

QUI ĐỊNH

Về hoàn, hủy, đổi chứng từ vận chuyển hành khách, hành lý và xử lý chứng từ vận chuyển giấy đã xuất bị mất của Tổng công ty Hàng không Việt Nam-CTCP

(Ban hành theo công văn số M45TCTHK-CNMMN ngày 02 tháng 5 năm 2018)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích

Quy định về hoàn, hủy, đổi chứng từ vận chuyển hành khách, hành lý và xử lý chứng từ vận chuyển giấy đã xuất bị mất của TCT được xây dựng nhằm những mục đích sau:

1. Đáp ứng công tác quản lý tài chính đối với các chứng từ vận chuyển hàng không của TCT được xử lý hoàn, hủy, đổi, mất tại các Đại lý, CN.
2. Phù hợp với tình hình thực tế của hệ thống Thương mại điện tử và Phục vụ hành khách.

Điều 2. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này điều chỉnh hoạt động hoàn, hủy, đổi chứng từ vận chuyển và xử lý chứng từ vận chuyển giấy đã xuất bị mất của TCT tại các Đại lý, CN.

Điều 3. Đối tượng áp dụng

Các Cơ quan, CN, Đại lý tham gia vào quá trình xử lý hoàn, hủy, đổi chứng từ vận chuyển hành khách, hành lý và xử lý chứng từ vận chuyển giấy đã xuất bị mất của TCT.

Điều 4. Diễn giải định nghĩa, thuật ngữ

1. “TCT” là Tổng công ty Hàng không Việt Nam-CTCP.
2. “Cơ quan” (CQ) là Văn phòng, các Ban chuyên môn nghiệp vụ và các cơ quan tương đương của TCT.
3. “CN” là Chi nhánh TCT Khu vực miền Bắc, Chi nhánh TCT Khu vực miền Trung, Chi nhánh TCT Khu vực miền Nam và các Chi nhánh TCT tại nước ngoài.
4. “Ban DVHK” là Ban Dịch vụ hành khách.
5. “Ban TCKT” là Ban Tài chính - Kế toán.
6. “Ban TTBS” là Ban Tiếp thị và Bán sản phẩm.
7. “AITS” là Công ty cổ phần tin học hàng không.

8. “Đại lý” là các đại lý, tổng đại lý được TCT chỉ định tham gia vào quá trình bán sản phẩm vận chuyển hành khách của TCT thông qua các hợp đồng đại lý, hợp đồng tổng đại lý (bao gồm cả hợp đồng thuộc hệ thống BSP/ARC/CASS), được phép phát hành chứng từ vận chuyển của TCT (mã 738).
9. “Chứng từ vận chuyển” là chứng từ vận chuyển giấy và chứng từ vận chuyển điện tử do TCT phát hành hoặc được TCT ủy quyền phát hành, bao gồm các loại sau:
 - 9.1. Vé điện tử (Electronic ticket);
 - 9.2. Vé hành lý (Excess Baggage ticket);
 - 9.3. Chứng từ có giá trị thanh toán hoặc chuyển đổi thành chứng từ vận chuyển hàng không (MCO, EMD, E-voucher):
 - a. MCO là chứng từ giấy đa mục đích (Miscellaneous Charges Order);
 - b. EMD là chứng từ điện tử đa mục đích (Electronic Miscellaneous Document);
 - c. E-Voucher là phiếu trả tiền dịch vụ điện tử.
10. “SAM đại lý hành khách” là Quy định Tài chính về quản lý thu bán sản phẩm vận chuyển hành khách đối với các Đại lý của TCT (Sales Accounting Manual For Agents).
11. “IATA” là Hiệp hội Vận tải Hàng không Quốc tế (International Air Transport Association).
12. “ETL” là Danh sách hành khách sử dụng vé điện tử (Electronic Ticket List Message).
13. “Hoàn” là việc trả lại tiền một phần hoặc toàn bộ giá trị chưa sử dụng của chứng từ vận chuyển cho khách hàng, bao gồm: Hoàn tự nguyện (Voluntary), Hoàn không tự nguyện (Involuntary), Hoàn bất khả kháng (Force majeure).
14. “Hoàn tự nguyện” là hoàn chứng từ vận chuyển do khách/khách hàng yêu cầu có nguyên nhân không phải do lỗi hoặc theo yêu cầu của nhà vận chuyển.
15. “Hoàn không tự nguyện” là hoàn chứng từ vận chuyển do lỗi hoặc theo yêu cầu của nhà vận chuyển.
16. “Hoàn bất khả kháng” là hoàn chứng từ vận chuyển do những nguyên nhân bất khả kháng như đình công, thời tiết, thiên tai, chiến tranh, yêu cầu của nhà chức trách và/hoặc hãng khác thay đổi lịch bay mà các nguyên nhân này ảnh hưởng trực tiếp đến hành trình của khách.
17. “Đổi” là việc xuất chứng từ vận chuyển mới thay thế cho chứng từ vận chuyển cũ hoàn toàn chưa sử dụng hoặc đã sử dụng một phần, bao gồm: Đổi tự nguyện, Đổi không tự nguyện:
 - 17.1. Xuất lại chứng từ vận chuyển (Reissue) là xuất một chứng từ vận chuyển mới thay thế cho chứng từ vận chuyển cũ cũ khi:
 - a. Chứng từ vận chuyển đã sử dụng một phần; hoặc
 - b. Chứng từ vận chuyển hoàn toàn chưa sử dụng nhưng thay đổi không liên quan đến hãng vận chuyển, chuyến bay, hạng đặt chỗ, ngày bay hoặc chặng bay của Tờ vận chuyển đầu tiên trên vé.

