

Nguyên tắc xử lý vé khi nhận khách go-show

- a. Khách go-show: Là hành khách đã có vé nhưng chưa đặt chỗ hoặc đã đặt chỗ trên một chuyến bay nhưng yêu cầu đi trên một chuyến khác cùng chặng bay và đã khóa đặt chỗ. Khách chỉ được chấp nhận chuyển chỗ khi chuyến bay còn chỗ trống vào giờ chót.
- b. Điều kiện chấp nhận khách go-show:
 - Vé có tình trạng OK
 - Vé còn hiệu lực vận chuyển (trong khoảng thời gian giữa NVB và NVA)
 - Vé phải sử dụng đúng trình tự
 - Khách trả chênh lệch hạng đặt chỗ theo mức Chênh lệch Quốc tế hoặc Nội địa.
- c. Mức Chênh lệch Quốc tế hoặc Nội địa: Áp dụng nguyên tắc được quy định tại Mục 2 - Phụ lục 3.
- d. Xử lý
 - Xuất lại vé (Reissue):
 - + Tại thời điểm nhận khách, chuyến bay đã khóa đặt chỗ nên tình trạng chỗ của chuyến bay go-show trong hồ sơ đặt chỗ và trên vé mới đều là dự bị (DS và RQ).
 - + Phần chênh lệch Chênh lệch Quốc tế hoặc Nội địa được thu theo hình thức Q trong ô “FARE CALC” ngay sau chặng bay đi go-show (quy định tại mục 8.3).
 - + Ghi thêm “U/G FR cls TO cls ON sector”, ví dụ “U/G FR N TO B ON HANSIN”.
 - + Ghi tiêu chuẩn hành lý miễn cước tương ứng với hạng dịch vụ mới (nếu có).
 - + Các thông tin còn lại trên vé gốc phải được chuyển tương ứng sang vé mới.

Lưu ý: Trường hợp vé có chặng bay trên LH, sử dụng MCO/EMD để thu chênh lệch hạng đặt chỗ.

 - Đối với các hạng đặt chỗ được phép đi go-show và không phát sinh Chênh lệch Quốc tế hoặc Nội địa phải thu thêm theo quy định tại Mục 2 - Phụ lục 3: cho phép đi go-show và không phải xử lý xuất lại vé.
 - Thực hiện hủy các chặng bay không sử dụng trong PNR.
 - Trường hợp không đủ thời gian hoặc điều kiện kỹ thuật để xuất lại vé, sử dụng MCO/EMD thu chênh lệch hạng đặt chỗ.

Khách mua vé giờ chót hoặc go-show khi chuyến bay đã khóa đặt chỗ (Stopped booking)

1. Khách mua vé giờ chót tại sân bay

a. Chặng bay quốc tế:

- Hạng Thương gia: Mức giá hạng J-
- Hạng Phổ thông đặc biệt: Mức giá hạng W-
- Hạng Phổ thông thông thường: Mức giá hạng Y-

b. Chặng bay Nội địa:

- Hạng Thương gia:
 - + Cao điểm: Mức giá hạng JH-
 - + Thấp điểm/không có mùa: Mức giá hạng J-
- Hạng Phổ thông:
 - + Cao điểm: Mức giá hạng MH-
 - + Thấp điểm/không có mùa: Mức giá hạng M-

c. Xuất vé:

- Tại thời điểm xuất vé, chuyến bay đã khóa đặt chỗ: xuất vé với tình trạng chỗ trong hồ sơ đặt chỗ và trên vé là dự bị (DS và RQ).

2. Khách go-show

a. Đối tượng khách thương mại

- Thu chênh lệch Quốc tế hoặc Nội địa theo từng chặng bay. Không thu phí no-show hoặc phí thay đổi đặt chỗ (nếu có).
- Cách xử lý vé tuân thủ quy định tại Mục d - Phụ lục 2.
- Miễn áp dụng quy định go-show đối với các trường hợp bất thường phải giải tỏa khách theo quy định tại Mục 6.1 và 6.2, hoặc phải thực hiện theo yêu cầu của nhà chức trách, hoặc khách có vé với tình trạng chỗ được xác nhận nhưng không có tên trên chuyến bay đã mua vé do lỗi hệ thống.
- Trường hợp Quốc tế nối chuyến Quốc tế: chỉ được phép nếu tất cả các chặng bay đều cho phép go-show và phải đảm bảo đặt được chỗ trên tất cả các chặng kế tiếp.
- Trên chặng bay Quốc tế
 - + Hạng đặt chỗ J, W, Y: Được phép go-show. Không thu chênh lệch Quốc tế nếu go-show cùng hạng dịch vụ.
 - + Hạng đặt chỗ T, A, G, E, P: Không được phép go-show.
 - + Các hạng đặt chỗ khác bao gồm C, D, I, Z, U, B, M, S, H, K, L, Q, N, R: Được phép go-show và thu chênh lệch Quốc tế.
 - ✓ Chênh lệch Quốc tế: Chênh lệch giữa mức giá của hạng đặt chỗ trên vé và hạng đặt chỗ J (Thương gia), W (Phổ thông đặc biệt) hoặc Y

