tiêu đủ điều kiện tích điểm được xác định bằng tổng tiền Hội viên đã thanh toán cho giá vé, các dịch vụ bổ sung, các loại phụ thu theo quy định của Vietjet, không bao gồm các loại thuế, phí theo quy định của Nhà chức trách. và phần giá trị được thanh toán bằng điểm SkyPoint. Trong trường hợp Hội viên sử dụng điểm SkyPoint để đổi thưởng cho toàn bộ hoặc một phần giao dịch, việc tích điểm chỉ áp dụng đối với phần giá trị còn lại đủ điều kiện tích điểm theo quy định của Chương trình.

In which: Amount of spending eligible for earning points is equal to total amount the Member has paid for basefare and ancillary services, surcharges according to the regulations of Vietjet, exclusive taxes and fees according to the regulations of the authorities, as well as any portion of the transaction redeemed using SkyPoints.. Where a Member redeems SkyPoints for all or part of a transaction, points shall only be accrued on the remaining eligible amount paid by the Member in accordance with the Program rules.

- (ii). Tỷ lệ tích điểm SkyPoint được tính dựa trên hạng Hội viên và loại vé máy bay Hội viên lựa chọn mua.

SkyPoint earning rate is calculated based on the Membership Tier and the type of flight ticket which the Member selects to purchase.

- (iii). Bảng tỷ lệ tích điểm SkyPoint tương ứng Hạng Hội viên và loại vé lựa chọn:

SkyPoint earning rates corresponding to the Membership Tier and the type of selected tickets are set out in the following table:

Loại vé <i>Type of tickets</i>	Hạng Red <i>Red Member</i>	Hạng Silver <i>Silver Member</i>	Hạng Gold <i>Gold Member</i>	Hạng Diamond <i>Diamond Member</i>
Economy	0.5	2	3	4
Deluxe	1	4	6	8
SkyBOSS	1.5	6	8	10
Business	2	8	10	12

Điều 13. Quy định cộng điểm bổ sung

Article 13. Provisions on retro claim

- 13.1. Bất kỳ yêu cầu cộng điểm bổ sung nào đều phải tuân thủ nghiêm ngặt theo quy định tại Điều Khoản và Điều Kiện này cũng như các điều khoản và điều kiện của Đối tác. Quyết định cuối cùng để cộng điểm bổ sung cho bất kỳ yêu cầu nào thuộc về GalaxyJoy.

Any retro claim is strictly subject to the Terms and Conditions contained herein and Partner's terms and conditions. GalaxyJoy shall have the right to make the final decision on accruing the missing points with respect to any retro claim.

- 13.2. Yêu cầu cộng điểm SkyPoint bổ sung được áp dụng cho:

A request for retro claim is applied:

- (i). Tất cả Hội viên, kể cả Hội viên mới tham gia Chương Trình.

To all Members, including new Members joining the Program.

- (ii). Hội viên đã sử dụng sản phẩm và dịch vụ của Vietjet nhưng chưa điền Mã Hội viên SkyJoy trong quá trình đặt vé hoặc chưa bổ sung Mã Hội viên SkyJoy vào mã đặt chỗ trước khi bay.

To Members who have used Vietjet's products and services but have not entered SkyJoy ID during the booking process or have not added their SkyJoy ID into the reservation code before taking flight.

- (iii). Áp dụng trong trường hợp hệ thống SkyJoy tích thiếu điểm cho Hội viên.

Apply in the case SkyJoy system adds lacking SkyPoints for Members.

- 13.3. Thời gian yêu cầu cộng điểm bổ sung: Hội viên chỉ có thể thực hiện yêu cầu cộng điểm bổ sung sau 24 giờ từ giờ khởi hành của chuyến bay và trong vòng 90 ngày kể từ ngày hoàn thành chuyến bay.

The time regulations of retro claim: the Member can only request a retro claim after 24 hours from the departure time and within 90 days from the completion of the flight.

- 13.4. Hội viên chỉ được tích điểm trên vé và sản phẩm dịch vụ của chính mình.

Members can only accumulate points on their own tickets, products, and services.

- 13.5. Không áp dụng cộng điểm bổ sung cho trường hợp nhập SAI Mã Hội viên SkyJoy trong quá trình đặt vé hoặc bổ sung SAI Mã Hội viên SkyJoy trước khi bay.

Not apply a retro claim in case Members enter the wrong SkyJoy ID during the booking process or add the wrong SkyJoy ID before flying.

- 13.6. Để yêu cầu cộng điểm bổ sung cho các chuyến bay còn thiếu, Hội viên SkyJoy có thể:

To request a retro claim for missing flights, SkyJoy's Members can:

- (i). Tự thực hiện yêu cầu cộng điểm bổ sung thông qua tính năng “Cộng điểm bổ sung” trên ứng dụng di động SkyJoy, hoặc

Make your own request for retro claim through the “Retro Claim” feature on the SkyJoy mobile application, or

- (ii). Gửi yêu cầu đến Trung tâm Chăm sóc khách hàng SkyJoy qua email care@skyjoy.vn sau 24 giờ kể từ khi hoàn thành chuyến bay để được tiếp nhận và xử lý. Lưu ý: Chúng tôi chỉ tiếp nhận xử lý cộng điểm bổ sung được gửi yêu cầu từ email đăng ký trong tài khoản Hội viên SkyJoy. Email cần gửi kèm bản scan/ảnh chụp các

loại giấy tờ sau: Thông tin tài khoản Hội viên, CMND/Hộ chiếu, Thẻ lên máy bay, Vé máy bay.

Send a request to SkyJoy's Customer Service via email at care@skyjoy.vn after 24 hours from the completion of the flight to be received and processed. Note: We only process requests from the email registered in the SkyJoy account. The email should include scanned copies or photos of the following documents: ID/passport, boarding pass, flight ticket.

- 13.7. Đối với các yêu cầu cộng điểm bổ sung cho các sản phẩm, dịch vụ sử dụng trên các Đối tác phi hàng không cho phép Hội viên tích điểm nhưng Hội viên không thông báo Mã Hội viên SkyJoy khi sử dụng dịch vụ thì:

For requests to retro claim for products and services used by non-airline Partners that allow Members to accumulate points but Members do not notify the SkyJoy ID when using the service:

- (i). Việc cho phép cộng điểm bổ sung hay không, và các thông tin, chứng từ cần cung cấp để thực hiện cộng điểm bổ sung sẽ phụ thuộc vào Đối tác tích điểm.

Whether retro claim are allowed or not and the information and documents needed to provide them will depend on the Partners that accept actual SkyPoint.

- (ii). SkyJoy không chịu trách nhiệm về tính chính xác do các thông tin mà Hội viên cung cấp cho Đối tác và các thông tin mà Đối tác cung cấp cho SkyJoy. Trong trường hợp phát sinh tranh chấp, Hội viên chủ động liên hệ trực tiếp Đối tác để được xử lý.

SkyJoy is not responsible for the accuracy of the information that Members provide to Partners or the information that Partners provide to SkyJoy. In case a dispute arises, Members proactively contact Partners directly for resolution.

Điều 14. Quy định về Mã nạp điểm

Article 14. Regulations for Point Code

- 14.1. Hội viên SkyJoy cũng có thể được cộng điểm SkyPoint thông qua Mã nạp điểm. Hội viên SkyJoy có thể được nhận Mã nạp điểm thông qua việc mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ tại các Đối tác của GalaxyJoy như Vietjet, HDBank, Phú Long... Danh sách các hàng hóa, dịch vụ của các Đối tác khi sử dụng được nhận Mã nạp điểm được GalaxyJoy cập nhật tại từng thời điểm.

SkyJoy Members may add SkyPoint to its accounts by topping up from Point Code. SkyJoy Members may be afforded the Point Code when: (i) Purchase goods or use services provided by GalaxyJoy's Partners like Vietjet, HDBank, Phu Long., etc. The list of goods, services which will attach the Point Code accordingly will be updated by GalaxyJoy from time to time.

- 14.2. Hội viên SkyJoy nạp điểm bằng Mã nạp điểm thông qua tính năng “Nạp điểm” trên Ứng dụng SkyJoy. Hệ thống SkyJoy sẽ kiểm tra tính hợp lệ của Mã nạp điểm cập nhật điểm SkyPoint vào tài khoản của Hội viên SkyJoy. Ngay khi nạp điểm bằng Mã nạp điểm thành công, Hội viên SkyJoy được sử dụng số điểm SkyPoint được nạp để sử dụng để đổi quà tặng hoặc nhận các ưu đãi khác tại Ứng dụng SkyJoy và các ứng dụng, nền tảng khác được triển khai tại từng thời điểm.

SkyJoy Members top up with Point Code in SkyJoy Application. SkyJoy system will check the validity of the Point Code and load SkyPoint to SkyJoy Members' account. Upon

topping up SkyPoint successfully, the SkyJoy Members may use SkyPoint to redeem rewards or get other incentives provided in SkyJoy Application.

14.3. Quy định chung về sử dụng Mã nạp điểm:

General Regulation for using the Point Code:

- (i). Các Mã nạp điểm khác nhau sẽ có số lượng điểm SkyPoint, thời hạn sử dụng điểm SkyPoint (nếu có) khác nhau;

The different Point Code shall provide different numbers of SkyPoints with the different validity terms (if any) accordingly;

- (ii). Quyền lợi của Hội viên SkyJoy khi sử dụng Mã nạp điểm để nạp điểm không phụ thuộc vào Hạng Hội viên SkyJoy.

SkyJoyMember's benefit when using the Point Code shall not depend on the SkyJoy Membership Tier.

- (iii). Mỗi Mã nạp điểm chỉ được sử dụng một lần duy nhất. Số điểm SkyPoint sẽ được cộng vào tài khoản SkyJoy của Hội viên tương ứng với Mã nạp điểm được sử dụng để nạp điểm.

The Point Code will be used one time. The number of SkyPoints shall be added to the SkyJoy Member's account according to the used Point Code.

- (iv). Mỗi Mã nạp điểm sẽ có thể có thời hạn sử dụng (thời hạn nạp điểm SkyPoint) khác nhau theo quy định của GalaxyJoy và/hoặc Đối tác tặng Mã nạp điểm cho Hội viên SkyJoy.

Terms of the Point Code (deadline to top up SkyPoints) shall be unique in accordance with policies of GalaxyJoy and/or the Partners affording the Point Code to SkyJoy Members.

- (v). Hội viên SkyJoy có trách nhiệm bảo mật Mã nạp điểm sau khi nhận được. GalaxyJoy không chịu bất kỳ trách nhiệm nào nếu Mã nạp điểm, thông tin bị lộ và/hoặc việc nạp điểm phát sinh trước khi Hội viên SkyJoy sử dụng.

SkyJoy Members must keep the Point Code confidential. GalaxyJoy shall not be responsible in any way if the Point Code is disclosed and topped up prior to the time SkyJoy Members use.

