Hướng dẫn xử lý vé thay đổi dành cho Đại lý do Covid19

1. Hướng dẫn chung

- Bắt đầu từ 01/09/2020, khi chuyến bay bị thay đổi, hệ thống KE (theo nền tảng hệ thống Amadeus) sẽ tự động đổi vé hành khách bằng cách RV/REISSUE.

- Trường hợp, Vé không tự động đổi hoặc hệ thống báo lỗi, đại lý sẽ tiến hành xử lý vé thay cho KE bằng cách nhồi tay (Manual RV/Reissue).

	Chuyến bay thay đổi 3 ngày trước ngày bay	Chuyến bay thay đổi 2 ngày trước ngày bay
Hệ thống tự động	- Tự động RV	- Tự động RV/REISSUE
Yêu cầu Đại lý tiến hành xử lý	- Các trường hợp lỗi do hệ thống không tự động RV - Xử lý vé vì các trường hợp khác ngoài việc RV	- Khi gặp lỗi do hệ thống không tự RV/REISSUE

[Phạm vi xử lý của Đại lý]
- Xuất đổi không tự nguyện : miễn phí xuất đổi và chênh lệch giá.
- Hoàn vé không tự nguyện : miễn phí hoàn vé.

2. Manual Handling Process of Involuntary TKT

- Phạm vi xử lý những trường hợp liên quan,

  - Chỉ rõ vé của ‘KE đóng vai trò là hãng chính” trên stock KE (180) or Stock hãng khác.
    - Không bao gồm chuyến bay liên danh của hãng khác.
    - Bao gồm chặng nội địa Hàn Quốc liên kết với chặng quốc tế xuất trên cùng 1 vé.
  - Khi chuyến bay KE thay đổi sang TK,UN/TK, UN trên booking.

- Cách kiểm tra: từ khóa (keyword)

  - SSR OTHS REAC KE xxx CNL- INTL SKD CHNG **hoặc**
  - SSR OTHS REAC KE xxx CNL- IRRESISTIBLE FORCE

○ Thay đổi không tự nguyện

- Việc điều chỉnh hành trình và xử lý nhồi tay được thực hiện đúng theo quy trình tương ứng với các trường hợp
  - Khi hệ thống không tự động RV/REISSUE
  - KE không có chuyến thay thế
  - Hành khách không đồng ý đi hành trình mới do KE thay thế.

<table>
<tr><th>Trường hợp thay đổi</th><th>Tình trạng Chặng bay Sau khi thay đổi</th><th>Yêu cầu đại lý xử lý</th><th>Xuất đổi vé không tự nguyện được phép khi không có chuyến bay thaythế
Hoặc
Hành khách không đồng ý chuyến bay mới</th></tr>
<tr><td>Chỉ đổi giờ</td><td>TK</td><td>Báo giờ bay mới cho hành khách
Nếu đã cập nhật giờ bay, đại lý buộc phải reissue vé cho khách.</td><td rowspan="6">⬭ Cho phép đặt chỗ mới/thay đổi đến chuyến bay gần nhất có chỗ trong vòng 7 ngày trước ngày bay.

* FRAV FLT : chuyến bay gần nhất có chỗ

⬭ Giữ nguyên hạng đặt chỗ của KE

⬭ Chỉ 1 lần duy nhất cho phép xuất đổi không tự nguyện.

– Nếu hành khách không đồng ý với hành trình mới bị tự động RV/REISSUE, đại lý chỉ được phép xuất đổi lại không tự nguyện (INVOL REISSUE) duy nhất 1 lần.

