

Hướng dẫn Du lịch Hàng không dành cho Hành khách Úc

Hướng dẫn của bạn về việc đi máy bay tại Úc. Đặt vé đúng cách, chuẩn bị kỹ trước khi bay và tìm trợ giúp khi gặp sự cố.

Giới thiệu

Hướng dẫn này cung cấp thông tin thiết thực về việc đi lại bằng đường hàng không ở Úc để giúp bạn có trải nghiệm tích cực. Hướng dẫn này nêu rõ những gì bạn, với tư cách là hành khách, cần biết về quyền lợi và trách nhiệm của mình khi đi máy bay, và chia hành trình của bạn thành các giai đoạn:

- Lập kế hoạch thông minh – hoạch định chuyến đi của bạn
- Đặt vé thông minh – đặt vé cho chuyến đi của bạn
- Trước và tại sân bay
- Trên chuyến bay và khi đến sân bay tại điểm đến.

Hướng dẫn cũng bao gồm thông tin về:

- hành lý bị chậm trễ, thất lạc và hư hỏng
- khiếu nại
- đi du lịch dành cho người khuyết tật
- các liên hệ hữu ích và nguồn tài liệu tiện dụng.

Hướng dẫn này không phải là:

- văn bản thay thế cho các điều khoản và điều kiện của hãng hàng không
- chính sách của sân bay
- tài liệu bảo hiểm hoặc tư vấn pháp lý.

Luôn tham khảo hãng hàng không, sân bay và/hoặc cơ quan có thẩm quyền để hiểu đầy đủ các yêu cầu khi bạn đi du lịch.

Úc đang biên soạn Khuôn khổ mới gọi là Khuôn khổ Bảo vệ Người tiêu dùng Hàng không, nhằm bảo vệ tốt hơn quyền lợi của người tiêu dùng sử dụng hàng không và sân bay.

Khuôn khổ này sẽ bao gồm **Điều lệ Bảo vệ Người tiêu dùng Hàng không**, quy định các tiêu chuẩn tối thiểu mà người tiêu dùng hàng không có thể mong đợi từ các hãng hàng không và sân bay. Khuôn khổ này cũng sẽ bao gồm một **Cơ chế Thanh tra Bảo vệ Người tiêu dùng Hàng không**, giúp người tiêu dùng tiếp cận cơ quan giải quyết tranh chấp khách quan để xử lý các khiếu nại về các hãng hàng không và sân bay. **Cơ quan Bảo vệ Người tiêu dùng Hàng không** sẽ thực thi Điều lệ này.

Xin truy cập vào www.infrastructure.gov.au để biết thông tin cập nhật.

PHẦN 01

Lập kế hoạch thông minh

Việc chuẩn bị kỹ cần bắt đầu từ sớm trước khi bạn đến sân bay. Tìm hiểu kỹ, đặt vé thông minh, có đầy đủ giấy tờ cần thiết và được bảo hiểm đầy đủ có thể tiết kiệm đáng kể thời gian, tiền bạc và giảm căng thẳng.

Bạn nên dành thời gian tìm hiểu và so sánh lịch trình, giá vé và lựa chọn hãng hàng không tốt nhất. Các công cụ tìm kiếm du lịch có thể thật hữu ích để so sánh và tham khảo các lựa chọn hiện có cho điểm đến của bạn. Xem các đánh giá trực tuyến về các hãng hàng không. Kiểm tra hiệu suất đúng giờ của các hãng hàng không tại [trang mạng của Cục Cơ sở Hạ tầng, Giao thông và Kinh tế Khu vực \(Bureau of Infrastructure, Transport and Regional Economics - BITRE\)](#).

Đặt vé sớm cho chuyến đi để tăng cơ hội có được nhiều lựa chọn cho chuyến bay và giá cả tốt hơn. Thời điểm bạn đặt vé có thể ảnh hưởng đến giá cả và các lựa chọn. Giá có thể cao hơn và ít chỗ hơn vào những ngày du lịch cao điểm.

Luôn luôn cân nhắc mua bảo hiểm du lịch, kể cả các chuyến bay nội địa. Tốt nhất bạn nên mua bảo hiểm du lịch trước khi đặt vé hoặc càng sớm càng tốt, để đảm bảo bạn được bảo hiểm – bao gồm trong trường hợp cần phải hủy chuyến đi. Xem phần [Bảo hiểm du lịch](#) để biết thêm thông tin.

Dự phòng thêm thời gian cho những tình huống bất ngờ. Cân nhắc đặt chuyến bay sớm hơn hoặc đến sớm một ngày để đảm bảo bạn không bỏ lỡ chuyến tham quan, du thuyền hoặc các sự kiện quan trọng khác.

Du lịch cho người khuyết tật Hãy lập kế hoạch trước để có một chuyến đi suôn sẻ. Có nhiều hỗ trợ dành cho bạn. Xem phần [Du lịch cho người khuyết tật](#) của chúng tôi.

Đi du lịch với trẻ em? Bay cùng trẻ em cần phải lập kế hoạch bổ sung. Xem phần [Trẻ em và Du lịch](#) của chúng tôi.

Đi du lịch nước ngoài? Kiểm tra lời khuyên về du lịch, yêu cầu nhập cảnh và giấy tờ du lịch cho các điểm đến của bạn trên [trang mạng Smartraveller](#) và xem phần [Bay ra Nước ngoài](#) để biết thêm thông tin.

Đảm bảo bạn hội đủ điều kiện để bay. Nếu bạn có bệnh lý hoặc vừa trải qua phẫu thuật, bạn có thể cần có giấy chứng nhận sức khỏe để lên máy bay. Quá trình này thường bao gồm việc xin mẫu đơn chứng nhận từ hãng hàng không, sau đó bác sĩ của bạn sẽ điền đầy đủ thông tin và gửi lại cho hãng hàng không.

để xét duyệt trước khi bạn được coi là có đủ sức khỏe để bay. Điều quan trọng là bạn phải hoàn thành thủ tục này sớm để đảm bảo bạn không bị từ chối lên máy bay tại sân bay. [Hãy liên hệ với hãng hàng không của bạn](#) để tìm hiểu quy trình cấp giấy chứng nhận sức khỏe cụ thể của họ.

Đi du lịch cùng thú cưng? Hãy xác nhận xem hãng hàng không của bạn có cho phép mang theo thú cưng hay không và xem xét các điều kiện cũng như chi phí. Một số hãng hàng không chỉ cho phép mang theo thú cưng ở trong khoang hành lý thông qua dịch vụ vận chuyển hàng hóa hoặc chuyên gia vận chuyển thú cưng, trong khi những hãng khác cho phép thú cưng lên khoang hành khách. Nếu thú cưng của bạn được vận chuyển trong khoang hành lý, hãy đảm bảo thùng vận chuyển đáp ứng [các tiêu chuẩn của Hiệp hội Vận tải Hàng không Quốc tế \(International Air Transport Association - IATA\)](#) và có kích thước phù hợp. Lưu ý rằng một số giống động vật có thể bị hạn chế.

Bảo hiểm du lịch



Bảo hiểm du lịch không bắt buộc nhưng được Chính phủ Úc khuyến nghị mạnh mẽ. Nếu không có bảo hiểm, bạn có thể phải chịu toàn bộ chi phí cho các trường hợp khẩn cấp y tế, hủy chuyến, mất hành lý và các sự kiện bất ngờ khác. Một số quốc gia sẽ không cho phép bạn nhập cảnh nếu bạn không có bảo hiểm.

Không phải tất cả các chính sách bảo hiểm du lịch đều giống nhau, và bạn nên luôn luôn đọc kỹ các điều khoản trong bản công bố thông tin sản phẩm và các điều khoản chi tiết.

MỘT CHÍNH SÁCH BẢO HIỂM TỐT BAO GỒM NHỮNG ĐIỀU SAU:	LƯU Ý NHỮNG ĐIỀU KHOẢN LOẠI TRỪ SAU:
- Chi phí y tế ở nước ngoài bao gồm cả việc sơ tán - Hủy và rút ngắn chuyến đi - Chi phí phát sinh do chuyến đi bị trì hoãn - Hành lý bị mất, bị đánh cắp hoặc bị hư hại - Trách nhiệm cá nhân	- Tình trạng bệnh lý có sẵn - Các hoạt động mang tính rủi ro cao (trượt tuyết, lặn biển) - Các điểm đến nằm trong danh sách "Không nên đi du lịch" của Bộ Ngoại giao và Thương mại (Department of Foreign Affairs and Trade - DFAT) - Đại dịch và lệnh cấm du lịch của chính phủ

Smartraveller đã hợp tác với CHOICE để cung cấp cho bạn một [bản hướng dẫn để đọc](#) về cách chọn bảo hiểm du lịch tốt nhất cho chuyến đi của bạn.

Tốt nhất, bạn nên mua bảo hiểm du lịch vào thời điểm đặt vé hoặc ngay sau đó để đảm bảo bạn được bảo hiểm trong trường hợp có bất kỳ sự cố nào xảy ra trước chuyến đi – bao gồm cả trường hợp bạn cần hủy chuyến đi.

MẸO

Một số thẻ tín dụng bao gồm bảo hiểm du lịch miễn phí. Hãy luôn kiểm tra xem phạm vi bảo hiểm có đáp ứng đủ nhu cầu và đã được kích hoạt hay chưa, lưu ý rằng thông thường bạn phải thanh toán chi phí du lịch bằng chính thẻ đó. Xin đọc Bản Công bố Thông tin Sản phẩm (PDS).

Bay ra nước ngoài

[Trang mạng Smartraveller](#) có rất nhiều lời khuyên du lịch khi bạn bay ra nước ngoài, bao gồm thông tin về an toàn, sức khỏe, luật pháp địa phương và hỗ trợ lãnh sự. Đăng ký dịch vụ Smartraveller để nhận lời khuyên du lịch và cảnh báo về các điểm bạn sẽ đến và đi qua.

Chính phủ Úc cung cấp trợ giúp khẩn cấp lãnh sự **24 giờ** và có thể trợ giúp trong các trường hợp như cấp hộ chiếu khẩn cấp, sắp xếp sơ tán y tế và giúp liên lạc với gia đình:

- +61 2 6261 3305 từ nước ngoài
- 1300 555 135 từ trong nước Úc

Hộ chiếu và Giấy tờ Du lịch

Tất cả công dân Úc đều cần hộ chiếu hợp lệ để đi du lịch quốc tế. [Văn phòng Hộ chiếu Úc thuộc Bộ Ngoại giao và Thương mại Úc \(DFAT\)](#) là cơ quan cấp hộ chiếu Úc. Nhiều quốc gia yêu cầu hộ chiếu phải còn hiệu lực ít nhất 6 tháng sau ngày bạn dự kiến rời khỏi quốc gia đó. Hãy kiểm tra các yêu cầu nhập cảnh cụ thể cho điểm đến của bạn trên trang mạng Smartraveller.

Tìm hiểu kỹ các yêu cầu về visa trước khi đi. Một số quốc gia cấp visa tại cửa khẩu hoặc cấp visa điện tử, trong khi những quốc gia khác yêu cầu bạn nộp đơn xin visa trước đó vài tuần hoặc vài tháng.

