

Số: 969/TCTHK - CNMN

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 19 tháng 05 năm 2021

V/v Hướng dẫn xử lý vé cho đối tượng khách bị cách ly/hạn chế đi lại ảnh hưởng bởi Covid 19  
(thay thế CV211/TCTHK-CNMN ngày 03/2/2021)

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

Căn cứ công văn số 280/TCTHK -TTBSP ngày 19/05/2021 về việc Hướng dẫn xử lý vé cho đối tượng khách bị cách ly/hạn chế đi lại ảnh hưởng bởi Covid 19 (thay thế CV54);

Vietnam Airlines Chi nhánh Khu vực miền Nam triển khai đến Quý đại lý/Công ty triển khai sửa đổi làm rõ nội dung hoàn vé tại mục 3.2.b của công văn số 211/TCTHK-CNMN ngày 03/02/2021, nội dung sửa đổi in nghiêng bôi đậm, như sau:

### 1. Phạm vi áp dụng

- Áp dụng cho vé/chứng từ của VN (mã 738) xuất trên kênh truyền thống tại thị trường Việt Nam; kênh online tại website/app của VN/BL và vé xuất online theo chương trình Flight Pass Option Town; và
- 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 CN trong nước, Sabre VN, phòng vé Viags, phòng vé của BL.

### 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 tại thời điểm

hủy chỗ. Khách/đại lý có thể liên hệ phòng vé VN để thực hiện thay đổi 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: **Đây là phương án ưu tiên xử lý**

– Được phép 01 lần miễn phí và hạn chế về thay đổi.

– Thu chênh lệch giá/thuế/phí phát sinh nếu có.

b. Hoàn vé:

– **Xử lý tại đại lý: Tuân thủ điều kiện giá áp dụng.**

4. **Hiệu lực:** Áp dụng kể từ ngày kí công văn. Công văn này thay thế công văn số 211/TCTHK-CNMN ngày 03/02/2021.

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);
- Phòng KT, P.ĐCBV, AITS;
- CN PQC, VCA; VASCO
- Lưu VT, TMHK (nganthu)

**TUQ. GIÁM ĐỐC  
TRƯỞNG PHÒNG TMHK**



**Lữ Quốc Toàn**