- 17.2. Đổi chứng từ vận chuyển (Exchange) là xuất đổi một chứng từ vận chuyển hoàn toàn chưa sử dụng sang một chứng từ vận chuyển mới trong trường hợp thay đổi hãng vận chuyển, chuyến bay, hạng đặt chỗ, ngày bay hoặc chặng bay của Tờ vận chuyển đầu tiên trên vé.
18. “Đổi tự nguyện” là đổi chứng từ vận chuyển do khách/khách hàng yêu cầu có nguyên nhân không phải do lỗi hoặc theo yêu cầu của nhà vận chuyển.
19. “Đổi không tự nguyện do lỗi nhà vận chuyển” là đổi chứng từ vận chuyển do lỗi hoặc theo yêu cầu của nhà vận chuyển.
20. “Đổi không tự nguyện do bất khả kháng” là đổi chứng từ vận chuyển do những nguyên nhân bất khả kháng như đình công, thời tiết, thiên tai, chiến tranh, yêu cầu của nhà chức trách và/hoặc hãng khác thay đổi lịch bay mà các nguyên nhân này ảnh hưởng trực tiếp đến hành trình của khách.
21. “Huỷ” là việc làm mất giá trị sử dụng của một chứng từ vận chuyển còn đầy đủ (nguyên vẹn các liên của chứng từ giấy hoặc đầy đủ thông tin của vé điện tử) nhưng vì một lý do nào đó không thể sử dụng được.
22. “Thời hạn hiệu lực chi hoàn”
- 22.1. Thời hạn hiệu lực chi hoàn của chứng từ vận chuyển là 13 tháng kể từ ngày bay đầu tiên của chứng từ vận chuyển.
- 22.2. Nếu chứng từ vận chuyển hoàn toàn chưa sử dụng hoặc không xác định rõ ngày bay đầu tiên thì thời hạn hiệu lực chi hoàn của chứng từ vận chuyển là 13 tháng kể từ ngày xuất của chứng từ vận chuyển.
- 22.3. Đối với chứng từ vận chuyển đã được gia hạn, thời hạn hiệu lực chi hoàn của chứng từ vận chuyển được xác định bằng thời hạn hiệu lực đã gia hạn.
- 22.4. Đối với MCO/EMD xuất đi kèm với tờ vận chuyển tương ứng của vé điện tử: Hiệu lực chi hoàn trùng với hiệu lực của vé điện tử.
- 22.5. Đối với chứng từ vận chuyển đã được đổi sang chứng từ vận chuyển mới:
- Chứng từ vận chuyển gốc đã sử dụng 1 phần: thời hạn hiệu lực chi hoàn là 13 tháng kể từ ngày bay đầu tiên của chứng từ vận chuyển gốc.
 - Chứng từ vận chuyển gốc hoàn toàn chưa sử dụng: thời hạn hiệu lực chi hoàn được căn cứ vào thông tin của chứng từ vận chuyển mới theo đúng nguyên tắc được quy định tại mục 22.1 và 22.2 của điều 4 thuộc quy định này.
23. “Thời hạn hiệu lực vận chuyển” là khoảng thời gian mà chứng từ vận chuyển được phép sử dụng để vận chuyển theo các điều kiện áp dụng của giá cước vận chuyển.
- 23.1. Đối với các chứng từ vận chuyển xuất theo giá thường một chiều, khứ hồi, thời hạn hiệu lực vận chuyển của chứng từ vận chuyển là: Một năm kể từ ngày khởi hành của chặng bay đầu tiên của hành trình; hoặc một năm kể từ ngày xuất chứng từ vận chuyển nếu chặng bay đầu tiên không xác định ngày và/ hoặc hoàn toàn chưa sử dụng.
- 23.2. Đối với các chứng từ vận chuyển xuất theo giá đặc biệt một chiều, khứ hồi, thời hạn hiệu lực vận chuyển được tính theo thời hạn của loại giá cước áp dụng,