Điều 15. Quy định mua thêm điểm SkyPoint

Article 15. Regulations for purchasing additional SkyPoints

- 15.1. Hội viên SkyJoy có thể mua điểm SkyPoint tại Ứng dụng SkyJoy hoặc tại tất cả các Đối tác có hợp tác triển khai bán điểm SkyPoint bằng các hình thức như sau:

The SkyJoy's Member can buy SkyPoint through SkyJoy application or Partners who have cooperated to deploy selling SkyPoint with methods as following:

- (i). Tính năng “Mua điểm” trên ứng dụng SkyJoy: Hội viên có thể lựa chọn các gói điểm SkyPoint.

“Buy SkyPoint” feature: the Member can select the SkyPoint bundler on the SkyJoy application.

- (ii). Tính năng “Mua điểm” trong quá trình đổi thưởng các quà tặng vật lý hoặc phiếu quà tặng giảm giá của các thương hiệu nổi tiếng trên ứng dụng SkyJoy.

"Buy points" feature during the redemption process for physical gifts or vouchers from famous brands on the SkyJoy application.

- 15.2. Điểm SkyPoint được mua sử dụng cho việc đổi thưởng quà tặng hoặc vé máy bay theo quy định Điều khoản và Điều kiện tại từng thời điểm.

SkyPoints can only be purchased and redeemed for the respective gift or flight ticket and must be used to redeem the corresponding gift or flight ticket.

- 15.3. Điểm SkyPoint được mua không được phép sử dụng để đổi lấy các quà tặng khác ngoài phạm vi Ứng dụng SkyJoy hoặc quy đổi ra tiền.

Purchased SkyPoints cannot be exchanged for other gifts outside SkyJoy Application or exchanged for cash.

- 15.4. Điểm SkyPoint được mua phải được thanh toán theo hình thức thanh toán cho phép tại Ứng dụng SkyJoy tại từng thời kỳ.

Purchased SkyPoints must be paid in payment method allowed at the SkyJoy Application from time to time.

- 15.5. Điểm SkyPoint được mua để đổi lấy các quà tặng/vé máy bay sẽ không được hoàn lại.

Purchased SkyPoints to redeem for gifts/airfares are non-refundable.

- 15.6. Hội viên SkyJoy đồng ý với mọi điều khoản và điều kiện sử dụng của quà tặng/vé máy bay mà Hội viên SkyJoy đổi từ điểm SkyPoint (bao gồm cả điểm mà Hội viên SkyJoy đã tích lũy trước đó và điểm được mua thêm). Trường hợp quà tặng/vé máy bay bị hủy và/hoặc không sử dụng được thì Hội viên SkyJoy sẽ được hoàn điểm SkyPoint tương ứng với số điểm mà Hội viên SkyJoy đã sử dụng để đổi quà tặng/vé máy bay.

SkyJoy Members agree to all terms and conditions of gifts/airfares that SkyJoy Members redeem from SkyPoints (including points previously accumulated by SkyJoy Members and additional topped up points). In case the gift/airfare is canceled and/or cannot be used, the SkyJoy Member will be refunded SkyPoint corresponding to the number of points used by the SkyJoy Member to redeem the gift/airfare.

- 15.7. Chính sách hoàn tiền khi thu hồi điểm SkyPoint mua bằng tiền:

Refund policy when revoking SkyPoint points purchased with cash:

- (i). Nếu SkyJoy thu hồi điểm SkyPoint đã mua do lỗi hệ thống hoặc sai sót trong giao dịch của SkyJoy, SkyJoy sẽ hoàn tiền vào tài khoản thanh toán của Hội viên.

If SkyJoy revokes purchased SkyPoints due to a system error or error in SkyJoy's transaction, SkyJoy will refund the Member's payment account.

- (ii). Nếu SkyJoy thu hồi điểm do vi phạm quy định, SkyJoy cung cấp bằng chứng vi phạm rõ ràng và cho phép Hội viên khiếu nại trước khi thực hiện thu hồi.

If SkyJoy revokes points due to violation of regulations, SkyJoy provides clear evidence of violation and allows Members to complain before revoking.

- (iii). Trường hợp SkyJoy thay đổi chính sách dẫn đến thu hồi điểm, Hội viên có quyền yêu cầu hoàn tiền hoặc quy đổi điểm sang dịch vụ khác (vé máy bay, voucher ưu đãi, v.v.).

In case SkyJoy changes its policy leading to points being revoked, Members have the right to request a refund or convert points to other services (airline tickets, promotional vouchers, etc.).

- (iv). SkyJoy sẽ không thay đổi chính sách thu hồi điểm mà không thông báo trước trên website, email và ứng dụng.

SkyJoy will not change its policy of revoking purchased points without advanced notice on the website, email and application.

- 15.8. Hội viên SkyJoy không được phép bán hoặc mua điểm SkyPoint từ bên thứ ba.

SkyJoy Members are not allowed to sell or buy SkyPoints from third parties.

- 15.9. Số điểm SkyPoint cần thiết để quy đổi quà tặng/vé máy bay tùy thuộc vào tính sẵn có của quà tặng/vé máy bay và hoàn toàn phụ thuộc vào quyết định của GalaxyJoy. Hội viên đồng ý rằng số điểm SkyPoint cần thiết để quy đổi cho mỗi quà tặng/vé máy bay nhất định có thể thay đổi bất cứ lúc nào cho đến khi việc đổi thưởng được hoàn tất, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc: (i) Điều chỉnh mức điểm SkyPoint do biến động tỷ giá hối đoái thị trường hoặc thay đổi chính sách giá đối với các phần thưởng từ Đối tác; và (ii) Các yêu cầu thay đổi đối với vé máy bay có thể phát sinh các khoản, thuế, phí và chênh lệch giá có liên quan. Trường hợp Hội viên SkyJoy không sử dụng quà tặng sau khi hết thời hạn sử dụng và/hoặc không lên các chuyến bay được đổi từ điểm SkyPoint sẽ không được hoàn điểm.

The number of SkyPoints required to redeem gifts/airfares is subject to gift/airfare availability and is entirely at GalaxyJoy's discretion. Members acknowledge and agree that the number of SkyPoints required to redeem any specific gift/airfare may be changed at any time prior to the completion of the redemption, including but not limited to: (i) adjustments to the SkyPoints level due to fluctuations in market foreign exchange rates or changes in pricing policies applicable to rewards provided by Partners; and (ii) requests to change airfares, which may result in related taxes, fees, and price differences. In case a SkyJoy Member does not use the gift after the expiry date and/or fails to board flights redeemed from SkyPoints, no refund will be given.

- 15.10. Điểm SkyPoint sẽ bị trừ từ tài khoản SkyJoy của Hội viên SkyJoy ngay khi thực hiện đổi thưởng thành công hoặc phần thưởng được mua/thanh toán thành công theo lựa chọn của Hội viên SkyJoy.

SkyPoints will be deducted from SkyJoy Member's account immediately upon successful redemption or rewards have been bought/paid successfully by SkyJoy Member.

- 15.11. Điểm SkyPoint không có giá trị tiền tệ và không thể quy đổi thành tiền mặt. Giá mua điểm SkyPoint không thể hiện giá trị tiền tệ đối với điểm SkyPoint. Không được phép bán, chuyển nhượng hoặc trao đổi điểm SkyPoint nếu không tuân theo các điều khoản và điều kiện của Chương Trình.

SkyPoints have no monetary value and cannot be exchanged for cash. The value of topping up SkyPoints does not represent monetary value for SkyPoints. SkyPoints may not be sold, transferred, or exchanged without the Program's terms and conditions compliance.

- 15.12. GalaxyJoy được toàn quyền quyết định giá của điểm SkyPoint khi Hội viên SkyJoy thực hiện mua điểm.

GalaxyJoy has the sole discretion to determine the price of SkyPoints when topping up.

- 15.13. Để xuất hóa đơn GTGT cho sản phẩm điểm SkyPoint, Hội viên vui lòng gửi yêu cầu xuất hóa đơn trong ngày mua điểm SkyPoint với đầy đủ các thông tin được yêu cầu cung cấp tại đường [link](#).

To issue a VAT invoice for SkyPoint point products, Members please submit an invoice request on the day of purchasing SkyPoint points with all the required information provided at the [link](#).

Điều 16. Đổi thưởng

Article 16. Redemption

16.1. Đối tượng được lấy thưởng

Subjects eligibility to redeem Awards

- (i). Tất cả các Hội viên SkyJoy và tài khoản không có các dấu hiệu bất thường, không vi phạm các quy định, điều khoản và điều kiện của Chương Trình.

All SkyJoy Members with accounts that does not exhibit any abnormal activity, no violations of program rules, terms, and conditions.

- (ii). Hội viên có thể sử dụng điểm SkyPoint để đổi thưởng vé máy bay Vietjet, các dịch vụ bổ sung đi kèm chuyến bay cho chính bản thân hoặc bất kỳ hành khách khác, và quà tặng, phiếu quà tặng (voucher) trên các đối tác khác của Chương Trình.

Members can use SkyPoint to redeem Vietjet's flight tickets, and ancillary services for themselves or any other passenger, and valuable gift or voucher from Non-Airline Partners.

16.2. Các loại phần thưởng

Types of Awards

- (i). **Thưởng trên Đối tác Hàng không**

Awards from Airline Partners

- **Vé máy bay Vietjet:**

Vé thưởng trên các chuyến bay thẳng, thương mại do Vietjet khai thác.

Vietjet's flight ticket is a ticket for flying on a flight operated by Vietjet Air.

- **Dịch vụ bổ sung đi kèm chuyến bay do Vietjet cung cấp**

Ancillary services provided by Vietjet

- Dịch vụ mua trước hành lý ký gửi, và chọn chỗ ngồi yêu thích: Hội viên SkyJoy có thể dùng điểm SkyPoint để đổi thưởng trong quá trình đổi thưởng vé máy bay, hoặc đổi thưởng bổ sung thông qua ứng dụng SkyJoy sau khi hoàn tất giao dịch đổi thưởng/ mua vé máy bay Vietjet.

Pre-purchased check-in baggage and preferred seat selection: SkyJoy Members can redeem SkyPoint for these services during the flight redemption process or as an additional redemption via the SkyJoy app after completing the reward redemption or Vietjet ticket purchase.

- Tất cả dịch vụ bổ sung đi kèm chuyến bay khác (trừ Bảo hiểm du lịch): Hội viên SkyJoy có thể đổi thưởng các dịch vụ bổ sung kèm chuyến bay (trừ Bảo hiểm du lịch) bằng điểm SkyPoint thông qua ứng dụng SkyJoy. Song song đó, Hội viên có thể mua một

phần hoặc toàn bộ các dịch vụ bổ sung này bằng tiền mặt thông qua ứng dụng SkyJoy và thanh toán bằng các phương thức thanh toán do GalaxyJoy chấp thuận tại từng thời điểm. Việc mua hoặc đổi thưởng dịch vụ bổ sung có thể được thực hiện trong hoặc sau khi hoàn tất quá trình đặt vé máy bay Vietjet (không giới hạn kênh mua vé ban đầu).

