

Vietnam Airlines

*Tp. Hồ Chí Minh, ngày 10 tháng 11 năm 2026*
*Số: 69/TB-DVKTB*

# THÔNG BÁO
# V/v HƯỚNG DẪN XỬ LÝ CHỨNG TỪ VẬN CHUYỂN DO LỖI CỦA VNA VÀ NGUYÊN NHÂN BẤT KHẢ KHÁNG

- Căn cứ công văn số 1686/TCTHK-TTBSP ngày 06/11/2026;
- Căn cứ Quy định Tính giá Xuất chứng từ vận chuyển và Hướng dẫn Tính giá Xuất chứng từ vận chuyển 26/10/2026.

Vietnam Airlines Chi nhánh Việt Nam triển khai đến Quý đại lý/Công ty điều chỉnh Hướng dẫn xử lý chứng từ vận chuyển do lỗi của VNA và nguyên nhân bất khả kháng.
Nội dung thay đổi:

- Bổ sung phạm vi áp dụng: VNA Group, nguyên nhân bất khả kháng.
- Cách xác định lý do chuyến bay bị hủy vì lý do khai thác hay lý do đảm bảo hoạt động bay, …
- Điều chỉnh khái niệm khách bị từ chối vận chuyển.
- Cập nhật các lưu ý xử lý vé có hành trình từ/đến Mỹ.
- Điều chỉnh thời gian khởi hành sớm hơn 1 giờ tại mục 3.2.

Nội dung đầy đủ như sau:

## 1. Khái niệm

- Lịch bay căn cứ: là lịch bay công bố trên hệ thống đặt giữ chỗ của hãng vận chuyển để đặt chỗ, bán vé cho hành khách được cập nhật đến 15h00 (giờ Hà Nội – thời điểm chốt dữ liệu) của ngày hôm trước ngày dự kiến khai thác.
- Thay đổi lịch bay: là việc thay đổi giờ khởi hành dự kiến của một chuyến bay được xác định bởi một số hiệu chuyến bay đã được mở bán (vẫn giữ nguyên số hiệu chuyến bay).
- Chuyến bay bị chậm: là chuyến bay có thời gian khởi hành thực tế muộn hơn 15 phút so với thời gian khởi hành theo lịch bay căn cứ được công bố cập nhật trên hệ thống đặt giữ chỗ của hãng vận chuyển. Chuyến bay bị chậm kéo dài là chuyến bay bị chậm từ 04 giờ so với thời gian khởi hành theo lịch bay căn cứ.
- Chuyến bay bị hủy: là việc không thực hiện một chuyến bay gắn với số hiệu chuyến bay, có ít nhất một hành khách đã được xác nhận chỗ và có vé, ngoại trừ chuyến bay phải thay đổi số hiệu vì lý do đảm bảo hoạt động bay (*) và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.
  (*) Chuyến bay bị hủy vì lý do đảm bảo hoạt động bay được chỉ rõ tại điện văn, email hoặc tin nhắn thông báo SC được gửi tự động từ hệ thống cho hành khách. Nếu không chỉ rõ, xử lý như chuyến bay bị hủy vì lý do khai thác – OPERATION.
- Chuyến bay khởi hành sớm: là chuyến bay có giờ khởi hành thực tế sớm hơn thời gian dự kiến cất cánh theo lịch bay căn cứ của VN được công bố cập nhật trên hệ thống đặt giữ chỗ của hãng vận chuyển.
- Khách bị từ chối vận chuyển: là khách được xác nhận chỗ và có vé trên chuyến bay nhưng bị hãng vận chuyển từ chối vận chuyển.

## 2. Phạm vi áp dụng

- Áp dụng đối với chuyến bay nội địa hoặc quốc tế của VNA Group (VN/BL/0V) (sau đây viết tắt là VNA) hoặc lý do bất khả kháng trên các chuyến bay nội địa hoặc quốc tế của VNA khởi hành từ Việt Nam trong trường hợp chuyến bay bị chậm, thay đổi lịch bay, thay đổi số hiệu, chuyến bay bị hủy, khởi hành sớm, hành khách bị từ chối vận chuyển do lỗi của VNA; và
- Hành khách đã được xác nhận chỗ và có vé trên chuyến bay bị ảnh hưởng.



