

Số: 875 /TCTHK - CNMN

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 17 tháng 04 năm 2019

V/v Triển khai Hướng dẫn xử lý vé 738 do hủy
đường bay DAD-VII Vasco khai thác

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

- Căn cứ công văn 361/TCTHK-TTBSP ngày 16/04/2019 về việc Hướng dẫn xử lý vé 738 do hủy đường bay DAD-VII Vasco khai thác;

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

1. Phạm vi áp dụng:

PNR có chỗ được xác nhận trên các chuyến bay VN8020/VN8021 từ ngày 19/4/2019 đến 30/07/2019 và đã xuất vé.


2. Phương án xử lý:

- Hãng 0V sẽ liên hệ thông báo với khách về việc 0V sẽ ngừng khai thác và khách sẽ được chuyển sang chuyến bay do BL khai thác.
- Do việc thay đổi từ khai thác hãng ngày sang **3 chuyến/tuần** nên 0V sẽ báo khách thay đổi ngày đối với những trường hợp khách đã mua vé vào ngày BL không có lịch khai thác.
- Trường hợp khách không đồng ý chuyển sang BL, hoặc không đồng ý thay đổi ngày bay: hướng dẫn khách liên hệ đại lý xuất vé để hoàn vé.


3. Xử lý thay đổi sau khi đã được chuyển đổi sang BL:

- Đại lý xuất vé có trách nhiệm hoàn vé miễn điều kiện hạn chế và phí hoàn nếu khách không đồng ý chuyển sang BL.
- Trường hợp khách liên hệ để xử lý thay đổi ngày bay/hoàn vé sau khi đồng ý chuyển sang BL, đại lý liên hệ bộ phận Helpdesk hoặc tổng đài VN 19001100 để được hỗ trợ xử lý.
- Trường hợp BL thay đổi lịch bay: BL triển khai thay đổi cho VN, VN sẽ thông báo thay đổi cho khách.

4. Hiệu lực:

Công văn có hiệu lực kể từ ngày ký. 

Trong trường hợp có vướng mắc hoặc khó khăn khi triển khai, đề nghị Quý Công ty liên hệ với chuyên viên phụ trách để được trợ giúp.

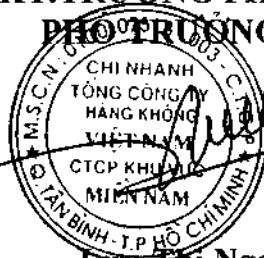
Đề nghị Quý Công ty triển khai và thực hiện. 

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
PHÒNG TRƯỞNG PHÒNG**



Lưu Thị Ngọc Oanh

Handwritten signature 17.04