

Số: 2319 /TCTHK - CNMN

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 29 tháng 10 năm 2020

V/v Triển khai thu noshow giá nội địa

Kính gửi: - Đại lý bán vé máy bay của Vietnam Airlines
- Công ty Du Lịch

- Căn cứ công văn số 595/TCTHK-TTBSP ngày 29/10/2020 về việc triển khai thu phí noshow, Vietnam Airlines hướng dẫn thu phí bỏ chỗ (no-show) như sau:

Vietnam Airlines Chi nhánh Khu vực miền Nam triển khai đến Quý Đại lý/Công ty nội dung cụ thể như sau:

1. Phạm vi áp dụng

- Vé 738 có chỗ được xác nhận trên các chuyến bay nội địa do VN/0V/BL khai thác;
- Áp dụng cho giai đoạn xuất/đổi vé từ/sau ngày 01/11/2020 trên kênh truyền thống và kênh online, bao gồm: Vé xuất mới và/hoặc vé đổi liên quan đến chặng bay đầu tiên của vé hoàn toàn chưa sử dụng (Exchange) theo điều kiện giá nội địa.

2. Nguyên tắc thu phí no-show

- Phí no-show áp dụng đối với việc thay đổi đặt chỗ/ hoàn vé trong vòng 3h trước giờ bay hoặc khách không có mặt tại sân bay để thực hiện chuyến bay ghi trên vé.
- Phí no-show không áp dụng đối với các loại vé đặc thù (vé miễn giảm cước AD, vé thưởng CA, vé thưởng BSV,...) và vé go-show tại sân bay.
- Phí no-show được giảm tương ứng tỉ lệ giảm giá cho đối tượng trẻ em từ 2 đến 12 tuổi và trẻ nhỏ dưới 2 tuổi như quy định tại Cat 19 của bộ điều kiện.
- Phí no-show áp dụng cho từng chặng bay và được thu bổ sung cùng phí hoàn/đổi theo điều kiện giá tại thời điểm xử lý hoàn/đổi vé.
- Không thu phí no-show và phí thay đổi đặt chỗ (nếu có) khi xử lý go-show tại sân bay. Nếu vé đã được đổi cho mục đích go-show nhưng không sử dụng, nơi xử lý hoàn/đổi vé tiếp theo truy thu mức phí no-show theo điều kiện giá áp dụng.
- Trường hợp chuyến bay thay đổi giờ bay: Xử lý theo nguyên tắc không tự nguyện.

3. Cập nhật và xử lý của hệ thống

- Mức phí no-show được quy định tại bộ Điều kiện chung giá nội địa: VNVN201023-1, BLVN201023-1 và được cập nhật trên hệ thống tại Cat 16 như sau:

NOTE - TEXT BELOW NOT VALIDATED FOR AUTOPRICING.

- NO-SHOW PENALTY APPLIES IF PASSENGER DO NOT CANCEL/CHANGE THEIR CONFIRMED RESERVATION 03 HOURS BEFORE THE TIME OF TICKETED FLIGHT DEPARTURE.

- NO-SHOW PENALTY APPLIES IN ADDITION TO CHANGE/CANCELLATION PENNALTU.

Trong đó, phí no-show áp dụng cho tất cả các nhóm giá, ngoại trừ 3 loại giá dưới đây:

- + Giá P-/A-/G- (điều kiện giá không được hoàn đổi)
 - + Giá JVN-/WVN-/MVN-/MBL-(các hạng đặt chỗ đầu khoang mùa thấp điểm).
 - + Giá -VN, hành trình nội địa bán tại thị trường nước ngoài
- Khi hoàn/đổi vé trên Sabre DCP, hệ thống sẽ hiển thị tại màn hình 30 như sau:
- + Hoàn/đổi vé 3h trước giờ bay ghi trên vé: Mức phí hoàn/đổi được cập nhật tự động. VN chỉ đảm bảo mức phí tại thời điểm thực hiện AER.
 - + Hoàn/đổi vé trong vòng 3h hoặc sau giờ bay ghi trên vé: mức phí hoàn/đổi và phí noshow không được tự động cập nhật. Nhân viên xử lý phải tự xác định tổng mức phí áp dụng (phí hoàn đổi + tổng phí noshow nếu có) và điền vào ô "Change fee". Hệ thống không cập nhật AER tại thời điểm này.