Vietnam Airlines

**3. Nguyên tắc xử lý:**

- Các nguyên tắc xử lý vé không đề cập ở công văn này tuân thủ Quy định và Hướng dẫn tính giá xuất chứng từ vận chuyển hiện hành.
- Đối với các thay đổi do nguyên nhân bất khả kháng:
  + Thời gian xử lý vé: Kể từ khi thông báo đến bảy (07) ngày sau sự kiện bất khả kháng kết thúc. Việc gia hạn thời hạn này được triển khai riêng cho từng trường hợp. Không áp dụng hạn chế về thời hạn xử lý trong vòng 07 ngày đối với tình huống hoàn vé.

**3.1** Đối với trường hợp thay đổi do lỗi của VNA hoặc lý do bất khả kháng xảy ra **trước thời điểm công bố lịch bay căn cứ** (trước 15h00 của ngày hôm trước ngày bay), áp dụng các mốc thời gian và phương án xử lý dưới đây. Trường hợp bị ảnh hưởng đến nối chuyến, không áp dụng hạn chế về mốc thời gian khi xử lý thay đổi.

| Các trường hợp | Đổi chuyến bay miễn phí | Đổi hành trình miễn phí | Hoàn vé miễn phí hoàn |
|---|---|---|---|
| - Chuyến bay bị thay đổi lịch bay và khởi hành chậm/khởi hành sớm trên 15 phút đến dưới 2 tiếng;<br>- Chuyến bay bị thay đổi số hiệu để đảm bảo hoạt động bay hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền, đồng thời chuyến bay thay thế có giờ khởi hành chậm/sớm hơn giờ khởi hành cũ trên 15 phút đến dưới 2 tiếng. | Áp dụng **(*)** | Không áp dụng | Không áp dụng |
| - Chuyến bay bị thay đổi lịch bay và khởi hành chậm/khởi hành sớm từ 2 tiếng trở lên đến dưới 4 tiếng;<br>- Chuyến bay bị thay đổi số hiệu để đảm bảo hoạt động bay hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền, đồng thời chuyến bay thay thế có giờ khởi hành chậm/sớm hơn giờ khởi hành cũ từ 2 tiếng trở lên đến dưới 4 tiếng. | Áp dụng (*) | Áp dụng (*) | Không áp dụng |
| - Chuyến bay bị thay đổi lịch bay và khởi hành chậm/khởi hành sớm từ 4 tiếng trở lên;<br>- Chuyến bay bị thay đổi số hiệu để đảm bảo hoạt động bay hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền, đồng thời chuyến bay thay thế có giờ khởi hành muộn/sớm hơn giờ khởi hành cũ từ 4 tiếng trở lên.<br>- Khách bị từ chối vận chuyển do lỗi của VNA. | Áp dụng **(*)** | Áp dụng **(*)** | Áp dụng |

*Lưu ý*

+ ***(*)**: Chuyến bay mới có giờ khởi hành trong vòng 72 giờ trước hoặc 72 giờ sau giờ khởi hành của chuyến bay cũ ghi trên vé.*
  *Trong trường hợp **VNA** không đáp ứng được việc chuyển khách sang chuyến bay mới có giờ khởi hành trong phạm vi nêu trên, trên cơ sở thỏa thuận và thống nhất giữa **VNA** và hành khách, **VNA** có thể chuyển hành khách sang chuyến bay có giờ khởi hành ngoài phạm vi 72 giờ so với giờ khởi hành của chuyến bay cũ ghi trên vé.*
+ Đối với khách đã no-show và sau đó liên hệ VNA để yêu cầu xử lý, áp dụng điều kiện giá vé để xử lý.



Vietnam Airlines

**3.2** Đối với trường hợp thay đổi do lỗi của VNA hoặc lý do bất khả kháng xảy ra **từ thời điểm công bố lịch bay căn cứ** (từ 15h00 của ngày hôm trước ngày bay), áp dụng các mốc thời gian và phương án xử lý dưới đây. Trường hợp bị ảnh hưởng đến nối chuyến, không áp dụng hạn chế về mốc thời gian khi xử lý thay đổi.

