

CHÍNH SÁCH HOÀN VÀ ĐỔI VÉ MÁY BAY TRONG MÙA DỊCH COVID-19

Cập nhật ngày 30/3/2020

1. Điều kiện chung:

- Áp dụng đối với vé xuất tại các phòng vé, đại lý, tổng đại lý, website hoặc ứng dụng di động của Vietnam Airlines.
- Vé có chỗ được xác nhận trên các chuyến bay của Vietnam Airlines (bắt đầu bằng số hiệu VN).

2. Chính sách hoàn / đổi vé

2.1. Hành khách tự nguyện thay đổi/hoàn vé

Hành trình	Nơi xuất vé	Ngày xuất vé	Điều kiện Hoàn vé	Điều kiện thay đổi vé
Có chặng bay quốc tế	Không hạn chế	Vào/trước 24/03/2020	– Theo điều kiện giá vé đã mua	<ul style="list-style-type: none"> – Thay đổi vé: <ul style="list-style-type: none"> + Miễn phí đổi vé + Ngày bay mới trước 31/12/2020 + Khách hàng trả chênh lệch giá vé, thuế, phí khác phát sinh nếu có – Đi bổ sung tại sân bay (go-show): miễn phí và chênh lệch trên các chuyến bay cùng chặng của Vietnam Airlines trước ngày 24/03/2020

2.2. Vé bị ảnh hưởng (thay đổi/hủy) do các quy định của chính phủ, nhà chức trách

Nguyên nhân ảnh hưởng	Hành trình	Nơi xuất vé	Ngày xuất vé	Điều kiện Hoàn vé	Điều kiện thay đổi vé
<ul style="list-style-type: none"> – Đóng cửa biên giới, phong tỏa, không được cấp phép bay – Hạn chế nhập cảnh, ngừng cấp thị thực, ngừng chính sách miễn thị thực và bị từ chối nhập cảnh theo quy định của chính phủ – Hành khách bị cách ly bắt buộc để hạn chế lây lan virus Covid-19 	Có chặng bay quốc tế	Không hạn chế	Vào/trước 24/03/2020	<ul style="list-style-type: none"> – Vé có điều kiện không được hoàn: không áp dụng hoàn vé – Các loại vé khác: miễn phí 	<ul style="list-style-type: none"> – Miễn phí đổi vé – Ngày bay mới trước 31/12/2020 – Khách hàng trả chênh lệch giá vé, thuế, phí khác phát sinh nếu có.

Nguyên nhân ảnh hưởng	Hành trình	Nơi xuất vé	Ngày xuất vé	Điều kiện Hoàn vé	Điều kiện thay đổi vé
<ul style="list-style-type: none"> – Khách không đủ điều kiện bay/nhập cảnh theo quy định chính phủ – Hủy chuyến đến/từ vùng dịch để hạn chế dịch bệnh lây lan – Các trường hợp khác chưa được liệt kê nhưng làm ảnh hưởng đến hành trình của khách do quy định của chính phủ, nhà chức trách. 	Có chặng bay nội địa	Tại thị trường nước ngoài	Vào/trước 24/03/2020	<ul style="list-style-type: none"> – Vé có điều kiện không được hoàn: không áp dụng hoàn vé – Các loại vé khác: miễn phí 	<ul style="list-style-type: none"> – Miễn phí đổi vé – Ngày bay mới trước 31/12/2020 – Khách hàng trả chênh lệch giá vé, thuế, phí khác phát sinh nếu có.
	Có chặng bay nội địa từ 28/3/2020 đến 29/3/2020	Việt Nam	Không hạn chế	<ul style="list-style-type: none"> – Theo điều kiện giá vé đã mua 	<ul style="list-style-type: none"> – Miễn phí đổi vé – Thu chênh lệch giá, phí, phụ thu phát sinh (nếu có)
	Có chặng bay nội địa từ 30/3/2020 đến 15/4/2020	Việt Nam	Không hạn chế	<ul style="list-style-type: none"> – Miễn phí hoàn vé 	<ul style="list-style-type: none"> – Miễn phí đổi vé – Không thu chênh lệch giá, phí, phụ thu nếu đặt cùng hạng dịch vụ và trong cùng nhóm đường bay nội địa có mức giá tương đương

Ghi chú:

- Trường hợp khách bị hạ cánh bắt buộc tại điểm khác điểm đến trên vé và bị cách ly bắt buộc theo yêu cầu của nhà chức trách để hạn chế lây lan virus Covid-19: Được phép thay đổi miễn phí và chênh lệch giá vé / hoàn vé miễn phí.
- Trường hợp chuyến bay khởi hành từ châu Âu / Vương quốc Anh bị hủy, hoặc chuyến bay nối chuyến tiếp theo chiều khởi hành từ châu Âu / Vương quốc Anh bị hủy: Được phép thay đổi/ hoàn vé miễn phí, khách trả chênh lệch giá/phí/thuế/phụ thu (nếu phát sinh).

