|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| http://images.emessaging.nl/ZZ_Test/Arnout/KLM/KLM10015/sp.gif | http://images.emessaging.nl/ZZ_Test/Arnout/KLM/KLM10015/sp.gif | Thêm nhiều tùy chọn hoàn vé và chứng từ cho khách |
| http://images.emessaging.nl/ZZ_Test/Arnout/KLM/KLM10015/sp.gif | http://images.emessaging.nl/ZZ_Test/Arnout/KLM/KLM10015/sp.gif |  |
| http://images.emessaging.nl/ZZ_Test/Arnout/KLM/KLM10015/sp.gif | http://images.emessaging.nl/ZZ_Test/Arnout/KLM/KLM10015/sp.gif | Khách hàng của quý vị có thể có nhu cầu di chuyển trở lại khi các hạn chế của chính phủ được gỡ bỏ và biên giới lại mở cửa. Air France và KLM đang dần dần nối lại mạng đường bay và đã **điều chỉnh chính sách thương mại** của hãng. Tất cả nhằm cung cấp cho khách hàng của quý vị thêm nhiều lựa chọn, do đó đảm bảo giải pháp tốt nhất cho một số tình huống nhất định..   **Đã có những thay đổi gì?** **Các chuyến bay bị hủy bởi Air France hoặc KLM bất kể ngày xuất vé:**  Các chuyến bay bị hủy bởi Air France hoặc KLM bất kể ngày xuất vé:  Khách hàng của quý vị hiện có 3 lựa chọn:   * Đặt lại hành trình * Lấy Chứng từ (EMD CDET) * Hoàn vé   **Khách hàng của quý vị đã quyết định không thực hiện hành trình và vé được xuất trước ngày hoặc vào ngày 21/4/2020:**  Khách hàng có thể lựa chọn 3 phương án sau:   * Đặt lại hành trình * Lấy Chứng từ (EMD CDET) * Hoàn vé   **Khách hàng của quý vị đã quyết định không thực hiện hành trình và vé được xuất vào ngày hoặc sau ngày 22/4/2020:**  Khách hàng có thể lựa chọn 2 phương án sau:   * Đặt lại hành trình * Hoàn vé   Chúng tôi khuyến khích quý vị đổi sang ngày bay mới, tuy nhiên chúng tôi cũng hiểu rằng có một số khách hàng vẫn chưa thể quyết định được thời gian mới cho chuyến đi của họ. Đó là lý do tại sao chúng tôi cung cấp một chứng từ (EMD CDET) có thể được sử dụng cho các chuyến đi trong tương lai.  Để khuyến khích khách hàng lựa chọn chứng từ thanh toán, Air France và KLM tặng thêm **lên đến 15%** giá trị của chứng từ ban đầu (EMD CDET) hoặc đặt chỗ còn hiệu lực (PNR live). Ưu đãi này không nằm trong giá trị của chứng từ (EMD CDET), mà sẽ chỉ được áp dụng tại thời điểm phát hành vé mới có tổng giá trị cao hơn giá trị chứng từ gốc được phát hành.  **Khi nào thì một chứng từ có thể được hoàn lại**, chẳng hạn như nếu khách hàng của quý vị quyết định không sử dụng chứng từ này cho các hành trình mới?   * Khi tùy chọn hoàn tiền được bao gồm trong điều kiện giá vé ban đầu * Khi chuyến bay bị hủy bởi hãng hàng không * Khi giá trị chứng từ chưa được sử dụng hết, khách hàng có thể yêu cầu một chứng từ khác cho phần giá trị dư và chứng từ này có thể được hoàn lại sau đó. * Khi việc bồi hoàn chứng từ được yêu cầu, ưu đãi 15% sẽ không được áp dụng.   **Hoàn vé bằng cách nào?**  Việc hoàn vé trực tiếp trên GDS sẽ được mở lại cho thị trường Việt Nam vào ngày 01/09/2020  Điều này có nghĩa là các yêu cầu hoàn vé mới phải được thực hiện qua GDS. Nếu khách hàng không muốn chờ đợi khoản tiền hoàn đã được yêu cầu trước đây qua BSPlink, thì giờ đây, các yêu cầu hoàn vé chưa được xử lý này có thể được thực hiện lại trên GDS.  Chức năng hoàn vé (RA) sẽ vẫn được áp dụng cho các yêu cầu hoàn phức tạp hơn và các chứng từ (EMD CDET), theo chính sách hoàn vé tiêu chuẩn chung của hãng hàng không.    **Yêu cầu hoàn chứng từ EMD CDET trực tiếp trên GDS**  Tất cả các chứng từ EMD CDET, được phát hành từ ngày 1/7/2020, có trạng thái “có thể được hoàn lại” thay vì không được hoàn lại như trước đây. Điều này cho phép quý đại lý chỉ cần thực hiện yêu cầu hoàn trực tiếp trên GDS mà không cần thay đổi trạng thái chứng từ.  Việc thay đổi trạng thái của chứng từ EMD CDET không ảnh hưởng đến điều kiện của vé. Trong trường hợp khách hàng tự ý hủy chuyến bay, yêu cầu bồi hoàn có thể được thực hiện theo điều kiện giá vé.  Tìm hiểu thêm thông tin về chính sách đặt lại chỗ và các chủ đề liên quan đến COVID-19 tại trang web  [AgentConnect.biz](http://click.email.bluebiz.info/?qs=fa4b3d36fc4c1a5006be8612eef7325c361bc3ee58b95c9224e3ab09deaf4%208cbd382826ecd33769b22c2f566c9e0680903c086a3df28890c),  [Air France](http://click.email.bluebiz.info/?qs=fa4b3d36fc4c1a50c33bba49336135fef587d9f42f19f1437e907030d959ae5d16f36f34f7da2b74b3199fc79c0d2541d298747e66e44552) or [KLM](http://click.email.bluebiz.info/?qs=fa4b3d36fc4c1a50f2b879470ab55e6ad67ccc904766ea4d76757ab899aca23ec57214b57b8aca6218b3c959b8e5166bc82f2510bfbcec8f) website. |