

HƯỚNG DẪN TRƯỚC KHI BAY CÙNG HÀNG KHÔNG HẢI ÂU (“HAA”)

A. NHỮNG ĐIỀU CẦN LƯU Ý

- Chuẩn bị đầy đủ giấy tờ tùy thân như Hộ chiếu / Chứng Minh Thư nhân dân
- Có mặt trước ít nhất 30 phút trước giờ máy bay khởi hành
- Hành lý cho phép: 7kgs/ hành khách (không áp dụng đối với trẻ sơ sinh).
Hành lý nếu vượt quá quy định sẽ phải chịu phí hành lý quá cước. Xem thêm tại MỤC C. HÀNH LÝ.

Địa điểm Check-in:

- Sân bay Nội Bài: Quầy 109, Sảnh Nội Địa E, Nhà ga số 1, Sân bay Quốc Tế Nội Bài
- Hạ Long: T7, Khu đô thị cảng tàu Tuần Châu, Thành Phố Hạ Long, Tỉnh Quảng Ninh, Việt Nam

Hotline trong các trường hợp cần thiết:

- Sân bay Nội Bài: +84 (0) 919 136 089
- Hạ Long: +84 (0) 919 866 089
- Hotline Hà Nội: +84 (0) 962 960 689

B. THÔNG TIN HÀNH KHÁCH

Để hoàn tất thủ tục đặt vé, HAA yêu cầu mỗi hành khách cung cấp các thông tin sau:

- Họ và tên đầy đủ trên hộ chiếu/CMND
- Quốc tịch
- Ngày sinh
- Số Hộ chiếu/ CMND và ngày hết hạn (nếu có)
- Cân nặng hành khách
- Cân nặng hành lý
- Thông tin điểm đón/ trả khách (thời gian, địa điểm) (nếu có)
- Điểm trả khách (Khách sạn/ Du thuyền) (nếu có)
- Số điện thoại cá nhân của hành khách (liên lạc trong trường hợp cần thiết)
- Số điện thoại của HDV hoặc nhân viên đặt vé (liên lạc trong trường hợp cần thiết (nếu có)
- Thông tin nối chuyến bay (nếu có)
- Các yêu cầu riêng hoặc thông tin cần thiết (nếu có)

C. HÀNH LÝ

1. Hành lý cho phép

Số lượng hành lý cho phép cho từng hành khách là 7kg. Số lượng trên bao gồm cả hành lý xách tay và ký gửi.
Các loại hành lý không vượt quá kích cỡ tiêu chuẩn sau: H 56cm x W 36cm x D 23cm.

2. Hành lý quá cước

Hành lý quá cước sẽ được giữ lại tại sân bay. Phí quá cước phải trả là 100,000/kg. Mỗi kiện hành lý không được vượt quá 25kg. Riêng với hành khách bay thuê chuyến sẽ được miễn phí hành lý quá cước.

Hanoi Head Office

A: 9th floor, 70-72 Ba Triệu, Hoàn Kiếm District, Hanoi, Vietnam
T: +84 4 3943 9966
F: +84 4 3943 2299

Halong Office

A: No T7 Tuan Chau Commercial Urban Area, Tuan Chau Ward, Ha Long City, Quang Ninh Province, Viet Nam

Hotline: +84 962 960 689

E: svn@haiquaviation.com

W: www.seaplanes.vn

A member of



Nếu hành khách đi du lịch với nhiều hành lý hơn số lượng cho phép, xin vui lòng liên hệ với bộ phận Đặt chỗ của Hải Âu theo email rsvn.online@haiauaviation.com hoặc +84 (0) 962 960 689.

Nếu hành khách có yêu cầu mang hành lý theo cùng trên chuyến bay, xin vui lòng đặt thêm ghế trên máy bay. Ghế này cho phép mang 80kg/ hành khách.

3. Phí dịch vụ gửi hành lý tại Sân bay

Hành lý của hành khách có thể được Hải Âu liên hệ ký gửi tại sân bay. Thông tin chi phí ký gửi như trong bảng sau:

| Thời gian ký gửi | Phí |
|-------------------|-----------------------|
| 1-3 giờ | VND 50,000/kiện |
| 3-12 giờ | VND 60,000/kiện |
| 12-24 giờ | VND 70,000/kiện |
| 24 giờ – 7 ngày | VND 90,000/kiện/ngày |
| 7 ngày – 30 ngày | VND 100,000/kiện/ngày |
| Nhiều hơn 30 ngày | VND 110,000/kiện/ngày |

Địa điểm: Tầng 2, Nhà Ga số 2, Sân Bay Quốc Tế Nội Bài

Giờ làm việc: 6:30 – 23:00

D. SỨC CHỨA MÁY BAY

Trên chuyến bay Hà Nội – Vịnh Hạ Long và Vịnh Hạ Long – Hà Nội, sức chứa mỗi máy bay là 9 hành khách bao gồm cả hành lý.

