**QUY ĐỊNH XỬ LÝ LỖI NGHIỆP VỤ ĐẠI LÝ**

*Đại lý phải hoàn toàn tuân thủ quy định về việc đặt, giữ chỗ, xuất vé của các hãng hàng không và Worldtrans trường hợp vi phạm sẽ bị xử lý như sau:*

1. **Nội dung quy định:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NHÓM** | **LỖI VI PHẠM** | **MỨC XỬ LÝ** |
| I | CÁC LỖI ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA HÃNG VNA, VIETJET AIR, BAMBOO AIRWAYS, PACIFIC AIRLINES VÀ UY TÍN CỦA WORLDTRANS |
| 1 | * Đặt chỗ khống, trùng tên cùng hành trình hoặc khác hành trình, trùng tên cùng hành trình khác giờ bay/ngày bay
* Không được phép đặt tên khách :

NGUYEN/VAN ANGUYEN/THI B… để giữ chỗ khống | * Hãng tự động hủy booking -> Đại lý phải tự Check/ Hủy booking dupe trong ngày tránh trường hợp mất chỗ, tăng giá
* Trong trường hợp đại lý vi phạm mà bị hãng xử phạt tiền thì công ty sẽ đại diện hãng thu theo mức phí quy định tại thời điểm đó
 |
| 2 | Nhóm các lỗi làm khách ra sân bay sai giờ * Không báo giờ hoặc thông báo giờ làm thủ tục không chính xác cho khách (khách lẻ/ đoàn)
* Thời gian nối chuyến không đủ làm khách bị nhỡ chuyến. (Thời gian nối chuyến tối thiểu từ 2-4 tiếng theo quy định của các hãng hàng không)
 | * Đại lý phải có trách nhiệm kiểm tra booking, và thông báo thời gian bay thay đổi kịp thời cho khách. Những trường hợp phát sinh xảy ra Đại lý phải có trách nhiệm giải quyết cho khách.
 |
| 3 | Nhóm các lỗi làm chỗ của khách bị huỷ (khách không có chỗ tại sân bay)* Tự ý huỷ chỗ hoặc thay đổi ngày bay mà không thông báo khách.
* Đặt chỗ không báo số vé
* Thông báo số vé không chính xác
* Đặt chỗ sai ngày bay, chặng bay, số hiệu chuyến bay
* Khách yêu cầu huỷ chỗ trước chuyến bay nhưng Đại lý không huỷ chỗ dẫn đến noshow và hệ thống tự động huỷ chỗ chặng tiếp theo.
 | * Đại lý phải gửi đầy đủ thông tin trên vé cho khách kiểm tra trước / sau khi xuất vé
* Gửi thông báo cho team Helpdesk khi khách có yêu cầu phát sinh
* Công ty sẽ không chịu trách nhiệm nếu Đại lý không gửi yêu cầu.
 |
| 4 | Các lỗi làm khách bị từ chối vận chuyển:* Xuất vé sai tên so với giấy tờ tuỳ thân của khách
* Bán vé cho khách sai loại vé, đối tượng
 | * Đại lý phối hợp với khách để xử lý tại sân bay với hãng, đại lý tự chịu trách nhiệm phần phát sinh
 |
| II | LƯU Ý CHUNG:* Khi vấn đề trên xảy ra Đại lý có thể liên hệ Worldtrans để được hỗ trợ và xử lý ( Worldtrans sẽ có mức phí tốt hơn so với giá tại sân bay)
* Các lỗi mới phát sinh khi chưa có quy định cụ thể sẽ có mức phạt áp dụng theo thời điểm đó
 |

1. **Quy trình xử lý:**
2. Ngay khi nhận được thông báo lỗi từ các hãng và các bộ phận liên quan, phòng kinh doanh của Worldtrans sẽ gửi email thông báo lỗi hoặc thông báo hình thức thu phạt đến phụ trách Đại lý.
3. Đối với các lỗi cần phải giải quyết ngay, Đại lý phải trực tiếp đền bù cho khách hoặc công ty tại thời điểm đó.
4. Trong vòng **03** ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo lỗi, nếu không nhận được phản hồi từ Đại lý, Worldtrans xem như Đại lý đã đồng ý lỗi, bộ phận liên quan sẽ tiến hành ghi lỗi và áp dụng mức phạt theo quy định.
5. Mỗi quý một lần Worldtrtans sẽ tập hợp các lỗi và mức phạt tương ứng của các lỗi trong quý gửi cho Đại lý và phòng kế toán để thực hiện việc thu tiền phạt.
6. **Thời hạn áp dụng:** Từ khi ký hợp đồng cho đến khi có thông báo mới.

**Đề nghị Quý Đại lý phổ biến các quy định nêu trên đến toàn bộ nhân viên bán vé máy bay**