Trẻ em phải có hộ chiếu riêng và không thể được ghi chung trong hộ chiếu của cha hoặc mẹ. Một số hãng hàng không yêu cầu trẻ em đi du lịch một mình, kể cả trên các chuyến bay nội địa, phải có giấy tờ tùy thân có ảnh chẳng hạn như hộ chiếu.

Khai báo hàng hóa

Khách du lịch đến Úc phải khai báo một số mặt hàng nhất định, đặc biệt là thực phẩm, sản phẩm từ thực vật hoặc động vật, vì chúng có thể gây ra các rủi ro về an toàn sinh học. Nếu bạn không chắc chắn, hãy khai báo hoặc vứt bỏ chúng trước khi đến khâu kiểm tra an ninh. Bạn có thể bị phạt nếu không khai báo, nhưng thường sẽ không bị phạt nếu chủ động khai báo các mặt hàng thuộc diện phải khai báo hoặc không được phép mang vào Úc.

Để biết thêm thông tin về những gì có thể mang vào và ra khỏi Úc, và những mặt hàng nào cần được khai báo, hãy truy cập [trang mạng của Lực lượng Biên phòng Úc](#).

Mang theo các vật dụng đắt tiền

Nếu bạn rời Úc với những vật dụng đắt tiền, chẳng hạn như máy tính và máy ảnh, và bạn dự định mang chúng trở lại Úc, hãy đăng ký những vật dụng này trong Đơn B263 - Hàng hóa xuất khẩu trong hành lý xách tay của hành khách ([B263 - Goods Exported in Passenger Baggage Form](#)).

Bạn không thể sử dụng đơn này nếu bạn dự định xin hoàn thuế theo [Chương trình Hoàn Thuế cho Khách Du lịch \(Tourist Refund Scheme\)](#). Hàng hóa đã đăng ký phải dễ nhận biết và cần cung cấp thông tin như số sê-ri.

Hàng hóa được mua tại Úc theo diện [miễn thuế hoặc phí hải quan](#) phải được mang theo và xuất trình để kiểm tra tại điểm khởi hành. Bạn cũng có thể cần phải khai báo những hàng hóa này khi trở về.

Trẻ em và du lịch

Việc lập kế hoạch khi đi du lịch với trẻ em là rất quan trọng.

Hãy đảm bảo bạn có giấy tờ tùy thân cần thiết cho trẻ em và hiểu rõ quy định về hạn mức hành lý cho trẻ em, vì một số hãng hàng không có thể có quy định khác nhau. Hãy lưu ý rằng tất cả trẻ em đều phải được kiểm tra an ninh, ngay cả những trẻ em đi một mình.

Đóng gói vào hành lý xách tay bất kỳ thức ăn hoặc thuốc men nào mà con bạn sẽ cần ở sân bay hoặc trên chuyến bay và kiểm tra quy định của hãng hàng không. Nếu con bạn có bệnh lý nghiêm trọng hoặc tình trạng này có thể ảnh hưởng đến khả năng đi lại, hãy thông báo cho hãng hàng không trước khi bay. Lập kế hoạch cho những tình huống không lường trước được như:

- không còn chỗ trống
- không có bàn thay tã cho em bé
- con bạn không muốn hoặc không thể ăn thức ăn của hãng hàng không
- hãng hàng không hoãn chuyến bay
- hãng hàng không làm mất hành lý ký gửi của bạn.

[Trang mạng của Cơ quan An toàn Hàng không Dân dụng \(Civil Aviation Safety Authority - CASA\)](#) cung cấp thông tin hữu ích về các yêu cầu khi đi du lịch với trẻ em.

Trẻ sơ sinh

Ở Úc, trẻ sơ sinh là trẻ em chưa đủ 2 tuổi, mặc dù quy định của các hãng hàng không có thể khác nhau, đặc biệt là đối với các hãng hàng không nước ngoài. Hãy kiểm tra quy định của hãng hàng không nước ngoài mà bạn đi.

Chỗ ngồi

Quy trình phân bổ chỗ ngồi của hãng hàng không cho các nhóm gia đình, trẻ em và trẻ sơ sinh nhằm mục đích sắp xếp chỗ ngồi cho trẻ em ngồi gần cha mẹ hoặc người giám hộ trong cùng một hàng ghế. Trong trường hợp không thể làm vậy, hãng hàng không có thể bố trí chỗ ngồi cho trẻ em cách người lớn đi cùng không quá một hàng ghế hoặc lối đi. Điều này cho phép người lớn nhanh chóng tiếp cận con mình trong trường hợp sơ tán khẩn cấp.

Cố gắng sắp xếp chỗ ngồi cho trẻ nhỏ cạnh cửa sổ hoặc giữa hai người lớn có trách nhiệm. Điều này giúp ngăn ngừa trẻ bị người đi ngang qua hoặc xe đẩy phục vụ va phải.

Bạn có thể cố định trẻ sơ sinh trên lòng bằng dây an toàn bổ sung. Phi hành đoàn sẽ cung cấp cho bạn dây an toàn trước khi cất cánh và hướng dẫn cách sử dụng. Trẻ em trên 2 tuổi phải ngồi trên ghế riêng và không được ngồi trên lòng bạn.

Nôi em bé

Bạn có thể sử dụng nôi em bé gắn trên vách ngăn, ngoại trừ lúc cất cánh hoặc hạ cánh. Bạn nên cất nôi đi trong những thời điểm này để không gây cản trở việc sơ tán.

Hệ thống an toàn cho trẻ em

Bạn có thể cân nhắc sử dụng hệ thống an toàn cho trẻ em (ví dụ: ghế xe hơi được phê duyệt sử dụng trên máy bay thương mại) vì nó mang lại mức độ an toàn cao hơn. Cần có sự phê duyệt của hãng hàng không đối với việc này, vì vậy hãy kiểm tra với hãng hàng không trước và đảm bảo sản phẩm bạn đang sử dụng sẽ phù hợp với chỗ ngồi đã đặt. Ghế nâng không có dây an toàn bên trong không được sử dụng trên các chuyến bay ở Úc.

Khi trẻ lớn hơn và không còn phù hợp để sử dụng ghế an toàn có dây đai riêng, trẻ có thể sử dụng ghế máy bay và dây đai thắt ngang bụng một cách an toàn. Luôn đảm bảo rằng dây an toàn của trẻ được thắt chặt mọi lúc khi ở trên máy bay.

Trẻ em đi một mình

Trẻ vị thành niên đi một mình là trẻ trong độ tuổi từ 5 đến 11 tuổi, mặc dù giới hạn độ tuổi chính xác sẽ khác nhau tùy theo từng hãng hàng không. Một số hãng hàng không cung cấp dịch vụ hỗ trợ có người giám sát, bao gồm hỗ trợ làm thủ tục check-in, đưa trẻ đến khu vực lên máy bay, giám sát trên chuyến bay và giao trẻ cho người giám hộ được chỉ định tại điểm đến.

Mẹo nhanh:

- Kiểm tra xem hãng hàng không có cung cấp dịch vụ trẻ em đi một mình hay không, cách đặt vé và có trả thêm phí hay không.
- Điền đầy đủ các mẫu đơn mà hãng hàng không yêu cầu và mang theo giấy tờ tùy thân của trẻ, sắp xếp người lớn đưa trẻ đến sân bay và người lớn đón trẻ tại điểm đến.
- Đến sân bay sớm để có đủ thời gian làm thủ tục check-in và hoàn tất các giấy tờ cần thiết.
- Kiểm tra xem nhân viên hãng hàng không sẽ đón con bạn ở đâu và người lớn đưa trẻ đến sân bay có cần ở lại cho đến khi máy bay cất cánh hay không.
- Nếu con bạn có chuyến bay nối chuyến, hãy đảm bảo hãng hàng không biết điều này và kiểm tra xem có bất kỳ hạn chế nào áp dụng hay không.
- Nếu con bạn có bệnh lý hoặc dị ứng, hãy báo cho hãng hàng không trước khi đi du lịch và đóng gói thuốc men cần thiết trong hành lý xách tay của trẻ.

Hành khách trẻ tuổi đi một mình

Các hãng hàng không có thể cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho các hành khách trẻ tuổi khác đi du lịch một mình, thường là trẻ từ 11 đến 15 tuổi, trên cơ sở tự nguyện. Dịch vụ này giúp nhân viên và phi hành đoàn của hãng hàng không biết rằng hành khách trẻ tuổi đang đi du lịch một mình và có thể cần được hỗ trợ thêm, đặc biệt trong trường hợp chuyến bay bị gián đoạn hay xảy ra sự cố.

PHẦN 02

Đặt vé thông minh



Đọc kỹ các điều khoản và điều kiện (T&C) và điều kiện vận chuyển của hãng hàng không trước khi đặt vé và trả tiền. Các điều khoản và điều kiện phải luôn được cung cấp tại thời điểm đặt vé và phải bao gồm cả thông tin về việc hủy chuyến bay, hoàn tiền và thay đổi kế hoạch.

Hoạch định việc đặt vé cẩn thận để hiểu rõ các quy định về giá vé, các dịch vụ đi kèm và ai chịu trách nhiệm nếu kế hoạch du lịch của bạn thay đổi. Luôn đặt vé thông qua các hãng hàng không, đại lý du lịch hoặc trang mạng du lịch chính thức và có uy tín. Để biết các liên kết hữu ích đến các điều khoản và điều kiện của hãng hàng không và sân bay, hãy xem [trang mạng của Bộ Cơ sở Hạ tầng về thông tin Hãng Hàng không và Sân bay](#).

TRƯỚC KHI MUA, HÃY KIỂM TRA:

- **Hạng vé và tính linh hoạt.** Không phải tất cả các vé đều giống nhau. Vé "Tiết kiệm" hoặc "Hạng nhẹ" thường có chính sách không hoàn tiền nghiêm ngặt và có thể chỉ bao gồm mức hỗ trợ hạn chế, chẳng hạn như cung cấp đồ ăn và chỗ ở trong trường hợp chuyến bay bị chậm trễ đáng kể. Các hạng vé linh hoạt có thể đắt hơn nhưng cho phép bạn có nhiều khả năng thay đổi việc đặt vé, đồng thời tránh hoặc giảm các khoản phí bổ sung.
- **Các dịch vụ bao gồm.** Các hãng hàng không giá rẻ thường tính thêm phí cho các dịch vụ như hành lý ký gửi, chọn chỗ ngồi, suất ăn và giải trí trên máy bay.
- **Quy định về hành lý.** Các giới hạn về kích thước, trọng lượng và số kiện hành lý xách tay hoặc hành lý ký gửi có thể khác nhau đáng kể giữa các hãng hàng không. Hãy mua thêm hạn mức hành lý trả trước qua trực tuyến, vì mức phí bạn phải trả tại sân bay sẽ cao hơn. Nếu bạn đi nhiều chặng với các hãng hàng không khác nhau, xin lưu ý rằng mỗi hãng hàng không có thể áp dụng các quy định khác nhau về hành lý, ngay cả khi bạn đã trả thêm phí. Hãy kiểm tra cẩn thận để tránh gặp rắc rối.
- **Các yêu cầu liên quan đến trẻ sơ sinh, trẻ vị thành niên và trẻ nhỏ.** Xem lại quy định về chỗ ngồi, hạn mức hành lý và giấy tờ tùy thân. Xem phần [Trẻ em và Du lịch](#) để biết thêm thông tin.
- **Thời gian nối chuyến tối thiểu (Minimum connection time - MCT).** MCT là khoảng thời gian ngắn nhất cần thiết để bạn và hành lý chuyển từ chuyến bay này sang chuyến bay khác, và thời gian này có thể khác nhau giữa các sân bay, hãng hàng không và các chuyến bay nối chuyến quốc tế hoặc nội địa. Hãy giảm nguy cơ lỡ chuyến bằng cách dành nhiều thời gian hơn cho MCT giữa các chuyến bay. Nếu không chắc chắn, hãy kiểm tra với hãng hàng không, đại lý du lịch hoặc nền tảng đặt vé của bạn.
- **Tổng giá tiền.** Theo Luật Bảo vệ Người tiêu dùng Úc, giá được quảng cáo phải là tổng giá tiền bạn phải trả, bao gồm cả thuế và các khoản phí bắt buộc. Bất kỳ khoản phí nào cho các dịch vụ bổ sung, chẳng hạn như hành lý quá cước hoặc chọn chỗ ngồi, phải được nêu rõ tại thời điểm đặt vé.
- **Đảm bảo thông tin của bạn chính xác trước khi bạn trả tiền.** Đảm bảo tên trên vé đặt trước của bạn hoàn toàn khớp với giấy tờ tùy thân, bao gồm cả họ tên đầy đủ, chính tả hoặc bất kỳ dấu gạch ngang nào. Cũng kiểm tra xem thông tin liên hệ của bạn có chính xác hay không. Xác minh ngày, giờ, tuyến đường và sân bay. Khi bạn đi qua các múi giờ khác nhau, hãy kiểm tra kỹ thời gian đến và đi của bạn.

