**HƯỚNG DẪN XỬ LÝ VÉ NỘI ĐỊA**

*(Công văn 871/TCTHK-CNMN hiệu lực từ 10/05/2021)*

1. **THAY ĐỔI (Đổi ngày/Đổi hành trình)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Chuyến bay bị hủy/chậm kéo dài/khởi hành sớm do yêu cầu của Chính phủ, hoặc do dịch bệnh Covid-19, do nguyên nhân bất khả kháng** | **Chuyến bay bị hủy/chậm kéo dài/khởi hành sớm do lỗi của VN** | **Thay đổi tự nguyện (\*)** |
| **Được thay đổi 01 lần miễn phí** và điều kiện hạn chế thay đổi nếu khách không vi phạm về điều kiện no-show. **Thu chênh lệch giá,** thuế/phí/phụ thu phát sinh. | * **Được thay đổi 01 lần miễn phí** và điều kiện hạn chế thay đổi nếu khách không vi phạm về điều kiện no-show. **Không thu chênh lệch giá,** thuế/phí/phụ thu phát sinh. * Thay đổi chuyến bay, ngày bay phải cùng mùa của vé mua ban đầu. Ngoại trừ vé mùa cao điểm được đổi sang mùa thấp điểm. * **Được thay đổi hành trình trong cùng nhóm đường bay** nội địa có mức giá tương đương. | **Xử lý thay đổi theo điều kiện giá.**  **(\*) Ngoại lệ:** **Đối với vé có ngày khởi hành từ 01/05/2021 đến 31/05/2021 , nếu khách yêu cầu thay đổi tự nguyện .**  + Vé có điều kiện được phép thay đổi :  **Được thay đổi 01 lần miễn phí** nếu khách không vi phạm về điều kiện no-show. Khách phải trả chênh lệch giá và thuế/phí/phụ thu phát sinh nếu có ; hoặc  + Vé có điều kiện không được phép thay đổi(vé có hạng đặt chỗ A/P/G) : được thay đổi 01 lần thu phí **360.000 VNĐ** nếu khách không vi phạm điều kiện noshow. Khách phải trả chênh lệch và thuế/ phí /phụ thu phát sinh nếu có. Vé mới tuân thủ điều kiện không chi hoàn của vé gốc theo đúng quy định hiện hành .  –          Ngày bay mới phải nằm trong hiệu lực vận chuyển của vé.  –          Thời gian xử lý đến 31/12/2021. |

1. **HOÀN VÉ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **LOẠI VÉ** | **HÌNH THỨC** | **Chuyến bay bị chậm/hủy do Covid** | **Chuyến bay bị hủy/chậm kéo dài/khởi hành sớm do lỗi của VN** | **Hoàn tự nguyện** |
| **VÉ ĐƯỢC PHÉP HOÀN** | **Hoàn vé sang EMD-S tên khách** | **Miễn phí hoàn vé** nếu không vi phạm điều kiện noshow | | **MIỄN PHÍ HOÀN VÉ** nhưng phải **THU PHÍ NOSHOW**. |
| **Hoàn vé sang EMD-S tên đại lý;** | Áp dụng cho vé có ngày bay từ/sau 29/01/2021 với điều kiện **trừ phí hoàn vé** nếu không vi phạm điều kiện noshow. | Áp dụng cho vé có ngày bay từ/sau 29/01/2021, **miễn phí hoàn vé** nếu không vi phạm điều kiện noshow. | Áp dụng cho vé có ngày bay từ/sau 29/01/2021 với điều kiện **trừ phí hoàn vé và phí noshow** theo điều kiện giá. |
| **Hoàn từ EMD-S sang hình thức thanh toán ban đầu** | **Sau 3 tháng** kể từ ngày xuất EMD-S, **truy thu phí hoàn vé** | **Sau 3 tháng** kể từ ngày xuất EMD-S, **miễn phí hoàn vé** | **Sau 3 tháng** kể từ ngày xuất EMD-S, **truy thu phí hoàn vé** |
| **Hoàn về hình thức thanh toán ban đầu** | **Sau 3 tháng** kể từ ngày bay cuối cùng ghi trên vé, **tuân thủ điều kiện giá áp dụng.** | Sau 3 tháng kể từ ngày bay cuối cùng ghi trên vé, **miễn phí hoàn vé** nếu không vi phạm điều kiện noshow. | **Sau 3 tháng** kể từ ngày bay cuối cùng ghi trên vé, **tuân thủ điều kiện giá áp dụng.** |
| **VÉ KHÔNG ĐƯỢC PHÉP HOÀN** | **Hoàn vé sang EMD-S tên khách** | **Miễn điều kiện hạn chế hoàn vé** nếu không vi phạm điều kiện noshow. | | **Không được hoàn** |
| **Hoàn vé sang EMD-S tên đại lý;** | **Không được hoàn** | |
| **Hoàn từ EMD-S tên khách sang hình thức thanh toán ban đầu** | **Không được hoàn** | Được hoàn sau 3 tháng kể từ ngày xuất EMD-S, **miễn điều kiện hạn chế hoàn vé**.  ***Ngoại trừ vé có ngày bay từ 29/01/2021 đến 01/05/2021: EMD-S không được chi hoàn.*** |
| **Hoàn về hình thức thanh toán ban đầu** | Sau 3 tháng kể từ ngày bay cuối cùng ghi trên vé, **miễn điều kiện hạn chế hoàn vé** nếu không vi phạm điều kiện noshow.  ***Ngoại trừ vé có ngày bay từ 29/01-01/05/2021: Không được hoàn.*** |

***Lưu ý:***

* *Khi xử lý hoàn/đổi không tự nguyện kể cả do lỗi VN hay do yêu cầu của chính phủ, dịch bệnh Covid-19, bất khả kháng, phải* ***tuân thủ các mốc thời gian quy định tại CV696/TCTHK-CNMN*** *ngày 26/3/2020 để áp dụng chính sách miễn phí/điều kiện hoàn/đổi vé.* ***Nếu phát sinh noshow, vé sẽ được xử lý như hoàn/đổi tự nguyện****, trừ trường hợp chuyến bay thay đổi và hoặc thông báo trong vòng 24 giờ so với giờ bay ban đầu sẽ không phải xét điều kiện noshow.*
* *Hiệu lực sử dụng của EMD-S* ***sau 5 ngày đến tối đa 1 năm*** *kể từ ngày xuất EMD-S.*
* *Khi xử lý tại đại lý, 1 EMDS chỉ được sử dụng để thanh toán cho 1 chứng từ mới, giá trị của chứng từ xuất mới phải bằng hoặc lớn hơn giá trị EMD-S. Nếu giá trị chứng từ mới thấp hơn giá trị EMD-S và khách chấp nhận bỏ giá trị còn thừa, cho phép cộng phần chênh lệch này vào ô Change fee khi hoàn EMD-S để đảm bảo giá trị hoàn của EMDS bằng đúng giá trị của chứng từ mới.*

*Ví dụ: EMD-S trị giá 1.000.000VND, vé mới giá trị 900.000VND, khách đồng ý bỏ 100.000VND còn thừa, nhập thêm 100.000VND vào ô Change fee để đảm bảo giá trị hoàn của EMD-S trên Sabre DCP chỉ bằng đúng giá trị sử dụng cho dịch vụ mới là 900.000VND.*

* *Nội dung chi tiết tham khảo công văn số* ***871/TCTHK-CNMN*** *ngày 07/05/2021.*

Trân trọng cảm ơn.