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.

- Đại lý tuân thủ việc xử lý vé theo đúng quy định của VNA ban hành.

8. Hiệu lực áp dụng: Từ ngày 07/08/2020 đến 31/12/2020.

Trong trường hợp có vướng mắc hoặc khó khăn khi triển khai, đề nghị Quý Đại lý liên hệ với chuyên viên phụ trách để được trợ giúp.

Đề nghị Quý Đại lý triển khai và thực hiện./.

Trân trọng cảm ơn.

TUQ. GIÁM ĐỐC
KT.TRƯỞNG PHÒNG TMHK
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG

CHI NHÁNH TỔNG CÔNG TY HÀNG KHÔNG VIỆT NAM CTCP KHU VỰC MIỀN NAM

Lưu Thị Ngọc Oanh

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 hoàn vé sang EMD-S Travel Voucher tên Đại lý trên sabre DCP
- PL2: HD sử dụng EMD-S Travel Voucher tên Đại lý trên sabre DCP
- PL3: Triển khai bổ sung liên quan đến EMD-S Travel Voucher tên khách

PHỤ LỤC 1: HƯỚNG DẪN HOÀN VÉ SANG EMD-S TRAVEL VOUCHER TÊN ĐẠI LÝ TRÊN SABRE DCP

(Ban hành kèm theo CV 1762/TCTHK-CNMN ngày 07/08/2020)

I. Quy trình hoàn vé khách lẻ của đại lý trên Sabre DCP

- Đại lý có thể hoàn nhiều vé về 1 EMD-S tên đại lý.
- Đại lý thực hiện hoàn vé trên Sabre DCP về hình thức thanh toán Agency Credit Limit, cập nhật phí hoàn (nếu có) hoặc chọn Waived-03 tại màn hình 30 (nếu miễn phí hoàn). Giá trị chi hoàn tuân thủ nguyên tắc ở Mục 3.
- Cập nhật số công văn phê duyệt hoàn vé sang EMD-S tên đại lý (lưu ý không phải công văn này) và số EMD-S tên đại lý lên VCR chi hoàn.
- Đại lý xuất EMD-S tên đại lý theo các bước sau:
  - ✓ Tạo PNR với tên đại lý theo hướng dẫn ở Mục 3, đặt chặng bay DS bất kỳ.
  - ✓ Xuất EMD-S, sử dụng mã dịch vụ TRAVEL VOUCHER For Agent, subcode TRA với hình thức thanh toán Agency Credit limit
  - ✓ Ô Endorsement ghi: Số công văn phê duyệt hoàn vé sang EMD-S tên đại lý (không phải công văn này), điều kiện không chi hoàn, số vé các vé hoàn theo dạng series hoặc / 3 chữ số cuối của vé nếu không cùng series.

    Ví dụ: "423TTBSP.NON-REFUND.738241735388-410/915/917"
  - ✓ Việc thực hiện hoàn vé và xuất EMD-S Travel Voucher phải được thực hiện trong cùng báo cáo bán.

II. Kỹ thuật xử lý trên Sabre DCP để hoàn vé về EMD-S Travel Voucher:

Lưu ý: Việc hoàn vé và xuất EMD-S phải được thực hiện trong cùng 1 báo cáo bán trong ngày.

Bước 1: Lập danh sách các vé cần chi hoàn chung ra 1 EMD-S để tính tổng giá trị được hoàn (sau khi đã trừ phí hoàn nếu có).

Bước 2: Thực hiện hoàn các vé trên về Agency Credit Limit, trừ phí hoàn vé (nếu có) hoặc chọn Waived-03 (Adhoc Approval) ở phần Change Fee nếu hoàn không mất phí.

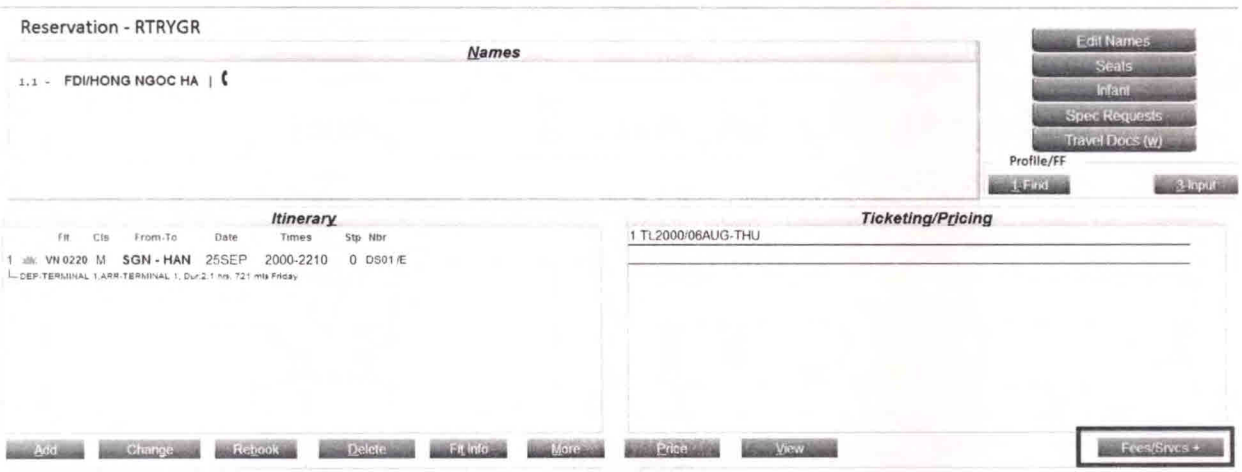
Bước 3: Tạo PNR để xuất EMD-S với **tên đại lý** theo quy định tại Mục 3 – ***CV 1762/TCTHK-CNMN ngày 07/08/2020***, đặt chặng bay bất kỳ với tình trạng DS.

Cách tạo chặng bay DS: **F1** -> **Shift F4** (Specific Flight)