Hành trình	Nguyên nhân ảnh hưởng	Nơi xuất vé	Ngày xuất vé	Ngày bay		Điều kiện Hoàn vé	Điều kiện thay đổi vé
				Từ	Đến		
Hoàn toàn nội địa Việt Nam, có chặng bay từ/đến Phú Quốc	Do các tỉnh/thành tạm ngưng hoạt động đón khách đến thăm quan do dịch bệnh Covid-19	Việt Nam	Trước 17/03/2020	17/03/2020	30/04/2020	Theo điều kiện giá vé đã mua	<ul style="list-style-type: none"> - Vé có điều kiện được đổi: Thay đổi theo điều kiện giá vé. - Vé có điều kiện không được đổi: Được phép đổi với mức phí như sau: + Thay đổi trước khởi hành: phí 300.000 VND. + Thay đổi sau khởi hành: phí 600.000 VND. + Ngày khởi hành mới phải vào hoặc trước 30/6/2020
Hoàn toàn nội địa Việt Nam, có chặng bay từ/đến Côn Đảo	Do các tỉnh/thành tạm ngưng hoạt động đón khách đến thăm quan do dịch bệnh Covid-19	Việt Nam	Trước 22/03/2020	24/03/2020	30/04/2020	Theo điều kiện giá vé đã mua	<ul style="list-style-type: none"> - Vé có điều kiện được đổi: Thay đổi theo điều kiện giá vé. - Vé có điều kiện không được đổi: Được phép đổi với mức phí như sau: + Thay đổi trước khởi hành: phí 300.000 VND. + Thay đổi sau khởi hành: phí 600.000 VND. + Ngày khởi hành mới phải vào hoặc trước 30/6/2020
Hoàn toàn nội địa Việt Nam, có chặng bay từ/đến Huế	Do các tỉnh/thành tạm ngưng hoạt động đón khách đến thăm quan do dịch bệnh Covid-19	Việt Nam	Trước 14/03/2020	14/03/2020	30/04/2020	Theo điều kiện giá vé đã mua	<ul style="list-style-type: none"> - Vé có điều kiện được đổi: Thay đổi theo điều kiện giá vé. - Vé có điều kiện không được đổi: Được phép đổi với mức phí như sau: + Thay đổi trước khởi hành: phí 300.000 VND. + Thay đổi sau khởi hành: phí 600.000 VND. + Ngày khởi hành mới phải vào hoặc trước 30/6/2020
Hoàn toàn nội địa Việt Nam, có chặng bay từ/đến Quy Nhơn	Do các tỉnh/thành tạm ngưng hoạt động đón khách đến thăm quan do dịch bệnh Covid-19	Việt Nam	Trước 16/03/2020	17/03/2020	30/04/2020	Theo điều kiện giá vé đã mua	<ul style="list-style-type: none"> - Vé có điều kiện được đổi: Thay đổi theo điều kiện giá vé. - Vé có điều kiện không được đổi: Được phép đổi với mức phí như sau: + Thay đổi trước khởi hành: phí 300.000 VND. + Thay đổi sau khởi hành: phí 600.000 VND. + Ngày khởi hành mới phải vào hoặc trước 30/6/2020

Hành trình	Nguyên nhân ảnh hưởng	Nơi xuất vé	Ngày xuất vé	Ngày bay		Điều kiện Hoàn vé	Điều kiện thay đổi vé
				Từ	Đến		
Hoàn toàn nội địa Việt Nam, có chặng bay từ/đến Tuy Hòa	Do các tỉnh/thành tạm ngưng hoạt động đón khách đến thăm quan do dịch bệnh Covid-19	Việt Nam	Trước 12/03/2020	13/03/2020	30/04/2020	Theo điều kiện giá vé đã mua	<ul style="list-style-type: none"> – Vé có điều kiện được đổi: Thay đổi theo điều kiện giá vé. – Vé có điều kiện không được đổi: Được phép đổi với mức phí như sau: + Thay đổi trước khởi hành: phí 300.000 VND. + Thay đổi sau khởi hành: phí 600.000 VND. – + Ngày khởi hành mới phải vào hoặc trước 30/6/2020

2.3. Hình thức và thời gian hoàn vé trong các trường hợp chuyến bay bất thường

- Hoàn về hình thức đã thanh toán ban đầu : sau 3 tháng kể từ khi nhận yêu cầu hoàn.
- Hoàn sang Voucher để mua vé và dịch vụ lần sau:
 - + Hoàn ngay khi tiếp nhận yêu cầu.
 - + Giá trị hoàn chi tiết:
 - Vé xuất trên website/app: liên hệ onlinesupport@vietnamairlines.com hoặc chi nhánh Vietnam Airlines tại Việt Nam.
 - Vé khác: liên hệ chi nhánh Vietnam Airlines hoặc đại lý nơi xuất vé.
- Hướng dẫn sử dụng Voucher
 - + Hiệu lực Voucher: 1 năm kể từ ngày hoàn vé.
 - + Giá trị sử dụng mua vé và dịch vụ: theo giá in trên Vouher.
 - + Giá trị hoàn Voucher: theo vé gốc.
 - + Sử dụng Voucher:
 - Vé gốc xuất trên website/app: Liên hệ onlinesupport@vietnamairlines.com
 - Vé khác: Liên hệ nơi mua vé hoặc Phòng vé Vietnam Airlines tại Việt Nam.