4. Hướng dẫn xác định thời gian hủy chỗ

- Chi tiết tại phụ lục 1.
- Khi tiếp nhận yêu cầu thay đổi/hủy chặng bay trong vòng 3h trước giờ bay, nhân viên xử lý lưu ý cập nhật thông tin noshow "PAX NOSHOW VNXXXX/DATE" vào cả REMARK của PNR và REMARK của VCR để hỗ trợ xử lý vé sau đó.

Ví dụ: Cập nhật remark PNR và VCR thông tin "PAX NOSHOW VN1234/25OCT" (VN1234/25OCT là số hiệu chuyên bay và ngày bay khách Noshow)

5. Một số tình huống thường gặp

- Chi tiết tại phụ lục 2.

6. Hiệu lực

- Áp dụng từ ngày 01/11/2020.

Trong trường hợp có vướng mắc hoặc khó khăn khi triển khai, đề nghị Quý Đại lý/Công ty liên hệ với chuyên viên phụ trách để được trợ giúp.

Đề nghị Quý Đại lý/ Quý Công ty triển khai và thực hiện./

Trân trọng cảm ơn.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Giám đốc (để báo cáo);
- P.KT, P.ĐCBV, AITS;
- CN PQC, VCA;
- Lưu VT, TMHK, (tranlct).

Phụ lục:

- PL1: HD xác định thời gian hủy chõ
- PL2: Một số tình huống thường gặp

**TU. GIÁM ĐỐC
KT. TRƯỞNG PHÒNG TMHK
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG**



Lưu Thị Ngọc Oanh

PHỤ LỤC 1

HƯỚNG DẪN XÁC ĐỊNH THỜI GIAN HỦY CHỖ

(Đính kèm theo Công văn số 2319 /TCTHK-CNMN ngày 29/10/2020)

1. Nguyên tắc chung

- Thời gian hiển thị trên history PNR/history PNR là giờ hệ thống (giờ DFW), giờ bay/giờ hạ cánh hiển thị trên segment là giờ địa phương của điểm cất cánh/điểm hạ cánh. Ngoại trừ: ngày xuất vé hiển thị trên tờ hành trình là giờ thị trường xuất vé và cũng là ngày của dữ liệu báo cáo bán.
- Ví dụ vé 7382437858554 có ngày xuất vé theo báo cáo của thị trường VN (thị trường xuất vé) là ngày 12/03/2020. History vé hiển thị thời gian xuất vé là 21h03 ngày 11/3/2020, giờ DFW.

```

TKT-7382437858554   ISSUED-12MAR20   CTY-JUSGS   STA-37960915
AGNT-JUSA75        PNR- PURGED/13MAR20   CTRY-VN
OAC- VN JUS GS 3796091   CRS -VN JUS
NAME-NGUYEN/THI HUONG SEN MR
TTL NBR OF CPNS- 1
CPN A/L FLT   CLS DATE   BRDOFF TIME PNR   BAG   STATUS
  1  VN 1203   R 13MAR20   HANVCA 0650 OK   1PC   USED
                                     F/B-RAPVNF4
    
```

```

*****
OC 7382437858554   CPN 1
W+VCR+NP+F*BTXXXXXXXXXXXX0915/1220*2834612+ED
FROM-***          TO-OK
OAC- VN JUS GS 3796091
JUS JUS4A75 11MAR20/2103   GBKXJ
    
```

- Trường hợp PNR không còn hiển thị trên hệ thống, nhân viên đặt chỗ/bán vé có thể sử dụng duty code 4, 5 để kiểm tra history PNR trên Sabre DCP như hướng dẫn tại mục 2.

2. Hướng dẫn kiểm tra history của Past date PNR (PNR đã bị chuyển vào History) trên Sabre DCP

- Chọn F1/Shift + F2, chọn Record Locator, Historical PNR và điền mã đặt chỗ

The screenshot shows the 'Retrieve Historical PNR' dialog box in Sabre DCP. The 'Record Locator' field is highlighted with a box and contains the value 'BKFWE'. The 'Historical PNR (Z)' checkbox is also checked and highlighted. The dialog includes sections for 'Flight Information' and 'Other' with various input fields for flight details and search criteria.