có chính xác hay không. Các lỗi được phát hiện trong vòng 24 giờ có thể được sửa chữa miễn phí - hãy liên hệ với hãng hàng không hoặc đại lý càng sớm càng tốt để tìm hiểu các lựa chọn của bạn và tránh các rắc rối có thể xảy ra.

Để kết nối hành khách giữa các mạng lưới, nhiều hãng hàng không ký kết các thỏa thuận với nhau được gọi là quan hệ đối tác **liên danh** hoặc **chia sẻ mã chuyển bay**. Những thỏa thuận này cho phép hãng hàng không tiếp thị bán vé trên các chuyến bay của hãng hàng không đối tác, những hãng này được gọi là hãng vận hành. Nếu bạn đang đi trên một hãng hàng không khác với hãng đã bán vé cho bạn, hãy chú ý xem các điều khoản và điều kiện được áp dụng của hãng hàng không tiếp thị hay hãng vận hành, vì quy định về hành lý, thủ tục check-in và các quy tắc khác có thể khác biệt rất lớn giữa hai hãng hàng không.

Đại lý du lịch

Các đại lý du lịch có thể hữu ích, đặc biệt là đối với các chuyến đi phức tạp, và họ có các khoản phí, điều khoản và điều kiện riêng biệt. Điều quan trọng là phải hiểu vai trò của họ trong việc đặt vé và điều đó có thể có ý nghĩa gì nếu có sự cố xảy ra.

Các đại lý du lịch có thể cung cấp sự tiện lợi, dịch vụ và hỗ trợ, nhưng họ cũng tạo thêm một lớp trung gian giữa bạn và hãng hàng không. Hiểu được mối quan hệ này giúp bạn đưa ra lựa chọn sáng suốt và biết điều gì sẽ xảy ra nếu kế hoạch du lịch của bạn thay đổi.

Hiệp hội Ngành Du lịch Úc (Australian Travel Industry Association - ATIA) luôn giữ một danh sách các đại lý du lịch và công ty lữ hành được chứng nhận trên trang mạng [ATIA Travel Tick](#). Các đại lý và công ty lữ hành được ATIA chứng nhận bắt buộc phải điều hành kinh doanh tuân thủ theo Luật Người tiêu dùng Úc, cũng như Điều lệ về Chương trình Công nhận và Quy tắc Ứng xử của họ.

Các đại lý du lịch đóng vai trò trung gian. Khi bạn đặt vé thông qua đại lý du lịch, bao gồm cả các đại lý du lịch trực tuyến, vé của bạn thường được mua thông qua đại lý chứ không phải trực tiếp từ hãng hàng không. Điều này có thể dẫn đến:

- **Việc đổi vé và hoàn tiền đều do đại lý xử lý.** Việc hoàn tiền có thể mất nhiều thời gian hơn vì thường được thực hiện thông qua đại lý. Các hãng hàng không không thể nào trợ giúp nếu bạn đang chờ đại lý hoàn tiền, hoặc nếu đại lý khấu trừ các khoản phí từ số tiền được hoàn lại.
- **Việc liên lạc có thể phức tạp hơn.** Các thông tin cập nhật quan trọng về chuyến đi của bạn có thể được nhận thông qua đại lý, thay vì nhận trực tiếp từ hãng hàng không. Điều này có thể dẫn đến việc bạn bị chậm trễ trong việc nhận thông tin hoặc không nhận được thông tin mới nhất, mà đây là một vấn đề thường gặp. Hãng hàng không có thể giới thiệu bạn đến đại lý nếu bạn cần trợ giúp thay đổi chuyến bay hoặc có thắc mắc về hành trình của mình. Điều này có thể làm phức tạp vấn đề, đặc biệt là trong trường hợp chuyến bay bị hoãn, hoặc bị hủy và nếu đại lý của bạn ở múi giờ khác và bạn không thể liên lạc với họ.
- **Các đại lý du lịch là các doanh nghiệp riêng biệt.** Không phải tất cả các đại lý đều hoạt động theo cùng một cách.
- **Các khoản phí và điều khoản có thể khác nhau.** Các đại lý có thể tính phí dịch vụ cho việc đặt vé, thay đổi chuyến bay hoặc hủy chuyến bay, và có thể có các điều khoản và điều kiện khác nhau. Các khoản phí và điều khoản này do đại lý đặt ra, không phải hãng hàng không đặt ra, và có thể khá cao đối với việc thay đổi chuyến bay hoặc hoàn tiền. Một số đại lý giá rẻ có thể không đặt lại vé cho bạn khi xảy ra sự cố hủy chuyến mà chỉ hoàn tiền vé, khiến bạn phải trả giá cao hơn nếu cần đặt vé mới gần ngày bay.

- **Tiêu chuẩn và dịch vụ có thể khác nhau.** Các đại lý có trụ sở tại Úc có thể tham gia các hệ thống chứng nhận hoặc hệ thống ngành được công nhận. Ngược lại, các đại lý du lịch khác, đặc biệt là các đại lý du lịch trực tuyến, có thể có trụ sở ở nước ngoài, nên việc hỗ trợ khách hàng tại địa phương bị hạn chế, gây khó khăn khi liên hệ, và những đại lý du lịch trực tuyến này có thể không có hợp đồng chính thức với các hãng hàng không. Nếu đại lý du lịch có trụ sở ở nước ngoài, thì bạn có thể gặp khó khăn trong việc thực thi các quyền lợi của mình theo Luật Bảo vệ Người tiêu dùng Úc hoặc giải quyết tranh chấp thông qua các cơ quan xử lý khiếu nại trong nước.

Đặt vé trực tiếp với hãng hàng không có thể đơn giản hơn trong trường hợp chuyến bay bị gián đoạn.

Nhiều du khách chọn đặt vé trực tiếp với các hãng hàng không vì điều này giúp họ dễ dàng nhận được thông tin kịp thời và liên hệ trực tiếp với đội ngũ hỗ trợ của hãng hàng không. Nếu bạn muốn sử dụng dịch vụ của đại lý, bạn có thể tránh một số rắc rối bằng cách:

- yêu cầu đại lý nhập thông tin liên lạc của bạn vào hệ thống đặt vé để bạn có thể nhận trực tiếp thông tin cập nhật về chuyến bay, và
- hỏi đại lý cách liên hệ với họ ngoài giờ làm việc để được hỗ trợ trong trường hợp chuyến bay bị gián đoạn hoặc xảy ra sự cố.

**MẸO ĐẶT
VÉ HỮU
ÍCH**

Chọn chỗ ngồi: Nếu vị trí chỗ ngồi quan trọng với bạn, hãy cân nhắc lựa chọn trước chỗ ngồi. Phí có thể được áp dụng tùy thuộc vào loại vé đã mua.

- **Hàng ghế thoát hiểm** có chỗ để chân rộng rãi hơn nhưng đi kèm với một số trách nhiệm, bao gồm cả việc được tiếp viên hàng không hướng dẫn an toàn khi lên máy bay để hỗ trợ trong trường hợp khẩn cấp. Cơ quan An toàn Hàng không Dân dụng Úc (Civil Aviation Safety Authority - CASA) có [hướng dẫn](#) về điều kiện được ngồi ở hàng ghế thoát hiểm, và hãng hàng không của bạn có thể áp dụng thêm các tiêu chí khác.
- **Sự thoải mái cá nhân:** Nếu bạn cần thêm không gian, hãy thảo luận các lựa chọn với hãng hàng không hoặc đại lý du lịch của bạn. Một số hãng hàng không cung cấp "chỗ ngồi không có người bên cạnh" với một khoản phí bổ sung. Chỗ ngồi ở hạng khoang khác có thể cung cấp cho bạn không gian đủ rộng rãi.

Yêu cầu suất ăn đặc biệt nên được thực hiện khi đặt vé hoặc ít nhất 48 giờ trước khi bay. Hãy kiểm tra với hãng hàng không của bạn để biết các yêu cầu cụ thể.

★ MẸO NHANH

- Luôn đọc Điều kiện Vận chuyển của hãng hàng không, đặc biệt là các dịch vụ bao gồm, hạn mức hành lý, điều khoản hủy vé và đặt lại vé.
- Cân nhắc kỹ trước khi đặt mua vé có giá rẻ đang bán hết nhanh chóng! Nó có thể phát sinh thêm chi phí sau này.
- Truy cập smartraveller.gov.au để kiểm tra lời khuyên du lịch đối với các quốc gia bạn sẽ đến.
- Kiểm tra các yêu cầu nhập cảnh và thời hạn hiệu lực của hộ chiếu. Đảm bảo thời hạn hiệu lực của hộ chiếu phải còn tối thiểu 6 tháng tính từ ngày dự kiến trở về.
- Mua bảo hiểm du lịch ngay khi bạn trả tiền cho chuyến đi.

PHẦN 03

Trước và Tại Sân Bay

Theo dõi chuyến bay của bạn và chú ý đến các thay đổi

Thông tin chi tiết chuyến bay của bạn, chẳng hạn như thời gian làm thủ tục check-in, giờ khởi hành và cổng lên máy bay đều có thể thay đổi. Hãy thường xuyên kiểm tra email, tin nhắn văn bản hoặc tin nhắn ứng dụng để cập nhật thông tin từ hãng hàng không hoặc đại lý du lịch.

Hầu hết các hãng hàng không đều có ứng dụng mà bạn có thể tải xuống và mọi thông tin được tập trung ở một nơi. Ứng dụng có thể hữu ích để:

- nhận cập nhật và cảnh báo kịp thời về trạng thái chuyến bay
- làm thủ tục check-in để nhận thẻ lên máy bay trên điện thoại
- xem thông tin cổng lên máy bay
- theo dõi hành lý ký gửi
- và truy cập các thông tin hữu ích khác như giải trí trên máy bay và điểm thưởng cho khách hàng thường xuyên bay.

