

Số: 1005/TCTHK - CNMN

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 25 tháng 05 năm 2021

V/v Bổ sung hướng dẫn xử lý vé nội địa VN
(sửa đổi lần 2)

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

Căn cứ công văn số 297/TCTHK – TTbsp ngày 25/05/2021 về việc Bổ sung hướng dẫn xử lý vé nội địa VN tại công văn số 249/TCTHK-TTbsp (sửa đổi lần 2);

Tiếp theo công văn số 882/TCTHK-CNMN ngày 10/05/2021 về việc Hướng dẫn xử lý vé nội địa VN xuất tại thị trường Việt Nam (sửa đổi lần 1);

Vietnam Airlines Chi nhánh Khu vực miền Nam triển khai đến Quý đại lý/Công ty bổ sung hướng dẫn xử lý thay đổi vé có hành trình hoàn toàn nội địa VN như sau:

- **Điều chỉnh mục 2.2.a và 2.2.b:**

+ (*) **Ngoại lệ:** Đối với vé có ngày bay khởi hành từ 01/05/2021 đến 30/06/2021, nếu khách yêu cầu thay đổi tự nguyện.

+ Ô “END/RES”: Ghi số công văn này và điều kiện vé. Ví dụ “297TTbsp. NON-END...”. Đối với trường hợp đổi vé tự nguyện miễn phí 1 lần, ghi thêm 1 FREE CHANGE DONE.

- Chi tiết xem nội dung bên dưới.

1. Phạm vi áp dụng

- Áp dụng cho vé/chứng từ của VN (mã 738) thương mại thông thường, bao gồm cả vé trả thưởng BSV và vé Cash & Miles xuất trên kênh truyền thông tại thị trường Việt Nam; vé xuất online theo chương trình Flight Pass Option Town;
- Vé có hành trình hoàn toàn nội địa Việt Nam có chỗ được xác nhận trên các chuyến bay do VN/BL/0V khai thác.
- Việc xử lý vé và chứng từ được thực hiện tại các phòng vé, đại lý của VNA, Sabre VN và phòng vé Viags.

2. Phương án xử lý

2.1. Nguyên tắc chung

- 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 696/TCTHK-CNMN ngày 26/03/2020 để áp dụng chính sách miễn phí/điều kiện hoàn/đổi vé. Nếu phát sinh no-show, 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 no-show.

Lưu ý:

- + Vé xuất trước 1/11/2020: noshow là không hủy chỗ trước giờ bay trên vé.
- + Vé xuất từ 1/11/2020: noshow là không hủy chỗ ít nhất 3h trước giờ bay trên vé.

2.2. Thay đổi ngày bay/hành trình**a. Phương án xử lý**

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 (*)
<ul style="list-style-type: none"> - Được thay đổi 01 lần miễn phí và điều kiện hạn chế thay đổi nếu không vi phạm điều kiện noshow. Thu chênh lệch giá, thuế/phí/phụ thu phát sinh. - Sử dụng giá tại thời điểm xuất vé gốc để tính chênh lệch. 	<ul style="list-style-type: none"> - Được thay đổi 01 lần miễn phí và điều kiện hạn chế thay đổi nếu không vi phạm điều kiện noshow. 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 (căn cứ theo loại giá ghi trên vé). 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. 	<p>Xử lý thay đổi theo điều kiện giá.</p>

(*) Ngoại lệ: Đối với vé có ngày bay khởi hành từ 01/05/2021 đến 30/06/2021, 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 điều kiện noshow. 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 360.000VND nếu khách không vi phạm điều kiện noshow. Khách phải trả chênh lệch giá 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.

b. Hướng dẫn ghi vé khi đổi vé miễn phí/miễn hạn chế vé đổi

- Thực hiện đổi vé trong thời hạn hiệu lực xử lý của vé.
- Ô "END/RES": Ghi số công văn này và điều kiện vé. Ví dụ "297TTBSP. NON-END...". Đối với trường hợp đổi vé tự nguyện miễn phí 1 lần, ghi thêm 1 FREE CHANGE DONE.
- Vé mới áp dụng điều kiện của loại giá mới, ngoại trừ điều kiện hoàn áp dụng chặt nhất giữa giá cũ và giá mới.
- Chứng từ xuất kèm vé phải được xử lý đồng thời theo phương án đổi vé.

