

SINGAPORE AIRLINES TRAVEL WAIVER POLICY - ÁP DỤNG 09/04/2020  
CHÍNH SÁCH NÀY THAY THẾ TẤT CẢ CÁC HƯỚNG DẪN ĐƯỢC GỬI RA TRƯỚC ĐÂY

1. CHÍNH SÁCH & ĐIỀU KIỆN

CHÍNH SÁCH	
<b>Policy</b> <b>Chính sách</b>	Điều kiện & điều khoản của Chính sách xử lý các trường hợp bị ảnh hưởng do Covid-19 (Covid-19 Global Travel Waiver Policy), thông tin về chính sách này cũng có thể tìm thấy trên trang web của chúng tôi. Áp dụng sai điều kiện của chính sách này có thể dẫn đến việc bị thu ADM
<b>Eligibility</b> <b>Đối tượng áp dụng</b>	<p>1. Chính sách xử lý các trường hợp bị ảnh hưởng do Covid-19 (gọi là <b>Chính sách</b>) áp dụng với tất cả vé thỏa 1 trong các trường hợp sau:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Trường hợp 1:</b> vé xuất trên SQ (618) và MI (629) trước hoặc vào ngày 15/03/2020; chặng bay chưa sử dụng có ngày khởi hành trong giai đoạn từ 24/01/2020 – <b>31/01/2021</b>.</li><li>- <b>Trường hợp 2:</b> Vé được đặt trên các chuyến bay của SQ/MI hoặc do hãng hàng không khác khai thác bị hủy chuyến do Covid-19 (bất kể ngày xuất và ngày khởi hành).</li><li>- <b>Trường hợp 3:</b> Vé được đặt trên các chuyến bay của SQ/MI; nhưng khách không bay được do ảnh hưởng các quy định kiểm soát Covid-19 của chính phủ các nước (bất kể tình trạng chuyến bay, ngày xuất và ngày khởi hành).</li></ul> <p>(được xem như “vé thỏa điều kiện”)</p> <p>2. Chính sách này cũng được áp dụng với:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i. Vé đã hết hạn ; và</li><li>ii. Vé đã sử dụng 1 phần (<b>partially unused ticket</b>), miễn là các vé này thỏa điều kiện được nêu trên phần 1</li></ul>
<b>Options</b>	<p>Khách giữ vé thỏa điều kiện có thể hủy booking hiện tại và chọn lựa các option sau, tuân theo các điều kiện và điều khoản của chính sách này:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Giữ lại giá trị vé bao gồm giá + thuế trên vé (gọi là <b>Flight Credits</b>) để có thể thoải mái đặt lại ngày đi, lộ trình mới và nhận thêm <b>Bonus Flight Credits</b> có giá trị từ USD50 – USD350 (tùy hạng ghế) cho mỗi vé</li><li>2. Refund vé</li></ol>
OPTION 1: GIỮ LẠI GIÁ TRỊ VÉ (FLIGHT CREDITS) ĐỂ SỬ DỤNG SAU VÀ NHẬN THÊM BONUS FLIGHT CREDITS	
<b>Key Features</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dùng giá trị vé hiện tại (<b>Flight Credits</b>) để đặt lại tối đa 2 vé mới</li><li>2. <u>Sử dụng <b>Bonus Flight Credits</b> khi đặt vé mới</u></li></ol>
<b>Conditions</b> <b>Điều kiện</b>	<p><b>Giá trị vé (Flight Credits)</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Flight Credits sẽ được giữ lại dưới dạng vé open, giá trị của nó tương đương với phần giá vé và thuế chưa sử dụng</li><li>2. Flight Credits của 1 vé thỏa điều kiện có thể được sử dụng để thanh toán giá vé + thuế cho tối đa 2 vé mới</li></ol>

3. Ngày bay của các vé đặt lại phải hoàn thành trước hoặc vào ngày **31/12/2021**
4. Flight Credits có thể dùng để đặt lại lộ trình, hạng đặt chỗ và chuyến bay mới trên bất cứ chuyến bay nào của SQ/MI bao gồm cả chuyến bay codeshare
5. Flight Credits chỉ được sử dụng trước hoặc vào ngày **31/12/2021**
6. Flight Credits sẽ không có giá trị sử dụng sau ngày **31/12/2021** và cũng sẽ không được refund
7. Flight Credits không có giá trị chuyển nhượng và không được kết hợp nhiều Flight Credits
8. Với PNR có nhiều khách, Flight Credits sẽ giữ lại trên từng khách dưới dạng vé open

