

TỔNG CÔNG TY HÀNG KHÔNG VN - CTCP CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
CHI NHÁNH KHU VỰC MIỀN NAM **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 1549 /TCTHK - CNMN

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 16 tháng 06 năm 2017

V/v: Niêm yết các thông tin theo thông tư 14/
2015/TT-BGTVT.

Kính gửi: Đại lý bán vé máy bay Vietnam Airlines

Căn cứ công văn số 591/TCTHK-DVTT ngày 09/06/2017 v/v Niêm yết các thông tin theo thông tư 14/2015/TT-BGTVT.

Vietnam Airlines Chi nhánh khu vực miền Nam đề nghị Quý đại lý triển khai niêm yết công khai thông tin các quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không bao gồm các nội dung như mức bồi thường, chi tiết phương thức, thời hạn bồi thường (*mẫu đính kèm*).

Trường hợp cần tư vấn thêm, Quý đại lý vui lòng liên hệ bộ phận Helpdesk của VNA:

Điện thoại : 38 488511-38 488 292 – Email: helpdesk.sro@vietnamairlines.com

Hoặc tham khảo thêm tại mục " Chính sách bảo vệ hành khách của Vietnam Airlines" theo đường dẫn sau: <https://www.vietnamairlines.com/vn/vi/customer-supports/customer-service-plan>

Trân trọng cảm ơn.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Giám đốc (để báo cáo)
- VPCN PQC, VCA, P.BVDC
- Lưu VT, PTB ,ngadau

TU. GIÁM ĐỐC
KT. TRƯỞNG PHÒNG PTB
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG



Là Quốc Toàn



Vietnam Airlines



CHÍNH SÁCH BẢO VỆ HÀNH KHÁCH CỦA VIETNAM AIRLINES

Vietnam Airlines luôn mong muốn đem đến cho hành khách những trải nghiệm tuyệt vời với dịch vụ an toàn và thuận tiện. Vì lợi ích của hành khách, chúng tôi cung cấp các thông tin về Chính sách bảo vệ khách hàng khi thực hiện các chuyến bay cùng Vietnam Airlines như sau:

1. Trường hợp số lượng hành khách làm thủ tục lên tàu nhiều hơn so với số ghế thực tế của máy bay

Trong một số trường hợp, chúng tôi không thể cung cấp chỗ ngồi cho hành khách mặc dù hành khách đã có vé và làm thủ tục lên tàu, chúng tôi sẽ đền bù và thu xếp chuyến bay thay thế. Chúng tôi sẽ gửi thông báo đến hành khách giải thích các nghĩa vụ và khoản đền bù theo chính sách của Vietnam Airlines.

Các chính sách và thủ tục mà chúng tôi thực hiện đảm bảo hành khách được đối xử công bằng và hợp lý.

2. Thông báo kịp thời về các thay đổi trong hành trình của hành khách

Chúng tôi sẽ thông báo kịp thời về các thay đổi liên quan đến chuyến bay của hành khách dựa trên các thông tin liên lạc hành khách đã cung cấp khi đặt chỗ.

Nếu hành khách mua vé trên website www.vietnamairlines.com, chúng tôi sẽ thông báo các thay đổi của chuyến bay đến địa chỉ email đã đăng ký.

3. Vietnam Airlines đáp ứng các yêu cầu cần thiết trong các trường hợp chuyến bay bất thường

a) Các dịch vụ cung cấp tại sân bay

Trong trường hợp vận chuyển bị gián đoạn, chậm, hủy chuyến do lỗi của Vietnam Airlines, chúng tôi sẽ phục vụ các khách có vé đã được xác nhận chỗ một số dịch vụ trong thời gian chờ đợi thực hiện chuyến bay tại sân bay như sau:

- Thời gian chậm từ 01 đến dưới 02 giờ: Phục vụ đồ uống
- Thời gian chậm từ 02 đến dưới 06 giờ: Phục vụ ăn, uống
- Thời gian chậm trên 06 giờ: Bố trí khách sạn theo điều kiện thực tế tại Cảng hàng không

(Chuyến bay chậm: Là chuyến bay có thời gian cất cánh thực tế muộn từ 15 phút trở lên so với thời gian dự kiến theo lịch bay của hãng hàng không công bố đến 15 giờ của ngày hôm trước ngày chuyến bay dự kiến khai thác)

b) Bồi thường cho hành khách

Trong trường hợp hủy chuyến, chậm chuyến kéo dài hoặc không bố trí được chỗ ngồi khi khách có vé đã xác nhận trên các chuyến bay xuất phát trong lãnh thổ Việt Nam, hành khách sẽ được hưởng bồi thường tùy theo độ dài đường bay theo bảng dưới đây.

