

Số: 134 /TCTHK - CNMN

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 21 tháng 01 năm 2022

V/v Triển khai phục vụ Tết Nhâm Dần 2022.

Kính gửi: Đại lý bán vé Vietnam Airlines.

Căn cứ công văn số 32/TCTHK-TTBSP ngày 21/01/2022 v/v Triển khai phục vụ Tết Nhâm Dần.

Nhằm phục vụ tốt nhu cầu đi lại của hành khách, Chi nhánh khu vực miền Nam -Vietnam Airlines triển khai đến Quý Đại lý quy định phục vụ Tết Nhâm Dần 2022 như sau:

1. Tuân thủ Quy định đặt chỗ của HKVN:

- Không đặt, giữ chỗ không. Cấm đặt Block-seat hoặc Group PNR.
- Không REVALIDATE vé sai quy định.
- Cấm đặt chỗ với tình trạng SB và MM.
- Cấm các hình thức tìm cách kéo dài thời hạn xuất vé.
- Cấm thực hiện các lệnh tra cứu lịch bay và lệnh bán liên tục với tần suất nhiều hơn 1 lệnh trong 3 giây.
- Đặt chỗ dự bị:
 - Chỉ được phép đặt chỗ dự bị (HL) tối đa 2 chuyến bay trên một chặng bay.
 - Khi booking được hệ thống xác nhận chỗ, Đại lý chịu trách nhiệm xử lý queue 11 và queue 20 (Queue KK) và thông báo tới hành khách. Sau 4 tiếng nếu không xử lý, chỗ của khách sẽ bị huỷ.
 - Sau khi thông báo cho khách, phải cập nhật kết quả thông báo vào PNR theo hướng dẫn QĐĐCHK & QLCB Chương 5, Mục 5.6
- Các PNR phải có điện thoại liên hệ của khách tại các điểm dừng của khách để liên hệ khi cần thiết. Nếu không có điện thoại liên hệ thì nhân viên đặt chỗ phải cập nhật vào PNR nội dung yêu cầu khách chủ động liên hệ với HKVN để biết các thông tin thay đổi về chuyến bay của mình.
- Các PNR phải được cập nhật OAC của Đại lý vào trường phone để khi PNR được hệ thống CFM chỗ hoặc trong các trường hợp thay đổi lịch bay sẽ được hệ thống tự động chuyển về OAC nơi tạo PNR.
- Nếu chuyến bay khách yêu cầu không còn chỗ, đại lý phải giải thích rõ cho khách về tình trạng chuyến bay, đặt dự bị cho khách trên hạng ghế khách yêu cầu và hướng dẫn khách đặt chỗ và mua vé hạng thương gia/Pre Economy hoặc đặt chỗ trên chuyến bay khác còn chỗ.
- Tuân thủ các quy định khác trong quy định hiện hành về xử lý chỗ khi thay đổi vé.

2. Quy định xử phạt giai đoạn cao điểm Tết đến đại lý có hợp đồng chính thức với VN:

1. Đại lý không vi phạm các lỗi nghiệp vụ được quy định trong “Quy định xử lý đại lý vi phạm lỗi nghiệp vụ đặt chỗ và xuất/xử lý vé của TCT HKVN – CTCP” ban hành kèm theo quyết định số 3194/TCTHK-CNMN ngày 05/12/2018.
2. Các lỗi vi phạm cho các chuyến bay nội địa khởi hành trong giai đoạn từ 21/01/2022 đến 13/02/2022 sẽ có các hình thức xử phạt tăng nặng so với các giai đoạn khác.
3. Quán triệt nhân viên và mạng bán của mình quản lý tuân thủ tuyệt đối các Quy định đặt chỗ và xuất vé của HKVN.
4. Tuân thủ hoàn toàn các điều kiện Hợp đồng và các Phụ lục hợp đồng (cam kết) đã ký với HKVN.
5. Chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với toàn bộ các EPR mà HKVN giao cho đại lý quản lý và sử dụng.
6. Thông tin đầy đủ cho khách hàng điều kiện của giá vé Tết, khuyến cáo hành khách nên làm trước thủ tục online hoặc đến sân bay **03 tiếng trước giờ bay** để làm thủ tục bay (tránh quá tải tại sân bay).(*Đính kèm phụ lục Thông báo của TCT Hàng Không Việt Nam – Chi Nhánh Miền Nam*).

Trường hợp cần tư vấn thêm, Quý đại lý và công ty vui lòng liên hệ bộ phận Helpdesk của VNA theo đường link:

<https://bizconnect.vietnamairlines.com>

“Contact US/ Liên hệ” hoặc “Account/ Tài khoản”./.