thường được ghi trên ô “not valid before” và “not valid after” của vé hành khách.

- 23.3. Đối với MCO/EMD/E-Voucher xuất rời không đi kèm với tờ vận chuyển tương ứng của vé điện tử: thời hạn hiệu lực vận chuyển là 1 năm kể từ ngày xuất chứng từ vận chuyển.
 - 23.4. Đối với MCO/EMD xuất đi kèm với tờ vận chuyển tương ứng của vé điện tử: thời hạn hiệu lực vận chuyển trùng với hiệu lực của vé điện tử.
24. Các từ ngữ khác trong Quy chế này đã được định nghĩa trong các văn bản pháp luật của nhà nước về quản lý đầu tư, đấu thầu, Điều lệ tổ chức và hoạt động của TCT và các văn bản pháp luật khác thì có nghĩa như trong các văn bản đó.

Điều 5. Việc hoàn, đổi chứng từ vận chuyển của các hãng hàng không khác

1. CN có thẩm quyền hoàn/đổi chứng từ vận chuyển của các hãng hàng không khác. Việc hoàn/đổi chứng từ vận chuyển của các hãng hàng không khác thực hiện theo thông lệ của IATA và theo uỷ quyền, hướng dẫn của hãng xuất chứng từ vận chuyển.
2. Các quy định cụ thể trong phần tiếp theo của quy định này không áp dụng với chứng từ vận chuyển của các hãng hàng không khác.

Chương II

QUY ĐỊNH VỀ HOÀN CHỨNG TỪ VẬN CHUYỂN

Điều 7. Điều kiện hoàn chứng từ vận chuyển

1. Điều kiện về giấy tờ tùy thân: Giấy tờ tùy thân có thể là một trong những loại giấy tờ theo quy định hiện hành.
2. Điều kiện về chứng từ vận chuyển:
 - 2.1. Việc chi hoàn toàn bộ giá trị chưa sử dụng chỉ được thực hiện đối với chứng từ vận chuyển không bị giới hạn (restriction) bởi điều kiện “không được chi hoàn” (non-refundable).
 - 2.2. Chứng từ vận chuyển phải còn trong thời hạn hiệu lực chi hoàn quy định tại Khoản 22 Điều 4 Quy định này.
 - 2.3. Chứng từ vận chuyển giấy: Chứng từ vận chuyển phải còn đầy đủ tờ hành khách và các tờ vận chuyển/ tờ dịch vụ chưa sử dụng, không rách nát (có thể rách rời), không tẩy xóa. Chứng từ vận chuyển chỉ còn riêng tờ vận chuyển không có giá trị để hoàn (trừ trường hợp hoàn không tự nguyện).
 - 2.4. Chứng từ điện tử:
 - a. Các tờ vận chuyển của chứng từ điện tử phải ở trạng thái chưa sử dụng (OK) hoặc tạm ngừng sử dụng (NOGO) theo quy định hiện hành về tính giá và xuất chứng từ vận chuyển của VNA.
 - b. Đối với chứng từ điện tử mua trực tuyến, chứng từ điện tử phải không thuộc danh sách chứng từ điện tử mua bằng thẻ tín dụng có nghi ngờ giả mạo, đang tranh chấp và các tờ vận chuyển ở trạng thái OK.

