

Số: 1902/TCTHK - CNMN
V/v Triển khai chính sách hoàn đổi vé thị trường
Việt Nam từ/sau ngày 01/09/2020

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 31 tháng 08 năm 2020

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

- Căn cứ công văn số 472/TCTHK-TTBSP ngày 31/08/2020 về việc triển khai chính sách hoàn đổi vé thị trường Việt Nam từ/sau ngày 01/09/2020;

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

I. Chính sách chung về hoàn vé nội địa/quốc tế từ/sau ngày 01/09/2020

1. Quy định về thời gian hoàn vé về hình thức mua vé ban đầu

- Vé xuất trước ngày 01/09/2020: Hoàn sau 2 tháng kể từ ngày yêu cầu, bao gồm cả hoàn vé tự nguyện và không tự nguyện, vé nội địa và vé quốc tế.
- Vé xuất từ/sau ngày 01/09/2020: Thực hiện hoàn luôn theo Quy định Hoàn hủy đổi hiện hành (Chuyên NOGO vé 3 ngày làm việc đối với phần hành trình chi hoàn khởi hành từ các sân bay Non-SSCI hoặc khởi hành trên chuyến bay liên danh).

2. Quy định về hoàn vé sang hình thức EMD-S Travel Voucher/Travel Voucher For Agent (EMD-S)

a. Hoàn vé sang EMD-S tên khách

- Hoàn không tự nguyện: Áp dụng 100% giá vé, bao gồm cả vé nội địa và vé quốc tế.
- Hoàn tự nguyện:
 - ✓ Vé có điều kiện được phép chi hoàn:
 - Hủy chỗ trước ngày bay ghi trên vé: Miễn phí hoàn vé.
 - Hủy chỗ vào/sau ngày bay ghi trên vé: Áp dụng điều kiện giá.
 - ✓ Vé có điều kiện không chi hoàn: Không áp dụng.
- Ngoại trừ vé nội địa có ngày bay từ 28/07/2020 đến 31/08/2020 (chặng đi/từ DAD từ 26/07/2020 đến 31/08/2020): Thực hiện theo đúng hướng dẫn tại công văn số 1701/TCTHK-CNMN ngày 30/07/2020.
- EMD-S tên khách có giá trị sử dụng trong vòng 1 năm kể từ ngày xuất để mua vé, dịch vụ bổ trợ trên các chuyến bay của VN cho chính khách có tên trên EMD-S.
Đối với EMD-S được phép chi hoàn: Chi hoàn EMD-S sau 2 tháng kể từ ngày xuất và trừ đủ phí hoàn đã miễn trước đó nếu có (kể cả trường hợp hoàn EMD-S đã sử dụng 1 phần).
- Điều kiện hoàn vé/chứng từ được thanh toán từ EMD-S: Áp dụng điều kiện hoàn của vé/chứng từ mới.
Ngoại trừ vé/chứng từ được thanh toán bằng EMD-S có điều kiện không chi hoàn: Không hoàn phần giá trị đã thanh toán bằng EMD-S.

- Thời gian hoàn vé/chứng từ mới về hình thức thanh toán ban đầu: tuân thủ quy định thời gian hoàn của vé gốc trước đó đã được hoàn sang EMD-S (hoàn vé sau 2 tháng hay được phép hoàn ngay).

b. Hoàn vé khách đoàn (-GV) sang EMD-S tên ĐL

- Tiếp tục triển khai theo giai đoạn cụ thể của chính sách đoàn.
- EMD-S tên ĐL không có giá trị chi hoàn, chỉ có giá trị sử dụng trong vòng 1 năm kể từ ngày xuất để mua vé, dịch vụ hỗ trợ trên các chuyến bay của VN cho các đối tượng khách khách của chính ĐL đó. Vé/chứng từ được thanh toán bởi EMD-S tên ĐL không có giá trị chi hoàn.
- Cách đặt tên trên EMD-S:
 - ✓ Code PCC 3 chữ của đại lý/tên đại lý khi hiển thị code PCC trên Sabre.
Ví dụ: FDI/HONG NGOC HA.
- Xử lý tại các phòng vé của VN.

c. Hoàn vé khách lẻ sang EMD-S tên đại lý:

- Dừng triển khai.

