POLITIQUE DE MODIFICATION ET DE REMBOURSEMENT DES BILLETS DE VIETNAM AIRLINES EN RÉPONSE À L'ÉVOLUTION DU CORONAVIRUS COVID-19

Mise à jour le 30 mars 2020

1. Conditions générales :

Le changement et le remboursement des billets sont appliqués dans les cas suivants :

- Billets émis dans un point de vente Vietnam Airlines, en agences de voyages, sur le site internet ou sur l'application mobile
- Vols entièrement ou partiellement exploités par Vietnam Airlines (numéro de vol commençant par VN)

2. Champ d'application

2.1. Changement ou annulation de billet en raison d'une demande de changement volontaire des passagers

Itinéraire	Lieu d'émission du billet	Date d'émission du billet	Conditions de remboursement	Conditions de modifications
Incluant les vols internationaux	Sans restriction	Avant / depuis le 24 Mar 2020	En fonction des conditions tarifaires	– Nouvelle réservation : – + Gratuit – + Nouvelle date de vol : jusqu'au 31 décembre 2020 – + Les différences de prix, taxes, frais, charges et suppléments et autres frais doivent être payés par les passagers. – – « Go-show » (*) : frais de modification et différence tarifaire non perçus, étant donné que le passager embarque sur un autre vol de Vietnam Airlines **sur le même segment** avant le 24 mars 2020. – (*) Passager Go-show : Passager titulaire d'un billet sans réservation, ou ayant confirmé sur un autre vol sur le même itinéraire. – Ce vol est en statut de réservation « bloqué » et le passager est accepté s'il reste de la disponibilité au moment de la fermeture de l'enregistrement.

2.2. Changement ou annulation de billet en raison de réglementations gouvernementales

<table>
<tr><th>Causes de modifications / annulations</th><th>Itinéraire</th><th>Lieu d'émission du billet</th><th>Date d'émission du billet</th><th>Conditions de remboursement</th><th>Conditions de modifications</th></tr>
<tr><td rowspan="2">– Fermetures des frontières et interdictions de vol imposés par les gouvernements.
– Restrictions d'entrée, suspension de visa, suspension de la politique d'exemption de visa et / ou interdiction d'entrée en raison de réglementations gouvernementales.
– Passagers en quarantaine obligatoire en raison des exigences du gouvernement.
– Les passagers qui ne sont pas éligibles pour le vol ou l'entrée en raison des réglementations gouvernementales.
– Les vols en provenance / à destination des zones infectées et qui ont été annulés pour freiner la propagation de la pandémie de Covid-19.
– Autres causes dues aux réglementations des gouvernements et des autorités qui affectent le voyage des passagers.</td><td>Incluant les vols internationaux</td><td>Sans restriction</td><td rowspan="2">Avant / depuis le 24 Mar 2020</td><td rowspan="2">– Billets avec conditions non remboursables : aucun remboursement autorisé
– Autres types de billets : Remboursement sans frais</td><td rowspan="2">– Gratuit
– Nouvelle date de vol: jusqu'au 31 décembre 2020
– Différences : Les différences de prix, taxes, frais, charges et suppléments et autres frais doivent être réglées par les passagers.</td></tr>
<tr><td>Incluant les vols domestiques du Vietnam</td><td>En dehors du Vietnam</td></tr>
</table>

Causes de modifications / annulations	Itinéraire	Lieu d'émission du billet	Date d'émission du billet	Conditions de remboursement	Conditions de modifications
Fermetures de frontières et interdictions de vol imposées par les gouvernements. – Restrictions d'entrée, suspension de visa, suspension de la politique d'exemption de visa et / ou interdiction d'entrée en raison de réglementations gouvernementales. – Passagers en quarantaine obligatoire en raison des exigences du gouvernement.	Incluant les vols domestiques Vietnam à partir du 28 mars 2020 Au 29 mars 2020	Vietnam	Sans restriction	Sans frais	- Sans frais - Différence tarifaire, taxes, suppléments et autres frais doivent être réglés par les passagers. -
– Les passagers qui ne sont pas éligibles pour le vol ou l'entrée en raison des réglementations gouvernementales. – Les vols en provenance / à destination des zones infectées qui ont été annulés pour freiner la propagation de la pandémie de Covid-19. – Autres causes dues aux réglementations des gouvernements et des autorités qui affectent le voyage des passagers.	Incluant les vols domestiques Vietnam à partir du 30 mars 2020 Au 15 avril 2020	Vietnam	Sans restriction	Sans frais	- Sans Frais - Les différences de prix, taxes, frais, charges et suppléments et autres frais n'est pas perçue si la réservation est effectuée dans la même classe de service et sur les mêmes liaisons intérieures communes

Note :

- Si les passagers arrivent dans un lieu autre que la destination indiquée sur leur billet et doivent subir une quarantaine obligatoire conformément aux réglementations gouvernementales pour limiter la propagation de Covid-19, ils sont éligibles au changement de billet et au remboursement sans frais supplémentaires.
- En cas d'annulation d'un vol au départ de l'Europe / du Royaume-Uni, ou d'un vol de correspondance avec le vol d'origine au départ de l'Europe / du Royaume-Uni: les passagers sont éligibles au remboursement et à la nouvelle réservation sans frais. Les différences de prix, taxes, frais, charges et suppléments et autres frais (le cas échéant) doivent être payés par les passagers.

