

Số: 2529 /TCTHK - CNMN
V/v Triển khai sửa đổi các quy định liên
quan đến noshow

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 01 tháng 12 năm 2020

Kính gửi: - Đại lý bán vé máy bay của Vietnam Airlines
- Công ty du lịch

- Căn cứ công văn số 646/TCTHK-TTBSP ngày 30/11/2020 về việc triển khai sửa đổi các quy định liên quan đến noshow;

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

1. Định nghĩa:

- Bỏ chỗ (no-show): Là việc khách không hủy chỗ và không thực hiện chuyến bay, hoặc hủy chỗ trong vòng 3h trước giờ bay.

2. Phạm vi áp dụng:

- Vé 738 hoàn toàn nội địa, có chỗ được xác nhận trên các chuyến bay do VN/0V/BL khai thác, bao gồm: vé xuất mới và/hoặc vé đổi liên quan đến chặng bay đầu tiên (exchange), được xuất/đổi từ ngày 01/11/2020 trên kênh truyền thống và online.
- Khách nâng hạng dịch vụ trên cùng chuyến bay không thuộc phạm vi áp dụng quy định no-show.

3. Quy định sử dụng trái trình tự:

- Thẩm quyền xử lý: Phòng vé VNA, tổng đài của VN/BL/0V, phòng vé Viags
- Khuyến cáo khách hàng liên hệ yêu cầu sử dụng trái trình tự trước giờ bay chặng không sử dụng ít nhất 3 tiếng.
- Trường hợp không hủy chỗ trước ít nhất 3h so với giờ bay in trên vé: VN không có trách nhiệm khôi phục lại chặng bay đã bị hủy do khách không thực hiện chặng bay trước đó. Vé được phép sử dụng trái trình tự theo phương án như sau:
 - ✓ Chặng bay cần sử dụng trái trình tự còn chỗ trên hệ thống: Chấp nhận cho sử dụng trái trình tự.
 - ✓ Chặng bay cần sử dụng trái trình tự bị hủy chỗ do no-show chặng trước đó:
 - Nếu còn đúng hạng đặt chỗ chuyến bay in trên vé: Thực hiện associate vé hoặc đổi vé mới.
 - Nếu chỉ còn hạng đặt chỗ cao hơn chuyến bay in trên vé: Hoàn vé xuất mới; hoặc đặt lại chỗ hạng cao hơn, đổi vé thu chênh lệch phát sinh, áp dụng cho cả vé có điều kiện không được phép thay đổi, miễn thu phí rebook. Vé mới ghi bổ sung thông tin lên ô Endorsement: "FOR NOSHOW HANDLING. Non-end/...."

Đối với vé có điều kiện không được phép hoàn đổi, ngoài phương án đổi vé, có thể thu chênh lệch bằng EMD-A, mã dịch vụ UPGRADE FOR SPECIAL PURPOSE, subcode UP0. EMD-A ghi bổ sung thông tin ô Endorsement: “FOR NOSHOW HANDLING. Non-end...”

- ✓ Chấp nhận sử dụng vé trái trình tự đi go-show tại sân bay, thu chi phí phát sinh theo quy định tại mục 6.10.3 – Hướng dẫn Tính giá và xuất chứng từ vận chuyển.
- Đối với vé trực thông thông chặng từ/đến VCS: Không được phép bỏ chặng nội địa trước/sau để sử dụng chặng từ/đến VCS của cùng đoạn tính giá. Trường hợp đoạn tính giá sử dụng giá thông chặng đã bị sử dụng 1 phần: Chặng chưa sử dụng của đoạn tính giá đó không có giá trị sử dụng/chi hoàn/thay đổi.
- Chặng bay không sử dụng thực hiện đóng NOGO đối với chặng bay được phép chi hoàn hoặc USED vào VN9999 đối với chặng bay không được phép chi hoàn.

4. Xác định noshow đối với chuyến bay có thông tin thay đổi lịch bay (SC):

- Thời điểm xảy ra thay đổi lịch bay ít nhất trước 24 giờ so với giờ bay ban đầu:
 - ✓ Chỗ được hủy trong vòng 3 giờ trước giờ bay hoặc không được hủy: Xử lý theo nguyên tắc thay đổi tự nguyện và tuân thủ điều kiện giá áp dụng.
 - ✓ Chỗ được hủy trước 3 giờ so với giờ bay: Xử lý theo nguyên tắc thay đổi không tự nguyện.
- Thời điểm xảy ra thay đổi lịch bay trong vòng 24 giờ so với giờ bay ban đầu:
 - ✓ Xử lý theo nguyên tắc thay đổi không tự nguyện, không áp dụng phí no-show.

5. Quy định hủy (void) vé trong ngày bay:

- Áp dụng tại các đại lý trong nước;
- Đại lý không được phép thực hiện hủy (void) vé trong thời gian sau:
 - ✓ Đối với vé hoàn toàn nội địa: Từ thời điểm stop booking đến sau giờ bay chặng đầu tiên trên vé. Cụ thể thời điểm stop booking hiện tại như sau:
 - Sân bay SSCI: 1 tiếng trước giờ bay;
 - Sân bay Non-SSCI: 3 tiếng trước giờ bay.
 - ✓ Đối với vé quốc tế: Từ thời điểm trước giờ bay 6 tiếng đến sau giờ bay chặng đầu tiên trên vé.
- Trường hợp cần VOID trong thời hạn trên, đại lý thực hiện:
 - ✓ Thực hiện hủy chỗ trên hệ thống trước thời gian kết sổ chuyến bay (close check-in). Từ thời điểm chặng bay đã được chuyển sang tình trạng NS thì không thực hiện hủy chỗ.
 - ✓ Gửi đề nghị đến Bộ phận Hỗ trợ qua email helpdesk.sro@vietnamairlines.com
 - ✓ VNA kiểm tra và phê duyệt theo phương án: Miễn phí hoàn, thu mức phí no-show theo quy định. Đối với vé có điều kiện không áp dụng phí no-show, thu mức phí no-show cao nhất của bộ điều kiện tương ứng.

6. Hiệu lực

- Áp dụng từ ngày **05/12/2020**.

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

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

Trân trọng cảm ơn.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Giám đốc (để báo cáo);
- P.KT, P.ĐCBV, AITS;
- CN PQC, VCA;
- Lưu VT, TMHK, (tranlct).

**TU. GIÁM ĐỐC
KT. TRƯỞNG PHÒNG TMHK
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG**



Lưu Thị Ngọc Oanh