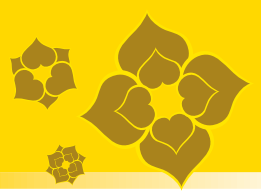


ประกาศสิทธิ และข้อคุ้มครอง แก่ผู้โดยสารสายการบิน วัน ทู โก

(One Two Go Airlines's Customer Bill of Rights)



สายการบิน วัน ทู โก สายการบินจริงใจของคนไทยมุ่งมั่นที่จะให้บริการของสายการบินราคาประหยัด ยืนอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ ตรงต่อใจ ตอบสนองให้แก่ผู้ใช้บริการทุกระดับ โดยไม่เอาเปรียบผู้ใช้บริการที่ยังไม่คุ้นเคยต่อกฎเกณฑ์ และไม่ได้รับแจ้งถึงสิทธิขั้นพื้นฐานจากสายการบินต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างครบถ้วน ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติที่ถือเป็นการรื้อถอนสิทธิที่ควรได้รับอย่างเท่าเทียมกัน สายการบินวัน ทู โก ตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการทุกท่านที่มีอุปการะคุณทำให้เราดำรงธุรกิจได้อย่างแข็งแกร่ง เราเชื่อว่าความซื่อตรงในการให้บริการมีคุณค่าเหนือสิ่งอื่นใดเหนือกว่าการใช้ช่องโหว่ของกฎหมายรื้อถอนสิทธิของท่าน จึงจำเป็นต้องแจ้งให้ท่านต้องประกาศให้ท่านทราบถึงสิทธิที่ท่านพึงได้รับ ประกาศสิทธิและข้อคุ้มครองนี้จะทำให้ผู้เดินทางได้รับความคุ้มครองตามสิทธิที่พึงได้รับจากสายการบินวัน ทู โก สายการบินจริงใจของคนไทย และสายการบินทุกสายที่ควรจะต้องรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการอย่างซื่อตรง

✦ การให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสาร

วัน ทู โก จะต้องแจ้งข้อมูลการบินให้แก่ผู้โดยสารเป็นการล่วงหน้าในกรณีต่อไปนี้

- หากเที่ยวบินที่ท่านได้สำรองไว้เกิดความล่าช้าพร้อมเหตุผล
- หากเที่ยวบินที่ท่านได้สำรองไว้จำเป็นต้องยกเลิกพร้อมเหตุผล
- หากเที่ยวบินที่ท่านได้ทำการสำรองจำเป็นต้องเปลี่ยนเส้นทางการบินพร้อมเหตุผล
- กรณีเปลี่ยนแปลงตารางบินในระหว่างฤดูกาลบินโดยเหตุทางการค้า

✦ สิทธิในการเรียกเงินค่าตัวโดยสารคืน

ตัวโดยสารของวัน ทู โก มีอายุ 30 วัน นับจากวันที่ทำการสำรองเที่ยวบินครั้งแรก และสามารถขอเปลี่ยนเที่ยวบินหรือวันเดินทางได้ไม่จำกัดครั้ง โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมใดๆทั้งสิ้น ยกเว้นในการสำรองและออกตั๋วเป็นตั๋วโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-ticket) ที่จะต้องเสียค่าธรรมเนียมขอเปลี่ยนเที่ยวบิน และวันเดินทางเป็นเงิน 500 บาท ในการขอเปลี่ยนแปลงในแต่ละครั้ง หรือ ตัวโดยสารราคาพิเศษที่จะระบุเงื่อนไขในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมดังกล่าวอย่างชัดเจน วัน ทู โก ไม่มีนโยบายที่จะยึดเงินค่าโดยสารจากผู้โดยสารแต่อย่างใดทั้งสิ้น นอกเสียจากว่าตัวโดยสารดังกล่าวหมดอายุคือเกิน 30 วัน นับจากวันที่ได้ทำการสำรองครั้งแรก เนื่องจากการเรียกเก็บค่าตัวโดยสารเมื่อท่านได้ชำระไว้แล้วนั้นมีการเรียกเก็บค่าภาษีสนามบินไว้ด้วย ซึ่งเงินส่วนนั้นเป็นการเรียกเก็บจากสนามบินต่อเมื่อท่านได้เดินทางแล้ว ฉะนั้นในกรณีที่ตัวโดยสารหมดอายุ ท่านมีสิทธิที่จะขอคืนเงินค่าภาษีสนามบินที่ได้ชำระแล้ว (ภายในระยะเวลา 14 วัน) หากเป็นตั๋วโดยสารระหว่างประเทศที่ออกเดินทางจากกรุงเทพฯ ท่านจะสามารถขอเงินคืนในส่วนค่าภาษีสนามบิน เป็นเงิน 700 บาท (หรือตามที่กำหนดโดยสนามบินนั้นๆ) ส่วนค่าสนามบินในต่างประเทศก็จะได้คืนในอัตราเดียวที่เรียกเก็บเมื่อท่านออกตั๋ว โดยวัน ทู โก จะหักค่าธรรมเนียมในการคืนเงินดังกล่าวในอัตรา 100 บาทต่อใบต่อตัวโดยสารขาเดียว (โปรดตรวจสอบอัตราค่าภาษีสนามบิน ณ สนามบินต่างๆ ได้ที่ www.fly12go.com)