SkyJoy Members can redeem ancillary services (excluding Travel Insurance) using SkyPoints via the SkyJoy application. In parallel, Members may purchase a portion or the entirety of these ancillary services using cash via the SkyJoy application and pay using the payment methods accepted by GalaxyJoy at the time of transaction. The purchase or redemption of ancillary services can be made during or after completing the Vietjet flight booking process (regardless of the original booking channel).

- (ii). **Thưởng trên các Đối tác phi hàng không:** là phần thưởng trên các Đối tác phi hàng không của Chương trình bao gồm: quà tặng vật lý hoặc phiếu quà tặng

Awards for Non-Airline Partners: an award for SkyJoy's program non-airline partner(s) including gift or voucher

16.3. Quy định chung

General Regulations

- (i). Tại thời điểm đổi thưởng, trạng thái hoạt động của tài khoản Hội viên không có các dấu hiệu bất thường, vi phạm các quy định, điều khoản và điều kiện của Chương Trình. Các tài khoản bị hạn chế, bị đình chỉ, bị đóng bởi chương trình hoặc từ Hội viên sẽ không được phép đổi thưởng.

At the time of redemption, the account status of SkyJoy Member does not exhibit any abnormal activity, violations of program rules, terms, and conditions. Member accounts that are restricted, blocked, or terminated/closed by the program or by the Member will not be eligible for redemption.

- (ii). Tài khoản của Hội viên đã được xác thực tài khoản thành công.

Member's account have completed verification (eKYC) process successfully.

- (iii). Trường hợp Hội viên gặp các thông báo không đủ điều kiện đổi thưởng hoặc thông báo tài khoản bị hạn chế, Hội viên vui lòng thực hiện các bước:

In cases where a Member has notifications/messages of insufficient redemption conditions or account restrictions, Member should follow following steps:

- (1) Nếu chưa xác thực tài khoản, vui lòng hoàn thành xác thực tài khoản;

If the account is not yet verified (eKYC), please complete the account verification process;

- (2) Nếu tài khoản Hội viên trong tình trạng Tài khoản bị hạn chế, đồng nghĩa với việc tài khoản Hội viên đã có các hoạt động bất thường và đang có nghi ngờ về gian lận, Hội viên vui lòng liên hệ Tổng đài chăm sóc khách hàng SkyJoy để được hỗ trợ.

If the Member's account is in a restricted status, indicating abnormal activities or suspected fraud, the Member should contact the SkyJoy Customer Care Hotline for assistance

- (iv). Trong trường hợp Hội viên không đủ điểm để đổi thưởng, Hội viên có thể mua gói điểm trả trước để bổ sung thêm điểm SkyPoint để đổi thưởng hoặc lựa chọn phương thức thanh toán khác đối với phần thưởng không đủ điểm để đổi thưởng.

If a member does not have enough SkyPoints to redeem rewards, they can purchase more SkyPoints to redeem or choose other payment for the partial rewards which will not be redempt.

- (v). Trường hợp Hội viên đã đổi thưởng nhưng không sử dụng thì số điểm đã dùng để đổi thưởng sẽ không được hoàn về tài khoản của Hội viên.

In case the Member has redeemed the award but does not use it, the points used to redeem the award will not be refunded to the Member's account.

- (vi). Các phần thưởng của SkyJoy không được phép trao đổi, mua bán hoặc bị thay đổi không đúng như điều kiện và điều khoản của chương trình. Trường hợp GalaxyJoy hoặc đối tác của GalaxyJoy phát hiện, chúng tôi sẽ thực hiện hủy phần thưởng, nếu Hội viên vẫn muốn tiếp tục nhận thưởng, Hội viên sẽ phải thanh toán chi phí theo biểu phí của đối tác của chúng tôi tại thời điểm bị phát hiện.

SkyJoy awards cannot be changed, sold, or exchanged according to the terms and conditions of the program. In the case GalaxyJoy or our partners detects, we will revoke the award; however, if the member still desires to receive the award, they must pay the associated fees in accordance with our's charge schedule in effect at the time of detection.

- (vii). Sau khi đổi ưu đãi hoặc phần thưởng, Hội viên SkyJoy miễn trừ GalaxyJoy khỏi bất kỳ và tất cả trách nhiệm pháp lý đối với Hội viên đối với việc đổi hoặc sử dụng ưu đãi hoặc phần thưởng đó được đổi theo Chương trình;

Upon redeeming a deal or reward, the SkyJoy Member release GalaxyJoy from any and all liabilities to the SkyJoy Members in respect of the redemption or use of such deal or reward redeemed under the Program;

- (viii). GalaxyJoy sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ khiếm khuyết hoặc thiếu sót nào của hàng hóa hoặc dịch vụ nhận được dưới dạng giao dịch hoặc phần thưởng;

GalaxyJoy shall not be responsible for any defect or deficiency in the goods or services received as a deal or reward;

- (ix). Bất kỳ tranh chấp nào liên quan đến hàng hóa và dịch vụ mà Hội viên SkyJoy nhận được dưới dạng phần thưởng được đổi từ điểm SkyPoint sẽ được giải quyết giữa Hội viên và bên cung cấp dịch vụ, cơ sở dịch vụ và/hoặc nhà cung cấp tương ứng đã cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ. GalaxyJoy sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết các tranh chấp đó hoặc về chính tranh chấp đó;

Any dispute concerning goods and services received as a deal or reward by a SkyJoy Member by redemption of SkyPoint shall be settled between the Member and the respective service provider, service establishment and/or supplier, which has supplied the goods or services. GalaxyJoy will bear no responsibility for resolving such disputes, or for the dispute itself;

- (x). Bất kỳ yêu cầu đổi thưởng nào do Hội viên SkyJoy đưa ra và đặt hàng, sau khi được GalaxyJoy chấp nhận, sẽ không thể bị thu hồi, hủy bỏ, thay đổi, trả lại hoặc trao đổi bởi Hội viên SkyJoy. Tất cả các điểm SkyJoy đã được sử dụng để quy đổi sẽ không được cộng lại vào Tài khoản;

Any redemption request made and ordered by the SkyJoy member, once accepted by GalaxyJoy, cannot be revoked, canceled, changed, returned or exchanged by the SkyJoy member. All SkyPoint which have been utilized for redemption will not be credited back into the Account;

- (xi). GalaxyJoy không đưa ra tuyên bố hay bảo đảm nào đối với bất kỳ loại điều khoản hoặc phần thưởng nào trong Chương Trình, cho dù các chuyến bay hay sản phẩm và/hoặc dịch vụ được cung cấp để đổi thưởng. GalaxyJoy không bảo đảm về chất lượng của các sản phẩm và dịch vụ được Hội viên đổi từ điểm cũng như sự phù hợp với bất kỳ mục đích nào.

GalaxyJoy gives no representation or warranty with respect to any type of deals or rewards under the Program, whether flights or products and/or services offered up for redemption. GalaxyJoy gives no warranty with respect to the quality of the products and services offered for redemption or their suitability or fitness for any purpose.

16.4. Vé máy bay Vietjet

Vietjet's Flight Ticket

16.4.1. Các chuyến bay được lấy thưởng: áp dụng trên các chuyến bay thương mại thường lệ Nội địa và Quốc tế do Vietjet khai thác.

Eligible flights for awards: apply on Domestic and International regular commercial flight operated by Vietjet.

16.4.2. Các loại vé thưởng

Type of Award Ticket

- (i). Vé máy bay **Fixed Point**: là vé thưởng đặc biệt dành cho Hội viên SkyJoy. Hội viên có thể đổi vé thưởng **Fixed Point** tại mọi thời điểm trong năm, đổi vé trên mọi chặng bay yêu thích theo cơ chế ưu tiên cho người đổi trước. Với vé thưởng Fixed Point, Hội viên sẽ dùng số điểm cố định để đổi vé máy bay các chặng bay thương mại do Vietjet khai thác. Số điểm **Fixed Point** cố định sẽ dựa trên khung giờ bay.

Fixed Point Ticket: is an exclusive reward ticket for SkyJoy Members. Achieve your limitless travel dream with Fixed Point Flight Ticket which SkyJoy Members can redeem all routes, all year round on first come first serve basis. With the Fixed Point Flight ticket, Members can use a fixed number of points to redeem for commercial flights operated by Vietjet. Fixed Point are fixed for hour-base redemption.

- (ii). Vé máy bay **Market Fare**: là vé có mức giá được thể hiện bằng điểm SkyPoint. Hội viên có thể dùng SkyPoint để đổi vé như một hình thức giảm giá hoặc dùng SkyPoint đổi vé khi giá vé máy bay trên thị trường tăng cao, đặc biệt trong mùa cao điểm.

Market Fare tickets are tickets with fares being listed in SkyPoint for flight redemption. Members can use SkyPoint as a form of discount and use SkyPoint for flight redemption when the fares are high, especially during peak seasons.

16.4.3. Kênh đổi thưởng

Redemption Channel

- (i). Website www.skyjoy.vietjetair.com, www.skyjoy.com.vn hoặc ứng dụng di động của Vietjet tại mục Đổi thưởng và Mua SkyPoint.

Website www.skyjoy.vietjetair.com, www.skyjoy.com.vn or Vietjet's website and mobile application at the section Redeem and Buy SkyPoint.

- (ii). Ứng dụng di động SkyJoy.

SkyJoy mobile application.

16.4.4. Quy định sử dụng vé thưởng

Regulation on use of award ticket

- (i). Vé thưởng phải được đặt chỗ và được xác nhận có chỗ trên chuyến bay.

Award tickets must be booked and confirmed on the flight.

- (ii). Điểm SkyPoint sẽ không được hoàn lại vào tài khoản Hội viên đã lấy thưởng cho phần thưởng chưa sử dụng hay mới sử dụng một phần, ngoại trừ các trường hợp do lỗi của Vietjet mà Hội viên không thực hiện được chuyến bay đã đổi thưởng.

No SkyPoint shall be re-credited to the account of the member who has received an award but has not used or has only partly used them, except the cases in which the Member is unable to make the redeemed flight due to Vietjet's error.

- (iii). Vé đổi thưởng bằng điểm SkyPoint không được áp dụng cộng chuyến bay để xét hạng Hội viên.

The flight tickets redeemed with SkyPoints do not apply to counting the qualified sectors for the Membership Tier.

- (iv). Trong trường hợp Hội viên không đến làm thủ tục, vé thưởng đã đổi sẽ bị hủy, toàn bộ điểm SkyPoint dùng để đổi thưởng hoặc tiền mua thêm sản phẩm, dịch vụ bổ sung sẽ không được hoàn lại.

