

2. Khách thay đổi tự nguyện:

Ngày bay		Từ 28/7 – 31/8/2020 (Riêng tuyến DAD: Từ 26/7 – 31/8/2020)	
Thông báo hủy		Từ 28/7 – 05/8/2020 (Riêng tuyến DAD: Từ 24/7 – 05/8/2020)	
Loại vé		Vé có điều kiện được phép	Vé có điều kiện KHÔNG được phép
Đổi ngày bay /Đổi hành trình		<ul style="list-style-type: none"> - Thay đổi trước ngày bay ghi trên vé: Áp dụng 2 lần đổi miễn phí và điều kiện hạn chế thay đổi. - Thay đổi vào/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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Được phép với mức phí 300,000 VND/lần trước ngày khởi hành và 600,000 VND/lần vào/sau ngày khởi hành. - Ngày khởi hành chặng bay mới vào/trước ngày 31/12/2020 - Khách trả chênh lệch giá, thuế/phí/ lệ phí phát sinh.
Hoàn vé	Hoàn ra Voucher để tiếp tục mua vé/dịch vụ của VN	<ul style="list-style-type: none"> - 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, áp dụng phí hoàn theo điều kiện vé gốc ban đầu. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hoàn sang EMD-S Travel Voucher sau khi trừ phí hoàn 300,000VND. - Voucher có giá trị sử dụng 1 năm từ ngày xuất để sử dụng mua vé, dịch vụ khác của VN và không có giá trị chi hoàn về hình thức thanh toán ban đầu.
	Hoàn về hình thức thanh toán ban đầu	<ul style="list-style-type: none"> - Hoàn vé theo điều kiện giá áp dụng, đóng NOGO vé và hoàn tiền sau 2 tháng - Trong thời gian đóng NOGO nếu khách có nhu cầu sử dụng vé, được phép chuyển tình trạng OK để sử dụng 	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.
- 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, 1st 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. Đoàn khách chủ động hủy do lo ngại dịch bệnh:

a. 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 24/07/2020 đến ngày 31/08/2020;
- Thông báo hủy tới VN ngày 24/07/2020 đến ngày 05/08/2020.

b. 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.

2. Đoàn khách hủy do VN hủy chuyến bay:

Tuân thủ theo nội dung các công văn hướng dẫn xử lý chứng từ vận chuyển do lỗi của VN.

III. Hiệu lực áp dụng:

- Từ ngày 03/08/2020;
- Thay thế CV 1702/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:

- Như 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