3. Hướng dẫn ghi thông tin khi hoàn vé sang EMD-S và sử dụng EMD-S

3.1 Mã dịch vụ, subcode

- Đại lý sử dụng mã dịch vụ Travel Voucher, subcode TRA để xuất EMD-S khi hoàn vé trên Sabre DCP.
- Giá trị tối đa của 1 EMD-S là 99999.99USD, hoặc 99999999VND.

3.2 Hoàn vé sang EMD-S

- Thực hiện hoàn vé về FOP Agency Credit Limit, trừ phí hoàn (nếu có) hoặc chọn Waived-03 tại màn hình 30 (nếu miễn phí hoàn).
 - Xuất EMD-S với FOP Agency Credit Limit, cập nhật ô Endorsment của EMDS:
 - ✓ EMD-S có điều kiện không chi hoàn: “**Non-rfnd.738...**”
 - ✓ EMD-s có điều kiện chi hoàn:
 - “**xxxVND refundable.RFND NVA 2M.738....**”
- Trong đó: 738 là số vé hoàn, xxxVND là giá trị được phép chi hoàn khi hoàn EMD-S (trừ phí hoàn nếu có).
- Ví dụ: Vé hoàn có tổng giá trị là 3.500.000VND, hoàn về hình thức thanh toán ban đầu mất phí 300.000VND, hoàn EMDS miễn phí. Khi hoàn EMDS, ghi Endorsement EMDS “3.200.000VND refundable. RFND NVA 2M.738...”*
- Cập nhật số EMD-S vừa xuất vào trường Remark của vé vừa chi hoàn.

3.3 Sử dụng EMD-S

- Thực hiện hoàn EMD-S về FOP Agency Credit Limit.
- Xuất vé/chứng từ mới với FOP Agency Credit Limit, cập nhật thông tin ô Endorsement của vé/chứng từ mới như sau:
 - ✓ Giá trị của vé/chứng từ được thanh toán toàn bộ từ EMD-S có điều kiện không chi hoàn:
 - “**Non-rfnd.EMD-S738....(Điều kiện thay đổi vé/chứng từ mới)**”

✓ Giá trị của vé/chứng từ được thanh toán 1 phần từ EMD-S có điều kiện không chi hoàn.

“**xxxVND non-refund.EMD-S738...**(Điều kiện thay đổi vé/chứng từ mới)”.

✓ Giá trị của vé/chứng từ được thanh toán từ EMD-S có điều kiện được phép chi hoàn.

“**xxxVND.EMD-S738...**(Điều kiện thay đổi vé/chứng từ mới)”

Trong đó: EMD-S738 là số EMD-S sử dụng để thanh toán, xxxVND là giá trị của EMD-S sử dụng để thanh toán.

- Trường hợp EMD-S được sử dụng 1 phần: xuất EMD-S mới với FOP Agency Credit Limit cho số tiền chưa sử dụng với FOP Agency Credit Limit, cập nhật ở Endorsment của EMDS:

✓ EMD-S có điều kiện không chi hoàn: “**Non-rfnd.738.../73815...**”

✓ EMD-s có điều kiện chi hoàn:

“**xxxVND refundable.RFND NVA 2M.738....**”

Trong đó:

- **738...**: số vé hoàn ban đầu trên EMDS cũ
- **xxxVND**: giá trị còn lại = Giá trị trên EMDS cũ – Giá trị EMDS đã sử dụng cho vé/chứng từ mới
- **73815...**: EMDS đã được sử dụng 1 phần

II. Thay đổi/hoàn vé nội địa xử lý từ ngày 01/09/2020

1. Phạm vi áp dụng

- Vé/chứng từ 738 hoàn toàn nội địa xuất tại thị trường VN kênh truyền thống/web portal.
- Chứng từ 738 xuất kèm vé cho các dịch vụ hỗ trợ (EMD) xử lý theo điều kiện của dịch vụ khi thay đổi tự nguyện. Trường hợp thay đổi không tự nguyện, phải được xử lý đổi/hoàn cùng thời điểm xử lý vé
- Khi xử lý vé đoàn (-GV), yêu cầu tuân thủ các quy định riêng của vé -GV như điều kiện đoàn đi cùng nhau, min group size,... trừ khi có quy định riêng cho giai đoạn cụ thể.
- Xử lý vé/chứng từ tại phòng vé của VN, đại lý.

2. Nguyên tắc xử lý

2.1 Vé xuất trước ngày 01/09/2020, có chỗ được xác nhận từ 28/07/2020 đến 31/08/2020, riêng vé đi/từ DAD có chỗ được xác nhận từ ngày 26/07/2020 đến 31/08/2020

- Tuân thủ hướng dẫn xử lý tại công văn số 1701/TCTHK-CNMN ngày 30/07/2020.

