

Số: 1901/TCTHK - CNMN

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 31 tháng 8 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 423 /TCTHK-TTBSP ngày 30/7/2020 v/v Hướng dẫn xử lý vé hành trình nội địa VN do ảnh hưởng của dịch Covid-19;
- Căn cứ CV 472/TCTHK-TTBSP ngày 31/8/2020 v/v Triển khai chính sách hoàn đổi vé thị trường Việt Nam từ/sau ngày 01/09/2020;
- Căn cứ CV 465/TCTHK-KHPT ngày 3/8/2020 v/v chính sách khách đoàn ảnh hưởng dịch cúm Covid-19 cho tất cả các hành trình quốc nội;
- Căn cứ CV 497/TCTHK-KHPT ngày 26/8/2020 v/v chính sách khách đoàn ảnh hưởng dịch cúm Covid-19 cho tất cả các hành trình quốc nội tháng 9/2020.

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

A. Đoàn khách đoàn nội địa đã xuất vé:

I. Thay đổi/hoàn vé không tự nguyện:

1. Thay đổi:

a. Vé xuất trước 01/09/2020 và có ngày khởi hành từ 28/07/2020 đến 31/08/2020 (riêng hành trình đến/từ DAD có ngày khởi hành từ 26/07/2020 đến 31/08/2020):

- Thay đổi: Ngày bay mới vào/trước 31/12/2020;
- Do nguyên nhân bất khả kháng (bao gồm nguyên nhân dừng cấp phép bay của nhà chức trách...):
 - 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
 - Khách trả chênh lệch giá, thuế/phí/ lệ phí phát sinh.

b. Vé đoàn xuất trước 01/09/2020 và có ngày khởi hành từ 01/09/2020 đến 31/12/2020 và vé xuất từ/sau 01/09/2020:

- Thay đổi: Ngày bay mới trước 31/12/2020;
- Do lỗi của VN: Miễn phí thay đổi, không thu chênh lệch giá/thuế/phí;
- Do nguyên nhân bất khả kháng (bao gồm nguyên nhân dừng cấp phép bay của nhà chức trách...): Miễn phí thay đổi, thu chênh lệch giá/thuế/phí phát sinh. Sử dụng giá tại thời điểm xuất vé gốc để tính chênh lệch. Được miễn quy định xử lý trong vòng 7 ngày so với ngày bay ghi trên vé.

2. Hoàn vé:

a. Hoàn vé về hình thức mua vé ban đầu:

- Vé xuất trước 01/09/2020: Hoàn miễn phí và hoàn sau 2 tháng kể từ ngày yêu cầu.

- Vé xuất sau 01/09/2020: Hoàn miễn phí và thực hiện hoàn luôn theo Quy định Hoàn hủy đổi hiện hành.

b. Hoàn sang EMD-S tên CTDL/ đại lý: Hoàn miễn phí

II. Thay đổi/hoàn vé tự nguyện:

1. Thay đổi:

a. Vé xuất trước 01/09/2020 và có ngày khởi hành từ 28/07/2020 đến 31/08/2020 (riêng hành trình đến/từ DAD có ngày khởi hành từ 26/07/2020 đến 31/08/2020):

- Thay đổi: Ngày bay mới vào/trước 31/12/2020;
- Đối với vé có điều kiện không đổi ngày bay/ hành trình: Được phép với mức phí 300.000 VNĐ/ vé/lần trước ngày khởi hành và 600.000 VNĐ/vé/lần vào/sau ngày khởi hành.
- Đối với vé có điều kiện được thay đổi ngày bay/ hành trình:
 - Thay đổi trước ngày bay ghi trên vé: Áp dụng đổi 2 lần miễn phí và điều kiện hạn chế thay đổi;
 - Thay đổi vào/sau ngày bay ghi trên vé: Áp dụng theo điều kiện giá

b. Vé xuất trước 01/09/2020 và có ngày khởi hành từ 01/09/2020 đến 31/12/2020

- Thay đổi: Ngày bay mới trước 31/12/2020;
- Hủy chỗ trước ngày bay ghi trên vé: Miễn phí thay đổi 1 lần, thu chênh lệch giá/ thuế/phí phát sinh (nếu có);
- Hủy chỗ vào/sau ngày bay ghi trên vé: Áp dụng theo điều kiện giá;

c. Vé xuất từ/sau 01/09/2020:

- Áp dụng điều kiện giá.