| Các trường hợp | Đổi chuyến bay miễn phí | Đổi hành trình miễn phí | Hoàn vé miễn phí hoàn |
|---|---|---|---|
| - Chuyến bay bị chậm trên 15 phút đến dưới 2 tiếng;<br>- Chuyến bay bị thay đổi số hiệu để đảm bảo hoạt động bay hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền, đồng thời chuyến bay thay thế có giờ khởi hành chậm/sớm hơn giờ khởi hành cũ trên 15 phút đến dưới 2 tiếng. | Áp dụng | Không áp dụng | Không áp dụng |
| - Chuyến bay bị chậm từ 2 tiếng trở lên đến dưới 4 tiếng;<br>- Chuyến bay bị thay đổi số hiệu để đảm bảo hoạt động bay hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền, đồng thời chuyến bay thay thế có giờ khởi hành chậm/sớm hơn giờ khởi hành cũ từ 2 tiếng trở lên đến dưới 4 tiếng. | Áp dụng | Áp dụng | Không áp dụng |
| - Chuyến bay bị chậm từ 4 tiếng trở lên;<br>- Chuyến bay khởi hành sớm trên 1 tiếng;<br>- Khách bị từ chối vận chuyển do lỗi của **VNA**;<br>- Chuyến bay bị thay đổi số hiệu để đảm bảo hoạt động bay hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền, đồng thời chuyến bay thay thế có giờ khởi hành chậm/sớm hơn giờ khởi hành cũ từ 4 tiếng trở lên. | Áp dụng | Áp dụng | Áp dụng |

*Lưu ý*

+ Đối với khách đã no-show và sau đó liên hệ VNA để yêu cầu xử lý, không áp dụng phí no-show (nếu có).

**3.3** Đối với trường hợp chuyến bay bị hủy do lỗi của VNA và lý do bất khả kháng

| Trường hợp | Đổi chuyến bay miễn phí | Đổi hành trình miễn phí | Hoàn vé miễn phí hoàn |
|---|---|---|---|
| Chuyến bay bị hủy | Áp dụng | Áp dụng | Áp dụng |

Lưu ý: Không áp dụng phí no-show (nếu có).

**3.4** Đổi chuyến bay hoặc đổi hành trình

- Đổi chuyến bay, đổi hành trình một (01) lần theo yêu cầu của hành khách nếu yêu cầu này khác với phương án xử lý của VNA,
- Hành khách có thể yêu cầu thay đổi sang chuyến bay trước hoặc sau chuyến bay bị ảnh hưởng. ***Việc chuyển đổi chuyến bay, hành trình phải trên cơ sở phù hợp với tình hình khai thác của VNA và tuân thủ theo các tình huống phát sinh quy định tại Mục 3.1, 3.2 và 3.3 nêu trên***.
- Tuân thủ các nguyên tắc về xử lý chứng từ khi đổi chuyến bay, đổi hành trình theo các quy định hiện hành.



Vietnam Airlines

**3.5** Hoàn vé

a. Khoản chi hoàn bao gồm:
- Giá vé, thuế/phí/lệ phí (TFC), phụ thu hành khách của chặng bay chưa sử dụng; và
- Phụ thu dịch vụ bán vé.
  Nếu Phụ thu dịch vụ bán vé tính theo từng chặng, chi hoàn phần chưa sử dụng.
  Nếu Phụ thu dịch vụ bán vé tính theo vé, không chi hoàn nếu đã sử dụng một phần.
- Khoản chi hoàn không bao gồm các mức phí thay đổi (change fee), phí xử lý (handling fee) đã thu trước đó. Các mức phí này không được chi hoàn trong mọi trường hợp.

b. Thời hạn yêu cầu và xử lý hoàn trả tiền cho khách:
- Thời hạn hành khách đề nghị hoàn vé đối với các trường hợp quy định tại mục 3.1, 3.2 và 3.3 nêu trên không được muộn hơn 60 ngày kể từ ngày dự kiến khởi hành của chuyến bay bị hủy hoặc ngày khởi hành thực tế của chuyến bay bị chậm hoặc chuyến bay mà hành khách bị từ chối vận chuyển.
- Hình thức và thời hạn hoàn trả tiền cho khách:
  + Bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản: không chậm hơn 21 ngày;
  + Bằng phiếu thanh toán (voucher): không chậm hơn 14 ngày;
  + Qua thẻ tín dụng: không chậm hơn 45 ngày;
  + Đến hệ thống đại lý: không chậm hơn 30 ngày. Trong thời hạn không chậm hơn 25 ngày kể từ ngày nhận được thanh toán của người vận chuyển, đại lý phải trả tiền cho hành khách.
- Đối với vé có hành trình bay từ/đến Mỹ hoặc trong nội địa Mỹ, phải thực hiện chi hoàn vé về hình thức thanh toán ban đầu:
  + Trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu chi hoàn đối với vé thanh toán bằng thẻ tín dụng;
  + Trong vòng 20 (hai mươi) ngày theo lịch kể từ ngày nhận được yêu cầu chi hoàn đối với vé thanh toán bằng tiền mặt hoặc séc.
  + Không xuất chứng từ Voucher/EMD/MCO/Credit để chi hoàn trong mọi trường hợp