- Thông tin PNR được hiển thị như sau, chọn PNR History

Reservation - BFWEL

Names

1.1 - BUIHONG DANG MR |

2.1 - THICH/DIEU THANH MR |

3.1 - THICH/TUE HANH MR |

Itinerary

Ticketing/Pricing

1.T-12MAR-JUS4A75
 2.TE 7382437858548 BUIH/JUS4A75 0903/12MAR
 3.TE 7382437858552 THICH/D JUS4A75 0903/12MAR
 4.TE 7382437858553 THICH/T JUS4A75 0903/12MAR
 5.TE 7382437858554 NGUVE/T JUS4A75 0903/12MAR

Contact/Address Info

JUS0975754575-C SEN

Remarks/Facts

1.REG-XXAUTH#34612 12/9/0915
 2.HS-CHK POSSIBLE DUP WITH GB/KAI OR WL BE XCLD
 3.REG-DIV/EDUJUS4A75 2139/11MAR20 XY/PACZ
 4.HS-SPLIT TO/213959/11MAR20 XY/PACZ 09/09 09/08 BUIHONG DANG
 5.REG-DIV/EDHAI#5PD 1844/12MAR20 GB/NOU

Received From - TTCHD on 11MAR20 at 2059:A75JUS:VN JUS GS 3796091

OK PNR History More Cancel

- Kiểm tra toàn bộ history PNR: chọn All

Reservation - BFWEL

Names

1.1 - BUIHONG DANG MR |

2.1 - THICH/DIEU THANH MR |

3.1 - THICH/TUE HANH MR |

Itinerary

Ticketing/Pricing

12MAR
 03/12MAR
 03/12MAR
 03/12MAR

Contact/Address Info

JUS0975754575-C SEN

Remarks/Facts

XCLD
 09/08 BUIHONG DANG

Received From - TTCHD on 11MAR20 at 2059:A75JUS:VN JUS GS 3796091

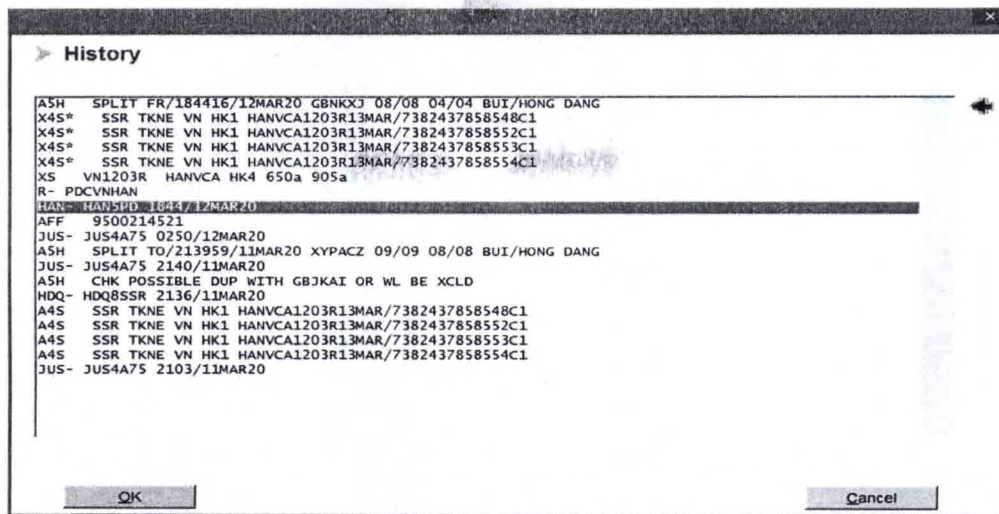
OK PNR History More Cancel

Display Reservation Fields:

History Options

Air Itinerary
 All
 Ancillaries
 E-mail Address
 General Passenger Data
 Itinerary
 Name

OK Cancel



– Thông tin về thao tác hủy segment hiển thị như sau:

X4S* SSR TKNE VN HK1 HANVCA1203R13MAR/7382437858554C1
 XS VN1203R HANVCA HK4 650a 905a:
 HAN- HAN5PD 1844/12MAR20:

Trong đó:

- ✓ Thao tác hủy: XS
- ✓ Ngày giờ bay: 6h50 ngày 13/03/2020, giờ địa phương.
- ✓ Thời gian hủy: 1844/12Mar20 – 18h44 ngày 12/03/2020 giờ hệ thống (DFW), lệch với giờ VN 12h hoặc 13h tùy theo mùa.
- ✓ EPR của nhân viên hủy chỗ: HAN5PD

Như vậy thời gian hủy chỗ là 6h44 ngày 13/03/2020, giờ bay ghi trên vé là 6h50 cùng ngày 13/03/2020.