2.3. Chi hoàn

a. Nguyên tắc xử lý

- Chi hoàn vé có thể thực hiện bằng 02 hình thức sau:
 - + Chi hoàn vé sang EMD-S Travel Voucher với giá trị 100% giá trị được phép chi hoàn. Được miễn phí hoàn vé nhưng phải thu phí no-show nếu có tại thời điểm xuất EMD-S; hoặc
 - + Chi hoàn vé về hình thức thanh toán ban đầu sau 03 tháng kể từ ngày bay cuối cùng ghi trên vé. Tuân thủ quy định hoàn vé tự nguyện/không tự nguyện.

Phương án xử lý vé khách lẻ

Chuyến bay bị hủy/chậm kéo dài/khởi hành sớm do yêu cầu của Chính phủ, 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	Hoàn vé tự nguyện
<p>- Hoàn vé sang EMD-S: + Vé có điều kiện “refundable”: Hoàn 100% giá trị được chi hoàn. Miễn phí hoàn vé nếu không vi phạm điều kiện no-show. EMD-S được hoàn sau 3 tháng kể từ ngày xuất, truy thu phí hoàn.</p> <p><u>Ngoại trừ:</u> 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 nếu không vi phạm điều kiện no-show.</p>	<p>- Hoàn vé sang EMD-S: + Vé có điều kiện “refundable”: Hoàn 100% giá trị được chi hoàn. Miễn phí hoàn, điều hạn chế hoàn vé nếu không vi phạm điều kiện no-show. EMD-S được hoàn sau 3 tháng kể từ ngày xuất, miễn phí hoàn.</p> <p><u>Ngoại trừ:</u> Hoàn vé sang EMD-S tên Đại lý: Áp dụng cho vé có ngày bay từ 29/01/2021. Miễn phí hoàn vé nếu không vi phạm điều kiện no-show.</p>	<p>- Hoàn vé sang EMD-S: + Vé có điều kiện “refundable”: Hoàn 100% giá trị được chi hoàn. Miễn phí hoàn vé nhưng phải thu phí no-show nếu có.</p> <p><u>Ngoại trừ:</u> 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 và phí no-show theo điều kiện giá.</p>

<p>Vé có điều kiện “non-refundable”: Hoàn 100% giá trị được chi hoàn, miễn điều hạn chế hoàn vé nếu không vi phạm điều kiện no-show. EMD-S không được hoàn.</p> <p>- Hoàn vé về hình thức thanh toán ban đầu: sau 03 tháng kể từ ngày bay cuối cùng ghi trên vé. Tuân thủ điều kiện giá áp dụng.</p>	<p>+ Vé có điều kiện “non-refundable”: Hoàn 100% giá trị được chi hoàn, miễn điều hạn chế hoàn vé nếu không vi phạm điều kiện no-show. EMD-S được hoàn sau 3 tháng kể từ ngày xuất, 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.</p> <p>- Hoàn vé về hình thức ban đầu: sau 03 tháng kể từ ngày bay cuối cùng ghi trên vé: Miễn phí hoàn, điều hạn chế hoàn vé nếu không vi phạm điều kiện no-show. Ngoại trừ vé có ngày bay từ 29/01/2021 đến 01/05/2021: không chi hoàn đối với vé có điều kiện “non-refundable”</p>	<p>+ Vé có điều kiện “non-refundable”: Không được hoàn sang EMD-S.</p> <p>- Hoàn vé về hình thức thanh toán ban đầu: sau 03 tháng kể từ ngày bay cuối cùng ghi trên vé. Tuân thủ điều kiện giá áp dụng</p>
---	--	---

Lưu ý: Quy định hoàn vé sang EMD-S và sử dụng EMD-S tuân thủ hướng dẫn tại mục 2.3.c và Phụ lục 1.

