***Kính gửi: Quý Đại lý bán vé cho Jetstar Pacific Airlines,***

Hiện nay đã bắt đầu vào giai đoạn nhu cầu đi lại bằng đường hàng không, nhất là vào dịp hè tới đây. Nhằm hạn chế các phát sinh gây phiền hà cho khách hàng, chúng tôi xin lưu ý các Đại lý một số nội dung sau:

1-    Khi đặt chỗ xuất vé cho khách lưu ý kiểm tra các thông tin về **họ tên hành khách, hành trình bay, ngày giờ bay** để tránh bị nhầm lẫn. Yêu cầu các Đại lý **cập nhật số điện thoại liên hệ của hành khách vào booking** để đảm bảo các thông tin liên quan đến chuyến bay của khách được thông báo nhanh nhất và đến đúng địa chỉ .

2-    Thông báo nhắc nhở khách hàng **chuẩn bị Giấy tờ tùy thân (GTTT) theo quy định**. GTTT phải còn hiệu lực sử dụng. **Trẻ em dưới 14 tuổi phải có Hộ chiếu hoặc Giấy khai sinh hợp lệ**.

3-    Lưu ý hành khách có mặt tại sân bay trước giờ khởi hành **02 tiếng đối với chuyến bay quốc nội** và **03 tiếng đối với chuyến bay Quốc tế**. Lưu lượng khách tại các sân bay vào mùa cao điểm rất đông, thời gian chờ đợi để làm thủ tục kiểm soát an ninh sẽ lâu hơn vì vậy hành khách cần lưu ý thời gian có mặt tại sân bay để tránh bị trễ chuyến bay.

4-    Thông tin đầy đủ quy định và chính sách hành lý của BL cho khách hàng. Hành lý xách tay chỉ được phép tối đa 07kg với kích thước tối đa **23x36x56 (cm)**. Hành lý ký gửi phát sinh sau khi xuất vé và tại sân bay sẽ có mức phí cao hơn mức phí mua tại thời điểm đặt chỗ. Vì vậy các Đại lý lưu ý thông báo cho khách để cân nhắc mua thêm dịch vụ với mức chi phí tiết kiệm nhất.

5-    **Đối với các booking đã làm thủ tục check in online cho khách (Web check-in**), sau đó có phát sinh nhu cầu mua thêm dịch vụ phụ như hành lý, ghế ngồi **Đại lý cần liên hệ với Jetstar để bổ sung dịch vụ**. Để xử lý, Jetstar phải gỡ tình trạng đã checked-in của booking, sau đó mới bổ sung được dịch vụ theo yêu cầu.

Đại lý lưu ý **sau khi bổ sung dịch vụ phụ cần thao tác web check in lại một lần nữa** cho khách hàng để đảm bảo tình trạng booking đã được check in trước như đã thông báo cho khách. Thực tế đã có một số trường hợp Đại lý không thực hiện thao tác lại web check in sau khi bổ sung thêm dịch vụ. Hành khách vẫn chắc chắn booking đã được check in trước nên ra sân bay sát giờ và phải quay lại quầy thủ tục để làm check in dẫn đến nguy cơ bị trễ chuyến bay.

Đề nghị các Đại lý lưu ý và thông tin đầy đủ cho khách hàng. Mọi yêu cầu giải đáp và hỗ trợ vui lòng liên hệ qua các kênh hỗ trợ của Jetstar Pacific Airlines

Trân trọng cảm ơn!