Việc bồi thường sẽ được thực hiện tại sân bay hoặc các chi nhánh VNA tùy từng trường hợp cụ thể. Chúng tôi sẽ thực hiện bồi thường bằng một trong các phương thức sau: Tiền mặt, chuyển khoản, chứng từ thanh toán hoặc các dịch vụ do VNA cung cấp."

Quý khách vui lòng gửi văn bản yêu cầu trong thời hạn 90 ngày kể từ ngày chuyến bay dự kiến cất cánh nếu quý khách chưa nhận được bồi thường. Chúng tôi sẽ trả lời hoặc thực hiện bồi thường trong vòng 7 ngày kể từ ngày nhận được văn bản.

(còn tiếp...)

Mức bồi thường

	Độ dài đường bay	Mức bồi thường hủy/ chậm kéo dài do lỗi VNA	Mức bồi thường cho khách có vé đã xác nhận nhưng VNA không bố trí được chỗ trên chuyến bay
Chuyến bay nội địa	Dưới 500km	200.000 VNĐ	200.000 VNĐ
	500km đến dưới 1.000km	300.000 VNĐ	300.000 VNĐ
	Từ 1.000km trở lên	400.000 VNĐ	400.000 VNĐ
Chuyến bay quốc tế	Dưới 1.000km	25 USD	50 USD
	Từ 1.000km đến dưới 2.500km	50 USD	100 USD
	Từ 2.500km đến dưới 5.000km	80 USD	200 USD
	Từ 5.000km trở lên	150 USD	300 USD

Đối với các chuyến bay ngoài lãnh thổ Việt Nam, mức bồi thường sẽ theo quy định của nước sở tại hoặc quy định của chúng tôi

c) Các trường hợp miễn trừ trách nhiệm

Theo các quy định của chính phủ Việt Nam và các nước sở tại, VNA sẽ được miễn trừ nghĩa vụ cung cấp dịch vụ và bồi thường trong các trường hợp sau:

- Chuyến bay bị chậm, hủy vì lý do bất khả kháng như ảnh hưởng của thời tiết, theo yêu cầu của nhà chức trách, an ninh hàng không, xung đột vũ trang, kết cấu hạ tầng...
- Nếu chúng tôi có thể chứng minh được đã thông báo cho hành khách về việc chậm, hủy chuyến ít nhất 24 giờ trước giờ cất cánh dự kiến theo lịch hoặc hành khách không đăng ký địa chỉ liên lạc; hoặc không liên hệ được với hành khách theo địa chỉ đã đăng ký.
- Miễn trừ bồi thường cho khách bị từ chối trong trường hợp lý do từ hành khách (như tình trạng sức khỏe, dịch bệnh, việc khách không tuân thủ đúng điều lệ/ hợp đồng vận chuyển/ quy định của nhà chức trách...), theo yêu cầu của nhà chức trách, an ninh hàng không...
- Các trường hợp miễn trừ khác.

d) Hoàn vé cho khách

Trong trường hợp chuyến bay bị chậm, hủy chuyến hoặc hành khách bị từ chối vận chuyển, chúng tôi sẽ thực hiện các thủ tục liên quan về vé theo quy định. Tùy từng trường hợp, hành khách sẽ được miễn trừ các điều kiện hạn chế và phí hoàn (nếu có).

Đối với các chuyến bay nội địa Việt Nam hoặc quốc tế của Vietnam Airlines khởi hành từ Việt Nam, hành khách sẽ được miễn trừ các điều kiện hạn chế và phí hoàn vé (nếu có) nếu chuyến bay khởi hành chậm từ 2 giờ trở lên, chuyến bay bị hủy, chuyến bay khởi hành sớm hoặc khách bị từ chối vận chuyển. Chi tiết vui lòng liên hệ các chi nhánh của Vietnam Airlines.

Để biết thêm thông tin chi tiết, quý khách vui lòng truy cập vào website www.vietnamairlines.com hoặc liên hệ trực tiếp với nhân viên của chúng tôi.

Vietnam Airlines xin trân trọng cảm ơn.