

HƯỚNG DẪN CHUNG XỬ LÝ VÉ MÙA COVID-19

Cập nhật 07JAN2021

(Lưu ý: đây là cập nhật tổng hợp mới nhất, các hướng dẫn trước không còn hiệu lực)

1/ Phạm vi áp dụng:

o Chuyến bay quốc tế do KE khai thác (stock KE180)

*Bao gồm vé có chặng bay của DL

o Thời gian áp dụng: vé có chuyến bay KE khởi hành từ 04MAR20 ~ 31MAR21

o Chi tiết:

1/ Chuyến bay bị hủy do Covid-19

*Kiểm tra trường SSR trong PNR: SSR OTHS REAC KE XXXX CNL-COVID 19

2/ Chuyến bay khai thác bình thường có vé xuất vào/trước 01APR20

hoặc vé xuất vào/sau 02APR20 có hành trình bị ảnh hưởng bởi hạn chế nhập cảnh mới

hoặc gia hạn sau khi xuất vé.

2/ Hướng dẫn xử lý:

A/ Thay đổi hành trình

1) **Chuyến bay bị hủy do Covid-19**

o RRT/ENDS : cho phép RRT/ENDS

- Áp dụng trên cùng sector, chỉ cho phép đổi trên chuyến bay online của KE trong cùng khu vực. [Cùng khu vực] Hàn Quốc, Nhật Bản, Trung Quốc (ULN, HKG, TPE), Đông Nam Á, Tây Nam Á, Châu Đại Dương, Bắc Mỹ, Nam Mỹ, Châu Âu (bao gồm MOW, LED), Trung Đông, CIS (TAS, IKT, VVO).

o Đổi ngày và gia hạn hiệu lực vé: đến 30JUN21

- Vé chưa qua sử dụng: được phép đổi ngày bay mới 1 lần vào hoặc trước 30JUN21.
- Vé đã sử dụng 1 phần: hiệu lực vé được gia hạn 1 lần đến 30JUN21.

*Chỉ áp dụng trên cùng sector, cùng hạng đặt chỗ trên KE và OAL CARR/SPA CLS

2) **Chuyến bay khai thác bình thường có vé xuất vào/trước 01APR20 hoặc vé xuất vào/sau 02APR20 có hành trình bị ảnh hưởng bởi hạn chế nhập cảnh mới hoặc gia hạn sau khi xuất vé.**

- o Miễn Reissue fee (thu thêm chênh lệch nếu có)
- o Đổi ngày và gia hạn hiệu lực vé: đến 30JUN21
 - Vé chưa qua sử dụng: được phép đổi ngày bay mới 1 lần vào hoặc trước 30JUN21.
 - Vé đã sử dụng 1 phần: hiệu lực vé được gia hạn 1 lần đến 30JUN21.

*Lưu ý:

+ Thu thêm fare chênh lệch nếu có.

(Trường hợp fare của vé reissue thấp hơn fare vé gốc, không refund lại phần thừa)

+ Một số trường hợp vé đã qua sử dụng sẽ yêu cầu xử lý vé manual để nhập fare chênh lệch do hết thời hạn của NVA.

+ Kiểm tra hành trình mới nếu có thay đổi ngày trong tuần/ cuối tuần. Chênh lệch dựa trên vé gốc.

B/ Hoàn vé: Miễn Refund fee

o Áp dụng free refund với chuyến bay bị hủy.

C/ Khác

1) Thay đổi thêm sau khi đã áp dụng waiver của Covid-19

o Áp dụng:

Yêu cầu trước 30JUN21 (Ngày khởi hành của segment yêu cầu phải trước 30JUN21)

o Thay đổi/ Hoàn vé tự nguyện:

Miễn Reissue fee hoặc Refund fee.

*Lưu ý: Trường hợp đổi vé lần đầu, ngày khởi hành mới phải trước 30JUN21 và thu thêm phí chênh lệch nếu có.

2) Khác

o Child -> Adult: miễn chênh lệch, Infant -> Child: thu chênh lệch (chỉ áp dụng trên chuyến bay KE)

o Đối với vé xuất bởi đại lý, đại lý sẽ trực tiếp chịu trách nhiệm xử lý vé theo hướng dẫn Hãng.

o Dịch vụ Layover (STPC) và chi phí vận chuyển sẽ không được cung cấp khi áp dụng Covid-19 H/D Guideline này.

3/ Waiver Auth: 0RCTFRWASW

Trân trọng cảm ơn!

Korean Air TP. Hồ Chí Minh

