

お客様各位

## システム移行作業に伴う一部サービス停止のご案内

平素よりベトナム航空をご利用いただき誠にありがとうございます。

弊社は、**2024年4月18日（木）3:15～15:00（日本時間）**までの間、旅客サービスシステムの移行作業に伴い、下記サービスを一時停止いたします。

### ★ サービス停止（予定）

- 公式ホームページ・モバイルアプリケーション
  - オンラインチェックイン、新規航空券の予約・発券、変更および払い戻し手続き
  - ロータスマイルへの事後加算、購入、移行手続き
- ベトナム航空チケットオフィスや旅行代理店
  - 新規航空券の予約・発券、変更および払い戻し手続き

**注）一時停止をするサービスおよび作業時間は、予告なしに変更する場合がございます。**

**上記サービスのご利用を予定されておられるお客様は、サービス一時停止期間前または、復旧後にご利用いただきますようお願い申し上げます。**

### ★ 期間中、弊社フライトをご利用されるお客様は、以下の点にご注意ください。

- フライトスケジュール変更は、航空券購入時に登録された電話番号、Eメールへ情報を発信いたします。または、航空券購入元の旅行代理店を通じて最新情報を入手して下さい。
- システム移行期間中、フライト旅程の変更に制限が入る場合がございます。
- チェックイン時、Eチケットに記載をされた航空券番号、予約コード、本人確認書類、ロータスマイル会員証等の書類提示を求める場合がございます。
- 紛失や取り間違えを防ぐ為、お客様の名前・連絡先が記載されたタグ付けにご協力ください。

### ★ フライト情報の更新・サポートは、以下をご確認ください。

- 旅行代理店または、オンライン旅行サイトにて購入の航空券：**購入元にお問い合わせ下さい。**
- 弊社公式ウェブサイトまたは、チケットカウンターにて購入チケット：**コンタクトセンター**  
電話：03-3508-1481、電話：050-8888-0686（ベトナム語専用電話窓口）  
営業時間：月-金 09:00-17:30（土日祝日を除く）  
または、ベトナム国内電話：1900 1100、海外からベトナムへの電話：+84 24 38320320  
メール：[onlinesupport@vietnamairlines.com](mailto:onlinesupport@vietnamairlines.com)（英語/ベトナム語）

**注）システム移行期間中、コンタクトセンター対応に制限が入る場合がございます事、予めご了承ください。**

情報の発信およびシステム移行作業の進捗は、**公式ホームページ [www.vietnamairlines.com](http://www.vietnamairlines.com)**  
**モバイルアプリケーション、公式 Facebook : Vietnam Airlines (JP)**にて随時更新をいたします。

お客様にはご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

以上

## THÔNG BÁO

Ngày 9 tháng 4 năm 2024

Kính gửi quý khách hàng,

Vietnam Airlines thông báo **ngày 18/4/2024**, Hãng sẽ tiến hành chuyển đổi hệ thống phục vụ hành khách **từ 03h15 đến 15h00 (giờ Nhật Bản dự kiến hoàn thành)**. Sau khoảng thời gian này, hệ thống sẽ hoạt động bình thường để phục vụ Quý khách hàng. Hoạt động này dự kiến sẽ ảnh hưởng đến một số dịch vụ sau:

- Đặt giữ chỗ, mua vé, hoàn/đổi vé... trên website, ứng dụng di động cũng như tại phòng vé, đại lý của Vietnam Airlines;
- Làm thủ tục (check-in) trực tuyến và thời gian làm thủ tục tại sân bay;
- Dịch vụ cộng dặm, đổi dặm... của chương trình khách hàng thường xuyên;

Vietnam Airlines rất mong nhận được sự thông cảm của hành khách nếu phát sinh các sự việc không mong muốn trong giai đoạn này.

Để hạn chế tối đa việc bị ảnh hưởng, Vietnam Airlines khuyến nghị hành khách cân nhắc về kế hoạch thực hiện các dịch vụ trên trong thời gian chuyển đổi hệ thống ngày 18/4/2024. Nếu có bất kỳ thay đổi nào, Quý khách nên chủ động liên hệ nơi mua vé trước ngày 18/4/2024 để được giải quyết. Đồng thời, hành khách cần lưu ý nếu có chuyến bay vào giai đoạn này như sau:

- Cập nhật các thay đổi về lịch bay được Hãng thông báo cho Quý khách qua số điện thoại, thư điện tử đã đăng ký để mua vé hoặc qua phòng vé, đại lý nơi Quý khách mua vé;
- Hạn chế thay đổi lịch trình bay trong thời gian chuyển đổi hệ thống;
- Cung cấp đầy đủ vé máy bay với số vé, mã đặt chỗ, giấy tờ tùy thân, thẻ Bông Sen Vàng khi làm thủ tục;
- Tuân thủ các quy định về hành lý. Các kiện hành lý ký gửi nên gắn thẻ ghi họ tên, thông tin liên lạc của Quý khách để hạn chế thất lạc hoặc bị hành khách khác cầm nhầm.

Các dịch vụ sẽ trở lại ổn định ngay sau khi Vietnam Airlines hoàn tất chuyển đổi hệ thống.

Để cập nhật thông tin chuyến bay và được hỗ trợ trực tiếp, Quý khách vui lòng truy cập website <http://www.vietnamairlines.com> ; ứng dụng di động “Vietnam Airlines”; Zalo: <https://zalo.me/3149253679280388721>; fanpage chính thức [fb.com/VietnamAirlines](https://www.facebook.com/VietnamAirlines); các phòng vé, đại lý chính thức và tổng đài chăm sóc khách hàng 050-8888-0686 (tiếng Việt) hoặc 03-3508-1481 (tiếng Nhật/tiếng Anh) tại chi nhánh Nhật Bản.

## NOTIFICATION

Date: April 9, 2024

Dear Valued Customer,

Vietnam Airlines announces passenger service system conversion **from 03:15 to 15:00 Japan time on April 18, 2024**. After this period, the system will return to normal operation to serve our customers. This activity is expected to affect:

- Booking services, ticket purchases, refunds, changes... on the website, mobile application, as well as at ticket offices and agents of Vietnam Airlines;
- Online check-in and airport check-in times;
- Mileage accrual, redemption... of the frequent flyer program;

Vietnam Airlines sincerely hopes for passengers' understanding should any inconvenience arise during this period.

To minimize impact, Vietnam Airlines recommends passengers to consider their plans regarding the aforementioned services during the system change on April 18, 2024. If there are any changes, please contact the place of purchase before April 18, 2024 for assistance. Additionally, passengers should be mindful if they have flights during this period as follows:

- Stay updated on flight schedule changes announced by the airline via the phone number, email registered for ticket purchase, or through the ticket office, agent where the ticket was purchased;
- Limit changes to flight itineraries during the system change period;
- Provide complete flight tickets with ticket numbers, booking codes, identification documents, Lotussmile membership card when checking in;
- Follow passenger luggage rules. Checked luggage should have tags with the passenger's name and contact information to prevent loss or being taken by mistake.

Services will return to normal immediately after Vietnam Airlines completes the system change.

For flight information updates and support, please visit the website <http://www.vietnamairlines.com> ; mobile app "Vietnam Airlines"; Zalo: <https://zalo.me/3149253679280388721>; the official fanpage [fb.com/VietnamAirlines](https://www.facebook.com/VietnamAirlines); official ticket offices and agent, and the customer care hotline 1900 1100 (in Vietnam) or 03-3508-1481 (in Japan).

We seek your kind understanding and apologize for any inconvenience caused.