In case the member does not come to check in, the redeemed award ticket will be canceled, and all SkyPoint used for redemption or cash used to buy ancillary products and services will not be refunded.

- (v). Khi yêu cầu đổi thưởng vé máy bay, Hội viên cần phải thanh toán các khoản thuế, phí theo quy định của Nhà chức trách hàng không hoặc các khoản phụ phí theo quy định của Vietjet. Việc thanh toán các khoản phí thuế và phí theo quy định Nhà chức trách hàng không hoặc các khoản phụ thu của Vietjet là trách nhiệm của khách hàng. Đối với các sân bay quốc tế, chính phủ sở tại có thể thu thêm một số khoản phí trực tiếp khác từ khách hàng.

When requesting to redeem flight tickets, Members need to pay taxes and fees according to the aviation authorities or other surcharges according to Vietjet. Payment of taxes and fees required by Authorities or other surcharges by Vietjet is the customer's responsibility. The host government may directly charge an additional surcharge from passengers at international airports.

- (vi). Hội viên sử dụng vé thưởng có thể mua thêm các sản phẩm và dịch vụ bổ sung sau khi hoàn tất đổi thưởng vé máy bay, cụ thể:

- Mua thêm dịch vụ bổ sung trả phí bằng tiền mặt bằng cách truy cập website/ứng dụng Vietjet hoặc liên hệ Tổng đài 19001886, email 19001886@vietjetair.com để được hỗ trợ. Phí dịch vụ được thu theo quy định của Vietjet.
- Dùng điểm SkyPoint để đổi dịch vụ bổ sung (hành lý, chỗ ngồi yêu thích) trên ứng dụng SkyJou. Số điểm SkyPoint sẽ được trừ theo dịch vụ đã chọn.

Members using reward tickets may purchase additional products and services after completing the redemption of flight tickets, specifically:

- *Purchase ancillary services with cash via the Vietjet website/app or by contacting the Call Center at 19001886 or email 19001886@vietjetair.com for assistance. Service fees shall be applied in accordance with Vietjet's prevailing regulations.*

- Redeem SkyPoints for ancillary services (checked baggage and preferred seat selection) via the SkyJoy application. The corresponding number of SkyPoints shall be deducted based on the service selected

(vii). Khi sử dụng vé thưởng, Hội viên được đăng ký sử dụng các loại dịch vụ đặc biệt mà Vietjet có phục vụ trên chuyến bay nhưng phải thanh toán các loại phí dịch vụ đặc biệt này theo các quy định hiện hành của Vietjet. Hội viên vui lòng liên hệ Tổng đài hỗ trợ khách hàng của Vietjet qua số điện thoại 19001886 hoặc gửi email về địa chỉ 19001886@vietjetair.com để được hỗ trợ bổ sung các loại dịch vụ đặc biệt.

Members who are using award tickets are eligible to sign up for the special services that Vietjet provides during the flight, but they must pay the special service surcharge in accordance with the Vietjet's current policies. The member should contact Vietjet's call center via phone at 19001886 or send an email to 19001886@vietjetair.com to support adding the special services.

(viii). Tất cả các vé thưởng được đổi bằng điểm SkyPoint đều phải tuân thủ theo điều lệ vận chuyển của Vietjet.

All award tickets redeemed by SkyPoint are subject to Vietjet's Terms and Conditions of Carriage.

16.4.5. Điều kiện các loại vé thưởng

Conditions of award tickets

(i). Vé máy bay Fixed Point

Fixed Point Ticket

Bảng điểm đổi vé thưởng Fixed Point: Điểm SkyPoint dùng để đổi thưởng được quy định dựa trên thời gian bay của các chuyến bay.

The Fixed Point Ticket Redemption table: Fixed Point Ticket is fixed based on the flight hours

Hội viên có thể xem Quy định số điểm SkyPoint dùng để đổi thưởng vé máy bay Fixed Point **tại đây**.

*The member can view the regulations on the number of SkyPoint that used to redeem Fixed Point flight tickets **here**.*

Hội viên có thể xem chi tiết số điểm SkyPoint cần dùng để đổi thưởng vé máy bay Fixed Point cho các đường bay thương mại thường lệ mà Vietjet đang khai thác tại [link](#).

Members can see the details of the number of SkyPoint needed to redeem Fixed Point tickets for regular commercial routes operated by Vietjet at [link](#).

- Vé thưởng Fixed Point bao gồm: 7kg hành lý xách tay

The Fixed Point award ticket includes: 1 piece of carry-on baggage 07 Kgs.

- Vé Fixed Point chưa bao gồm thuế, phí theo quy định của Vietjet và Nhà chức trách.

The Fixed Point tickets excluded tax and fee according to regulation of Vietjet and authority.

- Vé Fixed Point phải được thực hiện đổi thưởng tối thiểu trước 4 giờ so với giờ khởi hành chuyến bay.

Fixed Point tickets must be redeemed at least 4 hours before the flight departure time.

- Hội viên không được phép đổi chuyến bay bao gồm: ngày hoặc giờ bay, hành trình trên vé thưởng đã được xuất.

On tickets for issued awards, member cannot change of flight including departure date or departure time or journey.

- Hội viên không được phép đổi tên hành khách trên vé thưởng đã được xuất.

On tickets for issued awards, passenger names cannot be changed by member.

- Vé Fixed Point không được áp dụng nâng hạng loại vé.

Fixed Point tickets do not apply to ticket class upgrades.

(ii). Vé Market Fare

Market Fare Ticket

Quy định vé **Market Fare** được áp dụng theo điều kiện loại vé của Vietjet mà Hội viên chọn mua. Vui lòng xem chi tiết tại [link](#).

The regulations for Market Fare tickets are applied according to Vietjet's ticket type conditions chosen by members. Please refer to the details at the [link](#).

16.5. Dịch vụ bổ sung đi kèm chuyến bay Vietjet:

Vietjet Ancillary Services Eligible for Redemption:

16.5.1. Các dịch vụ bổ sung đi kèm chuyến bay Vietjet áp dụng đổi thưởng

Vietjet's Ancillary Services Eligible for Redemption

Bao gồm nhưng không giới hạn các dịch vụ:

- Chọn chỗ ngồi yêu thích;
- Hành lý ký gửi

Includes (but is not limited to):

- Choose your preferred seat;
- Check In Baggage

16.5.2. Kênh đổi thưởng

Redemption Channel

- Ứng dụng SkyJoy - Mục đổi thưởng Dịch vụ bổ sung

SkyJoy application - Ancillary Services Redemption Section

16.5.3. Quy định khi đổi thưởng

Redemption Rules

- Áp dụng cho tất cả Hội viên SkyJoy đủ điều kiện đổi thưởng, đã có vé máy bay Vietjet được xác nhận, không giới hạn kênh bán vé, thị trường bán vé, hình thức mua vé bằng tiền mặt hay đổi thưởng từ điểm SkyPoint.

Applicable to all eligible SkyJoy Members with confirmed Vietjet flight tickets, regardless of booking channel, sales market, or whether the ticket was purchased with cash or redeemed with SkyPoint.

- Hội viên được sử dụng điểm SkyPoint để đổi lấy các dịch vụ bổ sung đi kèm chuyến bay cho bản thân hoặc cho bất kỳ hành khách khác mà không cần phải đi cùng PNR với Hội viên.

Members may use SkyPoints to redeem ancillary services for themselves or for any other passengers without the requirement to share the same PNR with the Member.

- Điểm SkyPoint chỉ được sử dụng để đổi thưởng dịch vụ bổ sung trên các chuyến bay do Vietjet trực tiếp khai thác và cung cấp dịch vụ.

SkyPoint can only be redeemed for ancillary services on flights operated and provided directly by Vietjet.

- Các loại vé máy bay không áp dụng đổi thưởng dịch vụ bổ sung bằng điểm SkyPoint bao gồm:

Ticket types not eligible for ancillary service redemption with SkyPoints include:

- Vé máy bay mua bằng hình thức thuê chuyến.

The ticket is purchased by the charter flight method

- Vé máy bay được tài trợ bởi Vietjet

Tickets sponsored by Vietjet.

- Vé công tác dành cho nhân viên của Vietjet

Duty tickets for Vietjet's staff

- Vé tiêu chuẩn dành cho nhân viên của Vietjet.

The standard tickets of Vietjet's employees

- Hội viên vui lòng thực hiện đổi thưởng trước giờ khởi hành tối thiểu 03 (ba) giờ/*Members are kindly requested to complete redemption at least three (03) hours prior to departure.*

- SkyJoy có quyền điều chỉnh số điểm yêu cầu cho từng dịch vụ bất kỳ lúc nào.

SkyJoy reserves the right to adjust the number of points required for each service at any time.

- SkyJoy không chịu trách nhiệm nếu Hội viên cung cấp sai thông tin hành khách khi đổi thưởng.

SkyJoy is not responsible if Members provide incorrect passenger information when redeeming services.

- Việc đổi thưởng phụ thuộc vào tình trạng chỗ ngồi hoặc dịch vụ hành lý do Vietjet cung cấp tại thời điểm thực hiện.

Redemptions are subject to seat or baggage service availability provided by Vietjet at the time of redemption.

- Nếu lịch bay Vietjet phát sinh thay đổi sau khi Hội viên đã dùng điểm SkyPoint để đổi thưởng chỗ ngồi, Vietjet sẽ sắp xếp chỗ tương đương. Trường hợp không thể đáp ứng theo nhu cầu, SkyJoy sẽ hoàn lại số điểm đã sử dụng sau khi nhận được xác nhận hoàn phí từ Vietjet.

If Vietjet's flight schedule changes after a Member has redeemed SkyPoint for a seat, Vietjet will arrange an equivalent seat. If this cannot be accommodated, SkyJoy will refund the redeemed points upon receiving confirmation of the refund from Vietjet.

- Hội viên phải tuân thủ đầy đủ các quy định, tiêu chuẩn và yêu cầu của Vietjet khi sử dụng các dịch vụ bổ sung này.
- Quy định Vietjet về dịch vụ Hành lý [LINK](#)
- Quy định Vietjet về dịch vụ Chọn chỗ ngồi [LINK](#)

Members must fully comply with Vietjet's regulations, standards, and requirements when using these ancillary services.

