

CẬP NHẬT HƯỚNG DẪN XỬ LÝ VÉ KOREAN AIR CÓ CHUYẾN BAY BỊ HỦY DO COVID-19 Ngày 18/08/2020

(Lưu ý: đây là cập nhật tổng hợp mới nhất, các hướng dẫn trước không còn hiệu lực)

Korean Air xin chân thành cảm ơn sự hỗ trợ của Quý đại lý trong suốt thời gian qua.

Chúng tôi xin được cập nhật hướng dẫn xử lý vé như sau:

Chính sách hoàn vé và đổi vé chung đối với vé có bất kỳ chặng bay nào bị TK/ UN hoặc lịch bay nằm trong giai đoạn bị hủy do dịch bệnh

☞ Thời gian áp dụng

o Vé có ngày khởi hành: **04MAR20 ~ 31OCT2020**

☞ Refund: waiver refund fee (bao gồm cả vé NON-RFND)

+ Vé mới => hoàn GDS, Vé đã sử dụng 1 chặng/đã qua reissue => hoàn BSP link

+ Remark số hiệu chuyến bay/ ngày bay bị hủy khi làm hoàn vé

+ Nhập Tourcode **ORCTFRWASW**

Trường hợp	Áp dụng
Vé chưa sử dụng	Full Refund
Vé còn chặng về chưa sử dụng	Hoàn lại fare chưa sử dụng Ví dụ: Vé khứ hồi SGN/YYZ, fare kết hợp N + Q, sử dụng chặng đi thì sẽ hoàn như sau: Fare cal: SGN KE X/SEL KE YTO350.00KE X/SEL KE SGN400.00NUC750.00END ROE1.00 ⇒ fare được hoàn USD400 ⇒ Được trừ nửa fare calculation đã sử dụng, chỉ áp dụng hoàn cho chuyến bay KE only hoặc có kết hợp chặng bay nội địa với OAL (through fare)

☞ **Reissue (Date change/ Reroute):**

1/ Được phép đổi 1 lần miễn phí không thu chênh lệch (bất kể mùa vụ/ cuối tuần) trong thời hạn sử dụng của vé với điều kiện:

- ⇒ Giữ đúng hành trình gốc ban đầu (Khởi hành/Điểm đến, hạng đặt chỗ)
- ⇒ Child -> Adult: miễn chênh lệch, Infant -> Child: thu chênh lệch (chỉ áp dụng trên chuyến bay KE)

2/ Vé chưa qua sử dụng (Total unused ticket)

- o Cho phép đổi miễn phí 1 lần ngày khởi hành mới đến hoặc trước 28FEB2021
- o Đổi vé từ lần 2, vui lòng tham khảo Mục 4 bên dưới

3/ Vé đã sử dụng 1 phần (Partially used ticket)

- o Được gia hạn đến 28FEB21 một lần duy nhất.
- o Không chấp nhận trường hợp yêu cầu đổi ngày khác sau khi đã reissue vé.
- ⇒ booker vui lòng đặt NVA và NVB khi đổi vé.
- o Trường hợp khách yêu cầu đổi vé sau khi reissue:
 - + Hướng khách refund vé => xử lý theo hướng dẫn refund bên trên

4/ Sau khi miễn phí reissue:

- o Khách yêu cầu refund: waiver refund fee
- o Khách yêu cầu đổi ngày/hành trình lần 1 sau khi được miễn phí reissue: thu tiền chênh lệch
- o Khách yêu cầu đổi ngày/hành trình lần 2 sau khi được miễn phí reissue: thu phí reissue + tiền chênh lệch

5/ Remark vào phần Endo số hiệu chuyến bay/ ngày bay bị thay đổi khi làm đổi vé.

6/ Nhập Tourcode **ORCTFRWASW**

*** Lưu ý:

o Khách có hành trình không nằm trong giai đoạn thay đổi hoặc hủy của hãng nếu hoàn vé vẫn áp dụng theo điều kiện hoàn/đổi trên hệ thống.

Trân trọng cảm ơn!

Korean Air TP. Hồ Chí Minh