– Nếu đại lý đã đổi vé bằng cách nhồi tay thì đại lý cũng chỉ được phép xuất đổi vé bằng cách nhồi duy nhất một lần và không được phép xuất đổi nữa.</td></tr>
<tr><td>Chuyến, Ngày bay (cùng hành trình/hạng)</td><td>UN/TK</td><td>Xuất đổi vé không tự nguyện</td></tr>
<tr><td>Hành trình
e.g. ICN/PAR -> ICN/AMS REAC needs AMS/PAR to be added</td><td>UN/TK</td><td>Đối chiếu với booking và hành trình mới, đại lý tiến hành xuất đổi vé cho khách theo điểm đến cuối.
-
e.g. ICN/MAD->ICN-KE-BCN
ICN/TYO/SPK->ICN-KE-AOJ
- Hành trình thay đổi trong cùng một khu vực.</td></tr>
<tr><td>Chuyến bay bi hủy nhưng không có chuyến thay thế</td><td>UN</td></tr>
<tr><td>Đổi máy bay/đổi hạng phục vụ
e.g. F->C</td><td>UN/TK</td><td>Xuất đổi không tự nguyện và hoàn lại phần tiền chênh lệch so với giá fare mới áp dụng.</td></tr>
<tr><td>Những trường hợp khác</td><td>-</td><td>⬭ Nếu chuyến bay bị thay đổi có nối chuyến phải kiểm tra lại giờ nối chuyến tối thiểu (MCT) và các quy định khi trung chuyển.

o Nếu nối chuyến với hãng khác, kiểm tra điều kiện: hãng chuyên chở, hãng SPA or hạng đặt chỗ.</td></tr>
</table>

○ Hoàn vé không tự nguyện

Trường hợp	Cách tính hoàn	Vi dụ
Hoàn vé full	Hoàn toàn bộ giá	Gốc : ICN-NRT-ICN Đã sử dụng : NIL
Hoàn chuyến về(*)	Hoàn lại phần vé chưa sử dụng	Gốc : ICN-NRT // KIX-ICN Đã sử dụng : ICN-NRT

Bao gồm cả những vé không được phép hoàn.

(*) Applicable Case

(1) ORGN :
- ICN-KE-NYC-WAS-KE-ICN
- Fare Break Point :NYC
- Fare Basis : MLX0ZKYK (KRW 2,140,000)

USED :
- ICN-KE-NYC-WAS

RFND :
- WAS-ICN
- USED AMT : SEL/NYC 2/1RT MLX0ZKYK 1,070,000 + NYC/WAS OW Sector
- RFND AMT : ORGN 2,140,000 - USED AMT (-> It can be No Value)

☞ If partially used (NYC-WAS) in a same PU (NYC-WAS-ICN), ask refund through KE

(2) ORGN :
- ICN-KE-NYC-WAS-KE-ICN
- Fare Break Point :WAS
- Fare Basis : MLX0ZKYK (KRW 2,102,000)

USED :
- ICN-KE-NYC-WAS

RFND :
- WAS-ICN
- USED AMT : SEL/NYC/WAS 2/1RT MLX0ZKYK 1,051,000
- RFND AMT : ORGN 2,102,000 - USED AMT 1,051,000 = 1,051,000

☞ Refundable by the Issuing Agency itself

KOREAN AIR

3. Involuntary Reissuance of TKT

Trường yêu cầu	Thay đổi chuyến bay xảy ra trước 2 ngày	Thay đổi chuyến bay xảy ra trước 1 ngày
Trường Bắt buộc	① Endorsement/Restriction Box : '**SKCHG** KEXXXX/ddmmm' e.g. SKCHG KE017/30AUG (SKCHG+ORGN FLT NBR/DEP date) ② Fare Calculation Box : '**S**' e.g. FC **S**-05JUN20PUS KE SEL60.78 KE FUK198.01NUC258.79END ※ Nhập Tourcode vào phần ENDS Box e.g. Tour Code : 0RCTFRWASW ENDS Box : //0RCTFRWASW//	① Endorsement/Restriction Box : '**INVOL** KEXXXX/ddmmm' e.g. INVOL KE017/30AUG (INVOL+ORGN FLT NBR/DEP date) ② Fare Calculation Box : '**I**' e.g. FC **I**-05JUN20PUS KE SEL60.78 KE FUK198.01NUC258.79END ※ Nhập Tourcode vào phần ENDS Box e.g. Tour Code : 0RCTFRWASW ENDS Box : //0RCTFRWASW//
Chăng xuất đổi	Xuất đổi toàn bộ chặng chưa sử dụng	Xuất đổi toàn bộ chặng chưa sử dụng
Fare Calculation	Nhập Fare Calculation (bao gồm cả hành trình) của vé gốc	
Thuế	Nhập lại các thuế đã thu trong vé gốc	
NVA (Not Valid After)	Nhập NVA của vé gốc Nếu ngày khởi hành mới lố NVA, nhập NVA theo ngày khởi hành mới.	
Hành lý	Nhập lại như vé gốc.	