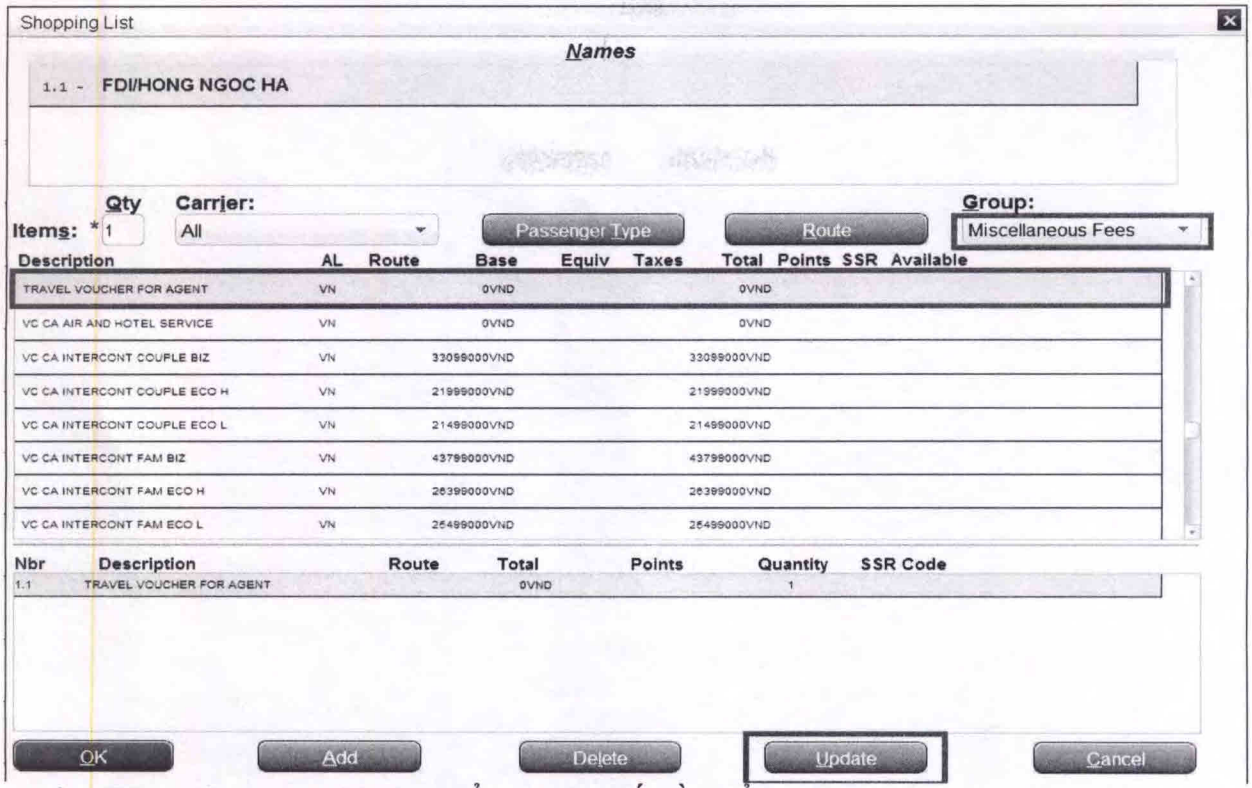
```
RTRYGR
 1.1FDI/HONG NGOC HA
 1 VN 220M 25SEP F SGNHAN DS1  2000  2210  /E
TKT/TIME LIMIT
  1.TL2000 /06AUG-THU
PHONES
  1.JNQ84 2862555555
REMARKS
  1.H-BLFDI/HONG NGOC HA
  2.H-BLFDI/HONG NGOC HA
  3.H-WLQUEUE
RECEIVED FROM - LA
OAC - VN JNQ RD 3792015
JNQ-JNQ-RD.GWP4N5U 0347/06AUG20 RTRYGR H
```

Bước 4: Xuất EMD-S

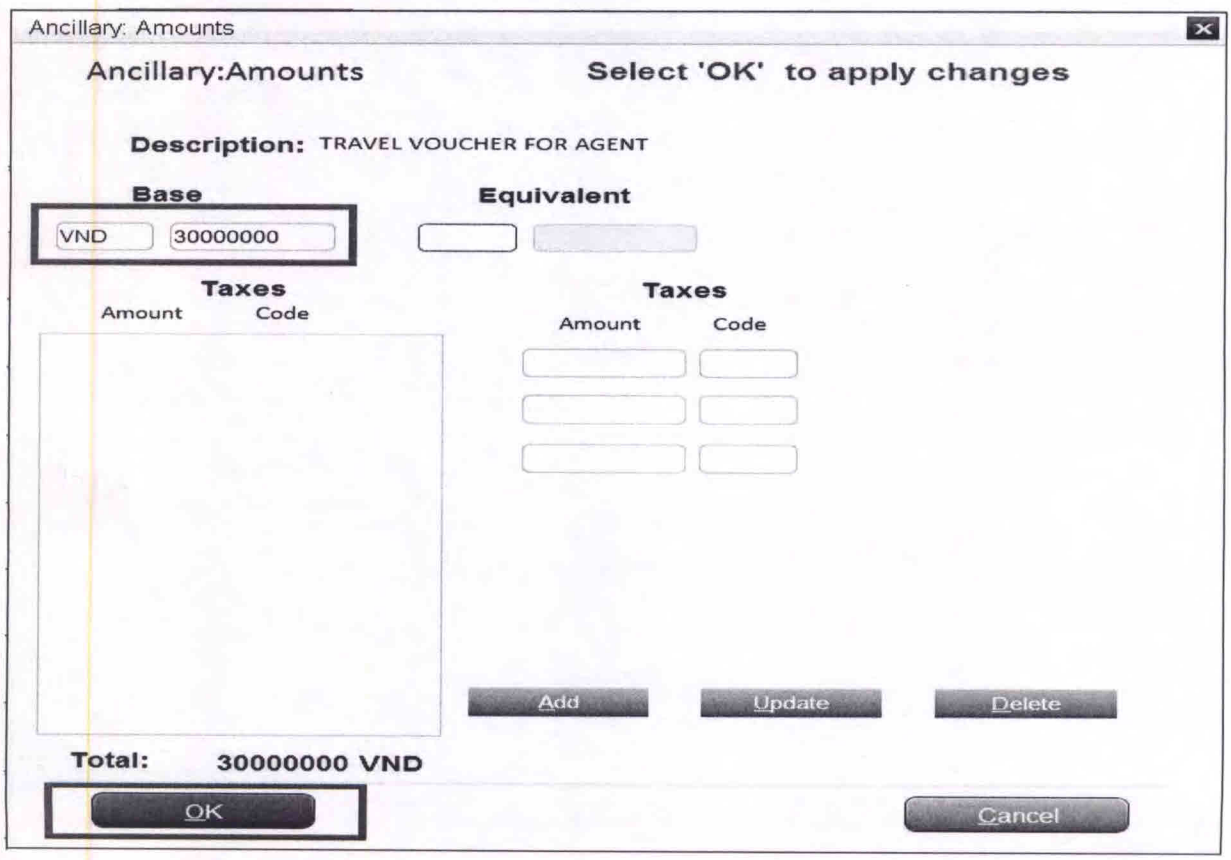
- Tại màn hình Interact từ PNR, chọn **Fees/Servs** để tạo AE