b. Quy định về EMDS Travel voucher/ Travel voucher for Agent:

- Mỗi vé chỉ được hoàn tương ứng sang 1 EMD-S. Giá trị tối đa của 1 EMD-S là 99999,99USD, hoặc 99.999.999VND. CN/Sabre VN/Viags sử dụng mã dịch vụ Travel Voucher; đại lý sử dụng mã dịch vụ Travel Voucher for Agent.
- Vé phải được hoàn sang EMD-S theo đúng tên trên vé và EMDS chỉ có giá trị sử dụng cho đúng khách có tên trên EMD-S. Ngoại trừ trường hợp hoàn sang EMDS tên đại lý: chỉ xuất 1 EMD-S tương ứng với 1 vé hoàn.
- EMD-S có điều kiện được phép chi hoàn được hoàn về hình thức thanh toán ban đầu sau 3 tháng kể từ ngày hoàn vé.
- **Khi hoàn EMD-S về hình thức thanh toán ban đầu, trừ đủ phí hoàn đã được miễn trừ trước đó, bao gồm EMD-S hoàn toàn chưa sử dụng hoặc đã sử dụng 1 phần.**
- EMD-S có giá trị sử dụng 1 năm kể từ ngày xuất nhưng chỉ được sử dụng sớm nhất **sau 5 ngày kể từ ngày xuất.**
- Khi hoàn vé sang EMDS phải thực hiện hoàn vé và xuất mới EMDS trong cùng 1 báo cáo bán. Phải đảm bảo cập nhật thông tin lên vé và EMDS đầy đủ như hướng dẫn tại Phụ lục 1.
- Khi sử dụng EMDS để thanh toán cho giá, dịch vụ mới cũng phải thực hiện hoàn EMDS và xuất vé/chứng từ mới trong cùng 1 báo cáo bán.

Lưu ý: Khi xử lý tại đại lý, 1 EMDS chỉ được sử dụng để thanh toán cho 1 chứng từ mới (bao gồm EMD-S tên đại lý và EMD-S tên khách

lẻ), giá trị của chứng từ xuất mới phải bằng hoặc lớn hơn giá trị EMD-S. Phải đảm bảo cập nhật thông tin lên vé và EMDS đầy đủ như hướng dẫn tại Phụ lục 1.

- Vé/chứng từ mới được thanh toán từ EMD-S: áp dụng điều kiện của vé/chứng từ mới. Trường hợp vé/chứng từ được thanh toán bằng EMD-S có điều kiện không chi hoàn: không hoàn phần giá trị đã thanh toán bằng EMD-S.

2.4. Vé khách lẻ Flight pass xuất bởi Optiontown

Phương án	Chuyến bay bị hủy/chậm kéo dài/khởi hành sớm do yêu cầu của Chính phủ, 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
Thay đổi (ngày bay/hành trình)	<ul style="list-style-type: none"> - Được thay đổi 01 lần miễn phí và điều kiện hạn chế thay đổi. Thu chênh lệch giá thuế/phí/phụ thu phát sinh. - Sử dụng giá tại thời điểm xuất vé gốc để tính chênh lệch. - CN VNA/Viags xử lý, tính chênh lệch giữa giá thực thu của vé và giá nội địa tại thị trường Việt Nam tại thời điểm đổi vé. 	<ul style="list-style-type: none"> - Xử lý theo hướng dẫn tại mục 2.2 	<ul style="list-style-type: none"> - Liên hệ Option Town để xử lý. - Nếu thay đổi sang loại giá nội địa của VNA: CN VNA/Viags xử lý thu phí thay đổi 30EUR và chênh lệch giá, thuế/phí/phụ thu phát sinh.
Hoàn vé	<ul style="list-style-type: none"> - Chi hoàn giá trị chặng bay bị ảnh hưởng chưa sử dụng về tài khoản Flight pass Option Town của khách. - Khách liên hệ Option Town và Sabre VN để xử lý. 		<ul style="list-style-type: none"> - Không được phép chi hoàn

Lưu ý: Liên hệ địa chỉ email yunp@vietnamairlines.com để xác định giá trị thực thu của vé Flight Pass nếu tổng giá trị trên vé lớn hơn 100EUR.

