

TCT HÀNG KHÔNG VIỆT NAM CHI NHÁNH KHU VỰC MIỀN NAM		CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc	
Số: 377 /TCTHK - CNMN		Tp. Hồ Chí Minh, ngày 08 tháng 03 năm 2022	
V/v Gia hạn chính sách thay đổi miễn phí và triển khai chính sách hỗ trợ khách F0.			
Kính gửi:		Đại lý bán vé máy bay của Vietnam Airlines Công ty du lịch	

Căn cứ công văn số 95/TCTHK-TTBSP ngày 08/03/2022 v/v Gia hạn chính sách thay đổi miễn phí và triển khai chính sách hỗ trợ khách F0.

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

Nội dung chương trình:

Chính sách thay đổi (changes) miễn phí

Phạm vi áp dụng:

Vé 738 có hành trình quốc tế.

Xử lý và sử dụng trong hiệu lực của vé.

Đối tượng khách áp dụng: tất cả các đối tượng khách

Giai đoạn áp dụng: vé xuất từ 01/01/2022 đến hết ngày 30/06/2022.

Chính sách áp dụng: Miễn phí thay đổi với điều kiện xử lý trước ngày bay ghi trên vé.

Phương án xử lý:

Vé xuất từ ngày 01/01/2022 đến hết ngày 10/3/2022: thực hiện đổi vé thủ công (manual) tại phòng vé, đại lý của VN/0V/BL, VIAGS, Sabre VN, GSA.

Đổi vé và ghi thông tin sau vào ô Endorsement: 95TTBSP.

Vé xuất từ ngày 11/3/2022 đến 30/6/2022: có thể thực hiện đổi tự động trên hệ thống hoặc thủ công đối với các trường hợp không áp dụng được AER.

Chính sách hoàn, đổi miễn phí cho khách là F0

Phạm vi áp dụng: vé 738 có hành trình nội địa và quốc tế

Đối tượng khách áp dụng: tất cả các đối tượng khách

Giai đoạn áp dụng xử lý: từ ngày triển khai công văn đến hết ngày 30/06/2022.

Nơi xử lý: Phòng vé, đại lý của VN/0V/BL, VIAGS, Sabre VN, các GSA.

Chính sách áp dụng:

Đổi vé miễn phí và miễn điều kiện hạn chế 1 lần cho khách bị nhiễm Covid-19.

Khách trả chênh lệch giá, thuế/phí/phụ thu phát sinh cho chuyến bay mới.

Ghi thêm vào ô Endorsement nội dung: “95TTBSP. Free change due to covid”.

Hoàn vé miễn phí và miễn điều kiện hạn chế cho khách bị nhiễm Covid-19 sang EMD-S (định danh theo tên khách).

Mã dịch vụ EMD-S hoàn từ vé theo đúng tên khách:

Tại đại lý: Travel Voucher for Agent - TRA

100% giá trị vé và thuế phí chưa sử dụng được hoàn sang EMD-S.

Ô Endorsement của EMD-S ghi: <số vé được hoàn>. 95TTBSP. Điều kiện hoàn của vé đã mua. Ví dụ:

Vé 7382411234567 có điều kiện không được hoàn. Ô Endorsement của EMD-S ghi: 7382411234567. 95TTBSP. NON RFND.

Vé 7382411234567 có điều kiện hoàn mất phí 500.000VND và vé chưa No-show. Ô Endorsement của EMD-S ghi: 95TTBSP. 7382411234567. RFND FEE 500.000VND

Remark số EMD-S đã xuất vào vé gốc.

Đại lý xử lý hoàn vé sang EMD-S bằng cách: xử lý đồng thời hoàn vé về tài khoản và xuất EMD-S bằng đúng giá trị hoàn vé.

Yêu cầu chung để được đổi vé/hoàn vé miễn phí: Yêu cầu hoàn gửi trước giờ bay ít nhất 6h và hoàn thiện hồ sơ chứng minh khách F0 trong vòng 24h sau khi gửi yêu cầu. Khách phải cung cấp giấy xét nghiệm dương tính với Covid-19 từ bệnh viện/y tế phòng/y tế quận hoặc các cơ sở y tế được cấp phép xét nghiệm Covid-19. Trong đó có thời gian xác nhận kết quả xét nghiệm trên giấy trong khoảng sau thời gian xuất vé, trước thời gian khởi hành và cách thời gian khởi hành không quá 10 ngày).

Nơi xử lý lưu bản copy giấy xét nghiệm dương tính của khách vào báo cáo bán khi thực hiện đổi vé/hoàn vé miễn phí theo chính sách này.

Đối với khách đi cùng: hành khách đi cùng có chung PNR với khách có kết quả xét nghiệm dương tính sẽ không được hoàn, đổi vé miễn phí mà phải tuân thủ theo điều kiện giá.

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

Mọi vướng mắc liên hệ với Đội Trợ Giúp theo:

Link: <https://bizconnect.vietnamairlines.com> “Contact Us/Liên hệ” hoặc
“Account/Tài khoản”

Điện thoại: 84-28-38 488 511/ 38 488 292 để phối hợp xử lý./.

Trân trọng cảm ơn.

Nơi nhận :

Như trên;
Ban Giám đốc (để báo cáo);
P. KT, P. ĐCBV, AITS ;
CN PQC, VCA; VASCO
Lưu VT, TMHK, ([vannguyenthi](#)).

**TUQ. GIÁM ĐỐC
TRƯỞNG PHÒNG TMHK**

Đã ký

Lữ Quốc Toàn