

ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN CHUNG CỦA CHƯƠNG TRÌNH BẢO HIỂM DU LỊCH BAMBOOCARE

1. Một số định nghĩa liên quan

Lịch trình là xác nhận điện tử được tạo ra khi mua vé máy bay qua mạng và được ghi là "Lịch trình".

Chuyến đi là chuyến đi do Người Được Bảo hiểm thực hiện từ Việt Nam và được diễn ra trong thời hạn từ ngày Bắt đầu Bảo hiểm đến ngày Kết thúc Bảo hiểm.

Tình huống Không lường trước được là việc, do điều kiện thời tiết bất lợi, thiên tai, sự cố hoặc hỏng hóc của máy móc của máy bay, Người Được Bảo hiểm bị từ chối không cho lên máy bay do vượt quá số lượng đặt mua vé của Chuyến bay Theo Lịch trình, do Người Được Bảo hiểm bệnh hoặc thương tật.

2. Cơ sở tính phí bảo hiểm:

Chúng tôi tôn trọng việc cung cấp giá cả công bằng và minh bạch cho dịch vụ Bảo hiểm du lịch BambooCARE của chúng tôi. Chúng tôi muốn bạn hiểu rõ các yếu tố ảnh hưởng đến chính sách giá của chúng tôi để bạn có thể đưa ra quyết định thông thái về phạm vi bảo hiểm của mình.

- **Giá tốt hơn khi đặt sớm dịch vụ:** Chúng tôi khuyến nghị khách hàng nên lên kế hoạch và mua bảo hiểm du lịch một khoảng thời gian đủ dài trước chuyến đi. Điều này không chỉ mang lại sự yên tâm mà còn tiết kiệm chi phí đáng kể.
- **Tự nguyện thay đổi vào phút chót/gần ngày khởi hành hoặc thay đổi độ dài Chuyến đi:** Thực hiện thay đổi cho bảo hiểm du lịch hoặc thay đổi độ dài Chuyến đi gần ngày khởi hành đầu tiên ghi trong lịch trình chuyến đi có thể dẫn đến việc phải trả phí cao hơn.

Chúng tôi tin rằng việc hiểu rõ chính sách giá của sản phẩm này sẽ giúp Quý khách lập kế hoạch cho chuyến đi và mua bảo hiểm một cách hiệu quả hơn. Nó đảm bảo rằng quý khách nhận được giá trị tốt nhất cho bảo hiểm du lịch của mình, với phạm vi bảo hiểm được tùy chỉnh theo nhu cầu của bạn.

Chúng tôi hiểu rằng tình huống có thể thay đổi và chúng tôi sẽ ở đây để hỗ trợ bạn với nhu cầu bảo hiểm du lịch của bạn. Đội ngũ dịch vụ khách hàng của chúng tôi sẵn sàng trả lời mọi câu hỏi hoặc cung cấp sự làm rõ về chính sách giá của chúng tôi. Chúng tôi muốn đảm bảo rằng bạn có một hành trình không lo âu và cảm giác an tâm đi kèm với bảo hiểm du lịch toàn diện.

3. Cách tính độ dài chuyến đi

Chúng tôi luôn sẵn sàng để giúp Quý khách hiểu rõ hơn và tận dụng mọi lợi ích từ sản phẩm Bảo hiểm BambooCARE, vì vậy, chúng tôi xin được chia sẻ với Quý khách về cách tính độ dài chuyến đi bằng phép tính sau đây:

"Độ dài chuyến đi" = "Ngày hạ cánh chặng bay cuối" - "Ngày khởi hành đầu tiên ghi trong lịch trình" + 1

Độ dài tối đa của chuyến đi khứ hồi có thể được bảo hiểm là 182 ngày. Nếu độ dài chuyến đi của bạn hơn 182 ngày, Bảo hiểm BambooCARE sẽ không xuất hiện trong quá trình đặt chỗ.

4. Thời gian cân nhắc:

Quý khách hàng sẽ có thời gian cân nhắc cho việc tiếp tục mua bảo hiểm hay hủy bỏ.

Hợp đồng bảo hiểm và Giấy chứng nhận bảo hiểm được hủy bỏ và Bảo hiểm PVI sẽ hoàn trả phí bảo hiểm cho Người mua bảo hiểm nếu Người được bảo hiểm thông báo việc hủy bỏ cho Bảo hiểm PVI chậm nhất bảy (07) ngày trước Ngày khởi hành đầu tiên ghi trong lịch trình với điều kiện chưa phát sinh yêu cầu bồi thường.

