

Số: 211 /TCTHK - CNMN

V/v Hướng dẫn xử lý cho đối tượng khách bị cách ly/hạn chế đi lại ảnh hưởng bởi Covid-19

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 03 tháng 02 năm 2021

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

Căn cứ công văn số 54/TCTHK – TTBSB ngày 02/02/2021 về việc Hướng dẫn xử lý vé cho đối tượng khách bị cách ly/hạn chế đi lại ảnh hưởng bởi Covid 19.

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

1. Phạm vi áp dụng

- Áp dụng cho vé/chứng từ của VN (mã 738) xuất trên kênh truyền thông tại thị trường Việt Nam;
- Khách có vé hành trình hoàn toàn nội địa Việt Nam được xuất/đổi từ/trước ngày có lệnh phong tỏa của cơ quan chức năng và có ngày bay nằm trong giai đoạn bị cách ly/phong tỏa,
Ngoại lệ: Trường hợp khách có vé rời và được xuất trong cùng 1 PNR, trong đó có ít nhất 1 vé có ngày bay thuộc giai đoạn bị cách ly/hạn chế đi lại, được phép áp dụng nguyên tắc đổi vé tại mục 3 dưới đây cho toàn bộ các vé còn lại trong PNR đó; và
- Việc xử lý vé và chứng từ chỉ được thực hiện tại các phòng vé VNA.

2. Đối tượng áp dụng

- Khách có quyết định cách ly của cấp có thẩm quyền; hoặc
- Khách bị ảnh hưởng bởi quy định phong tỏa/hạn chế đi lại của chính phủ. Khách phải xuất trình các giấy tờ hợp lệ được xác nhận bởi cấp có thẩm quyền về việc khách có mặt tại địa bàn và thời gian bị cách ly/hạn chế đi lại tại tỉnh/địa phương bị phong tỏa. Giấy xác nhận phải hiển thị rõ ngày xác nhận và có dấu đỏ.

3. Phương án xử lý

3.1. Yêu cầu hủy đặt chỗ

- Đại lý thực hiện hủy chỗ trước ít nhất 03 giờ so với giờ khởi hành của chuyến bay ghi trên vé và remark VCR thông tin chỗ đã được hủy tại thời điểm hủy chỗ. Khách/đại lý có thể liên hệ phòng vé VN để thực hiện đổi/hoàn vé sau và phải xuất trình đầy đủ các giấy tờ liên quan nêu tại Mục 2.

3.2. Xử lý thay đổi

- a. Thay đổi ngày bay/hành trình:

