

Số: 1226 /TCTHK - CNMN

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 28 tháng 05 năm 2019

V/v Hướng dẫn xử lý vé cho hợp đồng VN*/BL
(sửa đổi lần 2).

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

- Căn cứ công văn 488/TCTHK-TTBSP ngày 24/05/2019 về việc Hướng dẫn xử lý vé cho hợp đồng VN*/BL;

Vietnam Airlines Chi nhánh Khu vực miền Nam triển khai đến Quý Đại lý/Công ty nội dung cụ thể như sau:

1. Nguyên tắc xuất vé, thay đổi/hoàn vé 738 có chặng VN*/BL:

1.1 Nguyên tắc kết hợp giá:

- Mở rộng sản phẩm VN*/BL lên website của VN.
- Cho phép kết hợp chặng bay VN với VN*/BL và VN*/BL với VN*/BL trên kênh bán truyền thống và trên kênh bán website:
 - + Hành trình quốc tế, hoặc nội địa nối chuyến quốc tế: chỉ cho phép kết hợp giá trên cơ sở 1/2RT.
 - + Hành trình hoàn toàn nội địa Việt Nam: cho phép kết hợp giá trên cơ sở 1/2RT và trên cơ sở end-on-end.

1.2 Nguyên tắc xử lý thay đổi/hoàn vé tự nguyện:

- Vé 738 xuất/thay đổi liên quan đến chặng bay VN*/BL.
- Thay đổi/hoàn vé trước ngày bay chặng VN*/BL in trên vé: xử lý ngay.
- Thay đổi/hoàn vé vào/sau ngày bay chặng VN*/BL in trên vé:
 - + Thời điểm xử lý vé sau 72h so với giờ khởi hành chặng VN*/BL in trên vé: xử lý ngay.
 - + Thời điểm xử lý vé trong vòng 72h sau giờ khởi hành chặng VN*/BL in trên vé: chỉ xử lý sau 72h so với giờ khởi hành chặng VN*/BL.
- Không áp dụng chức năng hoàn/đổi tự động AER đối với hành trình có chuyến bay VN*/BL.

1.3 Các nguyên tắc khác:

- Nếu ngày xuất vé trùng ngày với ngày bay của chặng bay VN*/BL: yêu cầu đồng thời hủy ngay chặng bay tương ứng nếu phát sinh hủy/hoàn vé.
- BL hoàn tất chuyển USED coupon trên chuyến bay VN*/BL sau 72h kể từ giờ bay in trên vé. Các trường hợp cần xác nhận gấp có thể liên hệ BL tại địa chỉ support@jetstarpacific.com.vn để lấy xác nhận khách đã thực hiện chuyến bay chưa, tiêu đề email: "URGENT: Xác nhận khách bay VN4xxx ngày DD/MM."

- Trường hợp khách có vé 738 trên chuyến bay VN*/BL nhưng không có dữ liệu trên hệ thống BL do lỗi hệ thống, các bước xử lý như sau:
 - + BL chịu trách nhiệm chấp nhận khách trên chuyến bay của BL.
 - + Khi không thể xử lý được cho khách, BL thông báo cho VN để hỗ trợ chuyển khách sang chuyến bay của VN.
 - + Nếu khách không đồng ý 2 phương án trên, VN xử lý hoàn vé miễn phí.
 - + BL chịu trách nhiệm bồi thường ứng trước không hoàn lại do chậm hủy chuyến với khách theo chính sách của BL.

2. Xử lý chấp nhận làm thủ tục trái trình tự đối với vé có chuyến VN*/BL tại sân bay:

Trường hợp khách check-in tại sân bay nhưng vé có chặng VN*/BL trước đó chưa chuyển USED: chấp nhận làm thủ tục cho khách bay chặng kế tiếp ngay cả khi tình trạng coupon chặng VN*/BL trước đó có tình trạng OK.

3. Nguyên tắc xử lý khi chuyển bay VN*/BL thay đổi:

- Các Chi nhánh liên quan thực hiện chuyển khách khi có SC chuyến VN*/BL, tuân thủ Quy định Tính giá và Xuất chứng từ vận chuyển hành khách, Chương 7.1- Thay đổi do lỗi VN.
- Đối với các thay đổi trong vòng 48h trước giờ bay: BL chịu trách nhiệm xử lý đặt chỗ chuyển khách và bồi thường theo chính sách của BL. VN hỗ trợ việc báo khách, xử lý đặt chỗ và vé.

4. Nguyên tắc xử lý khi chuyển bay VN*/BL thay đổi do nguyên nhân bất khả kháng:

Khi có SC chuyến VN*/BL do nguyên nhân bất khả kháng, tuân thủ Quy định Tính giá và Xuất chứng từ vận chuyển hành khách, Chương 7.2- Thay đổi do nguyên nhân bất khả kháng.

5. Hiệu lực: Từ ngày triển khai.

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.

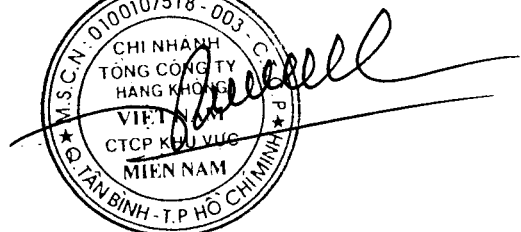
Đề nghị Quý Đại lý/Công ty triển khai và thực hiện./: *lv*

Trân trọng cảm ơn.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Giám đốc (để báo cáo);
- P.KT, P.ĐC-BV, AITS;
- CN PQC, VCA;
- Lưu VT, TMHK, (*hanhltk*).

**TUQ. GIÁM ĐỐC
KT. TRƯỞNG PHÒNG TMHK
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG**



Lưu Thị Ngọc Oanh