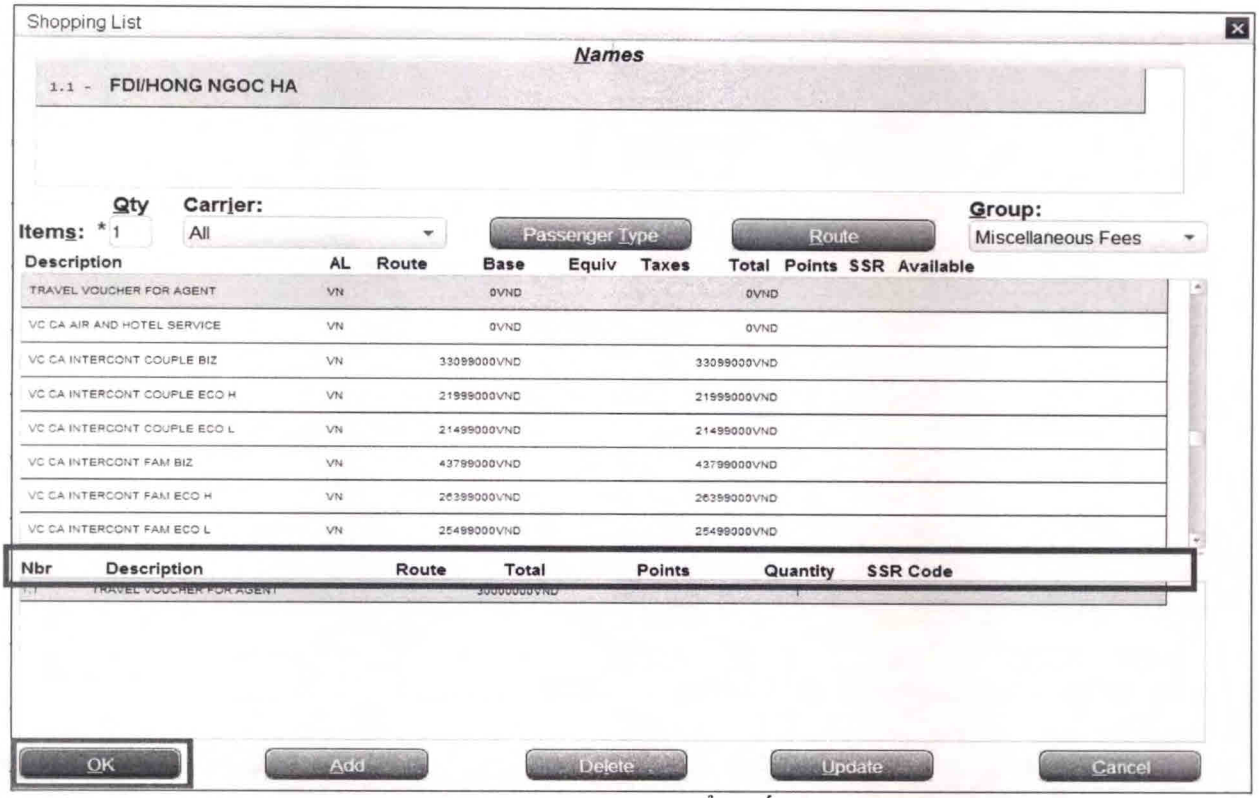


- Chọn dịch vụ **TRAVEL VOUCHER FOR AGENT**

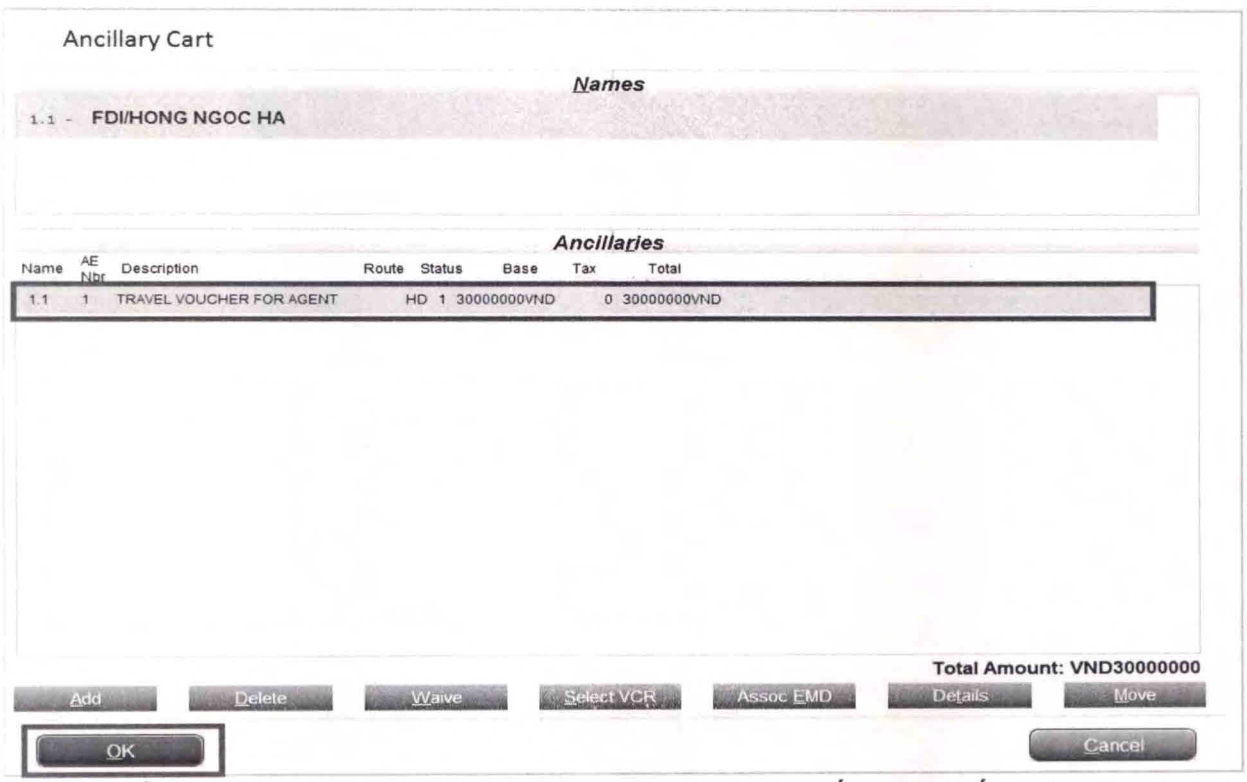


- Dùng chức năng Update để cập nhật số tiền (tổng giá trị vé được hoàn chung vào 1 EMD-S TRA như đã tính ở bước 1)