Ngoài chức năng kiểm tra history toàn bộ PNR, có thể kiểm tra history của hành trình, dịch vụ hỗ trợ, địa chỉ email,.....

PHỤ LỤC 2
MỘT SỐ TÌNH HUỐNG THƯỜNG GẶP

(Đính kèm theo Công văn số 2319 /TCTHK-CNMN ngày 29/10/2020)

Phân tích một số tình huống điển hình thường gặp để xác định phí noshow, tạm bỏ qua điều kiện áp dụng là vé xuất/đổi (exchange) từ/sau ngày 01/11/2020.

1. **Hủy/thay đổi đặt chỗ trong vòng 3h so với giờ bay:** áp dụng phí noshow theo điều kiện giá khi hoàn/đổi vé. Ví dụ:

- Tình huống 1: Vé 7382446851197, áp dụng phí no-show theo điều kiện giá QPXVNF.

```
XS      1279Q 27OCT THDSGN NN/HK1 1710 1925 /E
X4S* SSR TKNE VN HK1 THDSGN1279Q27OCT/7382446851197C1
      -TRAN/HOANG NGAN MR
A5H H-FAX RQ CANCEL
R-     P
OAC- VN HDQ TT 7777777
HDQ-HDQ-TT HDQ8H9I 0356/27OCT20
*****
7382446851197      NAME-TRAN/HOANG NGAN MR
TTL NBR OF CPNS- 1 DATE OF ISSUE-27OCT20 PNR-ZFFYSJ      27OCT20
CPN A/L FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B      STAT
1 VN 1279 Q 27OCT THDSGN 1710 OK QPXVNF      OK
```

- Tình huống 2: Vé 7382446843076, không áp dụng phí no-show theo điều kiện giá MVNF.

```
XS      1263M 27OCT VIISGN NN/HK1 1435 1635 /E
X4S* SSR TKNE VN HK1 VIISGN1263M27OCT/7382446843076C1
      -NGUYEN/THI AN MS
R-     P
OAC- VN HDQ TT 7777777
HDQ-HDQ-TT HDQ8H9I 2336/26OCT20
*****
7382446843076      NAME-NGUYEN/THI AN MS
TTL NBR OF CPNS- 1 DATE OF ISSUE-27OCT20 PNR-ZZWFCK      26OCT20
CPN A/L FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B      STAT
1 VN 1263 M 27OCT VIISGN 1435 OK MVNF      OK
```

2. **Khách không có mặt tại sân bay để thực hiện chuyến bay:** áp dụng phí noshow theo điều kiện giá khi hoàn/đổi vé, tương tự mục 1.

- Tình huống 3: không có tác động lên dữ liệu vé nên chặng bay không sử dụng sẽ bị hệ thống tự động chuyển tình trạng chặng bay từ HK sang NS sau điện kết sổ chuyến bay của nhân viên thủ tục. Thông tin hiển thị trên history PNR như sau:

Sân bay SSCI

```
SC      207E 27OCT HANSGN HK/NS1 0700 0915 /E
X4S* SSR BRND VN NNI HANSGNUZ07E27OCT/EC
X4S* SSR TKNE VN HK1 HANSGN0207E27OCT/7382146198761C2
      -BUI/HUU TUYEN MR
R-     PDC/VNHAN
HAN HAN5PD 1900/26OCT20
*****
7382146198761      NAME-BUI/HUU TUYEN MR
TTL NBR OF CPNS- 2 DATE OF ISSUE-13OCT20 PNR-ZGKCZZ      12OCT20
FF NBR-VN 9400178260      GLD/ELT
CC-CAXXXXXXXXXXXXX5104
CPN A/L FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B      STAT
1 VN 7218 E 23OCT SGNHAN 1925 OK EAPVNW      USED
20 VN 207 E 27OCT HANSGN 0700 OK EAPVNW      OK
```