Trong từng trường hợp, nếu cân nặng của hành khách cùng hành lý nằm trong khả năng tải trọng của máy bay, khi đó mỗi chuyến có thể chở tối đa 12 hành khách.

Với chuyến bay ngắm cảnh tại Vịnh Hạ Long, mỗi máy bay có thể chở tối đa 12 hành khách.

E. HOÃN / HỦY CHUYẾN BAY

Sau đây là những nguyên nhân phổ biến khi các chuyến bay bị hoãn hoặc hủy và các cách giải quyết Hải Âu đưa ra khi những trường hợp này xảy ra:

Đối với Công ty Hàng Không Hải Âu, hơn ai hết, chúng tôi luôn coi các chuyến bay như những ưu tiên hàng đầu nhưng trong một vài trường hợp, các chuyến bay của chúng tôi sẽ bắt buộc phải hoãn lại do nguyên tắc an toàn. Khi điều kiện thời tiết không thuận lợi như gió lớn và tầm nhìn bị hạn chế có thể ảnh hưởng đến chuyến bay. Hoặc do một vài trường hợp đặc biệt như các vấn đề về không lưu, bảo dưỡng máy bay, các vấn đề về kỹ thuật,...có thể khiến các chuyến bay bị trì hoãn hoặc hủy vì lý do an toàn. ***Chúng tôi sẽ luôn cố gắng hết sức có thể để hỗ trợ các hành khách trong mỗi chuyến bay nhưng sẽ không chịu trách nhiệm các vấn đề và ảnh hưởng cá nhân trong các chuyến bay này.***

Sau đây là những nguyên nhân chủ yếu gây ra trì hoãn hoặc hủy chuyến bay do các điều kiện thời tiết không mong muốn.

Việt Nam, đặc biệt phía Bắc là nơi có phong cảnh tuyệt vời cùng thời tiết thuận lợi. Tuy vậy, hàng năm theo từng mùa nhất định vẫn sẽ có số lượng mưa ẩm, gió bão và sương mù nhất định.

Tuy vậy, để hành khách an toàn và thoải mái là tiêu chí hàng đầu của Hải Âu. Các phi công của chúng tôi bay bằng tầm nhìn thực tế, đồng nghĩa với việc họ phải quan sát thực tế được đường bay trên mỗi hành trình.

Hanoi Head Office

A: 9th floor, 70-72 Ba Trieu, Hoan Kiem District, Hanoi, Vietnam
T: +84 4 3943 9966
F: +84 4 3943 2299

Halong Office

A: No T7 Tuan Chau Commercial Urban Area, Tuan Chau Ward, Ha Long City, Quang Ninh Province, Viet Nam

Hotline: +84 962 960 689

E: rsvn@haiquaviation.com

W: www.seaplanes.vn

A member of



Do đó, các phi công cùng đội kỹ thuật viên chuyên nghiệp của Hải Âu sẽ đánh giá được thời tiết phù hợp cho mỗi chuyến bay. Khi điều kiện thời tiết không cho phép, HAA cùng toàn bộ các nhân viên bắt buộc phải hoãn lại hoặc hủy chuyến bay khi đó. Tuy nhiên, nếu không thể đưa hành khách đến được điểm đến mong muốn của họ đúng giờ do điều kiện thời tiết, khi đó HAA sẽ có các phương tiện thay thế để có thể đưa hành khách đến được điểm đến an toàn và thuận lợi nhất có thể.

Sau đây là điều kiện thời tiết phổ biến tại phía Bắc Việt Nam theo tháng và ước tính khả năng bay theo từng tháng

| Tháng | Hiện tượng thời tiết phổ biến | Ước tính khả năng hủy chuyến bay |
|-------|---------------------------------|----------------------------------|
| 1 | Sương mù | 15% |
| 2 | Sương mù | 15% |
| 3 | Sương mù | 15% |
| 4 | Tốt | 10% |
| 5 | Rất Tốt | <5% |
| 6 | Rất Tốt | <5% |
| 7 | Rất Tốt | <5% |
| 8 | Tốt. Có khả năng mưa trong ngày | 10% |
| 9 | Tốt. Có khả năng mưa trong ngày | 5% |
| 10 | Tốt. Có khả năng mưa trong ngày | 10% |
| 11 | Tốt | 10% |
| 15 | Sương mù | 15% |

Chúng tôi luôn nhận được các câu hỏi từ hành khách “ Thời tiết tại điểm xuất phát của chúng tôi rất tốt. Tại sao chuyến bay lại bị hủy bỏ?”