c. Nơi chi hoàn:
- Nơi xuất vé ban đầu có trách nhiệm chi hoàn các khoản nêu tại mục 3.6.b.
- Chi nhánh của VN có thể chi hoàn vé do đại lý xuất. Chỉ hoàn phần giá vé và TFC/Phụ thu hành khách liên quan đến chặng bay cần hoàn.

**3.6 Hiệu lực**
- Từ ngày **10/11/2026** và thay thế cho thông báo 39/TB-DVKTB ngày 22/07/2026.
- Đính kèm: Phụ lục các ví dụ minh họa.

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

Trân trọng cảm ơn.

**Vietnam Airlines – Chi nhánh Việt Nam**





Vietnam Airlines

# PHỤ LỤC
# CÁC VÍ DỤ MINH HỌA

(Ban hành kèm thông báo số 69/TB-DVKTB ngày 10/11/2026)

| Tình huống | Thông tin trên PNR<br>(Lưu ý giờ bay là giờ địa phương tương ứng với từng chặng bay. Ngày/giờ ghi nhận vào History PNR là giờ GMT, giờ Việt Nam = GMT+07) | Đổi chuyến bay | Đổi hành trình | Hoàn vé |
|---|---|---|---|---|
| 1. | 024/025 TC/ **VN1340** E 26NOV 4 SGNCXR TK1 **11h05** 1225/**0705** 0810<br>025 RF-REACC VN Q-0001AA/NCE1A0955 CR-HANVN05IN 37978850<br>0000 /DS **10NOV0255Z** (tương đương **09h55/10NOV, giờ VN**<br>▪ Giờ bay thay đổi từ 07h05 sang 11h05: muộn 4 tiếng.<br>▪ Thời điểm phát sinh SC vào lúc 02h55Z/10Nov (Giờ GMT), tương đương 09h55/10Nov (Giờ VN): trước thời điểm công bố lịch bay căn cứ (tức trước 15h ngày hôm trước ngày bay / 15h00 25Nov).<br>▪ Khách không noshow.<br>→ Áp dụng mục 3.1 | Miễn phí | Miễn phí | Miễn phí |
| 2. | 024/025 TC/**VN1340** E 26NOV 4 SGNCXR TK1 **1030** 1135/**1100** 1205<br>025 RF-REACC VN Q-0001AA/NCE1A0955 CR-HANVN05IN 37978850<br>0000 /DS **10NOV0255Z** (tương đương **09h55/10NOV, giờ VN**)<br>▪ Giờ bay thay đổi từ 11h00 sang 10h30: sớm 30 phút.<br>▪ Thời điểm phát sinh SC trước 15h ngày hôm trước ngày bay (15h00 25Nov).<br>▪ Khách không noshow.<br>→ Áp dụng mục 3.1 | Miễn phí | Theo điều kiện giá | Theo điều kiện giá |
| 3. | 024/025 TC/**VN1340** E **10NOV** 4 SGNCXR TK1 **1030** 1135/**1100** 1205<br>025 RF-REACC VN Q-0001AA/NCE1A0955 CR-HANVN05IN 3797885<br>0000 /DS **09NOV0800Z** (tương đương **15h00/09NOV, giờ V**<br>▪ Giờ bay thay đổi từ 11h00 sang 10h30: sớm 30 phút.<br>▪ Thời điểm phát sinh SC từ 15h ngày hôm trước ngày bay (15h00 09Nov).<br>→ Áp dụng mục 3.2: Xử lý vé theo điều kiện giá | Theo điều kiện giá | Theo điều kiện giá | Theo điều kiện giá |
| 4. | 024/025 CS/**VN1340** E 26NOV 4 SGNCXR **UN1** 0705 0810/GL 1A<br>025 AS/**VN1342** E 26NOV 4 SGNCXR **TK1** 1005 1110/TK E*<br>025 RF-REACC VN Q-0001AA/NCE1A0955 CR-HANVN05IN 37978850<br>0000 /DS **10NOV0255Z** (tương đương 09h55/10NOV, giờ VN)<br>030 AR/RME SENT EMAIL SMS/25/VN **1340**/26NOV/0705/**OPERATION**/<br>030 RF-SAVE PNR AT {1784074196382}-VN/WSVNNOTIFI CR-HANVN08NC<br>00000000 SU 9998WS/DS 1ONOV0256Z<br>▪ Chuyến bay bị hủy (thay đổi số hiệu chuyến bay) vì lý do khai thác<br>→ Áp dụng mục 3.3 | Miễn phí | Miễn phí | Miễn phí |
| 5. | 024/025 TC/ **VN1340** E 26NOV 4 SGNCXR TK1 **11h05** 1225/**0705** 0810<br>025 RF-REACC VN Q-0001AA/NCE1A0955 CR-HANVN05IN 37978850<br>0000 /DS **10NOV0255Z** (tương đương **09h55/10NOV, giờ VN**<br>▪ Giờ bay thay đổi từ 07h05 sang 11h05: muộn 4 tiếng.<br>▪ Thời điểm phát sinh SC trước 15h ngày hôm trước ngày bay (15h00 25NOV).<br>▪ Khách noshow.<br>→ Xử lý vé theo điều kiện giá | Theo điều kiện giá | Theo điều kiện giá | Theo điều kiện giá |