2.2 Vé xuất trước ngày 01/09/2020, có chỗ được xác nhận từ ngày 01/09/2020 đến ngày 31/12/2020

a. Xử lý không tự nguyện

- Tuân thủ công văn 696/TCTHK-CNMN ngày 26/03/2020 và nguyên tắc xử lý không tự nguyện do nguyên nhân bất khả kháng theo mốc thời gian quy định tại CV698/TCTHK-CNMN.

- Thay đổi: Ngày bay mới **trước 31/12/2020**.
 - ✓ Do lỗi của VN: Miễn phí thay đổi, không thu chênh lệch giá/thuế/phí phát sinh.
 - ✓ 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.
- Hoàn vé về hình thức mua vé ban đầu: Hoàn miễn phí và hoàn sau 2 tháng kể từ ngày yêu cầu.
- Hoàn vé sang EMD-S: Hoàn miễn phí

b. Xử lý tự nguyện

- 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 điều kiện giá.
 - ✓ Nhân viên hủy chỗ lưu ý remark thông tin thời gian hủy chỗ lên vé, kiểm tra history PNR để xác định thời gian hủy chỗ. *Hướng dẫn kiểm tra history PNR trên Sabre Interact, DCP với duty code 4, 5 tại phụ lục 1.*
- Hoàn vé về hình thức mua vé ban đầu: Áp dụng điều kiện giá, hoàn sau 2 tháng.
- Hoàn vé sang EMD-S:
 - ✓ Vé có điều kiện được phép chi hoàn:
 - Hủy chỗ và hoàn sang EMD-S trước ngày bay ghi trên vé: Miễn phí hoàn.
 - Hủy chỗ vào/sau ngày bay ghi trên vé hoặc hoàn vào/sau ngày bay ghi trên vé: Áp dụng điều kiện giá.
 - ✓ Vé có điều kiện không chi hoàn: Không áp dụng.

2.3 Vé xuất từ/sau ngày 01/09/2020

a. Xử lý không tự nguyện: Tuân thủ mục II.2.2.a

b. Xử lý tự nguyện

- Thay đổi: Xử lý theo điều kiện giá.
- Hoàn vé về hình thức mua vé ban đầu: Hoàn ngay theo điều kiện giá, tuân thủ quy định Hoàn hủy đổi hiện hành (Chuyển NOGO vé 3 ngày làm việc đối với phần hành trình chi hoàn khởi hành từ các sân bay Non-SSCI hoặc khởi hành trên chuyến bay liên danh).
- Hoàn vé sang EMD-S:
 - ✓ Vé có điều kiện được phép chi hoàn:
 - Hủy chỗ và hoàn sang EMD-S trước ngày bay ghi trên vé: Miễn phí hoàn vé.
 - Hủy chỗ vào/sau ngày bay ghi trên vé hoặc hoàn vào/sau ngày bay ghi trên vé: Áp dụng điều kiện giá.
 - ✓ Vé có điều kiện không chi hoàn: Không áp dụng.

2.4 Vé khách đoàn (-GV) hoàn sang EMD-S tên ĐL từ/sau ngày 01/09/2020 (Xử lý tại các phòng vé của VN)

2.4.1 Vé xuất trước ngày 01/08/2020

a. Hoàn không tự nguyện

- Hoàn miễn phí.

b. Hoàn tự nguyện

- Vé có điều kiện được phép chi hoàn:
 - Hủy chỗ trước ngày bay ghi trên vé: Miễn phí hoàn.
 - Hủy chỗ vào/sau ngày bay ghi trên vé: Áp dụng điều kiện giá.
- Vé có điều kiện không chi hoàn:
 - Hủy chỗ trước ngày bay ghi trên vé: Phí 300.000VND/1 vé.
 - Hủy chỗ vào/sau ngày bay ghi trên vé: Phí 600.000VND/1 vé.

Ngoại lệ: Vé đoàn đi/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 Đại lý.

2.4.2 Vé xuất từ/sau ngày 01/08/2020

a. Hoàn không tự nguyện

- Hoàn miễn phí.

b. Hoàn tự nguyện

- Thực hiện theo quy định chung của chính sách khách đoàn.