✦ สิทธิในการขอบริการแก่ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ

วัน ทู โก มีหน้าที่ ที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสารไม่ว่าในกรณีใดๆ อย่างเท่าเทียมกัน โดยเด็กที่อายุต่ำกว่า 12 ปี ที่เดินทางโดยลำพัง และผู้โดยสารพิเศษ หรือสุนัขนำทางที่เดินทางติดตามผู้โดยสารพิเศษจะได้รับการบริการจากสายการบินเป็นพิเศษ สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ เช่น การขอใช้รถเข็นของผู้พิการ หรือไม่สะดวกในการช่วยเหลือตัวเอง โดยไม่คิดค่าธรรมเนียมใดๆทั้งสิ้น ยกเว้นในกรณีที่ต้องใช้เครื่องช่วยพิเศษ เช่น รถยนต์ที่ต้องใช้บริการจากผู้ให้บริการที่สาม ซึ่งผู้ขอใช้บริการต้องชำระค่าบริการให้แก่ผู้ให้บริการที่สามโดยวัน ทู โก จะไม่คิดค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมแต่อย่างใด

✦ สิทธิที่พึงได้รับในกรณีที่มีการยกเลิกเที่ยวบิน (Cancellations)

หากมีการยกเลิกเที่ยวบินใดๆ วัน ทู โก จะต้องให้สิทธิในการเลือกแก่ท่านในการขอคืนค่าโดยสารตามมูลค่าที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้ในการเดินทางสำหรับเที่ยวบินนั้นๆ ในทันทีหรืออย่างช้าไม่เกิน 72 ชั่วโมง ในกรณีชำระด้วยเงินสด (กรณี e-ticket ไม่เกิน 60 วัน) หลังจากที่เที่ยวบินนั้นๆ ได้มีการยกเลิก หรือท่านสามารถใช้ตัวโดยสารเดิมในการเดินทางในเที่ยวบินอื่นๆ ของวัน ทู โก โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมใดๆทั้งสิ้น และได้รับการดูแลจากสายการบินในการจัดหาอาหารและเครื่องดื่ม ที่พัก การขนส่งระหว่างสนามบินและที่พักโรงแรมการติดต่อสื่อสารตามสมควรแก่กรณี โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ

✦ ข้อคุ้มครองที่ท่านควรได้รับในกรณีที่เที่ยวบินเกิดการล่าช้า (Departure Delays)

ในกรณีที่เที่ยวบินเกิดการล่าช้ากว่ากำหนด (Departure Delays) วัน ทู โก จะปฏิบัติตามกฎระเบียบตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง มาตรการคุ้มครอง สิทธิผู้โดยสารที่เดินทางภายในประเทศ ลงวันที่ 24 ธันวาคม 2546 ซึ่งมีกรคุ้มครองหลักดังนี้

1. ในกรณีที่เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดเกินกว่า 3 ชั่วโมง ท่านมีสิทธิที่จะเลือกเดินทางไปกับเที่ยวบินถัดไปของ วัน ทู โก หรือเลือกเดินทางกับเที่ยวบินของสายการบินอื่นที่มีเส้นทางบินหรือจุดหมายปลายทางเดียวกัน โดยวัน ทู โก จะเป็นผู้รับผิดชอบจัดหาให้
2. ในกรณีที่เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดเกินกว่า 3 ชั่วโมง และกรณีที่ไม่มียเที่ยวบินอื่น ท่านมีสิทธิที่จะเลือกเดินทางไปยังสนามบินปลายทางที่ใกล้ที่สุด โดยวัน ทู โก เป็นผู้รับผิดชอบจัดหาให้
3. ในกรณีที่เที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนดเกินกว่า 3 ชั่วโมง ท่านมีสิทธิที่จะขอยกเลิกการเดินทาง และขอคืนค่าตัวโดยสารที่ได้ชำระแล้วเต็มจำนวนโดยเร็ว หรือไม่เกิน 72 ชั่วโมง ในกรณีชำระด้วยเงินสด (กรณี e-ticket ไม่เกิน 60 วัน) โดยอ้างถึงวันเดินทางที่ปรากฏบนบัตรโดยสารเป็นสำคัญ หลังจากที่ท่านเลือกคืนค่าโดยสาร
4. หลังจากที่ท่านได้รับบัตรผ่านขึ้นเครื่องบิน (Boarding Pass) แล้ว แต่เกิดการล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนดตามตารางการบิน (Departure Delays) หากเกินกว่า 2 ชั่วโมง ไม่ว่าสาเหตุใดๆ ก็ตาม วัน ทู โก จะจัดหาอาหาร การติดต่อสื่อสาร และหรือที่พักให้แก่ท่าน ในกรณีล่าช้ามากกว่า 1 วัน โดยไม่ชักช้า และตามสมควรแก่กรณี
5. วัน ทู โก รับผิดชอบต่อให้บริการเพื่อที่ท่านเดินทางอย่างสะดวกสบายในเส้นทางการบินที่วัน ทู โก ให้บริการ และไม่สามารถจะรับผิดชอบต่อการเดินทางที่เส้นทางอื่น ๆ นอกเหนือจากเส้นทางที่วัน ทู โก ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ท่านจะทำการบินต่อเนื่องกับสายการบินอื่นๆ (Connecting Flight) ณ ที่หมายปลายทาง หากเกิดการล่าช้าในเที่ยวบิน โปรดวางแผนการเดินทางที่ให้เวลาพอเพียงในการเดินทางต่อเนื่อง ณ ที่หมายปลายทางเพื่อประโยชน์ของท่าน

ท่านสามารถขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประกาศที่อ้างอิงนี้ได้ทาง www.aviation.go.th

ประกาศสิทธิและข้อคุ้มครองนี้ เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการบินของวัน ทู โก ขอสงวนสิทธิในการเปลี่ยนแปลงซึ่งจะต้องให้เป็นธรรมต่อทั้งผู้โดยสารและสายการบินวัน ทู โก โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า โปรดอ่านข้อกำหนดและเงื่อนไขการบินของวัน ทู โก ได้ทาง www.fly12go.com