Sân bay Non-SSCI

```
SC      8070Y 26OCT VCAVCS HK/NS1 1415 1505 /E
R-     PFSVN
PFS PFSRMVN 0204/26OCT20+
*****
7382446678575      NAME-NGUYEN/THI THU MS
TTL NBR OF CPNS- 2 DATE OF ISSUE-23OCT20 PNR-ROPZSJ      22OCT20
CPN A/L FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B      STAT
1 VN 1201 Q 26OCT HANVCA 1000 OK QPXVNW      OK
2X VN 8070 Y 26OCT VCAVCS 1415 OK QPXVNW      OK
```

- Tình huống 4: có thao tác CKIN tác động lên dữ liệu vé nên chặng bay không sử dụng sẽ bị hệ thống tự động hủy chỗ sau điện kết sổ chuyến bay.

Chặng bay được check-in online nhưng khách không có mặt tại sân bay để thực hiện chuyến bay. Nhân viên thủ tục sẽ phải gỡ check-in.

```
XS      254L 27OCT SGNHAN NN/HK1 1100 1320 /E
X4S*   SSR TKNE VN HK1 SGNHAN0254L27OCT/7382446807343C1
      -SHI/QUANXI
R-     PDCVNSGN
SGN SGN5PD 2302/26OCT20
*****
7382446807343      NAME-SHI/QUANXI
TTL NBR OF CPNS- 1 DATE OF ISSUE-26OCT20 PNR-JIENZH 26OCT20
CPN A/L FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B STAT
1 VN 254 L 27OCT SGNHAN 1100 OK LAPVNF OK

OFF 7382446807343 CPN 1
FROM-CKIN TO-OK
OAC- VN SGN AT 3791526
SGN SGNBITL 26OCT20/2255 JIENZH

CKI 7382446807343 CPN 1
FLT VN 0254/27OCT SGN
FROM-OK TO-CKIN
OAC- VN HDQ TT 7777777
SGN HDQ5MOB 26OCT20/0356 JIENZH
```

Chặng bay được check-in bởi nhân viên thủ tục nhưng khách không có mặt tại sân bay để thực hiện chuyến bay. Nhân viên thủ tục sẽ phải gỡ check-in

```
XS      215J 28OCT HANSGN NN/HK1 1500 1715 /E
X4S*   SSR TKNE VN HK1 HANSGN0215J28OCT/7382446795826C2
      -TRUONG/MY HOA
R-     PDCVNHAN
HAN HAN5PD 0307/28OCT20
*****
7382446795826      NAME-TRUONG/MY HOA
TTL NBR OF CPNS- 2 DATE OF ISSUE-26OCT20 PNR-QOAPGW 26OCT20
FF NBR-VN 95013746 PLA/ELP
CPN A/L FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B STAT
10 VN 215 C 28OCT HANSGN 1500 OK CVNF OK

»
OFF 7382446795826 CPN 1
FROM-CKIN TO-OK
OAC- VN HAN AT 3796327
HAN HAN841B 28OCT20/0209 QOAPGW

CKI 7382446795826 CPN 1
FLT VN 0215/28OCT HAN
FROM-OK TO-CKIN
OAC- VN HAN AT 3796327
HAN HAN84E1 28OCT20/0051 QOAPGW
```

3. Phí noshow được thu cho tổng các chặng bay liên quan phải thu phí noshow

- Tình huống 5: khách không sử dụng 2 chặng bay và không thông báo trước. Khi hoàn/đổi vé phải tính 2 lần phí no-show cho cả 2 chặng bay này.

```
SC      8070Y 26OCT VCAVCS HK/NS1 1415 1505 /E
R-     PFSVNV
PFS PFSRMVN 0204/26OCT20+
SC      1201Q 26OCT*HANVCA HK/NS1 1000 1215 /E
HAN HAN5PD 2201/25OCT20
*****
7382446678275      NAME-NGUYEN/THI THU MS
TTL NBR OF CPNS- 2 DATE OF ISSUE-23OCT20 PNR-ROPZSJ 22OCT20
CPN A/L FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B STAT
1 VN 1201 Q 26OCT HANVCA 1000 OK QPKVNF OK
2X VN 8070 Y 26OCT VCAVCS 1415 OK QPKVNF OK
```

- Tình huống 6: khách không sử dụng 1 chặng bay, chặng tiếp theo bị hủy do no-show chặng trước và thời gian hủy trước 3h so với giờ bay của chặng này. Khi hoàn/đổi vé chỉ thu phí noshow của 1 chặng trước không sử dụng.