III. Hiệu lực áp dụng

- Từ ngày 01/09/2020 đến khi có thông báo mới.
- Thay thế các công văn đã triển khai, bao gồm:
 - ✓ CV 597/TCTHK-CNMN ngày 18/03/2020 về việc chi hoàn vé không tự nguyện và hướng dẫn hoàn vé với hình thức EMD-S tại thị trường Việt Nam;
 - ✓ CV 819/TCTHK-CNMN ngày 10/04/2020 về việc chi hoàn vé tự nguyện với hình thức EMD-S;
 - ✓ CV 1597/TCTHK-CNMN ngày 16/07/2020 điều chỉnh chính sách hoàn vé không tự nguyện sau 3 tháng tại thị trường Việt Nam;
 - ✓ CV 1762/TCTHK-CNMN ngày 06/08/2020 triển khai và điều chỉnh, bổ sung chính sách hoàn vé sang EMD-S tên Đại lý.

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.ĐC-BV, AITS;
- CN PQC, VCA;
- Lưu VT, TMHK, (tranlct)

Đính kèm:

- PL1: HD kiểm tra history PNR trên Sabre DCP đối với nhân viên Ticketing Duty code 4,5

**TUQ. GIÁM ĐỐC
KT.TRƯỞNG PHÒNG TMHK
PHO TRƯỞNG PHÒNG**



Lưu Thị Ngọc Oanh

**PHỤ LỤC 1: HƯỚNG DẪN KIỂM TRA HISTORY PNR TRÊN SABRE
DCP ĐỐI VỚI NHÂN VIÊN TICKETING DUTY CODE 4,5**
(Ban hành kèm theo CV 1902 /TCTHK-CNMN ngày 31/08/2020)

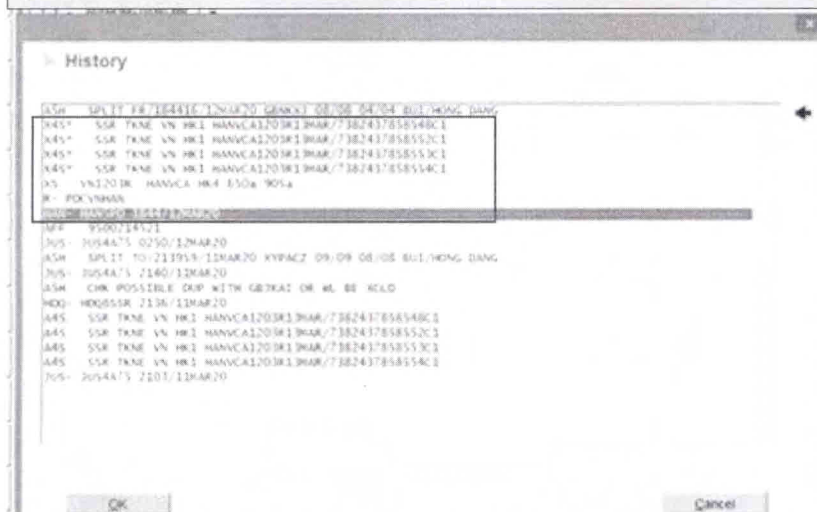
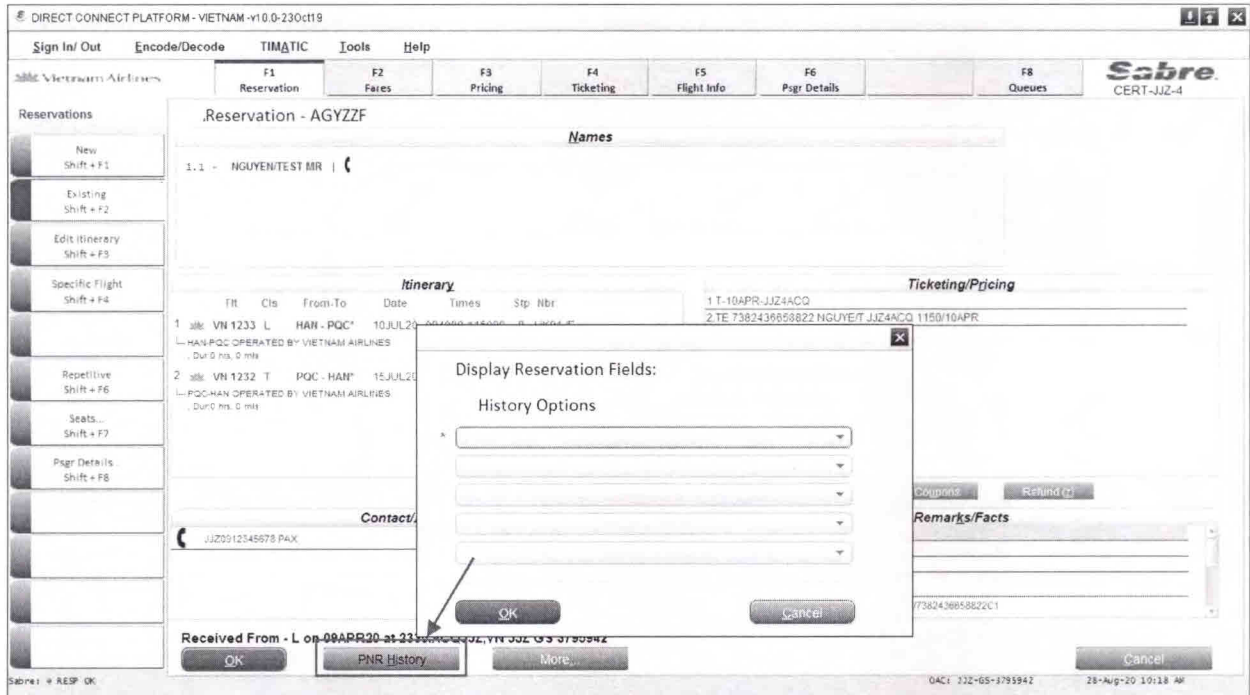
Chọn F1/Shift + F2, chọn Record Locator, Historical PNR và điền mã đặt chỗ