Để yêu cầu hủy bảo hiểm, Quý khách hàng vui lòng liên hệ Bảo hiểm PVI qua số Hotline: (+84) 243 388 2088 để thực hiện việc hủy hợp đồng bảo hiểm. Thời gian hoàn phí bảo hiểm được thực hiện trong vòng 30 - 45 ngày làm việc theo quy định, điều kiện & điều khoản của Bamboo Airways và Bảo hiểm PVI.

Chúng tôi trân trọng sự quyết định của bạn trong việc lựa chọn Bảo hiểm BambooCARE. Chúng tôi cam kết mang đến dịch vụ tốt nhất và giúp bạn có một hành trình bay an tâm và thoải mái đi kèm với Bảo hiểm du lịch toàn diện.

5. Các trường hợp thay đổi và hướng dẫn

5.1 Khách hàng Yêu cầu Thay đổi

Đối với trường hợp Khách hàng chủ động yêu cầu Hãng hàng không thay đổi chuyến bay của mình, Quý khách hàng vui lòng liên hệ Bảo hiểm PVI theo số Hotline (+84) 243 388 2088 để được cập nhật các thay đổi và điều chỉnh mức phí bảo hiểm tương ứng

- ***Những thay đổi không ảnh hưởng tới phí bảo hiểm***

Những thay đổi không ảnh hưởng tới phí bảo hiểm là các điều chỉnh liên quan tới lỗi đánh máy, bổ sung, sửa đổi các thông tin khác của khách hàng: Họ & Tên, ngày tháng năm sinh hoặc đổi hành trình mới có độ dài chuyến đi bằng với chuyến bay ban đầu và không ảnh hưởng đến phí bảo hiểm.

- ***Những thay đổi hưởng tới phí bảo hiểm:***

Những thay đổi ảnh hưởng tới phí bảo hiểm dẫn đến phát sinh tăng/giảm phí bảo hiểm: là các điều chỉnh tách khách, thay đổi đặt chỗ sang ngày khác, thay đổi hành trình bay có độ dài chuyến đi thay đổi, thời điểm thông báo thay đổi hành trình bay gần ngày khởi hành dẫn đến thay đổi phí bảo hiểm.

5.2 Hãng hàng không thay đổi hành trình của Khách hàng:

- Trong trường hợp Hãng hàng không thay đổi chuyến bay của Quý khách, Quý khách cần liên hệ với Bảo hiểm PVI qua Hotline 02433882088 hoặc email bamboocare.support@pvi.com.vn và cung cấp bằng chứng về việc Hãng hàng không đã thay đổi chuyến bay.
- Bảo hiểm PVI sau khi nhận được thông tin từ Quý khách hàng có bảo hiểm và thay đổi lịch bay do Hãng hàng không (trong vòng 24 giờ trước thời gian khởi hành dự kiến) hợp đồng bảo hiểm của Quý khách sẽ được thay đổi áp dụng Quy tắc +/- 03 ngày như sau:
- **Quy tắc +/- 03 ngày:** mở rộng bảo hiểm lên đến tối đa 3 ngày (chỉ áp dụng đối với chuyến bay khứ hồi). Điều khoản mở rộng này bảo hiểm cho bất cứ Người được bảo hiểm nào có lịch trình chuyến đi thực tế không tương ứng với lịch trình chuyến đi ban đầu do Hãng Hàng không sắp xếp lại. Trong trường hợp đó, Bảo hiểm PVI sẽ giải quyết các khiếu nại hợp lệ.
- **Thay đổi áp dụng Quy tắc +/- 03 ngày** đối với những trường hợp sau:
 - Hãng hàng không hủy chuyến bay khứ hồi hoặc chậm chuyến nhiều hơn 03 giờ trước giờ khởi hành dự kiến hoặc
 - Hãng hàng không thay đổi chuyến bay khứ hồi của khách trong vòng 24 giờ trước thời gian khởi hành dự kiến.
- **Thay đổi áp dụng Quy tắc +/- 03 ngày** được thực hiện như sau:
 - **Sự thay đổi lịch trình nằm trong khoảng +/- 03 ngày (chỉ áp dụng với chuyến bay khứ hồi)** sẽ không yêu cầu Quý khách thực hiện bất kỳ thao tác nào. Phạm vi bảo hiểm sẽ được áp dụng cho chuyến bay với lịch trình mới tuân theo Quy tắc bảo hiểm của Bảo hiểm PVI.
 - **Sự thay đổi lịch trình vượt quá +/- 03 ngày (chỉ áp dụng với chuyến bay khứ hồi)**, Quý khách hàng vui lòng liên hệ Bảo hiểm PVI theo số Hotline (+84) 243 388 2088 để được cập nhật các thay đổi liên quan.
- Trường hợp các tình huống khác mà hãng hàng không thay đổi sẽ được áp dụng theo như trường hợp Khách hàng Yêu cầu Thay đổi

Các chỉ dẫn này nhằm đảm bảo rằng phạm vi bảo hiểm của Quý khách sẽ phản ánh chính xác thông tin và kế hoạch du lịch, đồng thời mang lại sự bảo vệ phù hợp cho Quý khách.

