

Số: 696/ TCTHK - CNMN

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 26 tháng 03 năm 2020

V/v hướng dẫn xử lý chứng từ vận chuyển do lỗi
của VN theo quy định tại Thông tư 81/Bộ GTVT

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

- Căn cứ công văn 185/TCTHK-TTBSP ngày 26/03/2020 về hướng dẫn xử lý chứng từ vận chuyển do lỗi của VN theo quy định tại Thông tư 81/Bộ GTVT;

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

1. Khái niệm

- Chuyến bay bị chậm: là chuyến bay có giờ khởi hành thực tế muộn hơn 15 phút so với thời gian dự kiến cất cánh theo lịch bay được công bố cập nhật trên hệ thống đặt giữ chỗ của VN.
- Chuyến bay bị hủy: là chuyến bay không được thực hiện mà lịch bay để bán vé và đặt chỗ của chuyến bay này đã được công bố cập nhật trên hệ thống đặt giữ chỗ của VN.
- Chuyến bay khởi hành sớm: là chuyến bay có giờ khởi hành thực tế sớm hơn thời gian dự kiến cất cánh theo lịch bay của VN được công bố cập nhật trên hệ thống đặt giữ chỗ của VN.
- Khách bị từ chối vận chuyển: là khách đã có chỗ được xác nhận trên hệ thống đặt giữ chỗ và đã mua vé và có mặt tại quầy làm thủ tục cho chuyến bay theo đúng quy định của VN nhưng không được vận chuyển trên chuyến bay đó.

2. Phạm vi áp dụng

- Áp dụng đối với chuyến bay nội địa hoặc quốc tế của VN khởi hành từ Việt Nam trong trường hợp chuyến bay bị chậm, chuyến bay bị hủy, khởi hành sớm, hành khách bị từ chối vận chuyển do lỗi của VN; và
- Hành khách đã được xác nhận chỗ và có vé trên chuyến bay bị ảnh hưởng;

3. Nguyên tắc xử lý

- 3.1 Đối với trường hợp thay đổi do lỗi của VN, áp dụng các mốc thời gian và phương án xử lý dưới đây.

Các trường hợp	Đổi chuyến bay	Đổi hành trình	Hoàn vé
<ul style="list-style-type: none"> - Chuyến bay bị chậm/khởi hành sớm từ 15 phút đến dưới 2 giờ; - Chuyến bay bị hủy và chuyển chuyến bay thay thế có giờ khởi hành muộn/sớm hơn giờ khởi hành cũ từ 15 phút đến dưới 2 giờ. 	Áp dụng	Không áp dụng	Không áp dụng
<ul style="list-style-type: none"> - Chuyến bay bị chậm/khởi hành sớm từ 2 giờ trở lên đến dưới 4 giờ; - Chuyến bay bị hủy và chuyển chuyến bay thay thế có giờ khởi hành muộn/sớm hơn giờ khởi hành cũ từ 2 giờ trở lên đến dưới 4 giờ. 	Áp dụng	Áp dụng	Không áp dụng
<ul style="list-style-type: none"> - Chuyến bay bị chậm/khởi hành sớm làm mất nối chuyến đến điểm dừng tiếp theo trong hành trình và không có phương án thay thế; - Chuyến bay bị chậm/khởi hành sớm từ 4 giờ trở lên; - Chuyến bay bị hủy và chuyển chuyến bay thay thế có giờ khởi hành muộn/sớm hơn giờ khởi hành cũ từ 4 giờ trở lên. - Chuyến bay bị hủy và không có phương án thay thế hoặc phương án thay thế khiến hành trình bị thay đổi; - Khách bị từ chối vận chuyển. 	Áp dụng	Áp dụng	Áp dụng

Lưu ý: Đối với khách đã no-show và sau đó liên hệ VN để yêu cầu xử lý, không áp dụng quy định tại mục 3.1 này mà áp dụng điều kiện giá vé để xử lý.

3.2 Áp dụng nguyên tắc xử lý thay đổi do lỗi của VN theo các quy định hiện hành.

3.3 Đổi chuyến bay hoặc đổi hành trình:

- Đổi chuyến bay, đổi hành trình một (01) lần theo yêu cầu của hành khách nếu yêu cầu này khác với phương án xử lý của VN.
- Hành khách có thể yêu cầu thay đổi sang chuyến bay trước hoặc sau chuyến bay bị ảnh hưởng.

3.4 Hoàn vé:

a. Khoản chi hoàn bao gồm:

- Giá vé, thuế/phí/phụ thu (TFC), phụ thu hành khách của chặng bay chưa sử dụng; và

- Phụ thu dịch vụ bán vé.

Nếu Phụ thu dịch vụ bán vé tính theo từng chặng, chi hoàn phần chưa sử dụng.
Nếu Phụ thu dịch vụ bán vé tính theo vé, không chi hoàn nếu đã sử dụng một phần.

- Khoản chi hoàn không bao gồm các mức phí thay đổi (change fee) đã thu trước đó. Các mức phí thay đổi không được chi hoàn trong mọi trường hợp.


b. Nơi chi hoàn:

- Nơi xuất vé ban đầu có trách nhiệm chi hoàn các khoản nêu tại mục 3.4.a.

Các nguyên tắc xử lý vé không đề cập ở công văn này tuân thủ Quy định và Hướng dẫn tính giá xuất chứng từ vận chuyển hiện hành.

4. Hiệu lực: Áp dụng cho việc xử lý kể từ ngày **26/03/2020**.

Công văn này thay thế CV 541/TCTHK-CNMN ngày 13/03/2020.

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

Trân trọng cảm ơn.

Nơi nhận:

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

**TUQ. GIÁM ĐỐC
TRƯỞNG PHÒNG TMHK**



Lữ Quốc Toàn