#### **Bonus Flight Credits**

9. Bonus Flight Credits sẽ được tặng cho khách chọn option giữ lại vé (**Flight Credits**) để sử dụng khi đặt lại vé cho các chuyến bay hoàn thành trước hoặc vào **31/12/2021**
10. Bonus Flight Credits chỉ được sử dụng cho lần đầu tiên khách đặt lại vé
11. Bonus Flight Credits sẽ dựa trên hạng ghế cao nhất của vé thỏa điều kiện
12. Bonus Flight Credits không được refund
13. Bonus Flight Credits cho mỗi vé thỏa điều kiện như sau:
  - a. Economy Class: USD50
  - b. Premium Economy Class: USD70
  - c. Business Class: USD140
  - d. First / Suites: USD350
14. Các loại vé sau không được tặng Bonus Flight Credits:
  - a. Vé sử dụng giá trẻ em (child)
  - b. Vé sử dụng giá vé infant
  - c. Vé đã sử dụng 1 phần

#### **Giá trị còn lại của Flight Credits**

15. Giá trị còn lại của Flight Credits được giữ lại dưới dạng 1 EMD (RSVR EMD = "D", RFISC = "996").
16. RSVR EMD chỉ có thể dùng để refund khi khách đã xuất vé thứ 2. RSVR EMD sẽ không được refund nếu khách không xuất vé thứ 2.
17. Giá trị còn lại của Flight Credits không được kết hợp với nhau và không được chuyển nhượng

*Xem chi tiết hướng dẫn cách sử dụng Flight Credits và Bonus Flight Credits trong phần 2 dưới đây*

18. Khi khách đặt lại vé mới, Bonus Flight Credit (nếu có) sẽ được dùng đầu tiên để trừ vào giá vé mới của khách
19. Nếu giá trị vé hiện tại (**Flight Credits**) đủ dùng cho vé mới (hoặc phần chênh lệch vé mới sau khi trừ Bonus Flight Credits), đại lý sử dụng **Flight Credit** trừ giá vé mới (hoặc phần chênh lệch của giá vé mới sau khi trừ Bonus Flight Credits), phần còn lại của Flight Credits (xuất RSVR EMD) sẽ được sử dụng để trừ vào tiền vé thứ 2 của khách
20. Nếu Flight Credits (và cả Bonus Flight Credits nếu có) không đủ thanh toán cho giá vé mới, khách sẽ thanh toán phần chênh lệch
21. Khi sử dụng Flight Credits, Bonus Flight Credits xuất vé, điều kiện vé mới như rebooking fees, điều kiện refund ... sẽ theo đúng hạng ghế đặt chỗ của vé mới

SINGAPORE AIRLINES TRAVEL WAIVER POLICY - ÁP DỤNG 09/04/2020  
CHÍNH SÁCH NÀY THAY THẾ TẤT CẢ CÁC HƯỚNG DẪN ĐƯỢC GỬI RA TRƯỚC ĐÂY

<b>Conditions Điều kiện</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Vé thỏa điều kiện áp dụng chính sách này, cho dù vé chưa sử dụng hoặc đã sử dụng 1 phần, vé có điều kiện được refund hoặc không được refund</li> <li>Được full refund phần vé và thuế chưa sử dụng, miễn phí refund</li> </ol>
<b>Hướng dẫn refund</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Refund qua BSPLink. Không thu phí refund</li> <li>Khi refund để <b>"COVID 19"</b> trong phần <b>"Waiver code" của refund record</b></li> </ol>

**2. HƯỚNG DẪN CÁCH SỬ DỤNG FLIGHT CREDITS, BONUS FLIGHT CREDITS VÀ GIÁ TRỊ CÒN LẠI CỦA FLIGHT CREDITS**  
**Khi đặt lại vé**

- Đặt lại vé, ngày bay phải hoàn thành trước hoặc vào ngày **31/12/2021**
- Tính giá lộ trình mới (vé mới)
- Điều chỉnh giá vé mới bằng cách lấy giá vé mới trừ giá trị **Bonus Flight Credits (trong ví dụ này là USD140)**
- So sánh số tiền phải trả cho vé mới với vé đã trả của khách (Flight Credits)
  - Thu tiền chênh lệch nếu giá + tax mới cao hơn vé đã trả (trường hợp 1 trong bảng dưới đây)
  - Không thu thêm/không xuất RSVR EDM nếu giá + tax của vé mới bằng vé cũ (trường hợp 2 trong bảng dưới đây)
  - Xuất EMD (RSVR EMD) cho phần tiền dư để sử dụng khi khách xuất vé thứ 2 nếu giá + tax vé mới thấp hơn vé cũ (trường hợp 3 & 4 trong bảng dưới đây)