- Vietjet's Baggage Service Regulations [LINK](#)
- Vietjet's Choose your seat [LINK](#)

CHƯƠNG 3: ĐIỀU KHOẢN CHUNG

CHAPTER 3: GENERAL PROVISION

Điều 17. Tiết lộ mật khẩu, truy cập trái phép

Article 17. Disclosure of Passwords, Unauthorised Access

- 17.1. GalaxyJoy và Hội viên SkyJoy đều đóng vai trò quan trọng trong việc bảo vệ các giao dịch tránh khỏi những gian lận trực tuyến. Hội viên nên thận trọng về việc các thông tin về tài khoản SkyJoy bao gồm Mã Hội viên SkyJoy và/hoặc mật khẩu của Hội viên sẽ không bị tổn hại bằng cách bảo đảm rằng Hội viên không cố ý hoặc vô ý chia sẻ hoặc cung cấp hoặc tạo điều kiện thuận lợi cho việc sử dụng những thông tin này một cách trái phép. Không chia sẻ hoặc cho phép người khác truy cập hoặc sử dụng Mã Hội viên SkyJoy và/hoặc mật khẩu của Hội viên. GalaxyJoy nỗ lực áp dụng những tiêu chuẩn an toàn cao nhất để bảo vệ lợi ích cho Hội viên SkyJoy. Nếu trong trường hợp hạn hữu những giao dịch không được ủy quyền được thực hiện bằng tài khoản của Hội viên SkyJoy mà không có sự gian lận, sai sót hoặc vô ý từ phía Hội viên SkyJoy, GalaxyJoy sẽ hiểu rằng Hội viên SkyJoy sẽ chịu toàn bộ tổn thất trực tiếp tương đương với giao dịch không được ủy quyền.

GalaxyJoy and SkyJoy Member both play an important role in protecting transactions from online frauds. Members should act with caution to hold information regarding their SkyJoy accounts including SkyJoy ID and/or passwords undamaged by ensuring that they shall not knowingly or unintentionally share or provide or create favorable conditions for the unauthorized use of this information. Do not share or allow others to access or use the Members' SkyJoy ID and/or passwords. GalaxyJoy strives to apply the highest security standards to protect the interests of SkyJoy Member. If in any limited event that an unauthorized transaction is conducted using a SkyJoy Member account without any fraud, error or negligence on the part of the SkyJoy Member, GalaxyJoy will understand that the SkyJoy Member will bear the entire direct loss equivalent to the unauthorized transaction.

- 17.2. Hội viên SkyJoy nên bảo vệ mật khẩu duy nhất của mình bằng cách bảo mật những thông tin này. Không bao giờ viết những thông tin này ra hoặc chia sẻ thông tin này với người

khác. GalaxyJoy sẽ không bao giờ yêu cầu Hội viên SkyJoy cung cấp mật khẩu nhằm đảm bảo rằng Hội viên SkyJoy là người duy nhất nắm giữ thông tin này. Khi lần đầu tiên chọn mật khẩu, Hội viên SkyJoy không nên chọn những thông tin dễ xác định như ngày sinh nhật, số điện thoại hoặc một phần dễ phát hiện từ tên của Hội viên SkyJoy. Nếu Hội viên SkyJoy phát hiện mật khẩu của mình đã bị tiết lộ cho bên thứ ba, bị mất hoặc thất lạc và những giao dịch không được ủy quyền có thể được thực hiện, Hội viên SkyJoy có trách nhiệm thông báo cho chúng tôi ngay lập tức.

SkyJoy Member should protect their unique passwords by keeping them confidential. Never write this information down or share it with others. GalaxyJoy will never ask any SkyJoy Member to provide their passwords, which is to ensure that SkyJoy Members are the only ones holding this information. When selecting a password for the first time, a SkyJoy Member should not select the easily identifiable information such as birthdays, phone numbers, or an easily identifiable part of the name of the SkyJoy Member. If a SkyJoy Member discovers that his/her password has been disclosed to a third party, lost or misplaced, and unauthorized transactions may be made, he/she shall be liable for notifying the same to us immediately.

Điều 18. Phí và lệ phí

Article 18. Fees and Charges

Khi thực hiện đổi thưởng theo quy định tại Điều Khoản và Điều Kiện giao dịch của Chương Trình, Hội viên SkyJoy có thể phải thanh toán các khoản phí và lệ phí tùy theo loại hàng hóa, dịch vụ mà Hội viên lựa chọn để đổi thưởng. Chi tiết và các loại phí và lệ phí Hội viên phải chi trả sẽ được quy định cụ thể tại từng loại hàng hóa, dịch vụ được giới thiệu/cung cấp tại website/ứng dụng SkyJoy và/hoặc các kênh đổi thưởng khác (nếu có).

Upon redemption of rewards in accordance with the Terms and Conditions of the Program, SkyJoy Members may have to pay fees and charges subject to the type of goods and services which the Member chooses to redeem. Detailed information and fees and charges which Members must pay will be specified under each type of goods and services introduced/provided on the SkyJoy website/application and/or other redemption channels (if applicable).

Điều 19. Lịch sử giao dịch

Article 19. Transaction History

- 19.1. Lịch sử giao dịch dưới dạng danh sách hoạt động liên quan đến điểm SkyPoint của quý Hội viên sẽ có sẵn trong hồ sơ trực tuyến trong hồ sơ tài khoản của quý Hội viên tại website/ứng dụng SkyJoy.

Transaction history in the form of activities list detailing SkyPoint of the Members shall be available online under the Members' Account profile on the SkyJoy website/application.

- 19.2. Danh sách hoạt động chỉ có thể được truy cập bởi quý Hội viên bằng cách sử dụng Mã Hội viên SkyJoy, mật khẩu của chính họ (và câu hỏi gợi ý bảo mật, nếu có). Tất cả các thông tin trong lịch sử giao dịch được coi là đúng và chính xác trừ khi quý Hội viên thông báo cho GalaxyJoy về bất kỳ lỗi, ngoại lệ, tranh chấp hoặc giao dịch trái phép nào trong vòng 01 (một) tháng kể từ ngày giao dịch. Nếu GalaxyJoy không nhận được bất kỳ thông báo bằng văn bản/email nào từ quý Hội viên liên quan đến bất kỳ lỗi nào trong lịch sử giao dịch trong khung thời gian quy định, thông tin đó sẽ được coi là đúng, đầy đủ và chính xác, và khi đó quý Hội viên sẽ được coi là đã chấp nhận các mục trong lịch sử giao dịch.

The activities list is only accessible by the Members by using their own SkyJoy ID, password (and security hint question, where applicable). All entries in the transaction

history are deemed true and accurate unless the Member informs GalaxyJoy of any error, exception, dispute, or unauthorized transaction within 01 (one) month from the date of the transaction. If GalaxyJoy does not receive any written notification/email from the Member concerning any error in the transaction history within the stipulated time frame, the statement shall be deemed true, complete and accurate, and the Member shall then be deemed to have accepted the entries in the transaction history.

- 19.3. Để tránh hiểu nhầm, tất cả bằng chứng, thông tin mà Hội viên SkyJoy cung cấp cho GalaxyJoy liên quan đến các khiếu nại về lịch sử giao dịch chỉ có giá trị tham khảo và GalaxyJoy có toàn quyền quyết định/chấp nhận thông tin mà khách hàng cung cấp để lưu trữ vào hệ thống của GalaxyJoy.

For avoidance of doubt, all evidence, information regarding the claims on the transaction history provided to GalaxyJoy by the SkyJoy Member shall be only reference and GalaxyJoy at its discretion, as the right to accept/reject such evidence/information to record at GalaxyJoy's systems.

- 19.4. Trong trường hợp các cuộc điều tra và xác minh do GalaxyJoy tiến hành cho thấy (các) giao dịch bị tranh chấp (điểm SkyPoint tích lũy) là chính xác, quý Hội viên có trách nhiệm bồi thường cho GalaxyJoy tất cả các chi phí, phí tổn và lệ phí khác mà GalaxyJoy có thể phải chịu trong quá trình xác minh các giao dịch tranh chấp/điểm SkyPoint tích lũy được. Những phát hiện của GalaxyJoy trong bất kỳ cuộc điều tra nào được tiến hành sẽ là kết luận, cuối cùng và ràng buộc đối với quý Hội viên trong bất kỳ trường hợp nào.

In the event the investigations and verifications conducted by GalaxyJoy reveal that the disputed transaction(s) (SkyPoint accumulated) were accurate, the Member shall be liable to indemnify GalaxyJoy against all the other costs, expenses & charges which GalaxyJoy may incur in the verification processes of the disputed transactions/SkyPoint accumulated. GalaxyJoy's findings in any investigation conducted shall be conclusive, final and binding on the Member in any event.

Điều 20. Truyền thông

Article 20. Communication

- 20.1 GalaxyJoy có quyền liên hệ với quý Hội viên qua phương tiện điện tử (bao gồm nhưng không giới hạn email, telex), tin nhắn điện thoại (SMS) hoặc qua thư thoại và bất kỳ phương tiện liên lạc trao đổi nào khác đối với nhưng không giới hạn việc xác nhận các giao dịch, tư cách Hội viên SkyJoy, tài khoản SkyJoy, điểm SkyPoint và các thông báo về chương trình khuyến mại tại từng thời điểm. GalaxyJoy có quyền gửi cho quý Hội viên các ưu đãi, tài liệu quảng cáo và tiếp thị liên quan đến phần thưởng đổi được từ điểm SkyPoint vào từng thời điểm.

GalaxyJoy shall be entitled to contact the Members via electronic transmission (including, but not limited to email communication, telex), short messaging services (SMS), or via telephone correspondence, and any other means of exchange communication in respect of, but not limited to, the confirmation of transactions, whether or not the Members transacted the same, status of the SkyJoy Membership, the SkyJoy account, SkyPoint, and communication on promotions regarding the SkyPoint. GalaxyJoy shall also be entitled to send the Members offers, promotional and marketing material with regards to the rewards which may be redeemed using SkyPoint from time to time.

- 20.2 Bất kỳ cuộc điện thoại do GalaxyJoy thực hiện tới quý Hội viên sẽ không được coi là cuộc điện thoại rác. Trong một số trường hợp, GalaxyJoy có thể ghi âm cuộc điện thoại giữa GalaxyJoy và quý Hội viên. Quý Hội viên đồng ý rằng việc giám sát và/hoặc ghi âm cuộc

gọi có thể được thực hiện mà không cần thông báo thêm hoặc có sự chấp thuận bổ sung từ quý Hội viên.

Any telephone calls placed by GalaxyJoy to the Members will not be deemed as unsolicited calls. In certain cases, GalaxyJoy may record telephone calls between GalaxyJoy and the Members. The Members agree that the monitoring and/or recording may be done without any further notice to the Members or any additional approval from the Members.

- 20.3 Bằng cách đăng ký trở thành Hội viên SkyJoy, quý khách hàng đồng ý cho GalaxyJoy liên lạc với quý khách theo cách thức được quy định tại Điều Khoản và Điều Kiện này.

By applying to be a SkyJoy Member, you agree for GalaxyJoy to communicate with you in the manner as set out in these Terms and Conditions.

