TCT HÀNG KHÔNG VIỆT NAM
CHI NHÁNH KHU VỰC MIỀN NAM

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 1764 TCTHK - CNMN
V/v Hướng dẫn chung về hoàn vé sang EMD-S Travel Voucher cho Đại lý

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 07 tháng 08 năm 2020

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

- Căn cứ công văn số 432/TCTHK-TTBSP ngày 05/08/2020 về hướng dẫn chung về hoàn vé sang EMD-S Travel Voucher cho Đại lý;
- Căn cứ công văn số 434/TCTHK-TTBSP ngày 06/08/2020 về bổ sung hướng dẫn hoàn vé sang EMD-S tên Đại lý;

Vietnam Airlines Chi nhánh Khu vực miền Nam triển khai đến Quý Đại lý hướng dẫn như sau:

1. Phạm vi áp dụng

- Vé của VN (mã 738) xuất cho khách đoàn (fare basis –GV-) của Đại lý tại thị trường Việt Nam; Hoặc vé khách đoàn/vé khách lẻ được xuất tại các đại lý truyền thống/web portal tại thị trường Việt Nam;
- Vé hoàn tự nguyện/không tự nguyện và thỏa mãn điều kiện chi hoàn và thời hạn chi hoàn theo các chính sách hiện hành của VN;
- Giai đoạn áp dụng: Tuân thủ theo CV1701/CNMN ngày 30/07/2020 về xử lý vé nội địa bị ảnh hưởng bởi dịch Covid 19 và các công văn khác sẽ được triển khai bổ sung (nếu có);
- Việc xử lý được thực hiện đến **31/12/2020** tại các phòng vé VNA, Đại lý trong nước của VN sử dụng Sabre DCP work space.

2. Quy định về hoàn vé sang EMD-S tên Đại lý:

- Giá trị chi hoàn sang EMD-S: Đối với vé đoàn –GV- và vé khách lẻ:
  - ✓ Hoàn không tự nguyện: Hoàn 100% giá trị chi hoàn sang EMD-S tên đại lý;
  - ✓ Hoàn tự nguyện: Tuân thủ điều kiện giá, trừ phí hoàn (nếu có) trước khi chuyển giá trị hoàn sang EMD-S tên Đại lý. Riêng vé có điều kiện không được chi hoàn: Áp dụng phí 300.000VND/1 vé nếu hoàn sang EMD-S trước ngày bay in trên vé, 600.000VND/1 vé nếu hoàn sang EMD-S vào/sau ngày bay in trên vé;
- Tuân thủ việc chuyển NOGO vé theo quy định hiện hành khi thực hiện chi hoàn đối với vé khởi hành từ sân bay không có Sabre DCS check-in;
- Chứng từ xuất kèm vé (EMD-A mua các dịch vụ bổ trợ) được xử lý theo các quy định hiện hành, không áp dụng hình thức hoàn sang EMD-S.

3. Quy định về EMD-S TRAVEL VOUCHER

- Chứng từ EMD-S được xuất để hoàn cho 1 hoặc nhiều vé hành khách do chính đại lý đó thanh toán hoặc xuất vé. Tên trên EMD-S là tên của đại lý.

- Mã dịch vụ sử dụng cho EMD-S:
  - ✓ Tại phòng vé của VN: Travel Voucher, subcode TRV;
  - ✓ Tại đại lý truyền thống: Travel Voucher For Agent, subcode TRA;
- 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.
- Giá trị tối đa của 1 EMD-S là 99999.99USD, hoặc 99999999VND.
- EMD-S có tên Đại lý có điều kiện không chi hoàn về hình thức thanh toán ban đầu, chỉ có hiệu lực sử dụng để thanh toán cho đoàn/đối tượng khách của chính Đại lý đó trong vòng 1 năm kể từ ngày hoàn vé sang EMD-S.
- EMD-S sử dụng để thanh toán cho các dịch vụ của VN (bao gồm đặt cọc đoàn, trả tiền vé máy bay/dịch vụ bổ trợ, TFC, YQ, YR) cho các đối tượng khách của chính Đại lý có tên trên EMD-S. Đại lý có thể sử dụng 1 phần hoặc toàn bộ giá trị EMD-S Travel Voucher trong hiệu lực sử dụng. Tiền thừa sau khi sử dụng 1 phần EMD-S được chuyển sang EMD-S mới với tên như trên EMD-S gốc trong cùng báo cáo bán.
- Đại lý được miễn phụ thu dịch vụ xuất vé khi sử dụng EMD-S mang tên Đại lý để đặt cọc đoàn, mua vé hoặc dịch vụ mới tại phòng vé của VN.

4. Hướng dẫn hoàn vé sang EMD-S Tên Đại lý

- Hoàn vé đoàn (-GV-) của đại lý, vé lẻ của đại lý web portal: Đại lý liên hệ phòng vé VNA và lập danh sách vé đoàn/vé khách lẻ cần hoàn ra EMDS-Travel Voucher theo mẫu do phòng vé triển khai.
- Hoàn vé khách lẻ tại đại lý: *Xem hướng dẫn chi tiết ở Phụ lục 1 kèm theo.*

5. Hướng dẫn sử dụng EMD-S Travel Voucher Tên Đại lý để thanh toán cho vé mới hoặc dịch vụ mới trên Sabre DCP:

- *Hướng dẫn chi tiết ở Phụ lục 2 kèm theo.*

6. Triển khai bổ sung liên quan đến EMD-S Travel Voucher tên khách.

- *Hướng dẫn chi tiết ở Phụ lục 3 kèm theo, tuân thủ các CV đã triển khai:*
  - ➢ CV597/CNMN 18/3/2020 v/v Triển khai phương án hoàn vé không tự nguyện từ 17/3/2020 đến 31/12/2020;
  - ➢ CV819/CNMN 10/4/2020 v/v Triển khai hoàn vé tự nguyện với hình thức EMD-S;
  - ➢ CV1701/CNMN 30/7/2020 v/v Hướng dẫn xử lý vé hành trình nội địa VN do ảnh hưởng của dịch Covid 19.

7. Trách nhiệm khi hoàn vé ra EMD-S Travel Voucher Tên đại lý:

- Đại lý tự chịu trách nhiệm về cam kết hoàn đúng đối tượng khách và đã có thoả thuận với khách của đại lý để tránh khiếu kiện có thể xảy ra với khách hàng có tên trên vé.