5.3 Lưu ý

Chúng tôi mong muốn chia sẻ với Quý khách những lưu ý quan trọng sau:

- Những thay đổi liên quan tới tài chính (Ảnh hưởng tới phí bảo hiểm) dẫn đến phát sinh tăng/giảm phí bảo hiểm. Quý khách cần thanh toán phí bảo hiểm phát sinh trong trường hợp tăng phí bảo hiểm. Tuy nhiên, phí bảo hiểm sẽ không được hoàn trả trong trường hợp giảm phí bảo hiểm.
- Chúng tôi mong muốn Quý khách hàng hiểu rõ về chính sách giá của sản phẩm để có thể lên kế hoạch trước cho chuyến đi của mình và đặt mua sản phẩm bảo hiểm phù hợp.

6. Hướng dẫn Quy trình bồi thường

Các giai đoạn giải quyết	Tiến trình và mục tiêu
a. Nộp hồ sơ & xác nhận	Hồ sơ bồi thường và hồ sơ bổ sung khi được nộp thông qua email sẽ được xác nhận ngay lập tức. Hồ sơ bồi thường và hồ sơ bổ sung khi được nộp thông qua phát chuyển nhanh sẽ được sao chụp vào hệ thống quản lý hồ sơ bồi thường và sẽ được xác nhận trong vòng 5 ngày làm việc.
b. Xử lý hồ sơ bồi thường	Trong vòng 5 ngày làm việc, phòng bồi thường sẽ xem xét hồ sơ bồi thường và sẽ có trả lời về phạm vi bảo hiểm hoặc yêu cầu bổ sung thêm hồ sơ nếu hồ sơ nộp ban đầu chưa hoàn chỉnh.
c. Quá trình xử lý, theo dõi tiếp theo	Phòng bồi thường sẽ gửi thư nhắc nếu trong vòng 2 tuần không nhận được phản hồi từ khách hàng. Sau 2 tuần kể tiếp, phòng bồi thường sẽ gửi một thư nhắc khác và thông báo trong vòng 2 tuần kể tiếp nếu khách hàng không phản hồi thì PVI sẽ hiểu rằng khách hàng đã rút lại yêu cầu bồi thường. Và trong 2 tuần kể tiếp nếu không nhận được phản hồi từ khách hàng, PVI sẽ gửi email / thư thông báo đóng hồ sơ bồi thường.
d. Bồi thường	Tiền bồi thường sẽ được chuyển trong vòng 05 ngày làm việc sau khi nhận được xác nhận và theo các hình thức như sau: - Chuyển tiền qua tài khoản ngân hàng của người được bảo hiểm, hoặc: - Bồi thường bằng tiền mặt: Hình thức bồi thường tiền mặt chỉ được áp dụng khi số tiền bồi thường nhỏ hơn 20 triệu VND.
e. Giải quyết khi có tranh chấp	Trong trường hợp người được bảo hiểm không đồng ý với quyết định từ chối bồi thường hoặc số tiền được bồi thường, PVI sẽ tiến hành xem xét nội bộ trước và có trả lời cho người được bảo hiểm. Trường hợp người được bảo hiểm vẫn không đồng ý với kết quả đã được xem xét lại, người được bảo hiểm có thể tiến hành thủ tục cần thiết tại Tòa.

Quý khách hàng vui lòng gửi hồ sơ bồi thường theo địa chỉ liên hệ dưới đây:

Văn phòng chăm sóc khách hàng Bảo hiểm PVI Phía Bắc

Địa chỉ: Tầng 19, Tòa nhà PVI Tower, số 1 Phạm Văn Bạch, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội

Hotline: (+84) 24 3388 2088

Email: bamboocare.support@pvi.com.vn

Chúng tôi biết ơn bạn đã tin tưởng và chọn lựa dịch vụ của Bamboo Airways. Chúng tôi luôn hy vọng bạn sẽ có một chuyến bay an lành và đáng nhớ.