

Số: 1701/TCTHK - CNMN

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 07 năm 2020

V/v hướng dẫn xử lý vé hành trình nội địa  
VN do ảnh hưởng của dịch Covid 19.

Kính gửi: - Đại lý bán vé máy bay của Vietnam Airlines

- Căn cứ theo công văn 423/TCTHK-TTBSP ngày 30/07/2020 về việc Hướng dẫn xử lý đổi vé hành trình nội địa do ảnh hưởng của dịch Covid 19;

Vietnam Airlines Chi nhánh Khu vực miền Nam triển khai đến Quý Đại lý nội dung cụ thể như sau:

### 1. Quy định chung:

- Áp dụng cho vé/chứng từ của VN (mã 738) xuất trên kênh truyền thống tại thị trường Việt Nam, trên website và trên app của Vietnam Airlines.
- Vé có hành trình hoàn toàn nội địa Việt Nam có chỗ được xác nhận trên các chuyến bay nội địa trong giai đoạn từ 28/07/2020 đến 31/08/2020;  
Riêng vé có chặng bay đến/từ DAD thực hiện áp dụng cho vé có ngày bay từ 26/07/2020 đến 31/08/2020;
- Việc xử lý vé và chứng từ được thực hiện tại các CN trong nước, đại lý của VNA, Sabre VN và phòng vé Viags.

### 2. Phương án xử lý cho khách lẻ:

#### 2.1. Các chuyến bay bị hoãn, hủy do yêu cầu của Chính phủ Việt Nam

<b>Đổi ngày bay/Đổi hành trình</b> (Ngày khởi hành chặng bay mới phải vào/trước 31/12/2020)	<b>Hoàn vé</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Đổi lần 1:</b> Miễn phí đổi, thu chênh lệch giá, thuế, phí, phụ thu phát sinh.</li><li>• <b>Đổi lần 2:</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Trước ngày bay trên vé: Miễn phí đổi, thu chênh lệch giá, thuế, phí, phụ thu phát sinh.</li><li>- Vào/sau ngày trên vé: Áp dụng theo điều kiện giá.</li></ul></li><li>• <b>Đổi từ lần 3:</b> Áp dụng theo điều kiện giá</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Hoàn sang EMDS Travel voucher (Xem Mục 4, 5):</b> Miễn phí hoàn vé.</li><li>• <b>Hoàn về hình thức thanh toán ban đầu:</b> Miễn phí hoàn vé. Đại lý gửi email về <a href="mailto:helpdesk.sro@vietnamairlines.com">helpdesk.sro@vietnamairlines.com</a> để chuyển vé sang tình trạng NOGO. Sau 2 tháng, đại lý liên hệ lại để chuyển vé về tình trạng vé OK và thực hiện hoàn vé cho khách.</li></ul>

## 2.2. Thay đổi tự nguyện vé hành khách

<b>Đổi ngày bay/Đổi hành trình</b> <i>(Ngày khởi hành chặng bay mới phải vào/trước 31/12/2020)</i>	<b>Hoàn vé</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vé có điều kiện “không được đổi”:</b> Thu chênh lệch giá, thuế, phụ thu phát sinh và phí:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trước ngày bay: Phí 300.000VND/lần.</li> <li>- Vào/sau ngày bay: Phí 600.000VND/lần.</li> </ul> </li> <li>• <b>Vé được đổi có phí:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trước ngày bay trên vé: Miễn phí đổi 2 lần, thu chênh lệch giá, thuế, phụ thu phát sinh.</li> <li>- Vào/sau ngày trên vé: Áp dụng theo điều kiện giá.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vé có điều kiện “không được hoàn”:</b> được hoàn sang EMDS Travel Voucher (<i>Xem Mục 4, 5</i>), thu phí 300.000VND. <b>EMDS không được phép hoàn.</b></li> <li>• <b>Vé được hoàn có phí:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Hoàn sang EMDS Travel Voucher (<i>Xem Mục 4/5</i>):</b> Miễn phí hoàn vé.</li> <li>- <b>Hoàn về hình thức thanh toán ban đầu:</b> Thu phí hoàn theo điều kiện giá. Đại lý gửi email về <a href="mailto:helpdesk.sro@vietnamairlines.com">helpdesk.sro@vietnamairlines.com</a> để chuyển vé sang tình trạng NOGO. Sau 2 tháng, đại lý liên hệ lại để chuyển vé về tình trạng về OK và thực hiện hoàn vé cho khách. <i>Trong thời gian đóng NOGO, nếu khách có nhu cầu sử dụng vé, được phép chuyển về tình trạng OK để sử dụng.</i></li> </ul> </li> </ul>