Điều 21. Sự kiện vi phạm

Article 21. Events of Default

- 21.1 GalaxyJoy có thể đình chỉ, chặn, thu hồi, chuyển trạng thái hạn chế và/hoặc chấm dứt tư cách Hội viên SkyJoy, quyền truy cập vào website/ứng dụng SkyJoy, việc Hội viên SkyJoy tham gia đổi thưởng từ điểm SkyPoint, SkyJoy ID của Hội viên SkyJoy và/hoặc bất kỳ dịch vụ nào được cung cấp (bao gồm cả việc thu hồi toàn bộ số dư điểm SkyPoint hiện có tại tài khoản) có hoặc không có thông báo trước cho Hội viên khi xảy ra bất kỳ hoặc nhiều sự kiện sau, bao gồm nhưng không giới hạn:

GalaxyJoy may suspend, block, revoke, restrict and/or terminate your SkyJoy Membership, your access to the SkyJoy website/application, your participation in the redemption of rewards using SkyPoint, your SkyJoy ID and/or any of the services offered (including the forfeiture of total available SkyPoints balance in Member's account) with or without prior notice upon the occurrence of any or more of the following events, including but not limited to:

- (i). Nếu Hội viên SkyJoy sử dụng tư cách Hội viên và Mã Hội viên SkyJoy của mình cho bất kỳ hoạt động bất hợp pháp nào; hoặc

If you use your SkyJoy Membership and SkyJoy ID for any unlawful activities; or

- (ii). Nếu Hội viên SkyJoy cam kết hoặc đe dọa vi phạm bất kỳ điều khoản và điều kiện nào được quy định trong Điều Khoản và Điều Kiện này; hoặc

If SkyJoy Member commits or threatens to commit a breach of any terms and conditions set out in these Terms and Conditions; or

- (iii). Nếu Hội viên SkyJoy đã cung cấp thông tin hoặc dữ liệu sai lệch hoặc gây nhầm lẫn cho GalaxyJoy, bao gồm các thông tin sai lệch liên quan đến thông tin và chi tiết cá nhân của quý khách; hoặc

If SkyJoy Member has furnished false or misleading information or data to GalaxyJoy, including false information concerning your personal information and details; or

- (iv). Nếu tài khoản của Hội viên SkyJoy được vận hành hoặc bị sử dụng cho mục đích lừa đảo; hoặc

If SkyJoy Member's account has been operated or used for fraudulent purposes; or

- (v). Nếu một hoặc nhiều sự kiện đã hoặc sẽ xảy ra được một tình huống tồn tại mà theo quan điểm của GalaxyJoy có ảnh hưởng đến khả năng thực hiện quyền và nghĩa vụ của Hội viên SkyJoy; hoặc

If an event or events has or have occurred or a situation exists which should or might in GalaxyJoy's opinion prejudice your ability to exercise your rights and to perform SkyJoy Member's obligations; or

- (vi). Nếu GalaxyJoy phát hiện tài khoản SkyJoy của Hội viên SkyJoy có hoạt động bất thường, hành vi gian lận, lạm dụng hoặc đáng ngờ liên quan đến việc tích lũy điểm SkyPoint.

If GalaxyJoy detects that there has been any irregular, fraudulent, abusive or suspicious activity in respect of SkyJoy Member's account relating to the accumulation of SkyPoint.

- (vii). Trong những trường hợp như trên toàn bộ số dư điểm SkyPoint hiện có tại tài khoản của Hội viên SkyJoy sẽ bị thu hồi và GalaxyJoy có quyền hủy tư cách Hội viên SkyJoy, Mã Hội viên SkyJoy và các phần thưởng do Hội viên SkyJoy đổi được từ điểm SkyPoint chưa được sử dụng. GalaxyJoy bảo lưu quyền thực hiện bất kỳ hành động nào chống lại Hội viên SkyJoy nếu thấy cần thiết hoặc có thể được yêu cầu theo quy định pháp luật hoặc cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

In such circumstances, total available SkyPoints balance in the SkyJoy Member's account shall be forfeited and GalaxyJoy may cancel the SkyJoy membership, SkyJoy ID and rewards which SkyJoy Member has redeemed by SkyPoint but not in use. GalaxyJoy reserves the right to take any action against the SkyJoy Member as may be deemed necessary or as may be required under governing laws or by the relevant State authorities.

- (viii). GalaxyJoy có toàn quyền từ chối hoặc chấm dứt đề nghị đăng ký làm Hội viên SkyJoy của quý khách để nhận thưởng điểm SkyPoint mà không cần báo trước nếu GalaxyJoy nhận thấy các thông tin Hội viên SkyJoy cung cấp là sai lệch hoặc gây hiểu nhầm.

GalaxyJoy reserves all rights to decline or terminate your registration for SkyJoy membership for SkyPoint earning purposes at its sole discretion without any prior notice to you if GalaxyJoy finds that SkyJoy Member has furnished false or misleading information to it.

21.2 Khoá tài khoản

Account Suspension

GalaxyJoy có thể tạm thời khoá tài khoản SkyJoy của Hội viên để điều tra hoặc xử lý khi phát hiện dấu hiệu bất thường, gian lận hoặc vi phạm nghi ngờ, bao gồm nhưng không giới hạn:

GalaxyJoy may temporarily lock a Member's SkyJoy account for the purpose of investigation or resolution upon detecting any irregularities, suspected fraud, or potential violations, including but not limited to:

- (i). Có dấu hiệu gian lận nghiêm trọng như mua bán điểm trái phép, sử dụng lỗi hệ thống để trục lợi hoặc xâm nhập hệ thống.

There are signs of serious fraud such as illegally buying and selling points, using system errors for profit or system intrusion

- (ii). Khách hàng có giao dịch vi phạm chính sách đổi thưởng hoặc sử dụng điểm không hợp lệ.

Customers have transactions that violate redemption policies or use invalid points

- (iii). Phát hiện tài khoản giả mạo hoặc có nhiều tài khoản đăng ký bằng thông tin trùng lặp.

Detect fake accounts or multiple accounts registered with duplicate information

21.3 Quy trình xử lý vi phạm trước khi khóa tài khoản:

Procedures for handling violations before locking accounts

- (i). SkyJoy sẽ thông báo trước 07 ngày làm việc trước khi chấm dứt tư cách Hội viên vĩnh viễn.

SkyJoy will notify you 7 working days in advance before permanently locking your account

- (ii). Nếu tài khoản thông báo khóa vĩnh viễn, Hội viên có quyền khiếu nại trong vòng 07 ngày làm việc trước khi bị xử lý. Trường hợp quá thời hạn khiếu nại, SkyJoy sẽ tiến hành khóa tài khoản.

If the account is permanently locked, Members have the right to complain within 7 working days before being handled. In case the complaint deadline exceeds, SkyJoy will lock the account

- (iii). Xử lý khiếu nại: (1) Nếu tài khoản bị khóa do lỗi hệ thống hoặc nhầm lẫn, SkyJoy sẽ khôi phục tài khoản theo hiện trạng; (2) Nếu khách hàng không chứng minh được không vi phạm chính sách Chương Trình, SkyJoy sẽ tiến hành khóa tài khoản như đã thông báo.

Complaint handling: (1) If the account is locked due to system error or mistake, SkyJoy will restore the account in its current status; (2) If the Member cannot prove that he or she does not violate program policies, SkyJoy will lock the account as notified.

Điều 22. Chấm dứt tài khoản

Article 22. Termination of Accounts

22.1 Tài khoản của Hội viên SkyJoy bị chấm dứt trong các trường hợp như sau:

The account of a SkyJoy Member will be terminated in the following circumstances:

- (i). Hội viên tự nguyện xin đóng tài khoản/ chấm dứt tham gia Chương trình SkyJoy.

The Member voluntarily applies for terminating his/her participation in the SkyJoy Program.

- (ii). Hội viên qua đời.

The Member passes away.

- (iii). Tài khoản của Hội viên có các hoạt động, giao dịch thuộc trường hợp Sự kiện vi phạm theo quy định trên.

The Member's account has activities and transactions falling under the Events of Default set out above.

- (iv). Hội viên có những hành động gây thiệt hại về tài chính, dữ liệu, hình ảnh, thương hiệu cho Chương trình SkyJoy, GalaxyJoy, hoặc các công ty tham gia Chương Trình SkyJoy, trừ trường hợp không do lỗi của Hội viên.

The Member commits any actions which cause financial, data, image, brand damage to the SkyJoy Program, GalaxyJoy, or the companies participating in the SkyJoy Program, except where there is no fault from the Member.

- (v). Hội viên có những hành động xúc phạm, hành hung nhân viên của Vietjet.

The Member has insulted and assaulted Vietjet employees.

- (vi). Hội viên có những hành động đe dọa đến an ninh hàng không.

The Member commits any actions which threaten aviation security.

- (vii). Chấm dứt do Tài khoản ngủ đông không phát sinh Giao dịch duy trì theo lộ trình quy định tại Điều 27.3.

Termination due to a Dormant Account's failure to perform a Maintenance Transaction in accordance with the timeline prescribed in Article 27.3.

22.2 Trường hợp đóng tài khoản SkyJoy theo yêu cầu của Hội viên SkyJoy:

In case of deletion the SkyJoy account upon SkyJoy Member's request:

- (i). Tài khoản SkyJoy sử dụng Sky ID để xác thực. Do vậy, Hội viên SkyJoy yêu cầu đóng tài khoản SkyJoy đồng nghĩa với việc Hội viên SkyJoy sẽ đóng Sky ID và ngưng sử dụng tất cả các nền tảng sử dụng Sky ID xác thực như ví điện tử SkyPay, tài khoản khách hàng thân thiết của Công ty cổ phần hàng không Vietjet, Ngân hàng TMCP HDBank...

The SkyJoy account uses Sky ID for authentication. Therefore, deletion the SkyJoy account means the SkyJoy Member will delete the Sky ID and stop using all platforms that use Sky ID for authentication such as SkyPay e-wallet, loyal customer account to Vietjet Aviation Joint Stock Company, Ho Chi Minh City Development Joint Stock Commercial Bank...

- (ii). Hội viên phải thực hiện xác thực email thì mới có thể yêu cầu đóng tài khoản SkyJoy. GalaxyJoy và các bên liên quan cần phải xác thực các thông tin khách hàng trước khi đóng tài khoản SkyJoy nên các yêu cầu đóng tài khoản sẽ được thực hiện trong một khoảng thời gian nhất định theo thông báo của GalaxyJoy tại từng thời điểm.

Members must verify their email in order to request the deletion of their SkyJoy account. GalaxyJoy and relevant parties need to verify Member information before deletion the SkyJoy account, so account deletion requests will be processed within a specific period as notified by GalaxyJoy from time to time.

- (iii). Việc đóng tài khoản SkyJoy theo yêu cầu của Hội viên chỉ áp dụng cho Hội viên có tài khoản SkyJoy ở trạng thái bình thường, không áp dụng cho tài khoản ở trạng thái bị hạn chế, bị khóa.

Deletion of SkyJoy account at SkyJoy Member's request only applies for SkyJoy Members with SkyJoy account at normal status, not apply for restricted or blocked account.