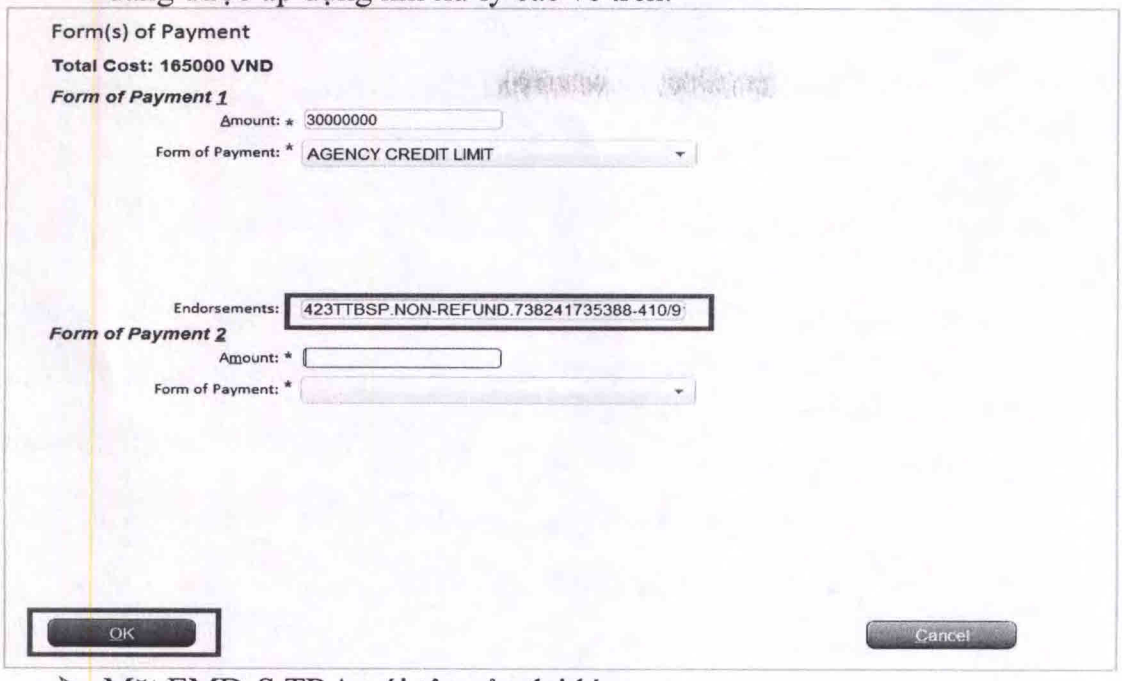


➢ Chọn AE đã được cập nhật giá, chọn OK để xuất EMD-S TRA.

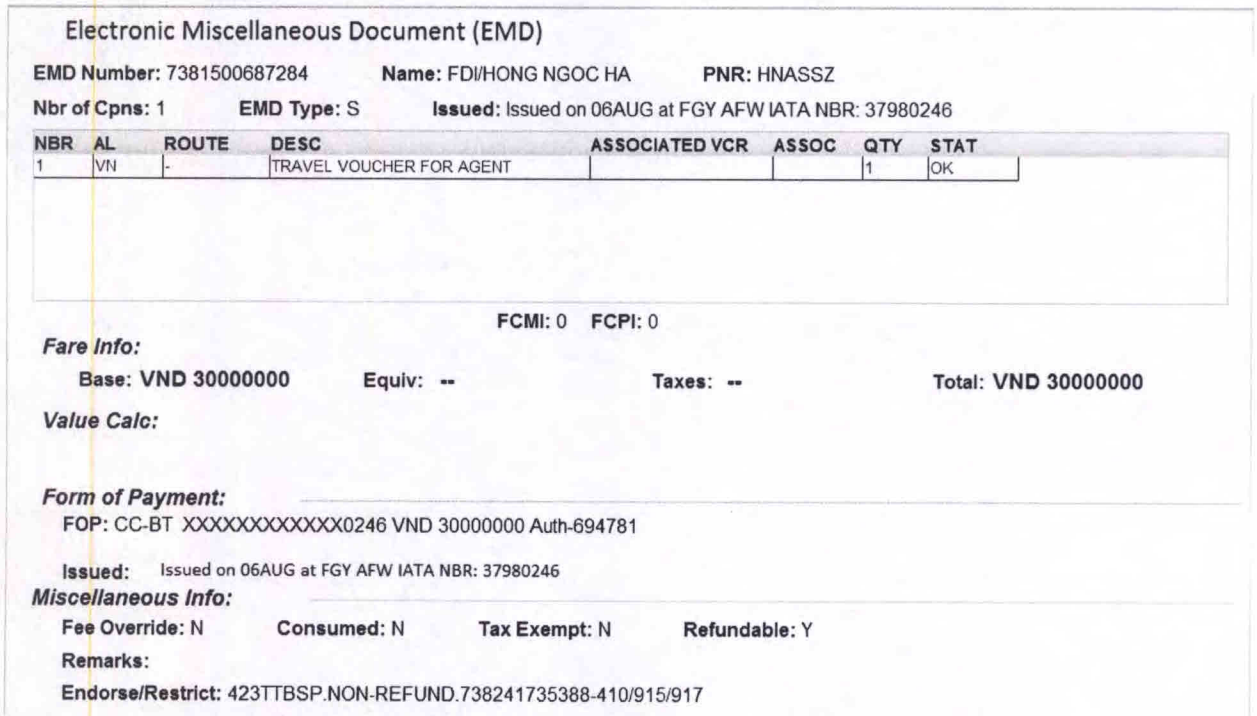


➢ Điền ô Endorsement: 423TTBSP.**NON-REFUND**.Tất cả các số vé đã được hoàn ra EMD-S TRA. Nếu quá nhiều số vé, sau khi xuất EMD-S TRA, cập nhật thêm cho đủ tất cả các số vé vào trường remark EMD-S TRA.

423TTBSP: Số CV triển khai chính sách hoàn đổi vé nội địa do ảnh hưởng Covid đang được áp dụng khi xử lý các vé trên.



➢ Mặt EMD-S TRA với tên của đại lý



Bước 5: Cập nhật số EMD-S TRA vào các vé đã được chi hoàn.

Sau khi xuất xong EMD-S TRA, hiển thị lại từng vé đã chi hoàn để cập nhật thông tin công văn áp dụng (hiện tại là CV423/TTBSP) và số EMD-S TRA vừa xuất.

⇨ Hiển thị mặt vé (VCR), chọn chức năng Modify -> chọn Update Remarks -> Cập nhật 423/TTBSP.Số EMD-S TRA vừa được xuất.

Bước 6: Đại lý lập báo cáo Hoàn vé bằng chứng từ EMD-S gửi Phòng Kế toán – CNMN theo hướng dẫn sau:

- ✓ Vào cuối mỗi kỳ báo cáo, đại lý lập báo cáo cho các trường hợp hoàn vé bằng chứng từ EMD-S theo mẫu dưới đây.
- ✓ Báo cáo hoàn vé bằng chứng từ EMD-S được lập theo kỳ báo cáo.
- ✓ Chậm nhất sau 07 ngày kể từ ngày cuối cùng của kỳ báo cáo bán, đại lý gửi báo cáo (có chữ ký và đóng dấu) về cho CNMN theo địa chỉ:

  Ms.Bùi Thị Thanh Huyền – Phòng Kế toán

  Email: huyenbui@vietnamairlines.com

  Điện thoại: (84-28) 62 555 777 – ext 7623

Tên đại lý: _____
Code 3: _____

MẪU

BÁO CÁO CÁC TRƯỜNG HỢP HOÀN VÉ BẰNG CHỨNG TỪ EMD-S
Kỳ: _____ Tháng: _____ Năm: _____
Từ ngày: _____ đến ngày: _____