Chuẩn bị hành lý đúng cách để có một chuyến bay an toàn

Đóng gói hành lý an toàn để tránh bị chậm trễ hoặc lỡ chuyến bay. Ngay cả những vật dụng hàng ngày của bạn như bộ sạc dự phòng, kéo, pin lithium, bình xịt, chất bột và gel cũng có thể bị giới hạn mang theo. Một số vật dụng chỉ được phép mang trong khoang hành khách hoặc trong hành lý ký gửi, trong khi những vật dụng khác cần sự chấp thuận của hãng hàng không hoặc cơ quan hàng không dân dụng. Một số vật dụng phải được vận chuyển dưới dạng hàng hóa, và một số bị cấm trên tất cả các chuyến bay.

Cơ quan An toàn Hàng không Dân dụng (Civil Aviation Safety Authority - CASA) cung cấp [hướng dẫn hữu ích](#) về những gì bạn có thể và không thể đóng gói, cũng như hướng dẫn cách đóng gói những vật dụng này. Bộ Nội Vụ cũng cung cấp thông tin trên [TravelSECURE](#) về những gì bạn được phép và không được phép mang lên máy bay hoặc vào khu vực kiểm tra an ninh của sân bay.

Một số mẹo về đóng gói hành lý

Kiểm tra quy định hành lý của hãng hàng không trước khi đi du lịch vì giới hạn về kích thước, trọng lượng và số lượng vật dụng có thể khác nhau. Hành lý xách tay của bạn có thể bị kiểm tra tại cổng lên máy bay, điều này có thể dẫn đến việc phải đóng gói lại, phát sinh khoản phí khác hoặc bị thu giữ một số vật dụng. Một số mẹo đóng gói hành lý được liệt kê bên dưới:

- Tự đóng gói hành lý và tránh mang quá nhiều đồ.
- Sử dụng vali/túi chắc chắn, có khóa và dán nhãn bên trong và bên ngoài với thông tin liên hệ của bạn.
- Xem lại hướng dẫn *PackRight* của CASA về các vật dụng nguy hiểm và bị hạn chế mang theo.

- Mang theo pin dự phòng và bộ sạc dự phòng trong hành lý xách tay (lưu ý: việc sử dụng trên máy bay có thể bị hạn chế).
- Kiểm tra chính sách của hãng hàng không về thiết bị điện tử.
- Giữ các vật dụng thiết yếu, đồ có giá trị, thuốc men và đồ dễ vỡ trong hành lý xách tay. Mức bồi thường của hãng hàng không có thể bị giới hạn nếu những vật dụng này được để trong hành lý ký gửi.
- Giữ lại biên lai (hoặc ảnh chụp biên lai) của các vật dụng đã mua trong hành lý của bạn.
- Thông báo trước cho hãng hàng không về bất kỳ nhu cầu đặc biệt nào.
- Cân nhắc sử dụng thiết bị theo dõi hành lý và đảm bảo thiết bị đã được sạc đầy.

Hàng hóa nguy hiểm, vật dụng bị hạn chế và bị cấm

Hàng hóa nguy hiểm là những vật dụng có thể gây hại hoặc không an toàn trên máy bay. Chúng có thể dễ cháy, dễ nổ, độc hại hoặc phản ứng nguy hiểm với các chất khác. Một số hàng hóa nguy hiểm bị cấm trên các chuyến bay. Bạn có thể đóng gói những mặt hàng khác nhưng chỉ khi được hãng hàng không chấp thuận hoặc được đóng gói đặc biệt. Xem [hướng dẫn PackRight của CASA về hàng hóa nguy hiểm](#) để biết thêm thông tin.

Các mặt hàng nguy hiểm thường gặp bao gồm:

- thuốc lá điện tử
- pin dự phòng và bộ sạc dự phòng
- thiết bị điện tử cầm tay
- bình xịt và đồ dùng vệ sinh cá nhân
- sản phẩm tẩy rửa và hóa chất
- nhiên liệu và các vật dụng chạy bằng xăng
- diêm, bật lửa và pháo hoa.

Bạn cũng nên lưu ý đến các mặt hàng bị hạn chế hoặc [bị cấm](#), bao gồm ví dụ như một số loại pin, các vật liệu và hóa chất dễ cháy.

Khi làm thủ tục check-in trực tuyến hoặc tại sân bay, bạn phải khai báo bất kỳ hàng hóa nguy hiểm nào trong hành lý của bạn. Các sân bay thường xuyên kiểm tra hành lý xách tay và hành lý ký gửi để tìm kiếm các hàng hóa nguy hiểm như pin dự phòng và bộ sạc dự phòng. Nếu phát hiện hàng hóa nguy hiểm trong hành lý ký gửi, họ có thể lấy hành lý của bạn ra khỏi chuyến bay, dẫn đến việc bạn bị lỡ chuyến bay hoặc phải bỏ lại hành lý.

Nếu bạn không khai báo hàng hóa nguy hiểm hoặc khai báo sai lệch, bạn có thể phải đối mặt với các hình phạt nghiêm trọng – bao gồm mức án tù lên đến 7 năm.

Các vật dụng bị cấm

Một số vật dụng bị cấm vì chúng gây ra rủi ro về mặt an ninh. Bạn không được mang các vật dụng bị cấm qua điểm kiểm tra an ninh hoặc lên máy bay. Các vật dụng bị cấm bao gồm vũ khí và một số vật dụng gia đình thông thường cũng như dụng cụ thể thao mà người ta có thể sử dụng làm vũ khí hoặc gây hại cho người khác hoặc cho máy bay.

Điều này áp dụng cho cả các bản sao hoặc mô phỏng hình dạng vũ khí. Bạn có thể phải giao nộp các vật dụng bị cấm tại điểm kiểm tra an ninh. Để biết thêm thông tin về các vật dụng bị cấm, hãy kiểm tra TravelSECURE.

Pin lithium

Pin lithium cung cấp năng lượng cho các thiết bị điện tử hàng ngày như điện thoại di động, máy tính xách tay và máy ảnh, nhưng bạn phải đóng gói chúng an toàn để tránh nguy hiểm. Luôn mang theo pin dự phòng và bộ sạc dự phòng trong hành lý xách tay lên khoang hành khách. Không bao giờ để pin dự phòng hoặc bộ sạc dự phòng trong hành lý ký gửi. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập vào [các mẹo an toàn của CASA khi đi du lịch với pin lithium](#).

Các thiết bị có pin có thể được đóng gói trong hành lý ký gửi hoặc hành lý xách tay nếu bạn tắt chúng hoàn toàn và đảm bảo chúng được bảo vệ khỏi hư hỏng hoặc kích hoạt ngẫu nhiên trong suốt chuyến bay.

Các hãng hàng không có thể giới hạn số lượng pin dự phòng và bộ sạc dự phòng bạn được phép mang theo—hãy kiểm tra với hãng hàng không của bạn trước khi bay. Một số sân bay quốc tế có thể không cho phép bạn qua khu vực kiểm tra an ninh nếu bộ sạc dự phòng của bạn không tuân thủ các tiêu chuẩn chứng nhận nội địa của họ, vì vậy hãy đảm bảo thiết bị của bạn được phép mang qua bất kỳ sân bay nào bạn đi qua.

Mang theo thuốc men và thiết bị y tế khi đi du lịch

Một số tổ chức của Chính phủ Úc có vai trò giám sát việc mang theo thuốc men và thiết bị y tế khi đi du lịch. Để biết thêm thông tin, xem:

Cơ quan	Thông tin	Trang mạng
Cơ quan Quản lý Sản phẩm Điều trị	Nguồn tài liệu và thông tin về các quy định và yêu cầu	www.tga.gov.au/resources/consumer-information-and-resources/travelling-medicines-and-medical-devices
Services Australia	Hướng dẫn của Medicare về việc đi du lịch với thuốc men thuộc Chương trình Trợ cấp Dược phẩm	www.servicesaustralia.gov.au/how-to-manage-your-pbs-medicine-overseas?context=22016
Smarttraveller	Hướng dẫn về việc đi du lịch với thuốc men theo đơn thuốc	www.smarttraveller.gov.au/news-and-updates/prescription-drugs-and-travel
TravelSECURE	Hạn chế và miễn trừ đối với chất lỏng, bình xịt và gel trên các chuyến bay quốc tế	www.homeaffairs.gov.au/travelsecure-subsite/files/fact-sheet-travelling-with-powders-liquids-aerosols-gels-2025.pdf
Lực lượng Biên phòng Úc	Hướng dẫn về những gì bạn có thể và không thể mang vào Úc	www.abf.gov.au/entering-and-leaving-australia/can-you-bring-it-in/categories/medicines-and-substances

Đối với thuốc men được phép mang lên máy bay, hãy mang đủ cho chuyến đi của bạn trong hành lý xách tay, cùng với thư của bác sĩ hoặc đơn thuốc nếu bạn đi du lịch nước ngoài.

Chất lỏng, Bình xịt và gel

Các chuyến bay nội địa và quốc tế có thể có giới hạn khác nhau về lượng bột, chất lỏng, bình xịt và gel bạn được phép mang lên máy bay.

Các chuyến bay quốc tế thường yêu cầu tất cả các mặt hàng dạng chất lỏng, bình xịt và gel phải được đựng trong các bình chứa có dung tích 100 mi-li-lít/gam hoặc ít hơn. Tất cả các bình xịt phải có nắp đậy hoặc cơ chế khóa an toàn.

Các hạn chế áp dụng trong những trường hợp sau:

- khi rời khỏi Úc
- khi quá cảnh qua Úc từ quốc gia này sang quốc gia khác
- khi đi trên chặng bay nội địa khởi hành từ nhà ga quốc tế của Úc
- trước khi lên chuyến bay đến Úc, tại điểm khởi hành cuối cùng trước khi đến Úc
 - Lưu ý rằng các quy định hạn chế đối với chuyến bay đến Úc có thể được áp dụng tại cổng lên máy bay ở điểm khởi hành cuối cùng

Hàng miễn thuế: Nếu bạn mua hàng miễn thuế trước khi đến sân bay, chúng tôi khuyên bạn nên đóng gói chúng trong hành lý ký gửi. Các sản phẩm miễn thuế phải tuân theo các hạn chế về chất bột, chất lỏng, bình xịt và gel. Kiểm tra các quy định hạn chế đối với chất bột, chất lỏng, bình xịt và gel.

Các quy định hạn chế đối với chất lỏng, bình xịt và gel cũng áp dụng nếu bạn đến Úc trên chuyến bay quốc tế. Để biết thêm thông tin chi tiết, vui lòng truy cập [trang mạng của Lực lượng Biên phòng Úc](#).

Nếu bạn bay trong nội địa Úc, sẽ không có hạn chế nào về số lượng chất bột, chất lỏng, bình xịt và gel mà bạn được phép mang lên máy bay. Nếu bạn đi chuyến bay nội địa nhưng khởi hành từ nhà ga quốc tế, bạn sẽ phải tuân theo các quy định dành cho du lịch quốc tế.

