

お客様各位

航空券への特別措置のご案内

平素よりベトナム航空をご利用いただきありがとうございます。

ベトナム航空では、お客様へ安心してフライトをご利用いただくため、旅程変更または、旅程取消を希望されるお客様へ下記の通り特別措置を設定いたします。

<対象航空券>

- ベトナム航空 航空券(738から始まる航空券)
*公式ウェブサイト・旅行会社その他、弊社航空券の取扱い契約店舗を含みます。

➤ 変更措置

- 対象旅客： 全てのお客様
- 対象便： 全ての国際線 路線
- 措置内容： 手数料無料にて変更手続きを承ります。但し、空席状況、経路変更及び有効期限を超える日程変更等による差額が生じる場合はお客様のご負担となります。

➤ 払戻措置

- 対象旅客： Covid-19検査にて陽性と判断されたお客様
- 対象便： 全ての国際線/国内線 路線
- 措置内容： 対象のお客様は、手数料無料にて旅程取消の上、旅行バウチャーへの払戻しを承ります。
お客様は、旅行バウチャーを使い新しい航空券の購入に使用することが出来ます。
- 必要書類： 陽性と判断されたCovid-19検査の結果書類
 - 注1) 陽性の結果書類は、航空券発券日から出発日までの期間内且つ、出発日前10日以内に医療機関で発行された書類が必要です。
 - 注2) 書類内に、ご搭乗者様と同一であることが確認できる氏名の明記が必要です。
 - 注3) 本措置は、旅客ご本人様のみ適用ができます。同行者様への適用は出来かねます。
- 提出期限： 本措置の依頼は、予約便出発時刻の6時間前までに書類を提出し、提出後24時間以内に払戻しを完了する必要があります。

<申請期間> 2022年6月30日まで

<申請方法>

ベトナム航空公式ウェブサイト及びモバイルアプリにて発券された航空券は、本社オンラインサポート宛にメールにて申請を行ってください。onlinesupport@vietnamairlines.com)
または、コンタクトセンター(TEL:03-3508-1481)までお問い合わせください。
旅行会社にて航空券を購入された場合は、購入元の旅行会社にお問い合わせください。

以上

ĐỔI NGÀY BAY MIỄN PHÍ CHO TOÀN BỘ HÀNH KHÁCH, HOÀN VÉ CHO HÀNH KHÁCH DƯƠNG TÍNH VỚI VIRUS SARS-CoV-2

Cảm ơn Quý Khách đã sử dụng các chuyến bay của Vietnam Airlines.

Để góp phần hỗ trợ khách hàng, Vietnam Airlines gia hạn chính sách đổi vé, hoàn vé miễn phí trước khi khởi hành như sau:

- **Đối tượng áp dụng:** Tất cả các đối tượng khách
- **Điều kiện áp dụng:**

Đổi vé:

- ✓ Vé máy bay Vietnam Airlines hành trình quốc tế (số vé bắt đầu bằng số 738).
- ✓ Đổi vé miễn phí cho toàn bộ hành khách. Hành khách trả chênh lệch giá, thuế, phí, phụ thu phát sinh cho chuyến bay mới.

Hoàn vé:

- ✓ Vé máy bay Vietnam Airlines hành trình nội địa và quốc tế (số vé bắt đầu bằng số 738).
- ✓ Hoàn vé miễn phí đối với các hành khách có kết quả xét nghiệm dương tính với virus SARS-CoV-2 sang voucher định danh theo tên khách.
- ✓ Hành khách được miễn phí xuất vé khi đổi từ voucher sang vé mới.
- ✓ Yêu cầu hoàn vé gửi trước giờ bay ít nhất 6 tiếng và hoàn thiện hồ sơ chứng minh bị dương tính trong vòng 24h sau khi gửi yêu cầu.
- ✓ Giấy xác nhận kết quả dương tính phải do cơ sở y tế được cấp phép xét nghiệm, có thời gian trong khoảng sau thời gian xuất vé, trước thời gian khởi hành và cách thời gian khởi hành không quá 10 ngày.

- **Thời gian áp dụng:** đến hết ngày 30/6/2022
- **Cách đăng kí**
 - ✓ Đối với vé được xuất trên trang web chính thức và ứng dụng di động của Vietnam Airlines, vui lòng gửi email đến bộ phận hỗ trợ trực tuyến onlinesupport@vietnamairlines.com hoặc liên hệ với Chi nhánh Vietnam Airlines tại Nhật Bản (TEL: 03-3508-1481).
 - ✓ Nếu bạn mua vé từ một đại lý du lịch, vui lòng liên hệ với đại lý du lịch mà bạn đã mua vé.

Trân trọng!