

Số: 1702 /TCTHK - CNMN

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 7 năm 2020

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

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

- Căn cứ CV 461/TCTHK-KHPT ngày 30/7/2020 v/v chính sách khách đoàn ảnh hưởng dịch cúm Covid-19 cho tất cả các hành trình quốc nội;
- Căn cứ CV 423/TCTHK-TTBSP ngày 30/7/2020 v/v hướng dẫn xử lý thay đổi vé hành trình nội địa VN do ảnh hưởng của dịch Covid-19;

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 tất cả các hành trình nội địa bị ảnh hưởng bởi Covid-19 như sau:

**I. Đoàn khách đoàn nội địa đã xuất vé:**

**1. Chuyến bay hoãn, hủy do yêu cầu của Chính phủ Việt Nam:**

<b>Ngày bay</b>	Từ 28/7 – 31/8/2020 (Riêng tuyến DAD: Từ 26/7 – 31/8/2020)	
<b>Loại vé</b>	Tất cả các vé thương mại của VN	
<b>Đổi ngày bay /Đổi hành trình</b>	- 2 lần đổi miễn phí và điều kiện hạn chế thay đổi. Trong đó lần thay đổi thứ 2: + Thay đổi trước ngày bay ghi trên vé: Miễn phí và điều kiện hạn chế thay đổi + Thay đổi sau ngày bay ghi trên vé: Áp dụng theo điều kiện giá - Ngày khởi hành chặng bay mới vào/trước ngày 31/12/2020 - Khách trả chênh lệch giá, thuế/phí/ lệ phí phát sinh.	
<b>Hoàn vé</b>	<b>Hoàn ra VOUCHER để tiếp tục mua vé/dịch vụ của VN</b>	- Hoàn miễn phí sang EMD-S Travel Voucher. - Voucher có giá trị sử dụng 1 năm từ ngày xuất. - Voucher được phép chi hoàn sớm nhất 2 tháng và muộn nhất 13 tháng kể từ khi xuất.
	<b>Hoàn về hình thức thanh toán ban đầu</b>	- Hoàn miễn phí và điều kiện hạn chế; - Đóng NOGO vé và thực hiện chi hoàn sau 2 tháng kể từ ngày CTDL/Đại lý yêu cầu hoàn vé.

## 2. Khách thay đổi tự nguyện:

Ngày bay		Từ 28/7 – 31/8/2020 (Riêng tuyến DAD: Từ 26/7 – 31/8/2020)	
Loại vé		Vé có điều kiện được phép	Vé có điều kiện <b>KHÔNG</b> được phép
Đổi ngày bay /Đổi hành trình		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thay đổi <b>trước ngày bay</b> ghi trên vé: Áp dụng 2 lần đổi miễn phí và điều kiện hạn chế thay đổi.</li> <li>- Thay đổi <b>sau ngày bay</b> ghi trên vé: Áp dụng theo điều kiện giá.</li> <li>- Ngày khởi hành chặng bay mới vào/trước ngày 31/12/2020</li> <li>- Khách trả chênh lệch giá, thuế/phí/ lệ phí phát sinh.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Được phép với mức phí 300,000 VND/lần trước ngày khởi hành và 600,000 VND/lần vào/sau ngày khởi hành.</li> <li>- Ngày khởi hành chặng bay mới vào/trước ngày 31/12/2020</li> <li>- Khách trả chênh lệch giá, thuế/phí/ lệ phí phát sinh.</li> </ul>
Hoàn vé	Hoàn ra Voucher để tiếp tục mua vé/dịch vụ của VN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoàn miễn phí sang EMD-S Travel Voucher.</li> <li>- Voucher có giá trị sử dụng 1 năm từ ngày xuất.</li> <li>- Voucher được phép chi hoàn sớm nhất 2 tháng và muộn nhất 13 tháng kể từ khi xuất, áp dụng phí hoàn theo điều kiện vé gốc ban đầu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoàn sang EMD-S Travel Voucher sau khi trừ phí hoàn 300,000VND.</li> <li>- Voucher có giá trị sử dụng 1 năm từ ngày xuất để sử dụng mua vé, dịch vụ khác của VN và <b>không có giá trị chi hoàn về hình thức thanh toán ban đầu.</b></li> </ul>
	Hoàn về hình thức thanh toán ban đầu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoàn vé theo điều kiện giá áp dụng, đóng NOGO vé và hoàn tiền sau 2 tháng</li> <li>- Trong thời gian đóng NOGO nếu khách có nhu cầu sử dụng vé, được phép chuyển tình trạng OK để sử dụng</li> </ul>	Không áp dụng

## 3. Hoàn vé trong trường hợp lịch bay thay đổi do lỗi của VN:

- Thực hiện hoàn miễn phí ra EMD-S Travel Voucher để mua dịch vụ của VN **hoặc đóng NOGO 2 tháng** nếu hoàn vé về hình thức thanh toán ban đầu. EMD-S có thể được hoàn về hình thức mua vé ban đầu sau 2 tháng kể từ ngày xuất.
- Không áp dụng hoàn vé ngay về hình thức thanh toán ban đầu như đã triển khai tại công văn 1579/TCTHK-CNMN ngày 16/07/2020.
- **Không áp dụng phần giá trị tăng thêm khi hoàn vé nội địa ra EMD-S như đã triển khai tại công văn số 597/TCTHK-CNMN ngày 18/03/2020.**

## 4. Nguyên tắc xử lý đổi vé và hoàn vé đoàn:

### a. Đổi vé:

- Vé mới áp dụng điều kiện của loại giá mới, ngoại trừ điều kiện hoàn áp dụng chặt nhất giữa giá cũ và giá mới.
- Đổi vé ghi thông tin trên vé mới:
  - + Ô “NVB/NVA”: Ghi ngày hết hiệu lực của vé mới
  - + Ô “END/RES”: Ghi số công văn 423/TCTHK-TTBSP, lần đổi vé và điều kiện áp dụng giá. Ví dụ: “ 423/TCTHK-TTBSP, 1<sup>st</sup> CHANGE, NON-END...”

**b. Hoàn vé:**

- 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.
- Cho phép hoàn vé đoàn (-GV) về EMD-S Travel Voucher mang tên CTDL/Đại lý để sử dụng đặt cọc, xuất vé của CTDL/Đại lý. CTDL/Đại lý cam kết thực hiện đúng để tránh khiếu nại từ khách có tên trên vé.

**II. Đoàn khách nội địa đã đặt cọc:**

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

- Đoàn đã đặt cọc có hành trình hoàn toàn nội địa Việt Nam;
- Đoàn có ngày khởi hành từ 29/07/2020 đến trước 31/08/2020;
- Thông báo hủy trước ngày 05/08/2020.

**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.

**III. Hiệu lực áp dụng:**

- Từ 18h ngày 30/07/2020 đến ngày 31/12/2020;
- Thay thế CV 1694/TCTHK-CNMN ngày 30/07/2020.

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.

**TUQ. GIÁM ĐỐC  
TRƯỞNG PHÒNG TMHK**



**Lữ Quốc Toàn**