Itinéraire	Causes des changements / annulations	Lieu d'émission des billets	Date d'émission des billets	Date de voyages		Conditions de remboursement des billets	Conditions de modifications des billets
				Du	Au		
Vols intérieurs au Vietnam, y compris le segment de / vers Phu Quoc	En raison de la fermeture temporaire des villes / provinces locales aux touristes, suite à l'épidémie de Covid-19	Vietnam	Avant le 17 Mars 2020	17 Mars 2020	30 Avril 2020	Suivre les conditions tarifaires	– Billets modifiables soumis à condition de changement de réservation : application des règles tarifaires – Billets non modifiables : procéder à une nouvelle réservation application de frais : + Avant la date de départ: 300 000 VND + Après la date de départ: 600 000 VND + La nouvelle date de départ doit être au plus tard le 30 juin 2020
Vols intérieurs au Vietnam, y compris le segment de / vers Con Dao	En raison de la fermeture temporaire des villes / provinces locales aux touristes, suite à l'épidémie de Covid-19	Vietnam	Avant le 22 Mars 2020	24 Mars 2020	30 Avril 2020	Suivre les conditions tarifaires	– Billets modifiables soumis à condition de changement de réservation : application des règles tarifaires – Billets non modifiables : procéder à une nouvelle réservation application de frais : + Avant la date de départ : 300 000 VND + Après la date de départ : 600 000 VND + La nouvelle date de départ doit être au plus tard le 30 juin 2020

Itinéraire	Causes des changements / annulations	Lieu d'émission des billets	Date d'émission des billets	Date de voyages		Conditions de remboursement des billets	Conditions de modifications des billets
				Du	Au		
Vols intérieurs au Vietnam, y compris le segment de / vers Hue	En raison de la fermeture temporaire des villes / provinces locales aux touristes, suite à l'épidémie de Covid-19	Vietnam	Avant le 14 Mars 2020	14 Mars 2020	30 Avril 2020	Suivre les conditions tarifaires	– Billets modifiables soumis à condition de changement de réservation : application des règles tarifaires – Billets non modifiables : procéder à une nouvelle réservation application de frais : + Avant la date de départ: 300 000 VND + Après la date de départ: 600 000 VND + La nouvelle date de départ doit être au plus tard le 30 juin 2020
Vols intérieurs au Vietnam, y compris le segment de / vers Quy Nhon	En raison de la fermeture temporaire des villes / provinces locales aux touristes, suite à l'épidémie de Covid-19	Vietnam	Avant le 16 Mars 2020	17 Mars 2020	30 Avril 2020	Suivre les conditions tarifaires	– Billets modifiables soumis à condition de changement de réservation : application des règles tarifaires – Billets non modifiables : procéder à une nouvelle réservation application de frais : + Avant la date de départ: 300 000 VND + Après la date de départ: 600 000 VND + La nouvelle date de départ doit être au plus tard le 30 juin 2020
Vols intérieurs au Vietnam, y compris le segment de / vers Tuy Hoa	En raison de la fermeture temporaire des villes / provinces locales aux touristes, suite à l'épidémie de Covid-19	Vietnam	Avant le 12 Mars 2020	13 March 2020	30 Avril 2020	Suivre les conditions tarifaires	– Billets modifiables soumis à condition de changement de réservation : application des règles tarifaires – Billets non modifiables : procéder à une nouvelle réservation application de frais : + Avant la date de départ: 300 000 VND + Après la date de départ: 600 000 VND + La nouvelle date de départ doit être au plus tard le 30 juin 2020

Itinéraire	Causes des changements / annulations	Lieu d'émission des billets	Date d'émission des billets	Date de voyages		Conditions de remboursement des billets	Conditions de modifications des billets
				Du	Au		

2.3. Forme de remboursement et période de remboursement pour les vols soumis à irrégularités.

– Remboursement dans le mode de paiement d'origine: après 3 mois à compter de la date de demande de remboursement.

– Remboursement sous forme de bon à utiliser lors de votre prochain voyage:

+ Remboursements de bons avec effet immédiat

+ Valeur du remboursement: Si votre billet est émis sur le site internet de Vietnam Airlines ou l'application mobile: veuillez contacter onlinesupport@vietnamairlines.com, ou votre agence de voyages. Dans les deux cas, vous pouvez vous renseigner auprès des agences Vietnam Airlines pour plus d'informations.

– Autres termes et conditions:

+ Le bon est valable 12 mois à compter de la date de remboursement.

+ La valeur de rachat ne peut dépasser le montant indiqué sur le bon.

+ Le bon est échangeable sous la forme originale de paiement. La valeur de remboursement est basée sur la valeur de réservation d'origine.

+ Pour utiliser le bon: Si votre billet est émis sur le site internet de Vietnam Airlines ou l'application mobile: veuillez contacter onlinesupport@vietnamairlines.com, ou votre agence de voyages. Dans les deux cas, vous pouvez vous renseigner auprès des agences Vietnam Airlines pour plus d'informations.