Tên khách	Thông tin vé hoàn						Thông tin xuất EMD-S		Chênh lệch giá trị hoàn và EMD-S	Loại tiền
	Số vé hoàn	Giá vé	Thuế, phí	VAT	Phí hoàn vé	Cộng giá trị vé hoàn	Số EMD-S	Số tiền		
1	2	3	4	5	6	7=3+4+5-6	8	9	10	11
Tổng cộng theo loại tiền						xxx		xxx		

Ngày tháng năm 2020
Đại lý
(Ký tên đóng dấu)

Ghi chú:
- **Giá trị của cột số (7) và (9) luôn bằng nhau.**
- **Giá trị của cột số (10) luôn bằng 0.**

PHỤ LỤC 2: HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG EMD-S TRAVEL VOUCHER TÊN ĐẠI LÝ TRÊN SABRE DCP

(Ban hành kèm theo CV 1762/TCTHK-CNMN ngày 07/08/2020)

I. Hướng dẫn sử dụng EMD-S Travel voucher tên đại lý để thanh toán dịch vụ mới:

Khi sử dụng EMD-S tên Đại lý để thanh toán 1 phần/toàn bộ cho các dịch vụ mới, nếu chưa sử dụng hết giá trị của EMD-S, đại lý xuất mới EMD-S Travel Voucher Tên Đại lý **trong cùng báo cáo bán** cho giá trị còn lại của EMD-S sau khi đã trừ toàn bộ giá trị vé/chứng từ dịch vụ mới. Cụ thể:

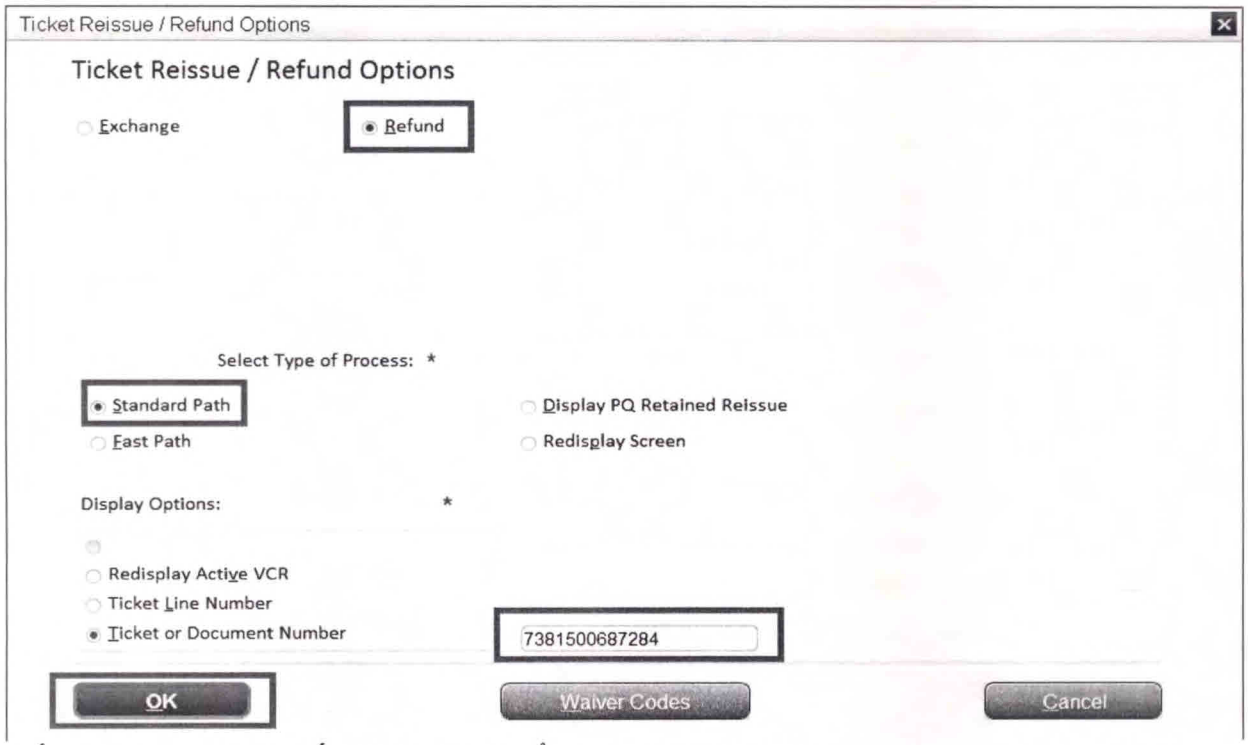
- Thực hiện hoàn EMD-S Travel Voucher tên đại lý trên Sabre DCP.
- Xuất các vé và chứng từ mua dịch vụ (EMD) mới được thanh toán bởi EMD-S Travel Voucher tên đại lý
  - ✓ FOP của vé/chứng từ mới: Agency Credit Limit (BTxxx)
  - ✓ Remark lên vé/chứng từ mới: số EMD-S Travel Voucher tên đại lý đã sử dụng để thanh toán.
  - ✓ Điều kiện vé/chứng từ: tuân thủ điều kiện giá/dịch vụ áp dụng.
- Xuất EMD-S Travel Voucher tên đại lý cho giá trị còn lại (nếu có) của EMD-S sau khi đã cấn trừ cho toàn bộ giá trị vé và chứng từ dịch vụ mới đã xuất ở trên.
  - ✓ FOP của EMD-S mới: Agency Credit Limit (BTxxx)
  - ✓ Ô Endorsement ghi: NON-REFUND. 73815xxxx (số EMD-S gốc).
- Tất cả các thao tác trên phải được thực hiện trong cùng báo cáo bán trong ngày.