(Phổ thông) theo mức cơ sở quy định tại Bảng Mức cơ sở của hạng đặt chỗ - Phụ lục 4.

- Trên chặng bay Nội địa

Hạng đặt chỗ \ Mùa	Cao điểm	Thấp điểm/Không có mùa
J, Y, B	Giá JH-, Y-, B-: được phép go-show. Không thu chênh lệch Nội địa nếu go-show cùng hạng dịch vụ	
	Giá J-: được phép go-show và thu chênh lệch Nội địa	Giá JH-/J-: được phép go-show. Không thu chênh lệch Nội địa nếu go-show cùng hạng dịch vụ
M	Giá MH-: được phép go-show và không thu chênh lệch Nội địa nếu go-show cùng hạng dịch vụ	Giá MH-/M-: Được phép go-show. Không thu chênh lệch Nội địa nếu go-show cùng hạng dịch vụ
	Giá M-: được phép go-show và thu chênh lệch Nội địa	
C, D, I, S, K, L, Q, N, R, T	Được phép go-show và thu chênh lệch Nội địa	
A, G, E, P	Không được phép go-show	

Mùa cao điểm/thấp điểm: Xác định theo Bộ điều chung Nội địa của thị trường Việt nam

+ Chênh lệch Nội địa:

- ✓ Đối với vé cho hành trình hoàn toàn nội địa xuất tại thị trường Việt Nam và xuất trên website Vietnam Airlines:

Chênh lệch Nội địa: Áp dụng chênh lệch giữa mức giá của hạng đặt chỗ ghi trên vé và giá JH-/MH- (mùa cao điểm) hoặc giá J-/M- (mùa thấp điểm/không có mùa).

- ✓ Đối với (i) vé cho hành trình hoàn toàn nội địa xuất tại thị trường nước ngoài; (ii) vé cho hành trình nội địa kết hợp quốc tế và ngược lại: Áp dụng chênh lệch giữa giá của hạng đặt chỗ ghi trên vé và hạng J (hạng Thương gia) hoặc hạng Y (hạng Phổ thông) theo mức cơ sở quy định tại Bảng Mức cơ sở của hạng đặt chỗ - Phụ lục 4.

- + Lưu ý: Quy định Go-show không áp dụng trên các chuyên bay từ VN4000 đến VN4999, từ VN8000 đến VN8999.

b. Đối tượng khách đặc thù

- Vé thưởng, thưởng nâng hạng chương trình Lotusmiles (hạng đặt chỗ O, U, X; mã giá –SM/–SM–): Được phép go-show miễn thu chênh lệch Quốc tế/Nội địa vào giai đoạn thấp điểm; không được phép go-show vào giai đoạn cao điểm của Bảng trả thưởng của Chương trình Lotusmiles; ngoại trừ các trường hợp bất thường phải giải tỏa khách theo quy định tại Mục 6.1 và 6.2, hoặc

phải thực hiện theo yêu cầu của nhà chức trách, hoặc khách có vé với tình trạng chỗ được xác nhận nhưng không có tên trên chuyến bay đã mua vé do lỗi hệ thống.

- Vé Quảng cáo, Xúc tiến thương mại, Tài trợ, vé thưởng đại lý, Vé miễn, giảm cước nhân viên Hàng không và các đối tượng khác; Vé chương trình SkyTeam Staff Travel (hạng đặt chỗ D, I, Z, U, Q, E, V; mã giá –AD–/–ID–/–IDM–/–IDZ–): Được phép go-show miễn thu chênh lệch Quốc tế/Nội địa.
- Vé thưởng CA; Vé Low budget; Thuê chuyến (hạng đặt chỗ I, U, G, E, P; mã giá –CA–/–B–/–CH–): Không được phép go-show; ngoại trừ các trường hợp bất thường phải giải tỏa khách theo quy định tại Mục 6.1 và 6.2, hoặc phải thực hiện theo yêu cầu của nhà chức trách, hoặc khách có vé với tình trạng chỗ được xác nhận nhưng không có tên trên chuyến bay đã mua vé do lỗi hệ thống.