HAA xin trả lời các quý hành khách như sau: Do điều kiện địa hình điển hình, thời tiết tại phía Bắc Việt Nam có thể có sự khác biệt ngay cả trong những khoảng cách rất ngắn. Địa điểm thời tiết không thuận lợi này có thể nằm trong đường bay của chuyến bay. Sự thay đổi của thời tiết có thể diễn ra rất, rất nhanh. Các hành khách có thể chỉ nhìn thấy được thời tiết theo cảm quan và dự đoán. Tuy nhiên, trong chặng bay của HAA từ 220 km/giờ đến khoảng 330 km/giờ theo từng tour du lịch và tại một vài địa điểm trên đường bay, thời tiết có thể sẽ không được như mong muốn. Chúng tôi thường xuyên gặp phải trường hợp thời tiết bất lợi tại điểm xuất nhưng cách đó không xa, thời tiết lý tưởng và tầm nhìn trở lại quang đãng.

Chúng tôi sẽ báo trước với hành khách về thông tin hủy chuyến bay ít nhất 2 giờ trước thời gian khởi hành dự kiến.

Điều này để cho phép mỗi hành khách sắp xếp được phương tiện thuận lợi để có thể đến được điểm đến. Trong một vài trường hợp thời tiết đột ngột hoặc các tình huống không mong muốn xảy đến, các chuyến bay có thể **hủy bỏ** trong khoảng 2 giờ trước thời gian dự kiến.

Các hành khách của Hải Âu sẽ được liên lạc qua email, số điện thoại hoặc tin nhắn về các thông tin cập nhật thời tiết cho chuyến bay, vì vậy các thông tin liên lạc này của mỗi hành khách cần tuyệt đối chính xác. Ngoài ra, các hành khách đều có thể liên hệ trực tiếp với HAA qua hotline +84 (0) 962 960 689 hoặc +84 (0) 919 136 089) để nhận được các hướng dẫn cần thiết.

Hanoi Head Office

A: 9th floor, 70-72 Ba Triệu, Hoàn Kiếm District, Hanoi, Vietnam
T: +84 4 3943 9966
F: +84 4 3943 2299

Halong Office

A: No T7 Tuan Chau Commercial Urban Area, Tuan Chau Ward, Ha Long City, Quang Ninh Province, Viet Nam

