

## 越南航空因應新型冠狀病毒 (COVID-19) 爆發的機票改簽及退款政策

### 1. 一般條款與條件：

機票改簽及退款適用於下列情況：

- 在越南航空公司售票處、票務代理、一般銷售代理、網站或行動應用程式上簽發的機票。
- 全部或部分由越南航空公司經營的航班（航班編號以 VN 開頭）。

### 2. 適用範圍

旅行指南	資格要求	出票地點	出票日期	航班日期		退款	機票改簽
				出發地	目的地		
自馬來西亞至越南/日本/韓國/歐洲，機票須全程未使用	無限制	馬來西亞	2020年3月20日至5月31日	無限制	無限制	依照機票規定	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 第一次更改: 免費</li> <li>- 新出發日期: 至 2020 年 12 月 31 日(國際航班) 票價/稅金/手續費/附加費差額(若有) 需乘客支付</li> <li>- 更改期限: 自 2020 年 3 月 20 日至 2020 年 10 月 31 日</li> <li>- 其他更改: 依照機票規定</li> </ul>
自澳大利亞至越南，機票須全程未使用	無限制	澳大利亞	2020年6月30日以前	無限制	無限制	依照機票規定	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 第一次更改: 免費</li> <li>- 新出發日期: 至 2020 年 12 月 31 日(國際航班) 票價/稅金/手續費/附加費差額(若有) 需乘客支付</li> <li>- 更改期限: 自 2020 年 3 月 13 日至 2020 年 6 月 30 日</li> <li>- 其他更改: 依照機票規定</li> </ul>
往返越南及韓國	無限制	所有位置	2020年3月3日當日/以前	2020年3月5日	2020年3月28日	免除手續費	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 免除手續費與差價</li> <li>- 越南航空公司航班獎勵及折扣機票：免除手續費與差價</li> </ul>

旅行指南	資格要求	出票地點	出票日期	航班日期		退款	機票改簽
				出發地	目的地		
包括從韓國飛往越南的航班	乘客前往越南前 14 天內曾到過或經由大邱/慶尚過境	所有位置	2020年 2月 25日 當日/以前	2020年 2月 25日	2020年 4月 30日	免除手續費	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 免除手續費</li> <li>- 票價、稅金、費用、手續費、附加費差額（若有）由乘客支付。</li> </ul>
包括從韓國飛往越南的航班	越南公民 如果乘客持前往韓國的機票，則必須使用。	所有位置	2020年 2月 27日 當日/以前	2020年 2月 27日	2020年 4月 30日	遵循票價規定	
包括從義大利飛往越南的航班	無限制	所有位置	2020年 3月 4日 以前	2020年 4月 30日 以前		免除手續費	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 免除手續費</li> <li>- 新的出發日期：2020年 12月 31日 為止</li> <li>- 票價、稅金、費用、手續費、附加費差額（若有）由乘客支付</li> </ul>
包括往返越南或越南國內的航班	義大利公民	所有位置	2020年 3月 4日 以前	2020年 4月 30日 以前			
包括往返越南或越南國內的航班	非義大利公民前往越南前 14 天內曾到過義大利或經由義大利過境	所有位置	2020年 3月 4日 以前	2020年 4月 30日 以前			
包括從泰國飛往日本的航班並且機票必須完全未使用	無限制	泰國	2020年 3月 1日 當日/以前	2020年 3月 1日	2020年 4月 30日	遵循票價規定	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 首次改簽：免收手續費</li> <li>- 新的出發日期：2020年 7月 31日 為止（國際航班）</li> <li>- 票價、稅金、費用、手續費、附加費差額（若有）由乘客支付</li> <li>- 其他改簽：遵循票價規定</li> </ul>
包括飛往越南的國際航班	韓國公民	所有位置	2020年 2月 28日 以前	2020年 2月 29日	2020年 4月 30日	免除手續費	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 首次改簽：免收手續費。票價、稅金、費用、手續費、附加費差額（若有）由乘客支付。</li> <li>- 其他改簽：遵循票價規定。</li> </ul>

