

Hướng dẫn xử lý các chuyến bay quốc tế của EVA / UNI AIR bị ảnh hưởng bởi COVID-19 (dành cho đại lý)

Ngày: 12/08/2020

1. Điều kiện áp dụng:

Đối với hành khách có số vé của EVA Air (695) hoặc UNI Air (525) và booking có chỗ confirmed trên các chuyến bay Quốc tế, giữa Đài Loan và Trung Quốc, các chuyến bay HongKong/Macao.

- A. Ngày xuất vé: trước/trong ngày **12/08/2020** và có chỗ xác nhận trên các chuyến bay trước/trong ngày **31/12/2020**
- B. Bất kể ngày xuất vé, những hành khách có ngày bay trước/trong ngày **31/12/2020**, không thể quá/nhập cảnh hoặc cần phải thực hiện cách ly/kiểm dịch theo quy định của một số quốc gia phòng chống dịch COVID-19 (**cần đính kèm thêm hồ sơ liên quan**).
- C. Đối với những khách có vé hợp lệ bị tình trạng chuyến bay hủy (UN) đều được áp dụng theo hướng dẫn này bất kể ngày xuất vé và ngày bay.

2. Thời gian áp dụng:

Các booking phải xử lý trước/trong ngày **31/12/2020**.

3. Đổi vé/đặt lại:

- A. Theo qui định vé và hiệu lực của vé, Hành khách có thể miễn phí đổi vé (miễn XP) một lần. Tuy nhiên, trường hợp có phát sinh chênh lệch giá và thuế khi đổi ngày bay/chuyến bay, Đại lý phải thu giá vé chênh lệch và phí quản trị theo quy định.
- B. Theo qui định, vé xuất/đổi trước/trong ngày **30/06/2020**, Đại lý cần phải thu phí quản trị hệ thống khi có bất kỳ thay đổi đối với vé chưa sử dụng toàn phần; vé đã sử dụng một phần không cần thu.
- C. Lưu ý ghi chú vào phần Endorsement/Restriction **“REISSUE DUE TO COVID-19”** khi làm reissue.

4. Hoàn vé:

Vé máy bay và các dịch vụ phụ thu, ví dụ chọn ghế, hành lý, được hoàn miễn phí.

- A. Vé hoàn toàn chưa sử dụng: hoàn vé toàn phần theo Net Fare và thực hiện trên BSP Link ghi chú **“Per BM B2020-0054”**.
- B. Vé đã sử dụng một chiều: hoàn phần NET chiều về chưa sử dụng, ví dụ: vé đi và về cùng hạng đặt chỗ hoàn ½ giá vé khứ hồi. Trường hợp đi và về khác hạng đặt chỗ Q + W, chiều đi Q đã sử dụng, thì sẽ hoàn NET của ½ giá vé khứ hồi W.

5. Phí No-show sẽ **Không** được miễn

6. Những vé đã được miễn phí đổi vé, nếu khách muốn hoàn, vẫn được hoàn vé miễn phí nếu thỏa các điều kiện theo yêu cầu của công văn này.

7. Vé thưởng/nâng hạng bằng dặm

Liên hệ phòng vé EVA Air

8. Vé đoàn:

Liên hệ nơi xuất vé.

9. Vé thưởng miễn phí

Các vé ID/AD/DM, không áp dụng theo cách làm trên. Liên hệ phòng vé EVA Air.

10. Hành khách đã bị tính phí trước/ trong ngày **11/08/2020** không được phép hoàn trả phí đổi ngày/ phí hoàn vé dựa trên thông báo này.