1) Trường hợp, khách bị down hạng dịch vụ do đổi máy bay thì áp dụng giá thấp hơn (giá + thuế), phần chênh lệch sẽ được trả bằng EMD và sau đó hoàn lại.

- Không thể nhập SKCHG(S), INVOL(I) Indicator vào phần ENDS vàFare Cal. Box
- Nếu trong rule yêu cầu trả phí REISSUE, Nhập "R/I PNLTY WVR DUE KE017 REAC" (Ví dụ) vào ENDS Box và miễn phí này.

2) Trường hợp chuyến bay thay đổi xảy ra 1 ngày trước ngày khơ hành , KE sẽ tự động xử lý vé của hành khách mà không chuyển vào Queue của đại lý, nhưng nếu hành khách yêu cầu đại lý thay đổi, đại lý sẽ phải xuất đổi không tự nguyện (INVOL REISSUE) cho khách.

4. Hoàn vé không tự nguyện

Bảng hoàn trả	
Trường bắt buộc	⬭ Nhập “WAIVER CODE” vào khi làm hoàn. - Nhập Waiver AUTH NBR, khi đã có sẵn. e.g. 0RCTFRWASW - Nếu không có sẵn Auth : Nhập thông tin chuyến bay trong vòng 14 Byte e.g. KE017 DELAY, KE017 CNXL (Chuyến bay gốc+ lý do miễn phí)

5. Các trường hợp còn lại

- Vui lòng liên hệ với quầy vé của Korean Air
- Hướng dẫn xủ lý vé do Covid 19 (tạm thời áp dụng từ14/09/2020)

Hướng dẫn xử lý vé do Covid19 (dành cho Đại lý)

1. Áp dụng

○ Phạm vi những vé bị ảnh hưởng: do chuyến bay KE khai thác chính nhưng đã bị hủy (chỉ trên stock 180)

⋆ Giai đoạn : các chuyến bay KE khởi hành từ 04/03/2020 ~ 31/03/2021

⋆ Không bao gồm chuyến bay liên danh của hãng khác.

○ Cách kiểm tra : từ khóa (Keyword) trên booking

- Chỉ áp dụng cho SSR OTHS REAC KE xxxx CNL-COVID19 case

2. Chi tiết

1) Đổi ngày và gia hạn vé (không thu thêm phí)

- Được phép gia hạn vé nhưng phải tuân thủ điều kiện (cùng hành trình, cùng hãng)
  - Vé hoàn toàn chưa sử dụng: được phép đặt lại ngày mới trước 30/06/21 (lần thứ 1)
  - Vé sử dụng 1 phần : Ngày bay có thể được gia hạn tới 30/06/21 (lần thứ 1)

- Được phép gia hạn 1 lần nữa trước 30/06/21 nếu chuyến bay KE đã đổi qua bị hủy lần nữa.

  * Giữ nguyên FARE CAL gốc ;

    Ví dụ) Nối đã xuất đổi không tự nguyện ICN-HKT (gốc là ICN-BKK bị hủy do COVID19) lại bị hủy do Covid19, vé có thể được gian hạn sử dụng trước 30/06/21 với cùng hành trình ICN-HKT.

2) Hoàn vé không tự nguyện

- Tham khảo "Hướng dẫn hoàn vé không tự nguyện dành cho Đại lý", nhưng phải nhập Auth Number.

  * Nếu đủ điều kiện cho phép, ưu tiên việc hoàn vé bằng vouchers cho những vé hoàn toàn chưa sử dụng.

3) Involuntary Reissue (Within Ticket Validity)

- Following "Involuntary TKT Handling Guideline for Travel Agency", but Auth Number must be included

3. AUTH NBR : 0RCTFRWASW

(Hết)