II. Kỹ thuật xử lý trên Sabre DCP để sử dụng EMD-S Travel Voucher Tên đại lý thanh toán cho dịch vụ mới:

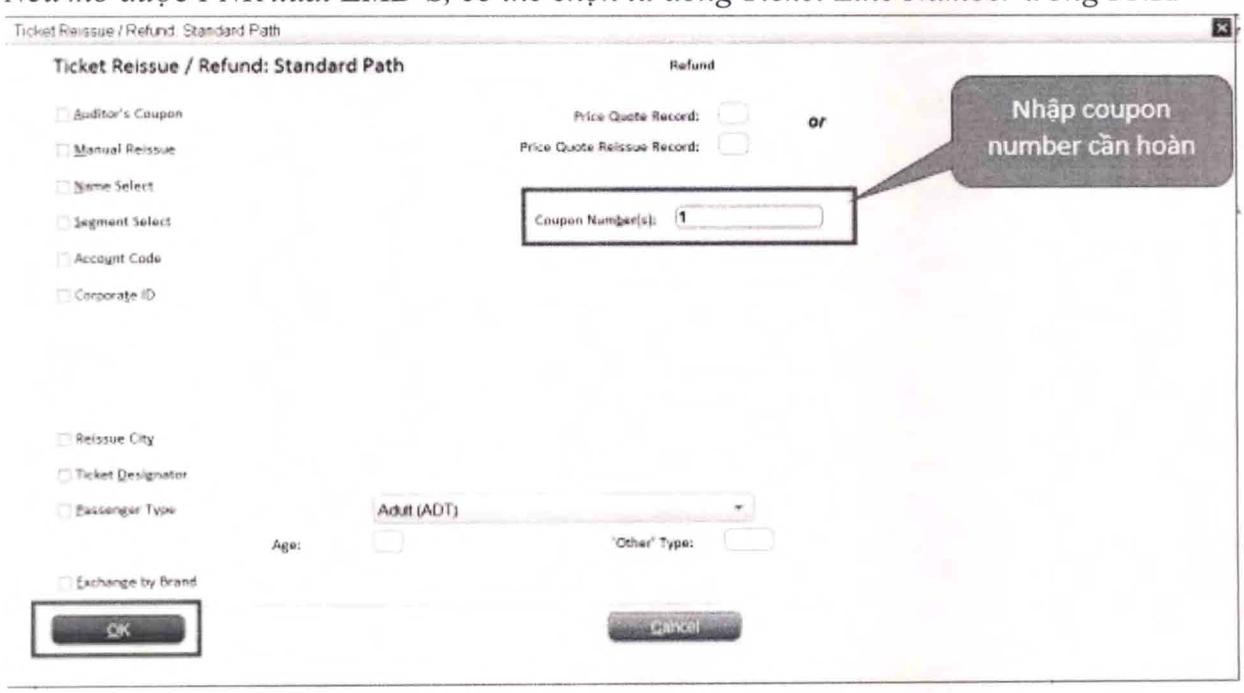
Lưu ý: Việc hoàn vé EMD-S; xuất các vé/chứng từ mới được thanh toán bằng EMD-S; và xuất EMD-S cho giá trị chưa được sử dụng hết phải được thực hiện trong cùng 1 báo cáo bán trong ngày.

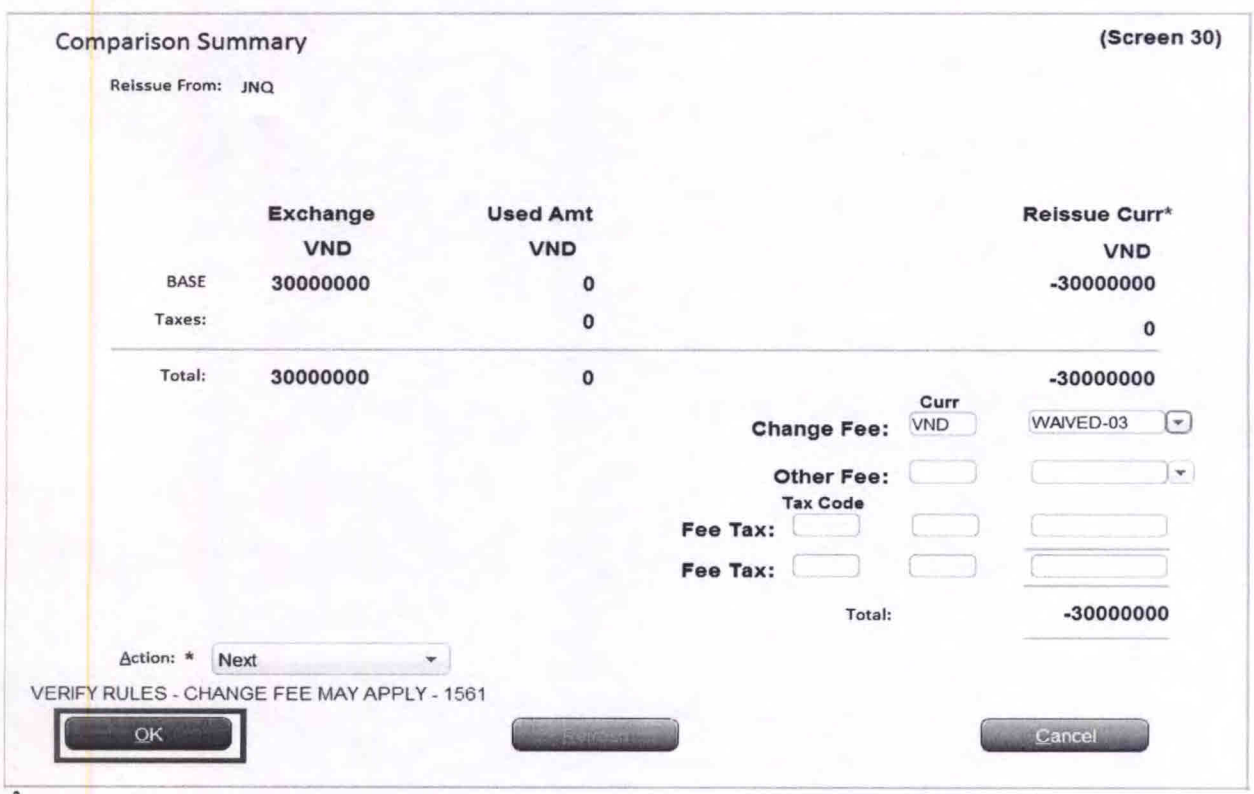
Bước 1: Thực hiện hoàn EMD-S trên Sabre DCP

- Dùng chức năng **CTRL + G**: chọn Refund, Standard Path, nhập số EMD-S -> OK



Nếu mở được PNR xuất EMD-S, có thể chọn từ dòng Ticket Line Number trong PNR.





Ô Change Fee chọn **Waived-03**.

Refund Information **(Screen 32)**

Name Number: 1.1 Ticket: 7381500687284

Total Refund Due: VND 30000000

Voucher Refund Cur:

Orig Form of Payment: BTXXXXXXXXXXX0246

Refund Method

Refund To: * FDI/HONG NGOC HA

Form of Payment: Agency Credit Limit

Number: BTXXXXXXXXXXX0246

** Must refund to original Agency Credit Limit

Action: * Ticket

Remarks:

OK Cancel

Additional Options **(Screen 45)**

OK 30000000-REFUNDED/ 05 2405 3775 5

Select an Option:

REDISPLAY PNR AFTER END TRANSACTION
TICKETING COMPLETE - END TRANSACTION
VOID AND REISSUE TICKET DUE TO PRINTER MALFUNCTION
VOID AND RETURN TO REISSUE SCREEN TO MAKE CORRECTIONS

