

## THÔNG BÁO

### Chính sách hỗ trợ cho hành khách do ảnh hưởng của dịch Covid-19

Trước diễn biến mới về tình hình dịch bệnh COVID-19 bùng phát trở lại, Vietravel Airlines xin thông báo phương án hỗ trợ dành cho các hành khách như sau:

#### 1. Thời gian áp dụng:

- Các chuyến bay khởi hành từ ngày 05/05/2021 cho đến 20/07/2021.

#### 2. Đối tượng áp dụng:

##### 2.1. Khách lẻ:

Khách đã mua vé trên các chuyến bay do Vietravel Airlines khai thác:

- Có hành trình bay đi/đến các vùng dịch hoặc;
- Đang bị cách ly, đang được xét nghiệm chờ kết quả, khách có kết quả dương tính, khách đang được điều trị COVID-19, bị ảnh hưởng do phong tỏa, do lệnh cấm đi lại của chính quyền địa phương có thẩm quyền.

##### 2.2. Khách đoàn:

- Áp dụng cho Đại lý, Công ty Du lịch mua vé đoàn của Vietravel Airlines trên tất cả các chặng bay nội địa.
- Đoàn đã thanh toán cọc hoặc thanh toán toàn bộ vé

*\* Lưu ý: trong một số trường hợp Vietravel Airlines sẽ yêu cầu bổ sung giấy tờ xác minh từ khách để có phương án hỗ trợ phù hợp.*

#### 3. Phương án hỗ trợ:

##### 3.1. Khách lẻ:

- Thay đổi ngày/hành trình bay: MIỄN PHÍ Phí thay đổi 01 lần, các nội dung khác áp dụng theo điều kiện thay đổi ngày bay, hành trình hiện hành của VU.
- Hoàn vé:
  - Đối với vé có điều kiện được hoàn: MIỄN PHÍ hoàn và các điều kiện hoàn khác theo quy định hiện hành của VU. tiền sẽ được hoàn về tài khoản đại lý, khách hàng sau 30 ngày.
  - Đối với vé có điều kiện không được hoàn:
    - + Cho phép hoàn bảo lưu nếu hành khách không đồng ý thay đổi ngày/hành trình bay.
    - + Thời gian bảo lưu trong vòng 365 ngày tính từ ngày khởi hành của chặng bay bị ảnh hưởng.
    - + Vé được tự động bảo lưu sau 24 tiếng so với giờ khởi hành chuyến bay bị ảnh hưởng nếu hành khách không thực hiện việc đổi vé.
    - + Tổng số tiền hoàn bảo lưu (là toàn bộ tiền trên đặt chỗ) sẽ được sử dụng cho lần mua vé kế tiếp của chính khách bị ảnh hưởng để khách có thể tiếp tục sử dụng dịch vụ của Vietravel Airlines.

+ Nếu sau 03 tháng kể từ ngày chuyến bay bị ảnh hưởng, khách hàng vẫn không bố trí được chuyến bay mong muốn, khách hàng có quyền lựa chọn hoàn lại tiền hoặc vẫn duy trì số tiền đã được hoàn bảo lưu.

\* Lưu ý:

- Đối với hành khách có nhu cầu thay đổi ngày/hành trình bay, việc thay đổi phải thực hiện trước ít nhất 04 giờ so với giờ khởi hành của chặng bay mới.

- Đối với các chuyến bay bị ảnh hưởng (chậm chuyến, bay sớm, hủy) do yêu cầu của Chính phủ phục vụ công tác chống dịch, các vé có điều kiện không được hoàn sẽ được hoàn bảo lưu.

### 3.2. Khách đoàn:

- Đoàn phải báo hủy/thay đổi trước 72 tiếng so với giờ khởi hành chặng bay đầu tiên.

- Đối với đoàn có hành trình đi và đến từ HAN/DAD (hoặc các khu vực được chính phủ công bố vùng dịch): MIỄN PHÍ hoàn theo quy định hiện hành của VU, tiền sẽ được hoàn về tài khoản Đại lý/Công ty Du lịch trong vòng 30 ngày.
- Đối với đoàn có hành trình khác: Cho phép MIỄN PHÍ (01 lần) phí thay đổi ngày và hành trình bay, thu chênh lệch giá vé (nếu có), cập ngày khởi hành mới phải được hoàn thành trước ngày 31/10/2021.

### 4. Kênh thực hiện:

- Tổng đài chăm sóc khách hàng 1900 6686 email: [callcenter@vietravelairlines.vn](mailto:callcenter@vietravelairlines.vn) sẽ thực hiện việc tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách, gồm cả thanh toán tiền bảo lưu cho các vé xuất sử dụng sau dịch.
- Quý Công ty/Đại lý vui lòng liên hệ Bộ phận Đoàn, chuyên viên phụ trách Đại lý để được hỗ trợ về các vé Đoàn

Trân trọng./.

HÃNG HÀNG KHÔNG VIETRAVEL  
AIRLINES