Trường hợp		Số tiền khách đã trả cho vé cũ (USD)	Giá vé mới thứ nhất (USD)	Giá đã điều chỉnh = giá mới – Bonus flight credits	Thu Thêm (USD)	Giá trị còn lại để xuất EMD (USD)
1	Vé mới cao hơn vé cũ + bonus flight credits (USD140) i. Điều chỉnh giá vé = Giá mới – Bonus flight credits ii. Thu thêm tiền chênh lệch	1,000	1,240	1,100	100	N/A
2	Vé mới = vé cũ + bonus credit i. Điều chỉnh giá vé = Giá mới – Bonus flight credits	1,000	1,140	1,000	0	N/A
3	Vé mới = vé cũ i. Điều chỉnh giá vé = Giá mới – Bonus flight credits ii. Issue EMD cho phần tiền chênh lệch	1,000	1,000	860	0	140
4	Vé mới thấp hơn vé cũ + Bonus flight Credits i. Điều chỉnh giá vé = Giá mới – Bonus flight credits ii. Issue EMD cho phần tiền chênh lệch	1,000	840	700	0	300

SINGAPORE AIRLINES TRAVEL WAIVER POLICY - ÁP DỤNG 09/04/2020  
CHÍNH SÁCH NÀY THAY THẾ TẤT CẢ CÁC HƯỚNG DẪN ĐƯỢC GỬI RA TRƯỚC ĐÂY

5. Reissue vé, không thu phí rebooking (**sửa giá trên fare box = giá đã điều chỉnh = giá sau khi trừ bonus flight credit, trong trường hợp 1 của bảng trên là USD1,100**)
6. Insert **COVID 19 USDxxx** (số tiền **Bonus Flight Credit**) trong phần endorsement box của vé
7. Thu thêm giá vé/tax chênh lệch, nếu có
8. Nếu giá /tax của vé mới thấp hơn, issue RSVR EMD cho phần tiền còn dư

**Cách đặt/xử lý vé cho chuyến bay thứ hai (nếu có):**

Để sử dụng Residual Flight Credits (Số tiền còn lại) cho chuyến bay thứ hai:

1. Đặt vé mới với hành trình bay của vé phải hoàn tất trước hoặc vào ngày **31/12/2021**
2. Xuất vé mới và **thu tiền đầy đủ cho vé mới**. Thêm thông tin sau vào phần Endorsement của vé mới **COVID 19 USDXXX** (USDXXX là giá trị RSVR EMD) **618XXXXXXXXXX** (số RSVR EMD)
3. Refund RSVR EMD và để số vé mới xuất **618XXXXXXXXXX** vào phần refund remark (waiver code field) khi làm refund qua BSP. Giá trị hoàn được tính như sau:
  - a. Nếu toàn bộ giá trị RSVR EMD được sử dụng, hoàn toàn bộ RSVR EMD (trường hợp 2 dưới đây)
  - b. Nếu chỉ sử dụng 1 phần giá trị RSVR EMD, anh chị vui lòng chỉ refund đúng số tiền đã sử dụng cho vé mới, phần còn thừa lại của RSVR EMD, các anh/chị để vào phần penalty fee (giá trị còn lại này sẽ không còn giá trị sử dụng nữa) (trường hợp 4 dưới đây)
4. Anh/chị lưu ý xuất vé (2) và thực hiện hoàn RSVR EMD (3) cần phải làm trong cùng 1 kì báo cáo BSP.

	Trường hợp	Giá trị còn lại của EMD (USD)	Giá vé cho chuyến bay mới thứ hai (USD)	Tổng số tiền vé phải trả (USD)	EMD giá trị còn lại cho vào Penalty Fee khi hoàn (USD)	EMD giá trị còn lại để Hoàn vé (USD)
1	N/A	N/A	-	-	-	-
2	N/A	N/A	-	-	-	-
3	Giá vé mới cao hơn giá trị còn lại của EMD	200	500	500	0	200
4	Giá vé mới thấp hơn giá trị còn lại của EMD	400	300	300	100	300