Lập kế hoạch cho hành trình đến sân bay

Bạn có trách nhiệm đến sân bay và cổng khởi hành đúng giờ, bao gồm cả việc dành đủ thời gian để qua cửa an ninh và bất kỳ khâu kiểm tra nào khác. Hãy kiểm tra trang mạng hoặc ứng dụng của hãng hàng không để xác nhận thời gian bạn cần đến sân bay. Nếu bạn dự định làm thủ tục check-in tại sân bay, hãy xác định thời gian đóng cửa quầy làm thủ tục check-in.

Lập kế hoạch cho việc bạn sẽ đến sân bay như thế nào và dành thêm thời gian cho tình trạng giao thông, sự chậm trễ của phương tiện giao thông công cộng hoặc các thời điểm cao điểm như kỳ nghỉ học hoặc Giáng sinh. Nếu bạn lái xe, bạn nên xem xét đến việc đặt chỗ đậu xe trước để tránh bị chậm trễ.

Các sân bay thường đăng tải thông tin hữu ích về sơ đồ nhà ga, cơ sở vật chất và bất kỳ công trình thi công nào có thể ảnh hưởng đến việc ra vào. Vì sân bay rất lớn và có thể mất thời gian để di chuyển, hãy dành đủ thời gian để đi từ điểm đến của bạn đến đúng nhà ga và cổng lên máy bay. Nếu bạn có nhu cầu hỗ trợ về khả năng đi lại, hãy xem [trang mạng của sân bay](#) để biết thông tin về các điểm đón trả khách và cách sắp xếp hỗ trợ.

Nếu bạn đi du lịch nước ngoài, hãy dành thêm thời gian cho quá trình làm thủ tục tại biên giới, vì có thể phải xếp hàng lâu.

Một số thành phố có nhiều sân bay hoặc các nhà ga nội địa và quốc tế riêng biệt ở các địa điểm khác nhau. Hãy kiểm tra chi tiết chuyến bay của bạn trước để đảm bảo bạn đến đúng địa điểm.

Làm thủ tục check-in và gửi hành lý

Nhiều hãng hàng không cung cấp dịch vụ check-in trực tuyến qua ứng dụng hoặc trang mạng của họ. Làm thủ tục check-in trước khi đến sân bay có thể giúp bạn tiết kiệm thời gian bằng cách bỏ qua việc xếp hàng chờ đợi, nhận thẻ lên máy bay và có thể giúp bạn chọn được chỗ ngồi tốt hơn. Việc này cũng đảm bảo chỗ ngồi của bạn trên chuyến bay, vì nếu không làm thủ tục check-in trước thời hạn quy định, bạn có thể không được lên máy bay.

Nếu bạn đang đi trên chuyến bay liên danh được vận hành bởi một hãng hàng không khác với hãng bạn đã đặt vé, thông thường bạn sẽ cần làm thủ tục check-in tại quầy của hãng hàng không vận hành chuyến bay đó.

Thời gian đóng quầy làm thủ tục check-in sẽ khác nhau, tùy thuộc vào hãng hàng không và điểm đến của bạn. Ngay cả khi bạn đã làm thủ tục check-in trực tuyến, bạn vẫn phải tuân thủ thời hạn gửi hành lý (bao gồm cả dịch vụ tự phục vụ) và thời hạn đến cổng lên máy bay. Hãng hàng không của bạn thường sẽ cho bạn biết thời gian bạn cần làm thủ tục check-in và đến cổng khởi hành. Các hãng hàng không có thể khuyến nghị khung thời gian khác nhau cho hành khách bị hạn chế khả năng di chuyển hoặc cần hỗ trợ đặc biệt, vì vậy hãy chắc chắn xác nhận điều này trước và thông báo cho nhân viên hãng hàng không.

Nếu bạn có hành lý ký gửi, hãy nhớ giữ lại biên lai ký gửi hành lý. Việc chụp ảnh hành lý và biên lai có thể hữu ích trong trường hợp hành lý bị chậm trễ, hư hỏng hoặc thất lạc.

Kiểm tra an ninh

Kiểm tra an ninh là bắt buộc đối với tất cả hành khách. Các sân bay và các công ty cung cấp dịch vụ của sân bay chịu trách nhiệm trực tiếp về việc kiểm tra hành khách theo các yêu cầu của Bộ Nội Vụ.

Để biết thông tin về việc kiểm tra an ninh, bao gồm quyền của bạn tại điểm kiểm tra an ninh, những gì bạn được phép mang lên máy bay và các quy trình kiểm tra dành cho những người có hoàn cảnh đặc biệt, hãy truy cập [trang mạng của Bộ Nội Vụ](#).

Nếu bạn có bất kỳ câu hỏi nào hoặc cảm thấy không thoải mái bất cứ lúc nào trong quá trình kiểm tra an ninh tại một sân bay của Úc, Bộ Nội Vụ khuyến nghị bạn nên nói chuyện với người quản lý tại điểm kiểm tra. Bạn cũng có thể khiếu nại bằng cách [liên hệ trực tiếp với sân bay](#).

Hoàn cảnh đặc biệt tại điểm kiểm tra an ninh

Các sân bay có thể sử dụng các phương pháp kiểm tra thay thế, nếu phù hợp, để đảm bảo tất cả hành khách được đối xử tôn trọng và giữ gìn phẩm giá. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng [TravelSECURE](#).

Hành khách thuộc giới tính đa dạng: Nếu bạn cảm thấy không thoải mái trong quá trình kiểm tra, bạn có thể yêu cầu một nhân viên kiểm tra khác hoặc yêu cầu được nói chuyện với người quản lý.

Yêu cầu về văn hóa hoặc tôn giáo: Bạn có thể được yêu cầu cởi các vật dụng chẳng hạn như mũ/nón/khăn quấn đầu để nhân viên kiểm tra. Mặc dù bạn có thể từ chối, nhưng bạn có thể sẽ không được thông qua khâu kiểm tra an ninh và không được phép lên máy bay. Bạn có thể yêu cầu cởi các vật dụng này trong một phòng riêng.

Khuyết tật hoặc khuyết tật tiềm ẩn: Nếu có thể, nhân viên kiểm tra an ninh sẽ cho phép người khuyết tật hoặc khuyết tật tiềm ẩn được giữ các vật dụng y tế hoặc thiết bị hỗ trợ bên mình trong quá trình kiểm tra. Chúng tôi khuyến nghị bạn nên mang theo bằng chứng, chẳng hạn như thư xác nhận của bác sĩ, nếu có

những phương pháp kiểm tra không phù hợp với bạn. Điều này sẽ giúp nhân viên kiểm tra lựa chọn phương pháp kiểm tra phù hợp với hoàn cảnh của bạn.

Động vật hỗ trợ: Bạn và động vật của bạn có thể được kiểm tra cùng nhau hoặc riêng biệt. Bạn có thể yêu cầu được ở cùng nhau, và các phương pháp kiểm tra thay thế sẽ được sử dụng.

Thuốc men, thiết bị y tế và dụng cụ hỗ trợ di chuyển: Mang theo thư xác nhận của bác sĩ hoặc thẻ nhận dạng y tế để hỗ trợ quá trình kiểm tra. Hãy cho nhân viên kiểm tra biết nếu thiết bị của bạn không thể đi qua máy quét hoặc X-quang. Chuẩn bị sẵn thuốc men và các giấy tờ hỗ trợ để xuất trình khi được yêu cầu kiểm tra. Nếu mang theo các vật dụng như kim tiêm, hãy xuất trình chúng khi kiểm tra và khi lên máy bay. Nếu bạn sử dụng vật dụng hỗ trợ di chuyển hoặc không thể hoàn thành các yêu cầu của máy quét toàn thân, các phương pháp kiểm tra thay thế khác sẽ được sử dụng.

Kiểm soát biên giới

Nếu bạn đi du lịch quốc tế, bạn sẽ phải làm thủ tục kiểm soát biên giới. Hãy nhớ rằng, tất cả hành khách khởi hành phải có hộ chiếu hoặc giấy tờ du lịch hợp lệ. Để biết thêm thông tin về việc nhập cảnh và xuất cảnh khỏi Úc, vui lòng truy cập hướng dẫn [Qua Cửa Khẩu biên giới \(Crossing the Border\)](#) của Lực lượng Biên phòng Úc.

Tại cổng lên máy bay và khi lên máy bay

Hãy chắc chắn rằng bạn có mặt tại cổng trước giờ lên máy bay, đặc biệt nếu bạn cần hỗ trợ đặc biệt khi lên máy bay. Cầm sẵn thẻ lên máy bay và giấy tờ tùy thân trên tay. Nếu bạn đến muộn hoặc chưa làm thủ tục check-in, bạn có thể không được phép lên máy bay.

Hành lý xách tay có thể được kiểm tra tại cổng, vì vậy hãy đảm bảo hành lý của bạn không vượt quá hạn mức cho phép. Vi phạm quy định có thể dẫn đến việc hành lý bị ký gửi ngay tại cổng (cất trong khoang hàng và không được mang lên máy bay cùng bạn) hoặc bị từ chối và có thể phải trả thêm phí quá cước.

Hầu hết các hãng hàng không Úc đều có chính sách đảm bảo rằng những người cần hỗ trợ sẽ được lên máy bay trước các hành khách khác. Nhân viên hàng không được đào tạo có thể giúp bạn di chuyển đến và từ chỗ ngồi nếu bạn không đủ khả năng tự di chuyển. Đối với máy bay cỡ trung bình hoặc lớn, điều này có thể bao gồm việc sử dụng cầu dẫn lên máy bay, cầu ống lồng hoặc thang máy. Nếu bạn đã yêu cầu chỗ ngồi cạnh lối đi nhưng không được bố trí, hãy yêu cầu tiếp viên hàng không đổi chỗ nếu có thể.

Hãy nhớ rằng hãng hàng không có thẩm quyền từ chối cho hành khách lên máy bay nếu hành khách đó có hành vi gây nguy hiểm đến sự an toàn của máy bay, hoặc những người trên máy bay và tài sản của họ.

Một số mẹo hữu ích khác tại sân bay

Chú ý đến các thông báo. Thời gian khởi hành và cổng lên máy bay có thể thay đổi mà không báo trước. Hãy lắng nghe các thông báo, nói chuyện với nhân viên hãng hàng không và kiểm tra bảng thông tin chuyến bay để biết các thay đổi về cổng hoặc giờ lên máy bay. Nếu bạn đang đợi ở cổng và không thấy nhân viên hoặc hành khách nào khác khi thời gian lên máy bay đến gần, hãy kiểm tra kỹ xem cổng của bạn có bị thay đổi hay không.

Luôn giữ hành lý bên mình. Vì lý do an ninh, đừng bao giờ để hành lý và đồ dùng cá nhân của bạn không có người trông coi tại sân bay.

Cư xử có trách nhiệm. Hành vi vô kỷ luật, gây rối và mất trật tự có thể dẫn đến việc bị từ chối lên máy bay và có thể dẫn đến sự can thiệp của Cảnh sát Liên bang Úc tại các sân bay Úc.

Uống có trách nhiệm. Mặc dù có thể rất hấp dẫn khi uống vài ly trước chuyến bay, nhưng việc lên máy bay trong tình trạng say xỉn là một hành vi vi phạm pháp luật.