Vietnam Airlines

| Tình huống | Thông tin trên PNR<br>(Lưu ý giờ bay là giờ địa phương tương ứng với từng chặng bay. Ngày/giờ ghi nhận vào History PNR là giờ GMT, giờ Việt Nam = GMT+07) | Đổi chuyến bay | Đổi hành trình | Hoàn vé |
|---|---|---|---|---|
| 6. | 024/025 TC/**VN1340** E 10NOV 4 SGNCXR TK1 **0955** 0835/**1100** 1205<br>025 RF-REACC VN Q-0001AA/NCE1A0955 CR-HANVN05IN 37978850<br>0000 /DS **09NOV0855Z** (tương đương **15h55/09NOV, giờ VN**)<br>▪ Giờ bay thay đổi từ 11h00 sang 09h55: sớm 1 tiếng 05 phút.<br>▪ Thời điểm phát sinh SC sau 15h ngày hôm trước ngày bay (15h00 10Nov).<br>▪ Khách noshow.<br>→ Áp dụng mục 3.2 | Miễn phí | Miễn phí | Miễn phí |
| 7. | 024/025 TC/**VN1340** E 10NOV 4 SGNCXR TK1 **1000** 0835/**1100** 1205<br>025 RF-REACC VN Q-0001AA/NCE1A0955 CR-HANVN05IN 3797885(<br>0000 /DS **09NOV0855Z** (tương đương **15h55/09NOV, giờ VN**<br>▪ Giờ bay thay đổi từ 11h00 sang 10h00: sớm 1 tiếng.<br>▪ Thời điểm phát sinh SC sau 15h ngày hôm trước ngày bay (15h00 10Nov).<br>→ Áp dụng mục 3.2: Xử lý vé theo điều kiện giá | Theo điều kiện giá | Theo điều kiện giá | Theo điều kiện giá |
| 8. | 024/025 TC/**VN1340** E 26NOV 4 SGNCXR TK1 **1115** 1220/**1100** 1205<br>025 RF-REACC VN Q-0001AA/NCE1A0955 CR-HANVN05IN 3797885(<br>0000 /DS **26NOV0115Z** (tương đương **08h15/26NOV, giờ VN**<br>▪ Giờ bay thay đổi từ 11h00 sang 11h15: muộn 15 phút.<br>→ Không áp dụng → Xử lý vé theo điều kiện giá | Theo điều kiện giá | Theo điều kiện giá | Theo điều kiện giá |

***Lưu ý về thời hạn xử lý vé nếu chuyến bay bị thay đổi/hủy do nguyên nhân bất khả kháng.***

**oOo**