

**THÔNG BÁO**  
**TRIỂN KHAI THAY ĐỔI CHÍNH SÁCH, QUY ĐỊNH**  
**TÍNH GIÁ, XUẤT CHỨNG TỜ VẬN CHUYỂN**

Căn cứ công văn số 274/TCTHK-TTBSP ngày 05/4/2024, công văn số 325/TCTHK-TTBSP ngày 16/4/2024, Vietnam Airlines Chi nhánh Việt Nam triển khai tạm thời thay đổi chính sách, quy định đặt chỗ, tính giá, xuất chứng tờ vận chuyển như sau:

**I. NỘI DUNG THAY ĐỔI**

**1. Tình trạng của vé và EMD:** Vé, EMD chỉ được hoàn/đổi khi tình trạng tờ vận chuyển là O hoặc A.

- Tình trạng cuối cùng (Final status): Là các tình trạng cuối cùng của tờ vận chuyển, không được chuyển sang các tình trạng khác.

Mã tình trạng Tờ vận chuyển	Diễn giải
E	Được đổi sang chứng từ khác (Exchanged/Reissued)
F	Đã sử dụng để bay (Flown/Used)
G	Đã được xuất đổi sang FIM (Converted to FIM)
R	Đã được chi hoàn (Refunded)
Y	Đã được chi hoàn thuế/phí/lệ phí (Refund Taxes/Fees/Charges only)
Z	Đã được đóng bởi hãng cung cấp dịch vụ (Closed)
V	Đã hủy (Voided)

- Tình trạng tạm thời (Interim Status): Là các trạng thái có thể cập nhật tiếp để thành các tình trạng khác.

Mã tình trạng Tờ vận chuyển	Diễn giải
A	Đang được kiểm soát bởi hãng khác/đang được kiểm soát tại sân bay (Airport control)
C	Đã làm thủ tục (Checked in)
L	Đã có Thẻ lên tàu (Lifted/Boarded)
O	Chưa sử dụng (Open for use)
S	Tạm ngừng sử dụng (Suspended)
U	Tình trạng tạm thời của Tờ vận chuyển (Unavailable) như airport control, checked-in, irregular operations, lifted/boarded, suspended.
I	Chuyến bay bất thường (Irregular operations)

**2. Định nghĩa và Quy định thu các loại phí:**

- Phí bỏ chỗ (No-show fee): Là mức phí áp dụng khi khách không thực hiện chuyến bay và không hoàn/đổi vé ít nhất 3 tiếng trước giờ khởi hành của chuyến bay ghi trên vé. Phí bỏ chỗ áp dụng cho từng chặng bay, độc lập với các phí thay đổi khác. (Phí bỏ chỗ tính theo thời điểm hoàn/đổi vé, không tính theo thời điểm hủy chỗ)
- Phí thay đổi (Change/penalty fee): Là mức phí áp dụng cho các yêu cầu tự nguyện về thay đổi/hoàn vé, chứng từ vận chuyển

- Thay đổi/hoàn vé nhiều chặng bay có điều kiện/mức phí khác nhau, tuân thủ nguyên tắc tính phí ở mục 4.
- Thay đổi/hoàn chứng từ vận chuyển khác (EMD): Phí thay đổi (nếu được áp dụng) áp dụng cho từng chặng bay bị thay đổi.
- Phí bỏ chỗ, phí thay đổi, phí đổi tên (nếu có) được nhập vào thuế XP và được hiển thị ở trường thuế (Tax) của vé, EMD. Các phí này không được chi hoàn, không được bù trừ cho giá vé, thuế/phí khác.

**3. Xuất vé điện tử liên hãng (hành trình có sự tham gia của hãng khác):** Kiểm tra hợp đồng công nhận chứng từ vận chuyển giữa VN và hãng tham gia trong hành trình bằng lệnh TGAD, ví dụ tra AF có hợp đồng với VN bằng lệnh TGAD-VN/AF