The screenshot shows the Sabre DCP interface with the 'Retrieve Historical PNR' dialog box open. The 'Record Locator' field is filled with 'AGYZZF'. The 'Historical PNR' checkbox is checked. The 'Flight Information' section includes fields for Flight Number (x), Date, Nbr of Days (z), Origin (1), Destination (2), and Departure Time (3). There are also fields for Last Name, First Name, and Infant. The 'Other' section includes Prepaid Number, Record Locator (AGYZZF), Other Airline, Bag Tag Nbr, and Arrival City. The 'OK' and 'Cancel' buttons are visible at the bottom.

Thông tin PNR được hiển thị như sau, chọn PNR History:

The screenshot shows the Sabre DCP interface with the 'Reservation - AGYZZF' details. The 'Names' section shows '1.1 - NGUYENTEST MR'. The 'Itinerary' section shows two flight segments: 1. VN 1233 L HAN - PQC, 10 JUL 20, 094000-115000, 0 HK01 E; and 2. VN 1232 T PQC - HAN, 15 JUL 20, 123000-143500, 0 HK01 E. The 'Ticketing/Pricing' section shows '1. T-10APR-JJZ4ACQ' and '2. TE 7382436658822 NGUYE/T JJZ4ACQ 1150/10APR'. The 'Remarks/Facts' section shows '1. HS-BLNGUYENTEST MR' and '2. HS-BLNGUYENTEST MR'. The 'Contact/Address Info' section shows 'JJZ0912345678 PAX'. The 'Received From' section shows 'Received From - L on 09APR20 at 2335:ACQ/JJZ:VN JJZ GS 3795942'. The 'PNR History' button is highlighted.

Kiểm tra toàn bộ history PNR PNR: chọn All



Thông tin về thao tác hủy segment hiển thị như sau:

X4S* SSR TKNE VN HK1 HANVCA1203R13MAR/7382437858554C1

XS VN1203R HANVCA HK4 650a 905a:

HAN- HAN5PD 1844/12MAR20:

Trong đó: + Thao tác hủy: XS

+ Ngày giờ bay: 6h50 ngày 13/03/2020, giờ địa phương.

+ Thời gian hủy: 1844/12Mar20 – 18h44 ngày 12/03/2020 giờ hệ thống (DFW), lệch với giờ VN 12h hoặc 13h tùy theo mùa.

+ EPR của nhân viên hủy chỗ: HAN5PD

Như vậy thời gian hủy chỗ là 6h44 ngày 13/03/2020, giờ bay ghi trên vé là 6h50 cùng ngày 13/03/2020.

Ngoài chức năng kiểm tra history toàn bộ PNR, có thể kiểm tra history của hành trình, dịch vụ hỗ trợ, địa chỉ email,.....