- (iv). Khách hàng không được phép sử dụng số điện thoại gắn với tài khoản SkyJoy mới đóng trong vòng 06 tháng để đăng ký, đăng nhập tài khoản SkyJoy.

Customers are not allowed to use the phone number associated with a newly deleted SkyJoy account within 06 months to register or log in to a SkyJoy account.

- 22.3 GalaxyJoy khuyến khích Hội viên SkyJoy sử dụng hết số điểm SkyPoint tại tài khoản Hội viên trước khi yêu cầu đóng tài khoản SkyJoy. Điểm SkyPoint không có giá trị quy đổi sang tiền, không được chuyển nhượng cho Hội viên khác và sẽ không được hoàn lại cho Hội viên trong trường hợp Hội viên SkyJoy đóng tài khoản SkyJoy.

GalaxyJoy encourages SkyJoy Members to use up all SkyPoint in their account before requesting to delete the SkyJoy account. SkyPoint have no cash value and will not transfer to other Members or be refunded to the Member in case the SkyJoy Member closes their SkyJoy account.

- 22.4 Hạng Hội viên và các quyền lợi từ tài khoản SkyJoy (nếu có) của Hội viên sẽ bị mất vào thời điểm tài khoản SkyJoy của Hội viên bị đóng và không thể được khôi phục trong bất kỳ trường hợp nào. Hội viên vui lòng kiểm tra hạng Hội viên và các quyền lợi của hạng Hội viên kỹ càng trước khi yêu cầu đóng tài khoản.

Membership tier and privileges from the SkyJoy account (if any) of the Member will be forfeited once at the Member's SkyJoy account is closed and cannot be restored in any case. Please check carefully your membership tier and privileges before requesting for closing account.

- 22.5 Khi tài khoản bị chuyển sang trạng thái Tài khoản Ngủ đông, các hệ quả sau sẽ được áp dụng:

Once an account is transitioned to Dormant Account status, the following consequences shall apply:

- Điểm sẽ bắt đầu quy trình hết hạn theo quy định tại Điều 11.2.
SkyPoints shall commence the expiry process in accordance with the provisions of Article 11.2.
- SkyJoy có quyền chấm dứt vĩnh viễn Tài khoản Ngủ đông nếu tài khoản đó không được kích hoạt lại trong vòng 06 tháng liên tục kể từ ngày tài khoản bị phân loại là Ngủ đông. Việc chấm dứt tài khoản này được xem là một trường hợp chấm dứt theo Điều 22.1(i) và sẽ được thực hiện sau khi SkyJoy đã thông báo trước cho Hội viên theo quy định tại Điều 27.
SkyJoy reserves the right to permanently terminate a Dormant Account if it is not reactivated within 06 consecutive months from the date of its Dormant classification. This termination shall be considered a case of termination under Article 22.1(i) and shall be executed after SkyJoy has provided prior notification to the Member in accordance with Article 27.
- Khi tài khoản được kích hoạt lại từ trạng thái Ngủ đông, các dữ liệu về chuyến bay xét hạng và trạng thái hạng Hội viên trước đó sẽ không được khôi phục.
Upon reactivation from Dormant status, all prior qualifying flight data and previous Membership Tier status shall not be reinstated.
- Hội viên có tài khoản đã Hết hiệu lực được phép đăng ký tài khoản mới. Tài khoản mới này sẽ không được kế thừa bất kỳ dữ liệu hay quyền lợi nào từ tài khoản cũ.
Members with Expired accounts are permitted to register for a new account. This new account shall not inherit any data or benefits from the previous account.

Điều 23. Điều chỉnh Điều Khoản và Điều Kiện

Article 23. Variation of Terms and Conditions

- 23.1 Khi đăng ký và sử dụng tài khoản SkyJoy, Hội viên SkyJoy xác nhận đã đọc, hiểu và đồng ý tuân thủ các quy định trong Điều Khoản và Điều Kiện của Chương Trình.

*By registering for and using a SkyJoy account, SkyJoy Members acknowledge that they have read, understood, and agreed to comply with the program's **Terms & Conditions**.*

- 23.2 Nhằm mang đến trải nghiệm tốt hơn, GalaxyJoy có thể cập nhật hoặc điều chỉnh Điều Khoản và Điều Kiện theo từng thời điểm. Các thay đổi (nếu có) sẽ được công bố chính thức trên website, ứng dụng SkyJoy hoặc các kênh đổi thưởng liên quan và có hiệu lực sau 05 ngày kể từ ngày cập nhật. Riêng các thay đổi liên quan đến việc thu hồi điểm, đóng tài khoản do không hoạt động hoặc các thay đổi có thể làm giảm quyền lợi của Hội viên sẽ được công bố và có hiệu lực sau 30 ngày kể từ ngày cập nhật.

To enhance the Member experience, GalaxyJoy may update or adjust the Terms & Conditions from time to time. Any changes will be officially announced on the SkyJoy website, application, or relevant redemption channels, and will take effect five (05) days after the update. Particularly, changes related to point revocation, account closure due to inactivity, or any amendments that may diminish Member benefits shall be announced and take effect 30 days from the date of the update.

- 23.3 Hội viên vui lòng theo dõi thường xuyên để nắm bắt các điều chỉnh mới nhất. Việc tiếp tục sử dụng tài khoản và thực hiện giao dịch sau thời gian này được xem như sự đồng ý với những thay đổi đó.

We encourage Members to stay informed about these updates. Continuing to use the account and conduct transactions after this period will be considered acceptance of the revised terms.

- 23.4 GalaxyJoy luôn khuyến khích Hội viên kiểm tra thông tin một cách chủ động để đảm bảo quyền lợi của mình. Nếu có bất kỳ thắc mắc nào, chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ qua các kênh liên hệ chính thức.

GalaxyJoy is committed to transparency and encourages Members to proactively review the terms to protect their benefits. Should you have any questions, our support team is always available through our official contact channels.

Điều 24. Bảo mật thông tin

Article 24. Confidentiality

- 24.1 Hội viên SkyJoy vui lòng tham khảo Chính sách Bảo mật của SkyJoy để hiểu rõ cách thức thông tin cá nhân được thu thập, sử dụng, lưu trữ và bảo vệ trong quá trình sử dụng tài khoản SkyJoy. Chính sách Bảo mật là một phần không thể tách rời của Điều Khoản và Điều Kiện này.

SkyJoy Members are encouraged to review SkyJoy's Privacy Policy to understand how their personal information is collected, used, stored, and protected while using their SkyJoy account. The Privacy Policy constitutes an integral part of these Terms & Conditions.

- 24.2 Bằng cách tiếp tục sử dụng tài khoản SkyJoy, Hội viên xác nhận và đồng ý rằng thông tin cá nhân của mình sẽ được thu thập, xử lý và sử dụng theo các quy định được nêu trong Chính sách Bảo mật. SkyJoy có thể cập nhật Chính sách Bảo mật theo từng thời điểm để

phù hợp với các yêu cầu pháp lý hoặc chính sách nội bộ, và các thay đổi (nếu có) sẽ được công bố chính thức trên nền tảng của SkyJoy.

By continuing to use a SkyJoy account, the Member acknowledges and agrees that their personal information will be collected, processed, and used in accordance with the provisions outlined in the Privacy Policy. SkyJoy may update the Privacy Policy from time to time to comply with legal requirements or internal policies, and any changes will be officially announced on SkyJoy's platforms.

- 24.3 Hội viên có trách nhiệm theo dõi và cập nhật các nội dung mới nhất của Chính sách Bảo mật. Nếu có bất kỳ thắc mắc nào về việc xử lý thông tin cá nhân, Hội viên có thể liên hệ với SkyJoy qua các kênh hỗ trợ chính thức.

It is the Member's responsibility to stay informed about the latest updates to the Privacy Policy. If Members have any questions regarding the processing of their personal data, they may contact SkyJoy through official support channels.

- 24.4 SkyJoy cam kết lưu trữ dữ liệu của Hội viên theo nguyên tắc giới hạn mục đích và giới hạn lưu trữ:

- (i) Dữ liệu Cá nhân: Sẽ được lưu trữ trong khoảng thời gian cần thiết để thực hiện mục đích xử lý (ví dụ: 24 tháng sau khi tài khoản bị chấm dứt để giải quyết khiếu nại hoặc kích hoạt lại). Sau thời gian này, dữ liệu sẽ được xóa hoặc ẩn danh hóa.

Personal Data: Shall be retained only for the period necessary to fulfill the processing purpose (e.g., 24 months after account termination for complaint resolution or reactivation). After this period, the data will be deleted or anonymized.

- (ii) Dữ liệu Kế toán/Thuế: Sẽ được lưu trữ theo thời hạn pháp luật quy định (5-10 năm) theo Luật Kế toán và các văn bản hướng dẫn.

Accounting/Tax Data: Shall be retained for the statutory period (5-10 years) as mandated by the Accounting Law and its guiding documents.

Điều 25. Chi phí và phí tổn

Article 25. Costs and Expenses

Bằng việc chấp nhận Điều Khoản và Điều Kiện này, Hội viên SkyJoy đồng ý và cam kết chi trả toàn bộ các khoản phí phát sinh từ và liên quan tới quà tặng bao gồm phí, chi phí và các loại thuế, phí áp dụng (nếu có) tùy từng trường hợp. GalaxyJoy có quyền thu bất kỳ các khoản phí, chi phí liên quan tới các quà tặng mà GalaxyJoy xác định/công bố tại từng thời điểm, và có quyền chỉnh sửa, thay đổi các khoản phí (nếu áp dụng) cho các sản phẩm/dịch vụ mới có thể được cung cấp/cho phép đổi thưởng bởi GalaxyJoy tại từng thời điểm. Tất cả các khoản phí đã chi trả liên quan đến quà tặng sẽ không được hoàn lại trong bất kỳ trường hợp nào. Chi tiết về các khoản phí áp dụng sẽ được quy định tại website/ứng dụng SkyJoy.

By accepting these Terms and Conditions, SkyJoy Member agree and undertake to pay all fees arising out of and in connection with rewards, including fees, costs and any types of applicable taxes and charges on a case-by-case basis (if any). GalaxyJoy reserves the right to collect any fees and charges related to the rewards determined/published by GalaxyJoy from time to time, and reserves the right to adjust and change fees (if applicable) of new products/services which may be offered/provided for redemption by GalaxyJoy from time to time. All fees paid in connection with

the rewards will not be refunded under any circumstances. Details of applicable fees will be specified on the SkyJoy website/application.

Điều 26. Bồi thường

Article 26. Indemnity

Hội viên cam kết rằng GalaxyJoy sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với các thiệt hại, tổn thất, chi phí hay lệ phí (dưới bất kỳ hình thức, quy định pháp luật và các văn bản bao gồm nhưng không giới hạn các khoản phí áp dụng cho khách hàng và cổ vấn) mà GalaxyJoy có thể phải gánh chịu phát sinh từ Điều Khoản và Điều Kiện này.