2.5. Xử lý hoàn vé đoàn:

- Đoàn khách có số lượng dưới 50 khách/1 chuyến bay: gỡ bỏ điều kiện hoàn 1 phần phải đảm bảo số lượng chỗ tối thiểu theo biểu giá (min group size);
- Đoàn khách có tổng lượng khách từ 50 khách/1 chuyến bay trở lên: gỡ bỏ điều kiện chỉ cho phép hoàn tối đa 20% tổng số khách đã xuất vé;

2.5.1. Hoàn vé sang EMD-S

- Hoàn vé khách đoàn sang EMD-S tên khách: tuân thủ quy định hoàn vé khách lẻ sang EMD-S tên khách tại mục 2.3.
- Hoàn vé khách đoàn sang EMD-S tên đại lý/CTDL:
 - Hoàn vé không tự nguyện: Thực hiện theo quy định hoàn vé khách lẻ sang EMD-S tên khách tại mục 2.3.
 - Hoàn vé tự nguyện:
 - ✓ Vé có điều kiện được phép chi hoàn: Hoàn 100% giá trị chi hoàn, **áp dụng mức phí hoàn 360.000VND/1 vé** (bằng mức phí đổi vé), thu phí no-show nếu có. **EMD-S có điều kiện không được chi hoàn, chỉ sử dụng để đặt cọc, mua vé cho đoàn khách khác của đại lý/CTDL.**

- ✓ Vé có điều kiện không được phép chi hoàn: không chi hoàn sang EMD-S.

2.5.2 Hoàn vé về hình thức hoàn vé ban đầu

- Sau 03 tháng kể từ ngày bay cuối trên vé, thực hiện hoàn vé theo quy định tại mục 2.3.

3. Hiệu lực áp dụng:

- Công văn này thay thế công văn số: **882/TCTHK-CNMN ngày 10/05/2021**
- Áp dụng cho xử lý vé/chứng từ **ngày 25/05/2021** cho đến khi có thông báo mới.

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. / *g*

Trân trọng cảm ơn.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Giám đốc (để báo cáo);
- Phòng KT, P.DCBV, AITS;
- CN PQC, VCA;VASCO;
- Lưu VT, TMHK (*nganthu*)

**TUQ. GIÁM ĐỐC
TRƯỞNG PHÒNG TMHK**



Quốc Toàn

Phụ lục 1: Hướng dẫn hoàn vé sang EMD-S và sử dụng EMD-S

(Ban hành kèm theo công văn số 1005 /TCTHK-CNMMN ngày 25/05/2021)

1. Hoàn vé sang EMD-S

- Thực hiện hoàn vé về FOP Agency Credit Limit.
- Xuất EMD-S với FOP Agency Credit Limit, cập nhật ô Endorsment: ***“Số vé hoàn. Số công văn ban hành chính sách. Hiệu lực sử dụng. Giá trị/điều kiện chi hoàn EMD-S về FOP của vé gốc”***.

Ví dụ: “7382409390595. 249TTBSP. 10May22. NON-RFND”, hoặc

“7382409390595. 249TTBSP. 10May22. RFND ONLY 400.000VND.”

- Remark thông tin số EMD-S vào vé hoàn.

2. Sử dụng EMD-S

- Xuất vé/chứng từ mới với FOP Agency Credit Limit, ghi thông tin cập nhật ô Endorsement của vé/chứng từ mới: ***“Số EMD-S sử dụng để thanh toán. Giá trị EMD-S không được chi hoàn nếu có. Điều kiện thay đổi vé/ chứng từ mới.”***

Ví dụ: “738150xxx. XxxVND NON-RFND. NON-END...” hoặc

“738150xxx. NON-END”

- Thực hiện hoàn EMD-S về FOP Agency Credit Limit. Cập nhật thông tin vé/chứng từ mới hợp lệ lên 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