3. Điều kiện về đối tượng nhận tiền chi hoàn:

- 3.1. Chứng từ vận chuyển được chi hoàn cho người có tên trên chứng từ vận chuyển hoặc người trả tiền.
- 3.2. Nếu hóa đơn mua chứng từ vận chuyển xuất theo tên doanh nghiệp thì người nhận tiền chi hoàn phải là người có tên trên chứng từ vận chuyển hoặc người trả tiền và phải có giấy ủy quyền hợp pháp của doanh nghiệp hoặc giấy giới thiệu của doanh nghiệp.
- 3.3. Các trường hợp khác, người nhận tiền chi hoàn phải có giấy ủy quyền hợp pháp của người có tên trên chứng từ vận chuyển yêu cầu hoàn.
- 3.4. Đối với trường hợp mua chứng từ vận chuyển trực tuyến, chứng từ vận chuyển được chi hoàn cho chủ thẻ mua chứng từ vận chuyển.

4. Điều kiện về địa điểm chi hoàn:

- 4.1. Khách phải làm thủ tục chi hoàn tại đúng nơi xuất chứng từ vận chuyển.
- 4.2. Trường hợp khách không chi hoàn tại đúng nơi xuất chứng từ vận chuyển: CN có thẩm quyền giải quyết các trường hợp chi hoàn khác địa điểm mua chứng từ vận chuyển ban đầu.
- 4.3. Đối với trường hợp mua chứng từ vận chuyển trực tuyến: CN có thẩm quyền giải quyết làm thủ tục chi hoàn cho khách và phải tuân thủ đúng quy định về xử lý chứng từ xuất trực tuyến của VNA.

Điều 8. Phương thức chi hoàn

1. Khách được nhận tiền chi hoàn theo đúng hình thức thanh toán đã trả tiền mua chứng từ vận chuyển.
2. Chi hoàn bằng MCO/EMD/E-Voucher nếu nơi chi hoàn khác nơi xuất chứng từ vận chuyển ban đầu. MCO/EMD/E-Voucher này có giá trị để thanh toán cho các dịch vụ vận chuyển hàng không của TCT hoặc dùng để hoàn tại nơi đã xuất chứng từ vận chuyển ban đầu. Giá trị ghi trên MCO/EMD là giá trị sau khi đã trừ phí hoàn.
3. Hoàn bằng tiền hoặc hoàn bằng hình thức khác với hình thức thanh toán ban đầu trong trường hợp đặc biệt: Khách phải có đơn trình bày nguyện vọng gửi cho CN. CN xem xét giải quyết theo thẩm quyền quy định. Khách phải chịu lệ phí chuyển tiền, phí thẻ tín dụng nếu có phát sinh.
4. CN/Đại lý khi làm thủ tục chi hoàn thực hiện xuất phiếu chi/hóa đơn cho khách hàng theo quy định của nước sở tại.
5. Đối với trường hợp chứng từ vận chuyển mua trực tuyến: Khách mua chứng từ vận chuyển bằng hình thức thanh toán nào, thẻ nào thì hoàn bằng hình thức thanh toán đó, về thẻ đó ngay cả khi thẻ dùng để mua chứng từ vận chuyển ban đầu hết hiệu lực, mất hay đã được cấp đổi thẻ mới.

Điều 9. Quy định chi hoàn

1. Phí hoàn chứng từ vận chuyển tuân thủ theo điều kiện của loại giá áp dụng.
2. Không áp dụng phí hoàn đối với các trường hợp hoàn chứng từ vận chuyển không tự nguyện/hoàn bất khả kháng hoặc bắt buộc phải hoàn chứng từ vận chuyển do lỗi hệ thống.