XS 262E 27OCT SGNHAN NN/HK1 2130 2335 /E
 X4S* SSR TKNE VN HK1 SGNHAN0262E27OCT/7382446817939C2
 -TRAN/LONG
 A5H H-NS HANSGN
 OAC- VN GXB TO 3797154
 GXB-GXB-TO GXB8N2F 2327/26OCT20
 SC 209K 27OCT HANSGN HK/NS1 0900 1115 /E
 R- PDCVNHAN
 HAN HAN5PD 2105/26OCT20

 7382446817939 NAME-TRAN/LONG
 TTL NBR OF CPNS- 2 DATE OF ISSUE-26OCT20 PNR-RXCEDW 26OCT20
 FF NBR-VN 93256154 GLD/ELT
 CPN A/L FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B STAT
 1 VN 209 K 27OCT HANSGN 0900 OK KAPVNF OK
 20 VN 262 E 27OCT SGNHAN 2130 OK EAPVNF OK

4. Vé A-, P-, G- sử dụng trái trình tự: chấp nhận sử dụng trái trình tự, chuyển USED VN9999 chặng bay không sử dụng nếu khách liên hệ hủy chỗ trước giờ bay của chặng không sử dụng. Yêu cầu sử dụng trái trình tự không được chấp nhận nếu không thông báo hủy trước.

Tham khảo quy định tại Điều lệ vận chuyển, Điều 2. Mục 3.3.6. Hành khách cần lưu ý rằng nếu Hành khách không có mặt trên bất kỳ chuyến bay nào mà không thông báo trước, Chúng tôi có thể hủy việc đặt chỗ cho chuyến bay quay về hoặc chuyến bay tiếp theo. Tuy nhiên, nếu Hành khách thông báo trước cho Chúng tôi, Chúng tôi sẽ không hủy việc đặt chỗ cho các chuyến bay này.

Tình huống 7: dưới đây chặng SGNHAN được phép từ chối sử dụng trái trình tự.

SC 211P 14OCT HANSGN HK/NS1 1100 1315/E
 X4S* SSR TKNE VN HK1 HANSGN0211P14OCT/7382445574997C2
 -TRAN/THI HA MS
 R- PDCVNSGN
 SGN SGN5PD 2302/13OCT20

 7382445574997 NAME-TRAN/THI HA MS
 TTL NBR OF CPNS- 2 DATE OF ISSUE-30SEP20 PNR-WSBJPK 30SEP20
 CPN A/L FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B STAT
 1 VN 211 P 14OCT HANSGN 1100 OK PAPIVNF6 OK
 20 VN 254 P 27OCT SGNHAN 1100 OK PAPIVNF6 OK

5. Khách không sử dụng chặng bay nhưng chặng bay có sự thay đổi: xử lý theo nguyên tắc không tự nguyện.

Tình huống 8: Khách có vé 7382446725873, khách không sử dụng chặng bay HANSGN ngày 27/10/2020. Mặc dù chặng bay có SC nhưng do khách no-show nên xử lý hoàn/đổi vé sẽ theo điều kiện giá áp dụng, quy định tại CV185/TCTHK-TTBSP ngày 26/03/2020

1.VU/THI THU HA MR
 1 VN 245E 27OCT T HANSGN WK1 0630 0840 /E
 2 VN 280N 27OCT T SGNHAN HK1 1900 2110 /E
 2.TE 7382446725873 VU/T JPQ4A1Z 1223/24OCT
 * H
 SC 207E 27OCT HANSGN SC/NS1 0700 0915 /E
 R- PDCVNHAN
 HAN HAN5PD 1900/26OCT20
 A5H H- SENT SMS/HANVN/26OCT
 OAC- VN GQW TO 3793229
 GQW-GQW-TO GQWBMCM 0325/26OCT20
 SC 245E 27OCT HANSGN HK/WK1 0630 0840 /E+
 AS 207E 27OCT HANSGN SC/SC1 0700 0915 /E
 R- SC.REAC 0308/26OCT20
 *
 VIRTUAL COUPON RECORD
 7382446725873 NAME-VU/THI THU HA MR
 TTL NBR OF CPNS- 2 DATE OF ISSUE-24OCT20 PNR-ZHEPPB 23OCT2
 FF NBR-VN 9003457484 SVR
 CPN A/L FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B STAT
 1 VN 207 E 27OCT HANSGN 0700 OK EAPVNF OK
 20 VN 280 N 27OCT SGNHAN 1900 OK NAP1VNF OK