旅行指南	資格要求	出票地點	出票日期	航班日期		退款	機票改簽
				出發地	目的地		
越南國內航班	學生	越南	無限制	2020年 2月 1日	2020年 3月 1日	遵循票價規定	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 免費</li> <li>- 新出發日期: 2020年 4月 15日為止</li> </ul> 票價、稅金、費用、手續費、附加費差額 (若有) 由乘客支付
從老街飛往越南	越南上學的老街學生	所有位置	無限制	2020年 2月 1日	2020年 3月 1日	遵循票價規定	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 免費</li> <li>- 新出發日期: 2020年 4月 15日為止</li> </ul> 票價、稅金、費用、手續費、附加費差額 (若有) 由乘客支付
從日本飛往越南 所有機票行程 必須完全未使用	無限制	日本	出發地 2020年 3月 4日	2020年 3月 4日	2020年 10月 31日	遵循票價規定	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 重新預訂: 免收手續費。新的出發日期: 2020年 10月 31日為止 (國際航班)。</li> <li>- 票價、稅金、費用、手續費、附加費差額 (若有) 由乘客支付</li> <li>- 行程變更: 遵循票價規定</li> </ul>
包括從越南飛往新加坡的航班	非新加坡籍乘客前往新加坡前 14 天內乘客曾到過或經由大邱/慶尚過境	所有位置	2020年 2月 25日當日/以前	2020年 2月 25日	2020年 4月 30日	免除手續費	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 免除手續費。</li> <li>- 票價、稅金、費用、手續費、附加費差額 (若有) 由乘客支付</li> </ul>
所有機票行程 必須完全未使用	無限制	德國	無限制	無限制	無限制	遵循票價規定	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 重新預訂:</li> <li>+ 首次改簽: 免收手續費</li> <li>新的出發日期: 2020年 10月 30日為止 (國際航班)</li> <li>票價、稅金、費用、手續費、附加費差額 (若有) 由乘客支付</li> <li>+ 其他改簽: 遵循票價規定</li> </ul>

旅行指南	資格要求	出票地點	出票日期	航班日期		退款	機票改簽
				出發地	目的地		
							- 行程變更：遵循票價規定
未包括往返中國的航班	無限制	中國	2020年1月24日當日/以前	2020年1月24	2020年6月30日	免除手續費	- 免除手續費。 - 票價、稅金、費用、手續費、附加費差額（若有）由乘客支付。
往返越南及中國	無限制	所有位置	無限制	2020年1月31	2020年3月28日	免除手續費	- 免除手續費。 - 票價、稅金、費用、手續費、附加費差額（若有）由乘客支付。
從台灣起飛的航班	無限制	台灣	2020年2月3日當日/以前	2020年6月30日	2020年7月15日	遵循票價規定	- 首次改簽：免收手續費。新的出發日期：2020年12月31日為止。 票價、稅金、費用、手續費、附加費差額（若有）由乘客支付。 - 其他改簽：遵循票價規定。
包括從中國到越南的轉機航班	非越南公民	所有位置	無限制	無限制	無限制	免除手續費	- 免除手續費。 - 票價、稅金、費用、手續費、附加費差額（若有）由乘客支付。
從國際目的地到越南	非越南公民前往越南前14天內曾過境中國	所有位置	無限制	無限制	無限制	免除手續費	- 免除手續費。 - 票價、稅金、費用、手續費、附加費差額（若有）由乘客支付。
越南國內航班	英國，法國，德國，西班牙，芬蘭，丹麥，瑞典和挪威公民（包括來自越南的人及其親屬）	所有位置	2020年15月3日當日/以前	2020年3月11日	2020年6月30日	遵循票價規定	- 免除手續費。 - 票價、稅金、費用、手續費、附加費差額（若有）由乘客支付。
從巴黎/法蘭克福/倫敦到越南	無限制	所有位置	2020年6月30以前	2020年3月11日	2020年6月30日	遵循票價規定	- 免除手續費。 - 票價、稅金、費用、手續費、附加費差額（若有）由乘客支付。

旅行指南	資格要求	出票地點	出票日期	航班日期		退款	機票改簽
				出發地	目的地		
<b>關於越南航空航班取消或越南航空拒絕運送旅客</b>							
從巴黎/法蘭克福/倫敦到越南	無限制	所有位置	2020年15月3日當日/以前	2020年3月12日	2020年6月30日	免除手續費	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 免除手續費。</li> <li>- 新的出發日期：至2020年12月31日。</li> </ul>
包括飛往越南的國際航班	懷疑有 COVID-19 的人	所有位置	無限制	2020年3月12日	2020年6月30日	免除手續費	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 免除手續費。</li> <li>- 票價、稅金、費用、手續費、附加費差額（若有）由乘客支付。</li> </ul>