## 2.3. Thay đổi do lỗi VN

- Tuân thủ quy định hiện hành tại Công văn **696/TCTHK-CNMN** ngày 26/03/2020 v/v Hướng dẫn xử lý chứng từ vận chuyển do lỗi VN theo Thông tư 81/Bộ Giao thông vận tải.
- Hình thức hoàn vé đối với trường hợp được phép chi hoàn miễn phí:
  - **Hoàn sang EMDS Travel Voucher (*Xem Mục 4, 5*).**
  - **Hoàn về hình thức thanh toán ban đầu:** Đại lý gửi email về [helpdesk.sro@vietnamairlines.com](mailto:helpdesk.sro@vietnamairlines.com) để chuyển vé sang tình trạng NOGO. Sau 2 tháng, đại lý liên hệ lại để chuyển vé về tình trạng về OK và thực hiện hoàn vé cho khách. Không áp dụng hoàn vé ngay 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.**

## 3. Hướng dẫn xử lý thay đổi vé

- Khi đổi vé phải ghi thông tin trên vé mới như sau:
    - ✓ Ô “NVB/NVA”: Ghi ngày hết hiệu lực của vé mới
    - ✓ Ô “END/RES”: Ghi số công văn này, lần đổi vé và điều kiện áp dụng giá. Ví dụ “**423TTBSP. 1<sup>st</sup> CHANGE. NON-END...**”
- Trường hợp đổi ngày bay không phát sinh thu thêm, thực hiện Revalidate vé và ghi lần thực hiện RV vào ô Remark

#### Lưu ý:

- Thay đổi theo Mục 2.1 và 2.2: Ngày khởi hành chặng bay mới phải vào/trước 31/12/2020; 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.
- Chứng từ xuất kèm vé được xử lý đồng thời theo phương án đổi vé. Không được phép xử lý thay đổi chứng từ xuất kèm vé ngoài quy định tách rời phương án đổi/hoàn 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.

#### **4. Hướng dẫn hoàn vé về EMD-S Travel Voucher**

- Đại lý thực hiện hoàn vé trên Sabre DCP về Agency Credit Limit. Trừ phí hoàn (nếu có) theo các mức phí triển khai ở Mục 2.
- Xuất EMD-S Travel voucher đồng thời ngay sau khi hoàn vé, trong cùng báo cáo bán với FOP Agency Credit Limit. Ghi ô Endorsement của EMDS như sau:
  - ✓ EMDS không được phép chi hoàn: Số vé gốc/NONEND/NONREF
  - ✓ EMDS được phép chi hoàn: Số vé gốc/NONEND/Phí hoàn (nếu có)/Thời gian sớm nhất được phép chi hoàn (2 tháng kể từ ngày xuất EMDS).Ví dụ: 738243xxxxxx/NONEND/RFD fee 300.000VND/RFD NVB 31SEP2020.
- Cập nhật số EMDS vào trường Remark của vé vừa chi hoàn.

#### **5. EMD-S Travel Voucher**

- EMDS Travel Voucher được sử dụng để mua các dịch vụ của VN trong vòng 1 năm kể từ ngày xuất EMD-S.

Đối với EMDS Travel Voucher được phép chi hoàn: thời hạn chi hoàn sớm nhất 2 tháng và muộn nhất 13 tháng kể từ khi xuất EMDS, thu phí hoàn vé theo điều kiện giá của vé gốc đối với các EMDS được chi hoàn theo Mục 2.2 (nếu có).

#### **6. Hiệu lực**

- Từ 18h00 ngày 30/07/2020 đến ngày 31/12/2020.
- Công văn này thay thế công văn số 1678/TCTHK-CNMN ngày 28/07/2020 về xử lý vé đến/từ DAD.

Trong trường hợp có vướng mắc hoặc khó khăn khi triển khai, đề nghị Quý Đại lý liên hệ với chuyên viên phụ trách để được trợ giúp.

Đề nghị Quý Đại lý triển khai và thực hiện./.

Trân trọng cảm ơn.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Ban Giám đốc (để báo cáo);
- P.KT, P.ĐCBV, AITS;
- CN PQC, VCA;
- Lưu VT, TMHK, (lynguyen).

**TUQ. GIÁM ĐỐC  
TRƯỞNG PHÒNG TMHK**



**Lữ Quốc Toàn**