6. History PNR hiển thị khách không thực hiện chuyến bay nhưng tình trạng vé là USED: xảy ra khi khách được xử lý go-show lên chuyến bay sớm hơn trong vòng 2h theo chương trình VNA Express đối với chặng bay khởi hành từ HAN/SGN;

hoặc khách bị offload tại sân bay. Việc xử lý hoàn/đổi không liên quan đến chặng bay này nên không áp dụng ph noshow.

Tình huống 9: Khách được chuyển từ VN248 lên VN208, history PNR thể hiện no-show VN248 và go-show VN208. Việc hoàn/đổi vé 7382442511123 không áp dụng phí noshow của chặng SGNHAN.

```
1.1VUONG/BICH LIEN MS
1 VN 208R 27OCT T SGNHAN SB1 0800 1010 /E
2 VN 257R 02NOV M HANSGN HK1 1200 1415 /E

3.TE 7382443696472 VUONG/B KFX5N6Q 1409/30JUL
»
XS 248R 27OCT SGNHAN SC/HK1 0900 1120 /E
R- PDCVNSGN
SGN SGN5PD 2101/26OCT20
XS 208R 27OCT SGNHAN DS/Ds1 0800 1010 /E
AS 208R 27OCT SGNHAN SB/SB1 0800 1010 /E
R- PDCVNSGN
SGN SGN5PD 1959/26OCT20
*****
7382443696472 NAME-VUONG/BICH LIEN MS
TTL NBR OF CPNS- 2 DATE OF ISSUE-30JUL20 PNR-HQVINY 10JUL2
CPN A/L FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B STAT
1 VN 248 R 27OCT SGNHAN 0900 OK RAP1VNF USED
20 VN 257 R 02NOV HANSGN 1200 OK RAP1VNF OK
```

7. Vé đã xử lý đổi thu phụ thu go-show nhưng khách không sử dụng: việc hoàn/đổi sau đó tuân thủ điều kiện giá gốc và truy thu phí noshow đã miễn khi đổi vé go-show trước đó nếu có.

Tình huống 10: khách đến muộn không kịp chuyển bay CXRHAN 14h50 ngày 20/10/2020 và được đổi vé đi goshow chuyển 18h50 cùng ngày nhưng sau đó khách thay đổi quyết định và không sử dụng. Ngày 27Oct2020, khách liên hệ phòng vé để hoàn/đổi vé, truy thu phí noshow chuyến VN1552 theo điều kiện giá QPXVNF và hoàn/đổi theo điều kiện giá QPXVNF.

```
SC 1552Q 28OCT CXRHAN HK/NS1 1450 1650 /E
R- PDCVNCXR
CXR CXR5PD 0234/28OCT20
*****
7382446897490 NAME-NGUYEN/AN NHI MS
TTL NBR OF CPNS- 1 DATE OF ISSUE-28OCT20 PNR-XZFRFE 28OCT20
CPN A/L FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B STAT
1 VN 1558 M 28OCT CXRHAN 1850 RQ QPXVNF OK

FARE VND 2829000 TAX PD 100000AX TAX PD 20000C4 TAX
102000XT TOTAL VND1122000A

FARE CALC NHA VN HAN Q1020000 1809000QPXVNF VND2829000END

FCMI-1
FORM OF PAYMENT-A/C 1122000
FOP-A/C CASH

ORIG TICKET NBR-7382446889109 DATE/PLACE OF ISSUE-28OCT20/JNQ
ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS-
UP FR Q TO M CXRHAN
IT-
REMARKS-

ENTER VCR*CALL TO DISPLAY COUPON DETAILS
```