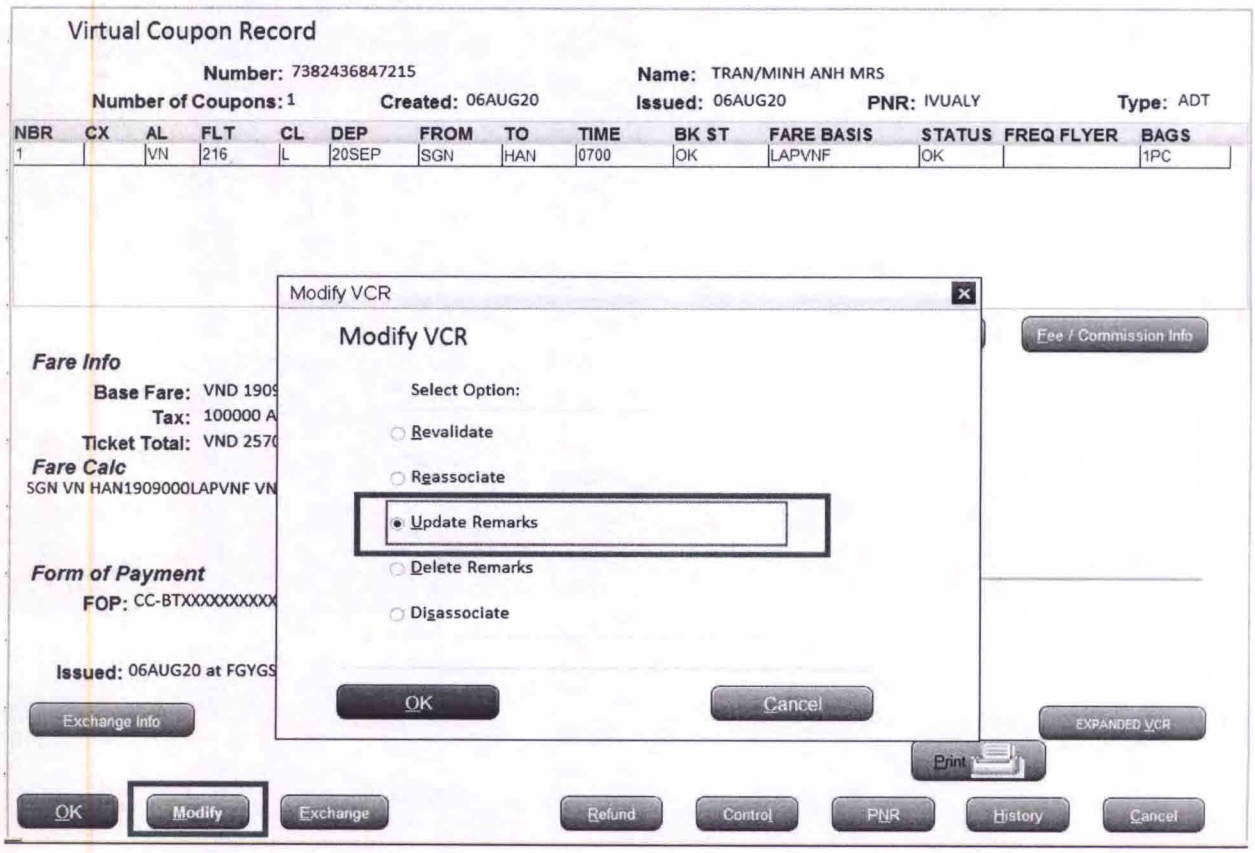
OK

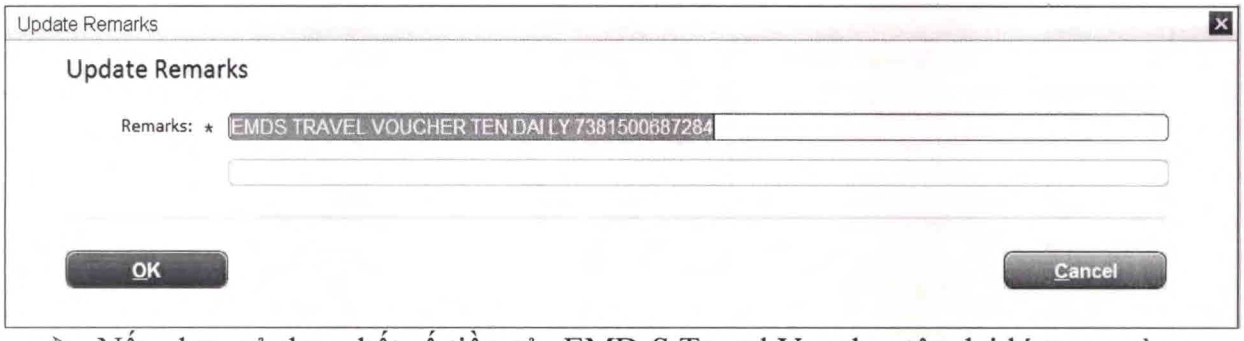
➢ Thông tin hoàn của EMD-S trên báo cáo

```
REFUND RECORD
AGNT:FGYAFW                    EMP:030600                    PNR: HNASSZ
RFND NBR:7380524053775                        CTY:FGY      STA:37980246
NAME:FDI/HONG NGOC HA
TICKET REFUNDED: 7381500687284
FULL REFUND: 06AUG20/1700/AFW
FOP:BT8738210537980246                              AMT: VND       30000000

REFUNDED
FARE VND-30000000

TOTAL VND-30000000
END OF REPORT
```

Bước 2: Xuất chứng từ mới thanh toán chung bằng EMD-S ở trên.

- Đặt chỗ, xuất vé/chứng từ mới theo điều giá/dịch vụ áp dụng.
- Cập nhật số EMD-S Travel Voucher tên đại lý vào trường Remark
  ⇨ Hiển thị mặt vé (VCR), chọn chức năng Modify -> chọn Update Remarks -> Cập nhật Số EMD-S vừa được hoàn ở trên.



