

Số: 1673 /TCTHK - CNMN

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 27 tháng 7 năm 2020

V/v: Chính sách hỗ trợ khách đoàn hủy do ảnh hưởng dịch Covid-19.

Kính gửi: - Công ty Du lịch
- Đại lý bán vé máy bay của Vietnam Airlines

- Căn cứ CV 449/TCTHK-KHPT ngày 26/7/2020 v/v chính sách khách đoàn ảnh hưởng dịch cúm nCoV;
- Căn cứ CV 416/TCTHK-TTBSP ngày 27/7/2020 v/v hướng dẫn xử lý thay đổi vé đi/từ DAD;
- Thay thế CV 1669/TCTHK-CNMN ngày 27/07/2020.

Vietnam Airlines - Chi nhánh Khu vực miền Nam triển khai đến Quý Công ty Du lịch và Đại lý chính sách hỗ trợ xử lý vé và đặt cọc khách đoàn bị ảnh hưởng bởi Covid-19 như sau:

A. Đoàn khách chủ động hủy do lo ngại dịch bệnh:

I. Đoàn khách đã xuất vé:

1. Phạm vi áp dụng: đoàn thỏa mãn các điều kiện sau:

- Đoàn đã xuất vé trước ngày 25/07/2020 có hành trình hoàn toàn nội địa đi/đến DAD;
- Đoàn có ngày khởi hành từ 24/07/2020 đến trước 31/08/2020;
- Thông báo hủy trước ngày 31/07/2020.

2. Phương án xử lý:

a. Đổi ngày bay/hành trình:

- Áp dụng 1 lần miễn phí/ miễn điều kiện hạn chế của vé với điều kiện ngày khởi hành mới đến ngày 31/10/2020;
- Khách thanh toán chênh lệch giá/thuế/lệ phí và phụ thu phát sinh nếu có;
- Đổi vé, vé mới ghi thông tin sau lên ô Endorsement: "416/TCTHK-TTBSP.NON-END..." và điều kiện giá vé gốc.

Lưu ý: Được miễn hạn chế ngày khởi hành mới không vượt quá 1 năm kể từ ngày xuất vé gốc theo quy định tại mục 6.1.3.g, Bộ Quy định Tính giá và xuất chứng từ vận chuyển.

b. Hoàn vé:

• Vé có điều kiện được phép chi hoàn:

- + Hoàn vé tự nguyện sang EMD-S Travel Voucher: Miễn phí hoàn vé
- + Hoàn vé tự nguyện về hình thức thanh toán ban đầu: Chi hoàn theo điều kiện giá.
- + Gỡ bỏ điều kiện hoàn vé phải đảm bảo số lượng khách tối thiểu của đoàn (min group size) đối với đoàn dưới 50 khách/1 chuyến bay và gỡ bỏ điều kiện chỉ cho phép hoàn tối đa 20% số lượng khách đối với đoàn trên 50 khách/1 chuyến bay.

• Vé có điều kiện không được phép chi hoàn:

- + Chỉ áp dụng hình thức hoàn sang EMD-S Travel Voucher sử dụng để mua vé/dịch vụ khác trên VN và không có giá trị chi hoàn. Trên EMD-S ghi rõ thông

tin “NON-REFUND.738... NVA...”, trong đó 738... là số vé gốc, NVA là hiệu lực sử dụng trong vòng 1 năm kể từ ngày xuất EMD-S.
+ Miễn phí và điều kiện hạn chế về hoàn vé

c. Thời gian xử lý: Từ ngày 27/07/2020 đến trước ngày 31/10/2020.

II. Đoàn khách đã đặt cọc:

1. Phạm vi áp dụng: đoàn thỏa mãn các điều kiện sau:

- Đoàn đã đặt cọc có hành trình hoàn toàn đi/đến DAD;
- Đoàn có ngày khởi hành từ 27/07/2020 đến trước 31/08/2020;
- Thông báo hủy trước ngày 31/07/2020.

2. Phương án xử lý:

Được phép bảo lưu số tiền đặt cọc của đoàn khách đến 30/06/2021. Số tiền bảo lưu được sử dụng vào việc đặt cọc hoặc xuất vé cho đoàn khách của Công ty du lịch/Đại lý có ngày khởi hành trước/trong ngày 30/06/2021.

B. Đoàn khách hủy do VN hủy chuyến bay:

Tuân thủ theo nội dung trong các công văn hướng dẫn xử lý chứng từ vận chuyển do lỗi của VN tại CV số 541/TCTHK-CNMN ngày 13/03/2020.

Đề nghị Quý Công ty Du lịch/Đại lý triển khai và thực hiện.

Rất mong tiếp tục nhận được sự ủng hộ và hợp tác của Quý Công ty Du lịch/Đại lý./.

Trân trọng cảm ơn.

Nơi nhận:

- Nhu trên;
- Ban Giám đốc (để b/c);
- ĐCBV; KT;
- CN VCA; PQC;
- Lưu VT, TMHK, hanhchu.

**TU. Q. GIÁM ĐỐC
TRƯỞNG PHÒNG TMHK**



Lữ Quốc Toàn