Nếu bạn lỡ chuyến bay. Nếu đã lập kế hoạch kỹ lưỡng mà bạn vẫn lỡ chuyến bay, hãy liên hệ với hãng hàng không của bạn ngay lập tức để xem họ có thể giúp đỡ được gì cho bạn. Điều này đặc biệt quan trọng nếu bạn đang trên một chuyến bay quốc tế nhiều chặng. Hãng hàng không có thể có các quy định rằng nếu bạn không có mặt tại sân bay và không liên lạc với hãng hàng không, bạn sẽ mất quyền sử dụng tất cả các chuyến bay tiếp theo trong hành trình mà không được hoàn tiền.

Điều gì xảy ra nếu chuyến bay của bạn bị hoãn, gián đoạn hoặc bị hủy?

Việc hoãn và hủy chuyến bay có thể xảy ra vì các lý do như thời tiết, sự cố vận hành hoặc hạn chế giao thông hàng không. Các lựa chọn và sự hỗ trợ bạn nhận được phụ thuộc vào chính sách của hãng hàng không, nguyên nhân gây gián đoạn và cách bạn đặt vé.

Nếu chuyến bay của bạn bị hoãn hoặc bị hủy:

- kiểm tra thông tin cập nhật từ hãng hàng không (ứng dụng, tin nhắn SMS, email hoặc màn hình tại sân bay)
- nói chuyện với nhân viên hãng hàng không tại sân bay
- liên hệ với đại lý du lịch của bạn nếu bạn đã đặt vé qua họ
- đảm bảo thông tin liên lạc của bạn luôn được cập nhật.

Đặt vé trực tiếp với hãng hàng không thường sẽ giúp bạn dễ dàng đổi vé/chuyến bay. Nếu bạn đặt vé thông qua đại lý du lịch hoặc nền tảng bên thứ ba, bạn có thể cần liên hệ trực tiếp với họ.

Các hãng hàng không phải nêu rõ chính sách của mình trong điều khoản vận chuyển hoặc điều lệ khách hàng. Tùy thuộc vào hoàn cảnh, một số hãng hàng không có thể cung cấp suất ăn, chỗ ở hoặc dịch vụ đưa đón trong trường hợp chuyến bay bị chậm trễ đáng kể. Sự hỗ trợ này không phải lúc nào cũng tự động, vì vậy hãy hỏi xem có những dịch vụ nào sẵn có. Hãy giữ lại biên lai nếu phát sinh chi phí, vì bạn có thể được hoàn trả theo chính sách của hãng hàng không hoặc bảo hiểm du lịch.

Quyền lợi của bạn thường được xác định bởi các điều khoản và điều kiện của hãng hàng không và Luật Bảo vệ Người tiêu dùng Úc (Australian Consumer Law - ACL). Theo ACL, bạn có thể được hưởng các biện pháp khắc phục, chẳng hạn như hoàn tiền hoặc dịch vụ thay thế, nếu bạn không nhận được những gì mình đã trả tiền.

Nếu chuyến bay của bạn bị gián đoạn, các hãng hàng không thường sẽ cung cấp:

- **Đặt lại vé** nếu bạn vẫn cần đi du lịch
- **Hoàn tiền** nếu bạn không còn muốn đi du lịch nữa (thời gian và phí có thể khác nhau, đặc biệt nếu đặt vé qua đại lý).

Bảo hiểm du lịch có thể chi trả một số chi phí, tùy thuộc vào chính sách bảo hiểm của bạn và lý do gây ra sự gián đoạn. Kiểm tra phạm vi bảo hiểm của bạn và giữ lại các giấy tờ chứng minh.

Để biết thêm thông tin về quyền lợi người tiêu dùng nếu chuyến bay bị gián đoạn, vui lòng truy cập trang mạng của [Ủy ban Cạnh tranh và Người tiêu dùng Úc](#) (ACCC) hoặc truy cập trang mạng của chúng tôi.

★ MẸO NHANH

- Làm thủ tục check-in trực tuyến 24-48 giờ trước đó để tránh xếp hàng
- Làm theo hướng dẫn của hãng hàng không về thời gian bạn nên đến sân bay
- Kiểm tra casa.gov.au/packright trước khi đóng gói các vật dụng nguy hiểm hoặc chuyên dụng
- Mua trước hành lý ký gửi quá cước qua trực tuyến — điều này luôn rẻ hơn so với mua tại sân bay
- Hãy tử tế với người khác, đặc biệt là khi mọi việc không suôn sẻ
- Biết liên hệ với ai để được hỗ trợ nếu bạn gặp phải tình trạng chuyến bay bị trì hoãn, gián đoạn hoặc bị hủy

PHẦN 04

Trên chuyến bay

Sự an toàn và hành vi của bạn

Hành vi của bạn đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo bạn và các hành khách khác có một chuyến bay an toàn và thoải mái.

Phi hành đoàn có mặt để đảm bảo an toàn cho bạn khi lên máy bay, trong suốt chuyến bay và khi xuống máy bay. Chắc chắn rằng bạn luôn tuân theo hướng dẫn của họ.

Làm theo hướng dẫn của phi hành đoàn về cách cất hành lý xách tay của bạn. Bạn có thể để hành lý xách tay ở ngăn chứa đồ phía trên hoặc dưới ghế phía trước bạn, trừ khi bạn ngồi ở hàng ghế thoát hiểm.

Trước khi máy bay cất cánh, tiếp viên hàng không sẽ hướng dẫn các quy trình an toàn. Điều quan trọng là bạn phải lắng nghe hướng dẫn này.

Bạn phải cư xử đúng mực trong suốt chuyến bay và không thể có những hành vi như sử dụng ngôn ngữ đe dọa, gây cản trở phi hành đoàn/thiết bị trên máy bay, hút thuốc, uống rượu của riêng mình hoặc không tuân theo chỉ dẫn. Nếu bạn không tuân thủ các chỉ dẫn này, nhân viên hàng không và cảnh sát có thể đưa ra cảnh cáo bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Hành khách có hành vi gây rối, mất trật tự hoặc làm gián đoạn có thể bị phạt tiền, truy tố và trong một số trường hợp bị khống chế và bắt giữ.

Nếu bạn đi du lịch cùng trẻ em, hãy giám sát con bạn mọi lúc. Hãy xem phần [Trẻ em và Du lịch](#) để biết trách nhiệm của bạn khi ở trong khoang hành khách.

Nếu bạn ngồi ở hàng ghế thoát hiểm, bạn cần đáp ứng các tiêu chí hội đủ điều kiện và xác nhận rằng bạn đã hiểu những hướng dẫn an toàn trước khi cất cánh. Bạn phải đặt xuống tất cả các thiết bị điện tử, sách báo và lắng nghe hướng dẫn. Bạn có thể bị buộc rời khỏi hàng ghế thoát hiểm nếu không lắng nghe.

Bạn có thể sử dụng điện thoại di động và các thiết bị điện tử cá nhân khác một cách an toàn trên các chuyến bay, nhưng bạn phải tuân theo tất cả các quy trình trên máy bay và hướng dẫn của phi hành đoàn. Tất cả các thiết bị phải luôn ở chế độ máy bay trong suốt chuyến bay. Một số hãng hàng không có thể cung cấp dịch vụ phát trực tuyến qua Wi-Fi để phục vụ giải trí trên máy bay hoặc kết nối internet. Tuy nhiên, bạn không được phép sử dụng các chức năng của điện thoại di động trên máy bay.

Cơ quan An toàn Hàng không Dân dụng (Civil Aviation Safety Authority - CASA) đặt ra các tiêu chuẩn an toàn cho ngành hàng không Úc. Hãy xem các [video hướng dẫn](#) và [trang mạng](#) của CASA để biết thêm thông tin về an toàn và hành vi trong khoang hành khách.

★ MẸO NHANH

- Báo cáo ngay lập tức cho phi hành đoàn hoặc nhân viên mặt đất nếu hành lý xách tay của bạn bị hư hỏng
- Sạc đầy pin các thiết bị trước khi bay vì không phải lúc nào cũng có sẵn dịch vụ sạc trên máy bay
- Xác định lối thoát hiểm gần nhất và ghi nhớ số hàng ghế từ chỗ ngồi của bạn đến lối thoát hiểm đó
- Luôn thắt dây an toàn khi ngồi, ngay cả khi đèn báo tắt
- Uống đủ nước – không khí trong cabin rất khô (độ ẩm chỉ 10-20%).
- Thông báo ngay cho phi hành đoàn nếu có trường hợp khẩn cấp về y tế vì họ được đào tạo sơ cứu
- Trước khi rời máy bay, kiểm tra các túi ghế và ngăn chứa hành lý phía trên để đảm bảo không bỏ sót bất cứ đồ dùng cá nhân nào của bạn

PHẦN 05

Khi đến sân bay điểm đến

Nếu bạn có hành lý ký gửi, hãy đến băng chuyền và kiểm tra kỹ thẻ hành lý để tránh nhầm lẫn với hành lý của người khác.

Đến từ nước ngoài

Nếu bạn trở về Úc từ nước ngoài, bạn cần điền [Phiếu Hành khách Nhập cảnh](#). Nếu bạn không phải là công dân Úc, hãy đảm bảo bạn có [visa hợp lệ](#) nếu được yêu cầu.

Xem phần [Bay ra nước ngoài](#) để biết thông tin về những vật dụng cần khai báo. Hãy khai báo trung thực, vì bạn có thể phải chịu những hình phạt nghiêm khắc nếu không tuân thủ.

Theo luật định, các nhân viên Lực lượng Biên phòng có quyền kiểm tra hành lý và đặt câu hỏi cho bạn nhằm xác định các vi phạm đối với luật hải quan, kiểm dịch và các luật khác của Chính phủ Liên bang, bao gồm cả việc nhập khẩu và xuất khẩu hàng hóa bị cấm. Nếu bạn có bất kỳ lo ngại nào về việc bị hỏi hoặc kiểm tra, bạn nên hỏi trực tiếp nhân viên hoặc người quản lý của họ vào thời điểm thẩm vấn.

Để biết thêm thông tin, vui lòng truy cập [trang mạng của Lực lượng Biên phòng Úc](#).

PHẦN 05

Hành lý bị chậm trễ, thất lạc hoặc hư hỏng

Nếu hành lý của bạn không đến hoặc bị hư hỏng, hãy báo cáo ngay lập tức tại sân bay trước khi rời khỏi khu vực nhận hành lý. Hầu hết các hãng hàng không đều có quầy hành lý riêng tại khu vực đến. Thường những quy định nghiêm ngặt về thời hạn báo cáo sẽ được áp dụng, và nếu bạn báo cáo ngoài khung thời gian này, hãng hàng không có thể không chấp nhận yêu cầu xin bồi thường của bạn. Luôn kiểm tra các yêu cầu của hãng hàng không.

Điều quan trọng là [liên hệ với hãng hàng không của bạn](#), chứ không phải sân bay, vì hãng hàng không chịu trách nhiệm xử lý hành lý. Nếu hành trình của bạn bao gồm nhiều chuyến bay, hãng hàng không vận hành chuyến bay cuối cùng của bạn thường chịu trách nhiệm về yêu cầu xin bồi thường của bạn.