> TGAD-VN/AF

--AIRLINES HAVING AGREEMENT WITH: VN  
AF T E

T= Ticketing

E= Electronic

⇒ AF và VN có hợp đồng công nhận vé điện tử

**4. Nguyên tắc tính Phí thay đổi:**

- Đổi vé: áp dụng mức phí cao nhất trong các đoạn tính giá thay đổi.
- Hoàn vé:
  - Hành trình hoàn toàn nội địa VN:
    - Vé xuất vào/trước 01/5/2024: áp dụng mức phí hoàn cao nhất của các chặng/đoạn tính giá được hoàn (chưa có thay đổi). Thực hiện hoàn vé theo phương pháp thủ công.
    - Vé xuất từ 02/5/2024: VNA sẽ có thông báo sau nếu có điều chỉnh.
  - Hành trình quốc tế: (xem thêm ví dụ ở mục 9)
    - Vé có 1 đơn vị tính giá (PU- Pricing Unit): áp dụng mức phí hoàn cao nhất của đơn vị tính giá được hoàn.
    - Vé có nhiều đơn vị tính giá : áp dụng tổng mức phí hoàn cao nhất của các đơn vị tính giá được hoàn

**5. Hạ hạng dịch vụ:** Chỉ được phép hạ hạng dịch vụ xuống loại giá có hạng đặt chỗ trên VN là **W** đối với khoang dịch vụ Phổ thông đặc biệt, hoặc hạng **Y, B, M** đối với khoang dịch vụ Phổ thông (*không được hạ dịch vụ xuống giá hạng S*)

**6. Hạ hạng đặt chỗ trong cùng khoang dịch vụ:** Không được đổi vé sang loại giá có hạng đặt chỗ thấp hơn trong cùng khoang dịch vụ.

**7. Quy định về đổi vé thừa tiền:**

- Vé có hành trình hoàn toàn nội địa : giá vé (fare) còn thừa **không được chi hoàn**, không được bù trừ cho thuế/phí. Mức TFC/phụ thu YR thừa được phép bù trừ cho phí đổi và chi hoàn nếu vẫn còn thừa tiền
- Vé có hành trình quốc tế: Được phép đổi thừa tiền.

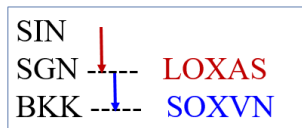
- Nguyên tắc về chi hoàn tiền thừa sau khi đổi vé:
  - o Vé có điều kiện không được hoàn: Không hoàn tiền thừa
  - o Vé có điều kiện được hoàn: Số tiền thừa được xuất ra EMD sau khi bù trừ giữa giá vé, phí đổi, TFC/phụ thu YQ/YR và được chi hoàn.

## 8. Khác:

- Các trường hợp cần ghi chú bổ sung, ngoài remark vé, đại lý remark vào PNR.
- Ô Endorsement: Độ dài 123 ký tự.

## 9. Các ví dụ về tính phí hoàn quốc tế: (xem nguyên tắc ở mục 4)

Ví dụ 1:

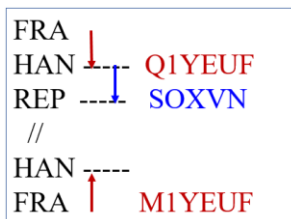


**Hành trình có 2 PU sử dụng one way fare,** mỗi PU có 1 đoạn tính giá (fare component).

- **PU1: SIN-SGN** phí hoàn vé 50USD.
- **PU2: SGNBKK** phí hoàn vé 80USD.

- Khi hoàn toàn bộ vé: thu phí hoàn 130USD
- Khi vé đã sử dụng SINSGN và hoàn SGNBKK: thu phí hoàn 80USD

Ví dụ 2:



**PU1: roundtrip FRAHANFRA** có 2 đoạn tính giá (fare component)

Outbound fare component ½ RT Q1YEU FRA-HAN  
đk hoàn vé 75EUR

Inbound fare component ½ RT M1YEU FRA-HAN  
đk hoàn vé 50EUR

**PU2: HANREP** có 1 đoạn tính giá one way SOXVN, điều kiện hoàn vé 30USD (~25EUR)

- Khi hoàn toàn bộ vé: thu phí hoàn 75EUR + 25EUR = 100EUR
- Khi vé đã sử dụng FRAHAN và hoàn HANREP/-HANFRA: thu phí hoàn 25EUR + 50EUR = 75EUR

## II. HIỆU LỰC ÁP DỤNG:

- Áp dụng cho chứng từ được xuất mới và thay đổi chứng từ xuất mới từ ngày 18/04/2024.
- Đối với chứng từ được xuất trước ngày 18/04/2024, tuân thủ các quy định, hướng dẫn tại thời điểm xuất vé.

Quý đại lý/Công ty vui lòng cập nhật thông tin và thực hiện./.

Trân trọng cảm ơn.

**Vietnam Airlines – Chi nhánh Việt Nam**