3. Các ví dụ:

- Ví dụ 1:

Khách go-show và có vé chặng SGN-FRA hạng L, muốn nâng lên hạng Phổ thông đặc biệt. Mức thu là:

+ Chênh lệch Quốc tế: $1040 - 490 = 550(\text{USD})$

Trong đó: 1040USD là mức cơ sở của hạng W (hạng Phổ thông đặc biệt) và 490USD mức cơ sở của hạng L chặng SGN-FRA, được quy định tại Bảng Mức cơ sở của hạng đặt chỗ.

→ Khách được chấp nhận go-show và phải trả: 550USD

- Ví dụ 2:

Khách go-show và có vé chặng HAN-SGN hạng N bán tại thị trường nước ngoài. Mức thu là:

+ Chênh lệch Nội địa: $220 - 65 = 155(\text{USD})$

Trong đó 220USD là mức cơ sở của hạng Y và 65USD mức cơ sở của hạng N chặng HAN-SGN, được quy định tại Bảng Mức cơ sở của hạng đặt chỗ.

→ Khách được chấp nhận go-show và phải trả: 155 (USD)

- Ví dụ 3:

Khách có vé VN chặng bay SGN - B - x/HAN - T - PAR, tại SGN khách muốn đi go-show cả 2 chặng SGN - HAN và HAN - PAR cùng hạng dịch vụ:

+ Chặng SGN-HAN: Hạng B được phép go-show miễn thu chênh lệch Nội địa.

+ Chặng HAN-PAR: Hạng T không được phép go-show

→ Khách chỉ được chấp nhận go-show chặng SGN-HAN không phải trả chênh lệch Nội địa và phải đảm bảo thời gian nối chuyến chặng HAN-PAR trong vòng 24h tại HAN.

- Ví dụ 4:

Khách có vé VN chặng bay SGN - B - x/HAN - E - PAR, có điều kiện Non-rebook. Tại SGN khách muốn đi go-show chặng SGN - HAN.

→ Khách được chấp nhận go-show không phải trả chênh lệch Nội địa và phải đảm bảo thời gian nối chuyến chặng HAN-PAR trong vòng 24h tại HAN.

- Ví dụ 5:

Khách có vé VN chặng bay SEL - L - x/HAN - R - SIN, tại SEL khách muốn đi go-show cả 2 chặng SEL - x/HAN - SIN.

Chặng SEL-HAN:

+ Chênh lệch Quốc tế Y – L là $400 - 245 = 155(\text{USD})$

Chặng HAN-SIN:

+ Chênh lệch Quốc tế Y – R là $285 - 130 = 155(\text{USD})$

→ Khách được chấp nhận go-show và phải trả: $155 + 155 = 310(\text{USD})$

- Ví dụ 6:

Khách có vé VN chặng TPE - HAN hạng Q. Khách muốn đi go-show hạng Thương gia. Mức thu là:

+ Chênh lệch Quốc tế J – Q là $415 - 125 = 290(\text{USD})$

→ Khách được chấp nhận go-show và phải trả: $290(\text{USD})$

Bảng Mức cơ sở của hạng đặt chỗ

a. Đường bay Quốc tế

Đơn vị tính: USD

Hạng đặt chỗ Chặng bay v.v.	J	C	D	I	W	Z	U	Y	B	M	S	H	K	L	Q	N	R	T	A	E	P	G
HAN/SGN-PAR	2620	2120	1620	1100	1040	960	900	860	800	730	650	620	580	550	490	420	370	280	105	65	35	5
HAN/SGN-FRA	2050	1700	1400	1090	1040	990	940	890	760	680	600	570	530	490	440	390	370	260	105	65	35	5
HAN/SGN-LON	1955	1605	1305	1190	1140	1080	1020	970	910	830	750	685	620	580	490	420	350	250	105	65	35	5
HAN/SGN-SYD/MEL	1640	1240	965	890	830	815	805	795	750	705	660	635	600	575	530	445	400	240	105	65	35	5
HAN/SGN-x/TPE-LAX/SFO/YVR TPE-LAX/SFO/YVR	Không áp dụng							750	700	650	610	570	530	490	450	410	370	150	90	55	25	5
HAN/SGN/CXR-MOW	1280	1030	900	830	Không áp dụng			790	680	580	480	450	430	400	350	300	250	210	105	65	35	5
HAN/SGN/DAD-TYO/OSA/FUK/NGO	1850	1750	1450	1320	1300	1250	1220	1100	1000	950	850	430	400	370	280	230	200	170	140	110	90	30
HAN/SGN/DAD-SEL/PUS	600	540	490	450	Không áp dụng			400	370	340	315	290	265	245	220	205	180	120	70	40	15	5
HAN/SGN-TPE/KHH	415	335	290	280				265	230	210	190	180	160	145	125	105	85	60	40	20	10	1
HAN/SGN-SHA	550	430	375	355				345	310	275	240	220	210	195	170	145	120	95	40	15	10	5
HAN/SGN-PEK	555	450	385	365				355	320	275	230	210	200	185	156	138	120	105	50	20	10	5
HAN-CTU	380	325	275	265				255	230	200	170	150	140	125	100	80	65	55	30	15	10	5
DAD-HGH/CAN	345	300	265	230				220	185	160	145	130	120	105	90	75	60	50	30	15	10	5
HAN/SGN-CAN	430	370	305	285				275	255	225	195	180	170	165	130	110	90	70	30	15	10	5
HAN-HKG	450	410	380	350				290	265	240	220	195	170	150	125	105	80	60	40	25	15	5
SGN-HKG	450	410	380	350				290	265	240	220	195	170	150	125	105	80	60	40	25	15	5
HAN-SIN	440	400	360	320				285	265	245	225	210	200	180	165	150	130	95	55	35	15	5
HAN-KUL	440	400	360	320				285	265	240	210	195	180	160	145	126	110	70	40	25	15	5
HAN/SGN-RGN	400	350	340	330				300	275	250	225	210	200	180	160	140	115	75	45	25	15	5
HAN/SGN-BKK	340	320	295	275				240	230	205	180	170	160	140	110	85	75	65	45	25	15	5
DAD-BKK	310	305	280	260				230	230	205	190	175	165	145	115	85	65	55	35	25	15	5
SGN-CGK	530	490	420	380				350	320	290	270	255	240	220	200	180	150	120	65	35	15	5
SGN-SIN	400	360	320	300				265	245	225	210	200	190	170	150	130	115	90	55	35	15	5
SGN-KUL	355	335	315	295				255	230	210	190	180	170	150	135	120	105	75	45	25	11	1
HAN-REP/PNH	360	330	300	275				240	220	200	185	180	170	150	130	120	110	95	70	40	20	5
HAN-VTE/LPQ	320	285	255	235				200	180	165	150	140	125	115	95	80	70	60	50	30	15	5
SGN/PNH-VTE VII-VTE REP-LPQ	325	290	265	245				205	180	165	150	145	130	120	105	90	80	70	50	30	15	5
SGN-REP/PNH	325	290	265	245	205	180	165	150	145	130	120	105	90	80	70	50	30	15	5			
DAD-REP	325	290	265	245	205	180	165	150	145	130	120	105	90	80	70	50	30	15	5			

b. Đường bay Nội địa

Đơn vị tính: USD

Hạng đặt chỗ	J	C	D	I	W	Z	U	Y	B	M	S	H	K	L	Q	N	R	T	E	A	G	P
Chặng bay v.v.																						
HAN-BMV/DLI/CXR/SGN HAN-PQC/PXU/TBB/UIH/VCA SGN- HPH/THD/VII/VDH	420	380	340	Không áp dụng				220	200	180	160	140	120	100	80	65	55	45	40	35	30	15
HAN/SGN-DAD/HUI/VCL	270	240	210					170	155	140	125	105	90	80	65	55	45	35	25	20	15	10
HAN-DIN/VDH/VII DAD- BMV/CXR/DLI/HPH DAD-PXU/VII SGN-BMV/CAH/CXR/DLI SGN-PQC/PXU/TBB/VCS SGN-VKG/UIH PQC-VKG/VCA	240	210	180					120	110	100	90	80	70	60	55	50	45	35	25	20	15	10