Trách nhiệm của hãng vận chuyển và quyền của bạn

Trách nhiệm của hãng hàng không đối với hành lý bị chậm trễ, thất lạc hoặc hư hỏng phụ thuộc vào nhiều yếu tố. Những yếu tố này phụ thuộc vào việc chuyển đi của bạn là nội địa hay quốc tế, điều kiện vận chuyển của hãng hàng không và hoàn cảnh xảy ra mất mát hoặc hư hại. Các biện pháp bảo vệ hành khách được quy định trong luật quốc tế và luật Úc, bao gồm *Công ước Montreal* và *Đạo Luật Hàng Không Dân Dụng (Trách nhiệm của Hãng vận chuyển) năm 1959*, trong đó quy định các tiêu chuẩn tối thiểu về trách nhiệm pháp lý.

Nếu bạn có bảo hiểm du lịch, hãy xem lại hợp đồng bảo hiểm và Bản Công bố Thông tin Sản phẩm để hiểu rõ những gì được bảo hiểm và các yêu cầu khi nộp đơn xin bồi thường. Nhiều công ty bảo hiểm yêu cầu bạn phải nộp đơn xin bồi thường đến hãng hàng không trước khi yêu cầu xin bồi thường thông qua bảo hiểm.

Hành lý bị chậm trễ hoặc thất lạc

Hành lý đôi khi có thể bị chậm trễ, đặc biệt nếu bạn đang nối chuyến. Nếu điều này xảy ra, hãy báo cáo sự chậm trễ trước khi rời sân bay để hãng hàng không có thể bắt đầu theo dõi hành lý của bạn. Thông thường, bạn sẽ cần điền vào bản báo cáo và cung cấp các chi tiết như số tham chiếu khi đặt vé, thông tin liên hệ và mô tả hành lý của bạn, bao gồm số thẻ hành lý và các đặc điểm nhận dạng.

Hãy giữ lại bất kỳ số tham chiếu nào mà hãng hàng không cung cấp, vì bạn sẽ cần chúng để theo dõi hoặc yêu cầu bồi thường trong tương lai. Nếu hành lý của bạn bị chậm trễ khi bạn đang ở xa nhà, các hãng hàng không có thể hoàn trả các chi phí hợp lý cho các vật dụng thiết yếu, chẳng hạn như đồ dùng vệ sinh cá nhân hoặc quần áo trong khi bạn chờ nhận hành lý. Hãy giữ lại tất cả các biên lai để hỗ trợ cho bất kỳ yêu cầu bồi thường nào.

Nếu hành lý của bạn không thể được tìm thấy, nó thường được coi là bị mất sau 21 ngày. Lúc đó, bạn có thể cần phải nộp đơn chính thức xin bồi thường và cung cấp bằng chứng về giá trị của các vật dụng cá nhân, chẳng hạn như biên lai hoặc chứng từ mua hàng.

Hành lý bị hư hỏng

Nếu hành lý của bạn bị hư hỏng, hãy báo cáo càng sớm càng tốt tại sân bay và điền vào đơn yêu cầu bồi thường của hãng hàng không. Cũng như trường hợp hành lý bị chậm trễ, thời hạn báo cáo được áp dụng, vì vậy việc báo cáo kịp thời là rất quan trọng.

Nếu đơn của bạn được chấp thuận, hãng hàng không có thể sửa chữa hoặc thay thế vali của bạn hoặc đền bù bồi thường. Tuy nhiên, các hãng hàng không thường không chịu trách nhiệm đối với một số loại hư hỏng nhất định, chẳng hạn như hao mòn thông thường, vết xước nhỏ, lỗi vốn có hoặc hư hỏng do đóng gói quá tải hoặc đóng gói không phù hợp. Để biết chi tiết đầy đủ, hãy kiểm tra điều kiện vận chuyển của hãng hàng không.

Thiết bị hỗ trợ di chuyển bị hư hại

Nếu bạn đang đi du lịch với thiết bị hỗ trợ di chuyển như xe lăn và thiết bị này bị hư hại trong chuyến đi, hãy báo ngay lập tức cho hãng hàng không tại khu vực nhận hành lý trước khi bạn rời khỏi sân bay. Hãy chụp ảnh thiết bị bị hư hại của bạn và chụp cả thẻ hành lý nếu thiết bị đó được ký gửi trong suốt hành trình của bạn. Hãng hàng không có thể phải cung cấp cho bạn thiết bị hỗ trợ di chuyển tạm thời trong khi việc sửa chữa được thực hiện. Điều quan trọng là bạn phải giữ lại mọi thông tin về chuyến bay của mình, bao gồm thông tin xác nhận đặt vé và thẻ lên máy bay, hình ảnh bằng chứng về sự hư hại và thư từ/email liên lạc với hãng hàng không. Những thông tin này có thể cần thiết khi xem xét yêu cầu bồi thường, tùy theo mức độ hư hại.

PHẦN 06

Khiếu nại

Úc đang thiết lập một Cơ chế Thanh tra Bảo vệ Người tiêu dùng Hàng không mới, qua đó người tiêu dùng có quyền sử dụng một cơ quan giải quyết tranh chấp khách quan để xử lý các vụ khiếu nại liên quan đến các hãng hàng không và sân bay. Hãy kiểm tra trang infrastructure.gov.au để biết thông tin cập nhật.

Bộ Cơ sở Hạ Tầng, Giao thông vận tải, Phát triển Khu vực, Truyền thông, Thể thao và Nghệ thuật đã bổ nhiệm một thanh tra tạm thời để giúp phát triển cơ chế mới này, đồng thời góp phần cải thiện quyền lợi của người tiêu dùng trong lĩnh vực hàng không trong thời gian ngắn hạn. Khi thanh tra lâm thời nhận được khiếu nại trực tiếp liên quan đến điều lệ khách hàng của hãng hàng không và sân bay hoặc các vấn đề khác, thanh tra này có thể cung cấp cho hành khách thông tin và hướng dẫn liên quan đến vụ việc, đồng thời vụ việc sẽ được chuyển lên cấp cao hơn để xử lý nếu cần thiết.

Cơ chế Thanh tra Bảo vệ Người tiêu dùng Hàng không mới hiện chưa được luật hóa. Trong thời gian chờ đợi, bạn nên làm theo các bước dưới đây và sử dụng các kênh hiện có để giải quyết khiếu nại của mình.

Trình tự các bước khiếu nại và chuyển lên cấp cao hơn

Nếu có vấn đề xảy ra, bạn nên tuân thủ theo một quy trình rõ ràng về khiếu nại và chuyển lên cấp cao hơn.

Bước 1 — Liên hệ với hãng hàng không, sân bay hoặc đại lý du lịch

Bắt đầu bằng cách liên hệ với hãng hàng không, sân bay hoặc đại lý du lịch. Hầu hết hãng hàng không, đại lý du lịch đều có thông tin về khiếu nại trên trang mạng của họ, bao gồm các điều khoản và điều kiện cũng như quy trình khiếu nại.

- Kiểm tra các điều khoản và điều kiện liên quan để hiểu rõ quyền lợi của bạn.
- Tuân thủ quy trình và thời hạn khiếu nại của cơ quan đó.
- Nếu bạn đặt vé thông qua đại lý du lịch, các điều khoản của họ cũng có thể được áp dụng.
- Giữ lại các giấy tờ/thông tin về vụ khiếu nại của bạn, bao gồm bất kỳ số tham chiếu nào.

Để biết các liên kết hữu ích đến các điều khoản và điều kiện của hãng hàng không và sân bay, cũng như thông tin liên hệ khác, hãy truy cập [trang mạng của Bộ Cơ Sở Hạ Tầng](#). Nếu vấn đề của bạn liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng, hãy xem [trang mạng ACCC](#). Đối với du lịch quốc tế, [Công ước Montreal](#) cũng có thể được áp dụng.

Điều quan trọng là bạn chỉ sử dụng các kênh chính thức khi liên hệ với hãng hàng không của mình, vì việc gửi thông tin cá nhân trên mạng xã hội hoặc đến các địa chỉ email chưa được xác minh có thể dẫn đến các hậu quả như bị lừa đảo hoặc đánh cắp danh tính.

Các chuyến bay liên danh (Codeshare)

Liên danh là một thỏa thuận phổ biến giữa các hãng hàng không, trong đó một hãng hàng không bán vé, nhưng chuyến bay được vận hành bởi một hãng hàng không khác. Nếu chuyến bay của bạn được vận hành bởi một hãng hàng không khác với hãng hàng không bạn đã đặt vé, hãy liên hệ với hãng hàng không vận hành chuyến bay đó để khiếu nại, và hãy nhớ rằng các điều khoản và điều kiện áp dụng có thể là những điều khoản và điều kiện do một trong hai hãng hàng không quy định, tùy thuộc vào thỏa thuận liên danh và chính sách của hãng vận chuyển.

Bước 2 — Yêu cầu tái xét

Nếu bạn không hài lòng với phản hồi của hãng hàng không hoặc sân bay, hãy yêu cầu xem xét lại theo quy trình giải quyết khiếu nại nội bộ của hãng hàng không hoặc sân bay.

Bước 3 — Liên hệ với cơ quan bên ngoài nếu vẫn chưa được giải quyết

Nếu khiếu nại của bạn vẫn chưa được giải quyết sau khi thực hiện các quy trình tái xét trong nội bộ, bạn có thể liên hệ với một cơ quan bên ngoài phù hợp:

Cơ quan	Khi nào cần liên hệ	Thông tin quan trọng
Cơ quan Bảo vệ Quyền lợi Khách hàng của ngành Hàng không (Airline Customer Advocate - ACA)	Khiếu nại về Qantas, Jetstar hoặc Virgin	Chương trình độc lập với các tiêu chí đủ điều kiện . Yêu cầu bạn phải khiếu nại với hãng hàng không trước. Liên hệ: 1800 813 129

Các cơ quan bảo vệ người tiêu dùng cấp tiểu bang hoặc lãnh thổ	Các vi phạm tiềm ẩn đối với Luật Người tiêu dùng Úc	ACCC chuyển các khiếu nại đến các cơ quan cấp tiểu bang/lãnh thổ (ví dụ: NSW Fair Trading, Consumer Affairs Victoria). Hầu hết các cơ quan này đều cung cấp Dịch vụ Tiếp âm Quốc gia
Hiệp hội Ngành Du lịch Úc (Australian Travel Industry Association - ATIA)	Khiếu nại về các đại lý du lịch được ATIA chứng nhận	Quy trình giải quyết khiếu nại độc lập. Không phải tất cả các đại lý đều được chứng nhận
Bộ Nội Vụ	Các vấn đề liên quan đến kiểm tra an ninh sân bay	Có thể cung cấp ý kiến phản hồi hoặc báo cáo các mối quan ngại nghiêm trọng thông qua trang mạng của bộ
Ủy ban Nhân quyền Úc (Australian Human Rights Commission - AHRC)	Các vấn đề về phân biệt đối xử hoặc nhân quyền	Xử lý các khiếu nại về phân biệt đối xử bất hợp pháp
Các cơ quan quản lý quốc tế	Các vấn đề phát sinh ở nước ngoài	Bạn có thể cần liên hệ với cơ quan quản lý ở quốc gia nơi xảy ra vấn đề
Thanh tra Hàng không Lâm thời	Các vấn đề người tiêu dùng hàng không (hướng dẫn chung)	Cung cấp thông tin, giới thiệu và có thể chuyển các vấn đề lên cấp cao hơn khi thích hợp

Bước 4 — Tòa án hoặc tòa chuyên biệt về tranh chấp

Là biện pháp cuối cùng, bạn có thể khởi kiện thông qua tòa án hoặc tòa chuyên biệt về tranh chấp cấp tiểu bang hoặc lãnh thổ. Điều này có thể tốn kém và mất thời gian, vì vậy hãy cân nhắc tìm kiếm tư vấn pháp lý trước (ví dụ: thông qua các dịch vụ trợ giúp pháp lý).