The Members agrees that GalaxyJoy shall not be liable for any damages, losses, costs, or fees (of any kind, under any legal provisions and documents, including but not limited to fees applicable to customers and advisors) that GalaxyJoy may incur arising out of or in connection with this Terms and Conditions.

Điều 27. Dịch vụ và/hoặc Thông báo

Article 27. Service and/or Notification

- 27.1 Hội viên xác nhận và chấp thuận không hủy ngang rằng các tài liệu, tiêu chí, thông số sản phẩm và/hoặc thông báo liên quan được công bố kèm theo Điều Khoản và Điều Kiện này, thông qua website/ứng dụng SkyJoy hoặc được gửi đến Hội viên thông qua các phương thức liên lạc đã đăng ký trong hồ sơ tài khoản, sẽ mặc nhiên có hiệu lực sau 03 (ba) ngày kể từ ngày thông báo/công bố.

The Members hereby irrevocably acknowledges and agrees that any documents, criteria, product specifications, and/or related notices issued in connection with these Terms and Conditions whether published via the SkyJoy website/application or delivered to the Member through the contact details registered in the account profile shall be deemed valid and binding upon the Member three (03) calendar days following the date of such publication or notification.

- 27.2 Bất kỳ thông báo hoặc tài liệu nào khác được đưa ra theo các Điều Khoản và Điều Kiện này và tất cả các thông tin trao đổi giữa quý Hội viên sẽ được thực hiện bằng email, bằng văn bản gửi trực tiếp hoặc qua bưu điện tới địa chỉ của GalaxyJoy theo thông tin dưới đây:

Any notice or other document to be given under these Terms and Conditions and all other communications by a Member to GalaxyJoy shall be sent via email, delivered directly in writing, or by registered post to GalaxyJoy at the address set out below:

- Công ty cổ phần Galaxy Joy / Galaxy Joy Joint Stock Company
- Địa chỉ: PVGas Tower, Số 673 Nguyễn Hữu Thọ, xã Nhà Bè, Tp. Hồ Chí Minh

Address: PVGas Tower, No. 673 Nguyen Huu Tho, Nha Be Commune, Ho Chi Minh City

- Email: care@skyjoy.vn

- 27.3 **Lộ trình thông báo về Tài khoản ngủ đông và hết hạn điểm:** SkyJoy cam kết thực hiện nỗ lực hợp lý để thông báo cho Hội viên trước khi thực hiện đóng tài khoản hoặc xóa điểm do không hoạt động, bao gồm:

Notification Timeline for Dormant Accounts and Point Expiration: *SkyJoy is committed to making reasonable efforts to notify Members prior to account closure or point forfeiture due to inactivity, including:*

- Thông báo cảnh báo lần 1: Được gửi khi Hội viên không phát sinh Giao dịch duy trì trong mười tám (18) tháng liên tục.

1st Warning Notice: Issued when a Member has no Maintenance Transactions for eighteen (18) consecutive months.

- Thông báo cảnh báo lần 2: Được gửi khi Hội viên không phát sinh Giao dịch duy trì trong hai mươi một (21) tháng liên tục.

2nd Warning Notice: Issued when a Member has no Maintenance Transactions for twenty-one (21) consecutive months.

- Thông báo cảnh báo cuối cùng: Được gửi khi Hội viên không phát sinh Giao dịch duy trì trong hai mươi ba (23) tháng liên tục (ít nhất 01 tháng trước khi đóng tài khoản). Thông báo được gửi qua ít nhất một trong các kênh: Email, Thông báo đẩy trên ứng dụng SkyJoy hoặc SMS.

Final Warning Notice: Issued when a Member has no Maintenance Transactions for twenty-three (23) consecutive months (at least 01 month prior to account closure). Notifications shall be sent via at least one of the following channels: Email, Push Notification on the SkyJoy app, or SMS.

- Thông báo sau khi đóng tài khoản: trong vòng 03 ngày kể từ ngày đóng tài khoản.

Post-closure Notification: Within 03 days from the date of account closure.

Điều 28. Miễn trừ trách nhiệm

Article 28. Disclaimers

- 28.1 GalaxyJoy không chịu trách nhiệm pháp lý đối với Hội viên trong việc không cung cấp một phần hoặc toàn bộ các ưu đãi của Chương Trình dành cho Hội viên trong các trường hợp bất khả kháng.

GalaxyJoy shall not take any liability to the Members for GalaxyJoy's failure to provide a part or all of the program's benefits to the Members in the events of force majeure.

- 28.2 GalaxyJoy không chịu trách nhiệm trong trường hợp thông tin cập nhật không được gửi cho Hội viên do địa chỉ liên lạc không chính xác hoặc không được cập nhật kịp thời.

GalaxyJoy shall not take any liability in the cases where updated information has not been sent to the Members due to inaccurate contact address or contact address not updated on a timely manner.

- 28.3 Khách hàng có trách nhiệm theo dõi tình trạng hoạt động của tài khoản theo quy định về Tài khoản ngủ đông tại Điều 2.15 và Chấm dứt tài khoản tại Điều 22. Trong trường hợp điểm SkyPoint bị xóa do Tài khoản ngủ đông hoặc Chấm dứt tài khoản, Khách hàng có quyền khiếu nại trong vòng 30 ngày kể từ ngày điểm bị xóa. Sau thời hạn này, GalaxyJoy sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến việc khôi phục, hoàn trả hoặc bồi thường đối với số điểm đã bị xóa, trừ khi có quy định khác trong chính sách của GalaxyJoy tại từng thời điểm.

The Customer is responsible for monitoring the activity status of their account according to the Dormant Account provisions in Article 2.15 and Account Termination in Article 22. In the event that SkyPoint points are deleted due to Dormant Account status or Account Termination, the Customer has the right to file a complaint within 30 days from the deletion date. After this period, GalaxyJoy shall bear no liability for the restoration,

reimbursement, or compensation of deleted points, unless otherwise stipulated in GalaxyJoy's policies in effect at the time.

- 28.4 GalaxyJoy được miễn trừ trách nhiệm pháp lý đối với Hội viên trong các trường hợp thông tin Hội viên bị tiết lộ vì các lý do bất khả kháng.

GalaxyJoy is exempt from any liability to the Members in the cases where their information is disclosed due to force majeure reasons.

Điều 29. Điều khoản hiệu lực riêng/hiệu lực từng phần

Article 29. Severability of Provisions

Nếu bất kỳ nội dung nào của các Điều Khoản và Điều Kiện này bị bất kỳ cơ quan có thẩm quyền xem là vô hiệu hoặc không thể thực hiện toàn bộ hoặc một phần, thì tính hiệu lực của các nội dung khác trong Điều Khoản và Điều Kiện này sẽ không bị ảnh hưởng.

If any of the provisions under these Terms and Conditions is held by any competent authority to be invalid or unenforceable in part or in whole, the validity of other provisions under these Terms and Conditions shall not be affected.

Điều 30. Luật áp dụng

Article 30. Governing Law

Điều Khoản và Điều Kiện này và mọi vấn đề phát sinh trong quan hệ hợp đồng giữa GalaxyJoy và Hội viên SkyJoy sẽ được hiểu và điều chỉnh theo quy định của luật pháp Việt Nam. Mọi tranh chấp, khác biệt, khiếu nại phát sinh từ/hoặc liên quan đến nội dung của Điều Khoản và Điều Kiện này sẽ được giải quyết thông qua thương lượng trên tinh thần thiện chí trong vòng ba mươi (30) ngày. Nếu không thể giải quyết trong thời hạn này, tranh chấp, khiếu nại trên có thể được giải quyết tại cơ quan tòa án có thẩm quyền.

These Terms and Conditions and all issues arising in the contractual relationship between GalaxyJoy and SkyJoy Members will be construed in accordance with and governed by the laws of Vietnam. Any dispute, difference, claim arising out of or in relation to the provisions of these Terms and Conditions shall be resolved through good faith negotiation within thirty (30) days. If it cannot be resolved within such a period, the above dispute or claim shall be resolved by a competent court.

Điều 31. Thông báo thay đổi

Article 31. Notification of Change

Hội viên phải luôn đảm bảo rằng Hội viên cung cấp cho GalaxyJoy thông tin cá nhân và các thông tin này luôn được cập nhật đầy đủ, chính xác tới ngày cập nhật. Thông tin cần cập nhật bao gồm địa chỉ liên hệ, thư điện tử, địa chỉ thường trú, số điện thoại liên lạc và các thông tin cần thiết khác đảm bảo hồ sơ của Hội viên được cập nhật đầy đủ, chính xác. Trừ trường hợp được GalaxyJoy chấp thuận, Hội viên SkyJoy không được phép thay đổi số điện thoại liên lạc. Nếu vì bất kỳ lý do gì, thông tin do quý Hội viên cung cấp cho GalaxyJoy thay đổi trong quá trình quý khách đang là Hội viên SkyJoy, Hội viên cần nhanh chóng cập nhật tài khoản của mình phù hợp (đặc biệt là địa chỉ, thư điện tử, số điện thoại liên lạc). Nếu quý Hội viên không thực hiện như vậy, thông tin mà quý Hội viên yêu cầu liên quan đến việc đổi thưởng có thể được gửi đến sai người hoặc sai địa chỉ. Bất kỳ thông báo nào do GalaxyJoy đưa ra sẽ được coi là gửi cho quý Hội viên nếu được gửi cho quý Hội viên bằng thư điện tử hoặc gửi bằng đường bưu điện đến địa chỉ gửi thư cuối cùng được cập nhật của quý Hội viên hiển thị trong hồ sơ tài khoản SkyJoy.

The Members must always ensure that they provide GalaxyJoy with their personal particulars and information which is updated in full, accurate and current as at the date of updating. Such information includes the contact address, email address, permanent address, phone number and other required details in order to ensure that the Member's records with GalaxyJoy are kept up to date, complete and accurate. SkyJoy Members shall not be allowed to change their phone number unless otherwise agreed by GalaxyJoy. If for any reason there are any changes to any information provided by a Member to GalaxyJoy during his/her SkyJoy membership, the Member must promptly update his/her Account accordingly (especially with regards to his/her address, email address, phone number). Failure to do so may result in information requested by the Member regarding the redemption of rewards being sent to the wrong person or wrong address. Any notice given by GalaxyJoy shall be deemed to be given to the Member if it is sent by electronic or postal mail to the last known mailing/correspondence address of the Member as shown on the SkyJoy account profile.

Điều 32. Múi giờ

Article 32. Timezone

Mọi mốc thời gian và ngày tháng được xác định theo múi giờ GMT+7, trừ trường hợp Chương trình có quy định khác tại từng thời điểm.

All dates and times shall be interpreted based on GMT +7, unless otherwise specified by the Program.