Trân trọng cảm ơn.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Giám đốc (để báo cáo)
- VPCN PQC, VCA
- P. ĐCBV
- Lưu VT; TMHK; [vannguyen](#)

TUQ. GIÁM ĐỐC
KT. TRƯỞNG PHÒNG
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG

Đã ký

Lưu Thị Ngọc Oanh

Phụ lục 1: THÔNG BÁO CỦA TCT HÀNG KHÔNG VIỆT NAM
(Kèm theo công văn số: 134 /TCTHK-CNMMN ngày 21 tháng 01 năm 2022)

CHI NHÁNH MIỀN NAM – VIETNAMAIRLINES XIN THÔNG BÁO
ĐỂ PHỤC VỤ QUÝ KHÁCH TỐT HƠN TRÊN CÁC CHUYẾN BAY NỘI ĐỊA
TRONG DỊP TẾT NHÂM DẦN 2022, XIN QUÝ KHÁCH LƯU Ý:

1. Trường hợp Quý khách chưa có chỗ:

Quý khách đặt chỗ tại các phòng vé hoặc các đại lý bán vé chính thức của Hàng không Việt Nam (HKVN). Quý khách không đặt chỗ trùng trên nhiều chuyến bay.

2. Trường hợp chuyến bay hết chỗ:

Quý khách có thể đặt dự bị và chỗ sẽ được tự động xác nhận (confirm) khi khách khác bỏ chỗ. Xin quý khách vui lòng cho số điện thoại để tiện thông báo khi có chỗ.

3. Trường hợp Quý khách đã có chỗ:

- Nếu quý khách có thay đổi kế hoạch bay, đề nghị liên hệ với các phòng vé hoặc các đại lý chính thức của HKVN để huỷ chỗ không đi.
- Nếu đặt nhiều chỗ trùng trên nhiều chuyến bay, hệ thống kiểm soát chỗ của HKVN sẽ tự động huỷ bớt những chỗ thừa. Đề nghị quý khách vui lòng liên hệ với HKVN để xác nhận chỗ trên chuyến bay dự định đi và huỷ những chỗ sẽ không đi.

4. Lưu ý Quý khách:

- Chỉ đặt chỗ và mua vé tại các Phòng vé và đại lý chính thức của HKVN.
- Trong giai đoạn cao điểm Tết, HKVN không thu thêm bất kỳ khoản lệ phí nào khác ngoài giá vé. Khách hàng mua vé chỉ phải trả đúng số tiền ghi trên vé và phụ thu dịch vụ bán vé. Mức phụ thu dịch vụ được áp dụng tại các phòng vé là 50.000 đồng/chặng cho hạng phổ thông và 90.000 đồng/chặng cho hạng thương gia (đã bao gồm VAT). Đối với đại lý được chỉ định của Vietnam Airlines sẽ quyết định mức phụ thu bán vé theo nguyên tắc tổng mức giá gồm giá vé chưa gồm VAT và mức phụ thu dịch vụ không vượt quá mức giá trần do Cục HK quy định.

- Chỗ phải được xác nhận cho cả hành trình trước khi xuất vé, nếu quý khách thay đổi đặt chỗ, thay đổi hành trình trước vào/sau khi xuất vé hoặc hoàn vé (đối với các hạng đặt chỗ được phép hoàn/đổi) thì phải đóng lệ phí tùy thuộc vào điều kiện vé. Thông tin chi tiết về giá vé và điều kiện, Quý khách có thể tham khảo trên trang Web của HKVN ở địa chỉ: <https://www.vietnamairlines.com> hoặc tại các phòng vé và đại lý chính thức của HKVN.
- Quý khách nên làm Check-in Online trước hoặc đến sân bay **03 tiếng** trước giờ khởi hành để làm thủ tục bay (tránh quá tải tại sân bay).

5. Điện thoại liên hệ:

- Các thông tin về qui định phục Tết được niêm yết tại các phòng vé và đại lý của HKVN.
- Để biết thêm chi tiết xin Quý khách liên hệ với các phòng bán vé và đại lý chính thức của HKVN gần nhất hoặc một trong các số điện thoại sau:
 - **Tổng đài chăm sóc khách hàng Vietnam Airlines 1900 1100**
(phục vụ 24/7)
 - **Tổng đài chăm sóc khách hàng Pacific Airlines 1900 1550**
(phục vụ 24/7)
 - **Tổng đài phục vụ Hội viên Bông sen Vàng 1900 1800**
(phục vụ 24/7)
 - **TP.Huế: 0234 – 3 824 709**
 - **Hải Phòng: 0225 – 3 810 890 ext 4666/4667**
 - **TP.Vinh: 0238 – 3 595 777**
 - **Thanh Hóa: 0237 – 8 888 777**
 - **TP.Nha Trang: 0258 – 3 526 768**
 - **TP.Quỳ Nhơn: 0256 – 3 825 313**
 - **Pleiku: 0269 – 3 823 058**
 - **Buôn Mê Thuột: 0262 – 3 954 442**
 - **Phú Quốc: 0297 – 3 996 677**
 - **Đà Lạt: 0263 – 3 833 499**
 - **Đồng Hới: 0232 – 3 850 826**
 - **Cần Thơ: 0292 – 3 744 320**
 - **Quảng Nam: 0235 – 3 550 550**
 - **Tuy Hòa: 0257 – 3 810 510**
 - **Chu Lai: 0235 – 6 548998**

Rất hân hạnh được phục vụ quý khách