

Chính sách áp dụng khi lịch trình thay đổi (Schedule Changes) (SKCH)

1. Thay đổi lịch trình - Schedule Change (SKCH) là gì?

Thay đổi lịch trình - Schedule Change (SKCH) được định nghĩa là khi hủy chuyến bay, thay đổi thời gian bay, thay đổi số hiệu chuyến bay, thay đổi khoang dịch vụ, thay đổi hành trình/sân bay hoặc hãng khai thác, xảy ra trước 48 giờ so với giờ khởi hành ban đầu.

2. Các trường hợp áp dụng:

- Áp dụng cho các vé có lịch trình thay đổi được thông báo từ ngày **19/03/2020**
- Vé xuất trên stock 014 trước khi thay đổi lịch trình
- Áp dụng tất cả các loại giá vé (fare)
- Hai số vé AC nối chuyến cùng ngày mà lịch trình bị thay đổi
- Chuyến bay AC thay đổi lịch trình dẫn đến không nối chuyến được với hãng hàng không khác (OAL) trên cùng stock vé 014
- Chuyến bay của OAL thay đổi (stock vé 014)

3. Các lựa chọn của hành khách:

- Chấp nhận hành trình mà hãng rebook lại.
- Hủy hành trình và sử dụng trong tương lai.
 - + Rebook và hoàn tất hành trình trong vòng **2 năm** kể từ ngày lịch trình thay đổi.
 - + Miễn phí đổi khi rebook
 - + Nếu giá vé mới thấp hơn giá vé ban đầu → phần chênh lệch sẽ không hoàn lại.
 - + Nếu giá vé mới cao hơn giá vé ban đầu → thu thêm phần chênh lệch
 - + Một số loại thuế trên vé ban đầu là không hoàn thì khi rebook vẫn là không hoàn và thu thêm thuế mới nếu có.
 - + Quy trình gia hạn hiệu lực vé sử dụng dạng credit trong tương lai:
 - Hủy tất cả các chặng (segment) cần hủy
 - Book ngày bay trong tương lai nếu đã xác định được ngày bay
 - Nếu vé có kèm thêm dịch vụ mua ghế ngồi thì sẽ được hoàn lại tiền dịch vụ này.
 - Khi vé được xuất lại trên GDS, vé sẽ có hiệu lực 18 tháng kể từ ngày xuất đổi và giá trị vé vẫn được giữ nguyên.
 - Nếu gia hạn ngày bay nhiều hơn 18 tháng, vé sẽ cần đổi thêm 1 lần nữa trước khi hết hạn và sử dụng quy trình như cũ.
 - Nếu chưa xác định được ngày bay, **TẠO MỘT CHẶNG BAY MỞ** bao gồm ngày bay và hành trình trên GDS. Thông thường chặng bay mở hiệu lực trong 12 tháng, đại lý cần theo dõi chặng bay mở và đặt lại để tránh trường hợp mất booking.
 - Đại lý nên thêm tour segment để lưu giữ PNR. Ví dụ: OTH trên 1B, ZZ trên 1G và MIS trên 1A (liên hệ thêm GDS)
 - Remark số vé gốc vào PNR
 - Mặc dù chuyến bay gốc, ngày bay, tên và mã đặt chỗ có thể dung để truy xuất PNR, nhưng anh/chị nên theo dõi thông tin bằng quy trình nội bộ.
 - Remark endorsement: **CV20VL22**
- Hủy hành trình và hoàn vé:
 - + Nếu thông báo lịch trình thay đổi (SC) nhận trước ngày 19/03/2020, vé có thể hoàn miễn phí.
 - Trước khi hủy** hành trình thì reamark OSI: **ACUSKEDCHG THÔNG TIN CHUYẾN BAY BỊ THAY ĐỔI** (Ví dụ: AC6/20JAN20/NRTYUL)
 - + Nếu thông báo SC nhận từ ngày 19/03/2020: Hoàn vé theo điều kiện vé.

4. Chính sách khi rebook:

Chuyến bay nội địa Canada và các chuyến giữa Canada và Mỹ	+30 ngày so với ngày khởi hành ban đầu
Các chuyến bay quốc tế	
Vé đã sử dụng một phần	

Điều kiện vé	Thời gian khởi hành trên vé mới so với vé ban đầu	
	Trong vòng +- 30 ngày	Ngoài +-30 ngày
Phí đổi	Miễn phí	Miễn phí
Chênh lệch giá vé	Miễn phí Nếu cùng khoang dịch vụ. Hạng đặt chỗ cao nhất được phép đặt: Economy: hạng M Premium Economy: hạng O Economy - Latitude (Y/B): hạng Y Business : hạng J	Thu thêm
Advance Purchase (APUR)	Miễn phí	Miễn phí
Min/Max Stay	Miễn phí	Theo điều kiện vé

Remark endorsement box: **DUE SKCH**

- Đổi vé: **DUE SKCH + thông tin chuyến bay thay đổi** (VD: DUE SKCH AC08/20Jan/HKGYVR)
- Trường hợp giờ bay thay đổi nhưng số hiệu chuyến bay không thay đổi thì không cần xuất lại vé.

Danh sách các hãng hàng không được phép rebook khi lịch trình thay đổi:

Code Hãng	Hãng Hàng Không
BR	Eva Air
CA	Air China
CX	Cathay Pacific
NH	All Nippon Airways
KE	Korean Air
OZ	Asiana Airlines
7C	Jeju Air

5. Chính sách đổi tên:

- Miễn phí 01 lần phí đổi tên
- Áp dụng cho vé hoàn toàn chưa sử dụng và chặng bay chỉ do Air Canada khai thác.
- Ngày xuất vé: đến **31/12/2020**
- Thời gian khởi hành: từ 01/03/2020 – **31/12/2021**
- Vé được xuất lại trong vòng 24 tháng kể từ ngày chuyến bay bị hủy
- Remark waiver code vào trường Endorsement : **CV20VL22**

- Quy trình đổi tên:
 - + Hủy hành trình trên vé gốc
 - + Tạo booking với tên mới, add số vé từ PNR gốc, add waiver code
 - + Vé phải được xuất lại trong vòng 24 tháng kể từ ngày hủy hành trình
 - + **Waiver code phải được remark vào Endorsement Box trên vé mới VÀ trường thông tin trên PNR mới.**
 - + *Lưu ý: việc không remark đúng hoặc sai quy định có thể dẫn đến phạt ADM. Và ADM sẽ tính dựa trên giá trị FULL FARE.*