★ MẸO NHANH

- Cung cấp thông tin cụ thể: bao gồm số tham chiếu khi đặt vé, số hiệu chuyến bay, ngày và giờ
- Nhận mã số tham chiếu cho vụ khiếu nại của bạn
- Nêu rõ cơ sở pháp lý: tham chiếu đến các điều kiện vận chuyển của hãng hàng không/sân bay, và nếu có thể, viện dẫn những cam kết theo Luật Người tiêu dùng Úc mà bạn cho rằng đã bị vi phạm
- Nêu rõ yêu cầu của bạn: hoàn tiền, bồi thường hoặc lời xin lỗi
- Giữ lại bằng chứng và thông tin của chuyến đi: thẻ lên máy bay, biên lai, ảnh, email và ghi chép lại tất cả các cuộc trò chuyện và thư từ liên lạc
- Hãy trình bày sự việc một cách khách quan và lịch sự, tránh ngôn ngữ mang tính cảm xúc — tập trung vào sự việc, ngày tháng và ảnh hưởng của vấn đề

PHẦN 07

Đi du lịch cho người khuyết tật

Việc đi lại bằng đường hàng không có thể là một khó khăn đối với những người cần sự hỗ trợ đặc biệt. Các rào cản về thể chất, y tế, giác quan và giao tiếp, môi trường không quen thuộc và áp lực thời gian có thể khiến việc đi lại trở nên căng thẳng nếu không có kế hoạch và hỗ trợ phù hợp.

Bạn có thể cần trợ giúp ở các giai đoạn khác nhau của hành trình, bao gồm đặt vé, di chuyển đến sân bay, và trong sân bay, làm thủ tục lên máy bay, trong suốt chuyến bay, xuống máy bay và chuyển tiếp giữa các chuyến bay.

Người khuyết tật có quyền được đi lại an toàn và được xem trọng phẩm giá, bao gồm quyền tiếp cận các dịch vụ, cơ sở vật chất và các điều chỉnh hợp lý, bất kể dạng khuyết tật hoặc mức độ dễ nhận thấy của khuyết tật. Theo *Đạo Luật Chống Phân biệt Đối xử Người Khuyết Tật 1992*, hành vi phân biệt đối xử trong ngành hàng không là bất hợp pháp, bao gồm cả việc từ chối quyền tiếp cận hợp lý của người khuyết tật đối với các dịch vụ của hãng hàng không hoặc sân bay.

Lập kế hoạch cho chuyến bay của bạn

Kiểm tra các dịch vụ hỗ trợ cho việc tiếp cận

Các sân bay và hãng hàng không cung cấp nhiều hình thức hỗ trợ để cải thiện khả năng tiếp cận, an toàn và sự tự lập. Trước khi đặt vé, hãy kiểm tra xem các dịch vụ có đáp ứng nhu cầu của bạn hay không, bao gồm:

- khả năng tiếp cận sân bay và các hình thức hỗ trợ có sẵn
- sắp xếp khi lên máy bay, ví dụ như cầu dẫn lên máy bay hoặc các hình thức hỗ trợ thay thế khác
- lựa chọn chỗ ngồi, chẳng hạn như ghế có tay vịn di động hoặc ghế ngồi sát lối đi
- loại máy bay và các tiện nghi trên máy bay
- du lịch với thiết bị hỗ trợ di chuyển.

Các công cụ lập kế hoạch hỗ trợ tiếp cận, bản đồ sân bay và ứng dụng có thể giúp bạn hoạch định cho chuyến đi của mình, bao gồm các tuyến đường di chuyển, cơ sở vật chất, bãi đậu xe, bản đồ giác quan và không gian yên tĩnh. Một chuyến đi thử nghiệm cũng có thể giúp đánh giá sự phù hợp.

Tổ chức Rare Voices Australia đã cùng với những người khuyết tật do mắc bệnh hiếm gặp thiết lập [Bộ công cụ Hỗ trợ Người Khuyết Tật do mắc Bệnh Hiếm gặp. Navigating Air Travel with Rare Disease Disability \(Hướng dẫn Du lịch bằng Máy bay cho Người Khuyết Tật do mắc Bệnh Hiếm gặp\)](#) là một nguồn tài liệu hữu ích dành cho người khuyết tật khi du lịch bằng máy bay. Nội dung thông tin trong phần này được xây dựng chủ yếu dựa trên nguồn tài liệu đó. Tài liệu này cung cấp nhiều thông tin hữu ích, danh sách kiểm tra và các tài liệu hướng dẫn đi kèm. Trong đó, các nội dung quan trọng nhất đã được tóm tắt trong hướng dẫn này.

Xác nhận đặt vé

Sau khi đặt vé, hãy xác nhận các thông tin chi tiết quan trọng và yêu cầu xác nhận bằng văn bản nếu cần, bao gồm những thông tin sau:

- các dịch vụ hỗ trợ được yêu cầu
- chi tiết chuyến bay, thời gian làm thủ tục và phân bổ chỗ ngồi
- dịch vụ trên máy bay và các điểm dừng.

Thông báo cho hãng hàng không của bạn

Hãy thông báo cho hãng hàng không của bạn về nhu cầu của bạn càng sớm càng tốt (lý tưởng nhất là ít nhất 48 giờ trước chuyến đi) để họ có thể sắp xếp. Điều này đặc biệt quan trọng nếu bạn đi du lịch với thiết bị hỗ trợ di chuyển, thiết bị y tế hoặc có động vật hỗ trợ.

Nếu đi du lịch quốc tế, hãy hỏi về các dịch vụ hỗ trợ có sẵn tại điểm đến của bạn.

Tại sân bay

Di chuyển trong sân bay

Việc di chuyển trong sân bay có thể khá phức tạp. Lập kế hoạch trước và đến sớm. Có thể không có sự hỗ trợ nào trước khi làm thủ tục check-in, nhưng các hãng hàng không thường có thể hỗ trợ từ lúc làm thủ tục check-in đến khi lên máy bay nếu được thông báo trước.

Bản đồ sân bay, bãi đậu xe dành cho người khuyết tật, khu vực đón trả khách, ứng dụng và phòng yên tĩnh có thể giúp giảm căng thẳng, đặc biệt là đối với những hành khách có vấn đề về thần kinh.

Làm thủ tục check-in và hỗ trợ

Các hãng hàng không có thể cung cấp dịch vụ làm thủ tục check-in ưu tiên và có thể trợ giúp sử dụng ki-ốt, hành lý và các thiết bị hỗ trợ di chuyển. Bạn có thể:

- yêu cầu chỗ ngồi phù hợp với nhu cầu của mình (có thể áp dụng phí)
- yêu cầu hỗ trợ xe lăn để di chuyển trong sân bay
- nhận trợ giúp khi lên và xuống máy bay.

Các dịch vụ hỗ trợ có thể bị hạn chế sau khi đến nơi, vì vậy hãy cân nhắc đi cùng người hỗ trợ hoặc người chăm sóc của bạn nếu cần.

Kiểm tra an ninh

Tất cả hành khách phải trải qua kiểm tra an ninh, nhưng các phương pháp thay thế có thể được sử dụng khi thích hợp để đảm bảo sự đối xử tôn trọng và phẩm giá.

- Hãy thông báo cho nhân viên kiểm tra an ninh nếu bạn cần hỗ trợ.
- Bạn có thể cần cung cấp giấy tờ hỗ trợ cho việc kiểm tra an ninh bằng phương pháp thay thế.
- Các công cụ giao tiếp, chẳng hạn như thẻ thông báo hoặc bảng thông báo, có thể được cung cấp.
- Nếu bạn bị tách khỏi đồ đạc trong quá trình kiểm tra an ninh, bạn có thể yêu cầu nhân viên giám sát chúng.
- Các thiết bị hỗ trợ có thể được giữ lại nếu có thể hoặc được kiểm tra riêng.

Lên máy bay, trong chuyến bay và khi đến nơi

Nếu thông báo trước đầy đủ, bạn có thể nhận được sự hỗ trợ đến cổng lên máy bay, lên máy bay và vào chỗ ngồi. Bạn cũng có thể được hỗ trợ với hành lý xách tay và chuyển tiếp giữa các chuyến bay.

Phi hành đoàn có thể hỗ trợ các công việc như:

- di chuyển trong khoang hành khách
- dùng bữa ăn và thông tin
- sử dụng thiết bị trên máy bay.

Phi hành đoàn không thể hỗ trợ việc ăn uống, đi vệ sinh hoặc chăm sóc y tế.

Thiết bị hỗ trợ di chuyển

Nếu bạn đi du lịch với xe lăn hoặc thiết bị hỗ trợ di chuyển:

- hãy kiểm tra hướng dẫn của hãng hàng không và [CASA](#) trước khi đi du lịch
- chụp ảnh thiết bị của bạn trước khi làm thủ tục check-in
- báo cáo ngay lập tức bất kỳ hư hỏng nào khi đến nơi.

Động vật hỗ trợ

Các hãng hàng không Úc cho phép động vật hỗ trợ được chứng nhận, chẳng hạn như chó dẫn đường và chó hỗ trợ người khiếm thính, đi cùng với chủ nhân của nó trong khoang hành khách. Những động vật này phải được huấn luyện đúng cách, có giấy chứng nhận và cư xử ngoan ngoãn, và hành khách nên thông báo cho hãng hàng không trước. Mặc dù các hãng hàng không phải tạo điều kiện cho động vật hỗ trợ theo luật về người khuyết tật, việc vận chuyển vẫn phải tuân theo các yêu cầu an toàn hàng không và những động vật không đáp ứng các yêu cầu đó có thể bị từ chối lên máy bay.

★ MẸO NHANH

- Thông báo cho hãng hàng không về nhu cầu của bạn khi đặt vé VÀ xác nhận lại 48 giờ trước khi khởi hành
- Đến sớm — việc trợ giúp đặc biệt cần nhiều thời gian hơn
- Chụp ảnh thiết bị hỗ trợ di chuyển của bạn trước khi làm thủ tục ký gửi
- Mang theo giấy tờ chứng nhận cho động vật hỗ trợ
- Yêu cầu bất kỳ từ chối nào phải được ghi lại bằng văn bản
- Liên hệ với AHRC nếu bạn gặp phải tình trạng phân biệt đối xử vì khuyết tật khi đi máy bay

PHẦN 08

Liên hệ Chính và Nguồn tài liệu

Để biết thêm thông tin và liên hệ với bất kỳ tổ chức bên ngoài nào được đề cập trong hướng dẫn này, [trang mạng ACOS](#) cung cấp cho du khách một danh sách toàn diện về thông tin liên hệ và nguồn tài liệu quan trọng.

Trước khi bắt đầu hành trình, hãy cân nhắc đánh dấu trang thông tin liên hệ của các hãng hàng không, sân bay, dịch vụ bảo vệ và hỗ trợ người tiêu dùng có thể liên quan đến chuyến đi của bạn.

Để tìm thông tin cập nhật, hãy sử dụng các nguồn tài liệu chính thức của Chính phủ Úc và các hãng hàng không.