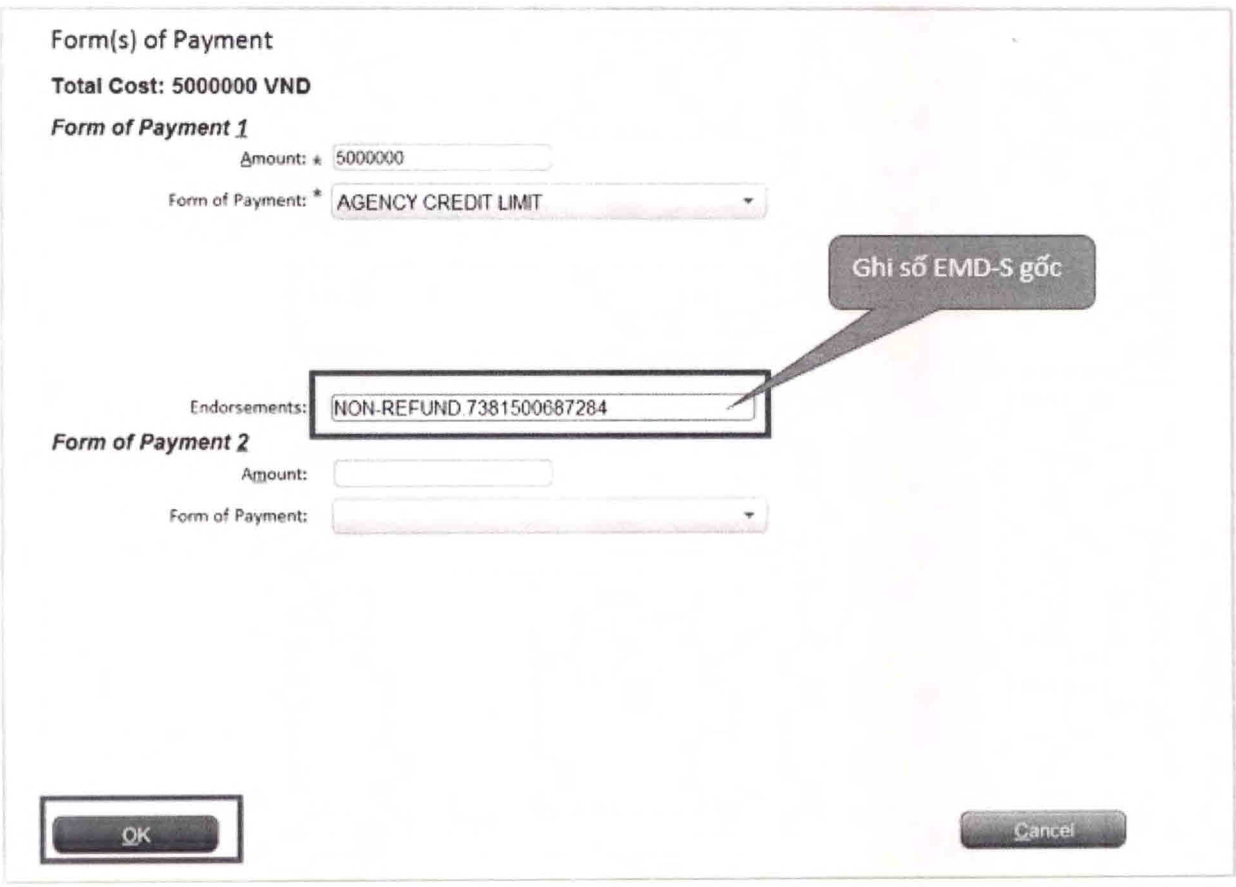


➢ Nếu chưa sử dụng hết số tiền của EMD-S Travel Voucher tên đại lý trong cùng báo cáo trong ngày thì thực hiện tiếp bước 3.

Bước 3: Xuất EMD-S cho giá trị còn lại sau khi cấn trừ cho toàn bộ giá trị vé và chứng từ dịch vụ mới đã xuất.

Ví dụ: EMD-S trị giá (30.000.000VND) – Tổng các giá trị vé đã xuất (25.000.000VND) = Giá trị còn lại (5.000.000VND) ➔ Xuất EMD-S trị giá 5.000.000VND cho giá trị còn lại.

- Thực hiện tạo booking tên đại lý và thực hiện xuất xuất EMD-S như hướng dẫn ở Phần I của Phụ lục này. Riêng trường Endorsment cập nhật như sau:



Bước 4: Đại lý lập báo cáo xuất vé bằng chứng từ EMD-S gửi Phòng Kế toán –CNMN theo hướng dẫn sau:

- ✓ Vào cuối mỗi kỳ báo cáo, đại lý lập báo cáo cho các trường hợp xuất vé bằng chứng từ EMD-S theo mẫu đính kèm.
- ✓ Báo cáo xuất vé bằng chứng từ EMD-S được lập theo kỳ báo cáo.
- ✓ Chậm nhất sau 07 ngày kể từ ngày cuối cùng của kỳ báo cáo bán, đại lý gửi báo cáo (có chữ ký và đóng dấu) về cho CNMN theo địa chỉ:
  - Ms.Bùi Thị Thanh Huyền – Phòng Kế toán
  - Email: huyenbui@vietnamairlines.com
  - Điện thoại: (84-28) 62 555 777 – ext 7623

Tên đại lý: _____
Code 3: _____

MẪU

BÁO CÁO CÁC TRƯỜNG HỢP XUẤT VÉ BẰNG CHỨNG TỪ EMD-S
Kỳ: _____ Tháng: _____ Năm: _____
Từ ngày: _____ đến ngày: _____

Thông tin EMD-S chi hoàn		Thông tin vé xuất mới						Chênh lệch giá trị EMD-S chi hoàn và vé xuất mới	Loại tiền
Số EMD-S	Số tiền	Số vé	Giá vé	Thuế	VAT	Phí	Cộng giá trị vé xuất mới		
1	2	3	4	5	6	7	8=4+5-6+7	9	10
Tổng cộng theo loại tiền	xxx						xxx		

Ngày tháng năm 2020
Đại lý
(Ký tên đóng dấu)

Ghi chú:
- **Giá trị của cột số (2) và (8) luôn bằng nhau.**
- **Giá trị của cột số (9) luôn bằng 0.**
- **Trường hợp giá trị EMD-S chi hoàn > Giá trị vé xuất mới: Đại lý phải xuất một EMD-S mới với giá trị bằng khoản tiền chênh lệch.**

PHỤ LỤC 3: TRIỂN KHAI BỔ SUNG LIÊN QUAN ĐẾN EMD-S TRAVEL VOUCHER TÊN KHÁCH

(Ban hành kèm theo CV 1762/TCTHK-CNMN ngày 07 /08/2020)

1. Từ 07/08/2020, khi hoàn vé ra EMD-S Travel Voucher cho khách đứng tên trên vé, đại lý sử dụng mã dịch vụ Travel Voucher for Agent, subcode TRA EMD-S thay cho mã dịch vụ Travel Voucher, subcode TRV.

2. Sử dụng và hoàn EMD-S Travel Voucher được xuất tại đại lý cho khách có tên trên vé:

- Đối với các EMD-S mã TRV và mã TRA được xuất cho khách đứng tên trên vé trước và sau 7/8/2020 tại đại lý: Nếu EMD-S có điều kiện được phép chi hoàn và thỏa mãn thời hạn được phép chi hoàn, đại lý có thể chi hoàn tại đại lý về Agency Credit Limit, không phải xử lý tại các Chi nhánh của VNA như triển khai trước đây.
- Việc sử dụng các EMD-S này để thanh toán cho vé/chứng từ mới theo đúng tên khách trên EMD-S cũng có thể được thực hiện tại đại lý. Giá trị EMD-S chưa sử dụng hết được phép xuất ra EMD-S Travel Voucher theo đúng tên khách, subcode TRA để tiếp tục sử dụng sau.
- Kỹ thuật xử lý trên Sabre DCP tham khảo Phụ lục 2. Các thông tin ghi lên vé và EMD-S, tuân thủ các CV chính sách liên quan được áp dụng.