Hotline: +84 962 960 689

E: svn@haiquaviation.com

W: www.seaplanes.vn

A member of



Hướng dẫn giải quyết khi chuyến bay bị hoãn / hủy đối với hành khách

| Hướng dẫn giải quyết khi chuyến bay bị hoãn / hủy | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|----------------|-----------------|------------------------------|---------------|------------------------------|--------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------------------|---------|---------|---------|--------------|-----------------------------------|---------|---------|---------|--|
| Có hai lựa chọn HAA đưa ra cho mỗi hành khách | (1) Thay đổi lịch trình bay: Các hành khách có thể chuyển sang chuyến bay khác mà không phải chịu bất kỳ phụ phí nào (trong vòng 3 tháng). Hành khách không được hoàn lại phí. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | (2) Hoàn lại phí cho hành khách: Phụ thuộc vào điều khoản hoàn lại của mỗi công ty lữ hành đặt chuyến bay mà hành khách sẽ được hưởng chính sách hoàn lại. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Phương tiện thay thế cho hành khách khi chuyến bay bị hủy: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Di chuyển từ Sân Bay Nội Bài trở lại Hà Nội (miễn phí) | Nếu các hành khách đã đến Sân bay Nội Bài, các hành khách sẽ được nhận một lần chuyển chờ miễn phí để trở lại Nội thành Hà Nội. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Di chuyển đến điểm đến bằng xe buýt ghép (có tính phí) | Tùy theo yêu cầu của mỗi khách, HAA sẽ sắp xếp xe buýt đưa đón của công ty cho khách từ Hà Nội đến Vịnh Hạ Long hoặc ngược lại. Thời gian dự kiến trong khoảng từ 3 – 3,5 giờ. Mỗi hành khách phải chịu trách nhiệm chi trả cho dịch vụ này. Mỗi xe tối đa chở được 16 khách. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Hành trình</th> <th>Giá/khách/chiều</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hà Nội – Tuần Châu/ Bãi Cháy</td> <td>675,000</td> </tr> <tr> <td>Tuần Châu – Bãi Cháy/Hòn Gai</td> <td>337,500</td> </tr> </tbody> </table> | Hành trình | Giá/khách/chiều | Hà Nội – Tuần Châu/ Bãi Cháy | 675,000 | Tuần Châu – Bãi Cháy/Hòn Gai | 337,500 | | | | | | | | | | | | | | |
| Hành trình | Giá/khách/chiều | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hà Nội – Tuần Châu/ Bãi Cháy | 675,000 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tuần Châu – Bãi Cháy/Hòn Gai | 337,500 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Di chuyển đến điểm đích bằng xe riêng (có tính phí) | Tùy theo yêu cầu của mỗi khách, HAA sẽ sắp xếp xe buýt đưa đón của công ty cho khách từ Hà Nội đến Vịnh Hạ Long hoặc chiều ngược lại. Thời gian dự kiến trong khoảng từ 3 – 3,5 giờ. Mỗi hành khách phải chịu trách nhiệm chi trả cho dịch vụ này. Chi phí được tính như sau: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Hành trình</th> <th>Xe riêng 4 chỗ</th> <th>Xe riêng 7 chỗ</th> <th>Xe Van 16 chỗ</th> <th>Xe Limousine 7 chỗ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hà Nội/Nội Bài – Tuần Châu/ Bãi Cháy</td> <td>1,575,000</td> <td>1,800,000</td> <td>2,250,000</td> <td>3,000,000</td> </tr> <tr> <td>Tuần Châu – Bãi Cháy/Hòn Gai</td> <td>550,000</td> <td>660,000</td> <td>795,000</td> <td>Theo yêu cầu</td> </tr> <tr> <td>Phụ phí khi đi hai chiều – 1 ngày</td> <td>450,000</td> <td>675,000</td> <td>787,500</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | Hành trình | Xe riêng 4 chỗ | Xe riêng 7 chỗ | Xe Van 16 chỗ | Xe Limousine 7 chỗ | Hà Nội/Nội Bài – Tuần Châu/ Bãi Cháy | 1,575,000 | 1,800,000 | 2,250,000 | 3,000,000 | Tuần Châu – Bãi Cháy/Hòn Gai | 550,000 | 660,000 | 795,000 | Theo yêu cầu | Phụ phí khi đi hai chiều – 1 ngày | 450,000 | 675,000 | 787,500 | |
| Hành trình | Xe riêng 4 chỗ | Xe riêng 7 chỗ | Xe Van 16 chỗ | Xe Limousine 7 chỗ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hà Nội/Nội Bài – Tuần Châu/ Bãi Cháy | 1,575,000 | 1,800,000 | 2,250,000 | 3,000,000 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tuần Châu – Bãi Cháy/Hòn Gai | 550,000 | 660,000 | 795,000 | Theo yêu cầu | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Phụ phí khi đi hai chiều – 1 ngày | 450,000 | 675,000 | 787,500 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Xe điện (miễn phí) | Trên Đảo Tuần Châu có sẵn dịch vụ xe điện miễn phí cho hành khách tham quan. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Hanoi Head Office

A: 9th floor, 70-72 Ba Triệu, Hoàn Kiếm District, Hanoi, Vietnam
T: +84 4 3943 9966
F: +84 4 3943 2299

Halong Office

A: No T7 Tuan Chau Commercial Urban Area, Tuan Chau Ward, Ha Long City, Quang Ninh Province, Viet Nam

Hotline: +84 962 960 689

E: svn@haiquaviation.com

W: www.seaplanes.vn

A member of



Tàu thủy cao tốc
(có tính phí)

Trên Đảo Tuần Châu, dịch vụ tàu thủy cao tốc có thể giúp hành khách của HAA bắt kịp du thuyền trong trường hợp bị chậm trễ, tàu đã rời bến.

Mỗi hành khách phải chịu trách nhiệm chi trả cho dịch vụ này. Chi phí như sau:

| Sức chứa của tàu | 2 - 4 người | 4 - 8 người | 8 - 10 người | >10 người |
|------------------|-------------|-------------|--------------|--------------|
| Chi phí/chiều | 3,500,000 | 3,500,000 | 4,500,000 | Theo yêu cầu |

Hanoi Head Office

A: 9th floor, 70-72 Ba Trieu, Hoan Kiem District, Hanoi, Vietnam
T: +84 4 3943 9966
F: +84 4 3943 2299

Halong Office

A: No T7 Tuan Chau Commercial Urban Area, Tuan Chau Ward, Ha Long City, Quang Ninh Province, Viet Nam

Hotline: +84 962 960 689

E: rsvn@haiquaviation.com

W: www.seaplanes.vn

A member of