2. Hoàn vé:

a. Vé xuất trước ngày 01/08/2020:

- **Hoàn vé về hình thức mua vé ban đầu:**
 - Đối với vé có điều kiện không được phép hoàn: Không áp dụng
 - Đối với vé có điều kiện được phép hoàn:
 - + Tuân thủ điều kiện giá;
 - + Đóng NOGO vé và hoàn tiền sau 2 tháng

- **Hoàn vé sang EMD-S tên CTDL/ Đại lý:**

- Đối với vé có điều kiện không được phép hoàn:
 - + Hủy chỗ trước ngày bay ghi trên vé: Phí hoàn 300.000 VNĐ/vé
 - + Hủy chỗ vào/sau ngày bay ghi trên vé: Phí hoàn 600.000 VNĐ/vé
 - + Trừ phí hoàn (nếu có) trước khi chuyển giá trị hoàn sang EMD-S tên CTDL/Đại lý

Ngoại lệ: Đoàn đến/từ DAD ngày 26-27/07/2020 đã thông báo hủy đoàn trước ngày bay ghi trên vé từ ngày 24/07/2020 đến ngày 27/07/2020: Cho phép hoàn miễn phí sang EMD-S tên CTDL/Đại lý.

- Đối với vé có điều kiện được phép hoàn:
 - + Hủy chỗ trước ngày bay ghi trên vé: miễn phí hoàn
 - + Hủy chỗ vào/sau ngày bay ghi trên vé: áp dụng theo điều kiện giá
 - + Trừ phí hoàn (nếu có) trước khi chuyển giá trị hoàn sang EMD-S tên CTDL/Đại lý

b. Vé xuất từ/sau ngày 01/08/2020: Thực hiện theo Quy định chung của Chính sách đoàn và Quy định chung về hoàn hủy đổi hiện hành

- Tuân thủ điều kiện của giá vé về điều kiện hoàn vé;
- Đối với vé có điều kiện không được phép hoàn: Không áp dụng;
- Đối với vé có điều kiện được phép hoàn:

- Mức phí hoàn vé: Áp dụng mức cao nhất giữa phí hoàn vé theo Bộ Điều kiện chung của Biểu giá và mức đặt cọc/ khách;
- Tuân thủ điều kiện đảm bảo số lượng chỗ tối thiểu (min group size) khi hoàn vé. Đoàn có số lượng từ 50 khách/ chuyến bay chỉ được hoàn tối đa 20% tổng số khách đã xuất vé.
- Hoàn vé về hình thức mua vé ban đầu:
 - + Vé xuất từ sau 01/08/2020 đến trước 01/09/2020: hoàn sau 2 tháng kể từ ngày yêu cầu.
 - + Vé xuất từ/sau 01/09/2020: Thực hiện hoàn luôn theo Quy định Hoàn hủy đổi hiện hành.
- Hoàn vé sang EMD-S tên CTDL/ Đại lý: Tuân thủ điều kiện giá, trừ phí hoàn (nếu có) trước khi chuyển giá trị hoàn sang EMD-S tên CTDL/Đại lý

B. Đoàn khách nội địa đã đặt cọc:

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

1. Đoàn nội địa khởi hành từ 24/07/2020 đến 31/08/2020:

- Điều kiện áp dụng: Thông báo hủy đến VN từ ngày 24/07/2020 đến ngày 05/08/2020;
- Chính sách hỗ trợ: 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 nội địa khởi hành từ 01/09/2020 đến 30/09/2020:

- Điều kiện áp dụng: Thông báo hủy đến VN từ ngày 26/08/2020 đến ngày 31/08/2020;
- Chính sách hỗ trợ: Được phép bảo lưu số tiền đặt cọc của đoàn khách đến **31/07/2021**. 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 đến ngày **31/07/2021**.

II. 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.

C. Hiệu lực áp dụng:

- Từ ngày 31/08/2020;
- Thay thế CV 1751/TCTHK-CNMN ngày 6/08/2020.

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 (dề b/c);
- ĐC BV; KT;
- CN VCA; PQC;
- Lưu VT, TMHK, hanhchu.

**TUQ. GIÁM ĐỐC
TRƯỞNG PHÒNG TMHK**



Lữ Quốc Toàn