3. Không áp dụng phí hoàn cho chứng từ vận chuyển có mã giảm giá ID/AD.
4. Chứng từ vận chuyển bán cho các chuyến bay thuê chuyến, trao đổi dịch vụ (Charter, Barter) áp dụng điều kiện hoàn chứng từ vận chuyển và phí hoàn theo hợp đồng. Chứng từ vận chuyển sẽ không được phép hoàn nếu trong hợp đồng không chỉ rõ điều kiện hoàn.
5. Việc chi hoàn thuế/phí/lệ phí (Tax/Fee/Charge - T/F/C) và áp dụng mức phí hành chính đối với chứng từ vận chuyển có điều kiện “không được chi hoàn” chỉ được thực hiện đối với chứng từ vận chuyển xuất tại các thị trường do VNA triển khai.
6. Việc chi hoàn phụ thu dịch vụ xuất chứng từ vận chuyển tuân thủ theo điều kiện áp dụng của chính sách phụ thu dịch vụ bán chứng từ vận chuyển hiện hành của VNA.
7. Đối với vé mua bằng MCO/E-Voucher chi bồi thường, giá trị chi hoàn được tính toán lại theo đúng giá trị chi bồi thường bằng tiền mặt theo quy định phục vụ hành khách hiện hành của VNA.

Điều 10. Thủ tục hoàn chứng từ vận chuyển

1. Hoàn chứng từ vận chuyển trực tiếp tại các CN/Đại lý: Khách phải xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền đang có hiệu lực, chứng từ vận chuyển yêu cầu hoàn.
 - 1.1. Chứng từ vận chuyển giấy:
 - a. Khách hàng nộp lại chứng từ vận chuyển cho VNA
 - b. Khi hoàn, chứng từ vận chuyển phải được gạch chéo hai đường song song và kéo dài suốt chiều dài của chứng từ vận chuyển, giữa hai đường chéo ghi "HOÀN" hoặc "REFUNDED" bằng chữ in hoa, cao tối thiểu là 01 cm lên mặt của tất cả các tờ của chứng từ vận chuyển được hoàn.
 - 1.2. Chứng từ vận chuyển điện tử:
 - a. Đối với yêu cầu chi hoàn để mua chứng từ vận chuyển mới khi cả chứng từ vận chuyển hoàn và chứng từ vận chuyển mới đều có hành trình hoàn toàn nội địa Việt Nam: phần hành trình chưa sử dụng của chứng từ vận chuyển được thực hiện thủ tục chi hoàn ngay cho khách theo nguyên tắc hoàn chứng từ vận chuyển thông thường.
 - b. Đối với các chứng từ vận chuyển hoàn khác có phần hành trình đề nghị chi hoàn có chặng bay xuất phát do hãng khác khai thác hoặc phần hành trình đề nghị chi hoàn xuất phát tại sân bay không sử dụng hệ thống Sabre DCS của VNA:
 - i. Các tờ vận chuyển còn lại của chứng từ vận chuyển được chuyển trạng thái thành "NOGO" và ghi thêm "Refund request" vào phần "Remark". Thời điểm chuyển trạng thái tờ vận chuyển còn lại sang "NOGO" được coi là thời điểm hoàn chứng từ vận chuyển.
 - ii. Ban DVHK có trách nhiệm phối hợp với Ban TCKT tổ chức kiểm soát tình trạng chứng từ điện tử đảm bảo không muộn hơn 03 ngày làm việc toàn bộ các điện ETL từ các sân bay không sử dụng Sabre DCS phải được xử lý.
 - iii. Sau 03 ngày làm việc kể từ khi hồ sơ hoàn được lập: Trường hợp chứng từ vận chuyển yêu cầu hoàn chưa được sử dụng để bay hoặc đổi, các tờ vận chuyển xin chi hoàn được chuyển trạng thái từ "NOGO" sang "OK" và thực

hiện hoàn chứng từ vận chuyển trên hệ thống; Trường hợp chứng từ vận chuyển yêu cầu hoàn đã được sử dụng để bay hoặc đổi: Không thực hiện chi hoàn.

- c. Đối với các chứng từ vận chuyển hoàn khác có phần hành trình đề nghị chi hoàn xuất phát tại các sân bay có sử dụng hệ thống Sabre DCS của VNA (Xem cách tra cứu tại Phụ lục 02): Toàn bộ phần hành trình chưa sử dụng của chứng từ vận chuyển được thực hiện thủ tục chi hoàn ngay cho khách theo nguyên tắc hoàn chứng từ vận chuyển thông thường.
 - d. Chứng từ điện tử sau khi chi hoàn phải đảm bảo các coupon ở tình trạng “Refunded” (RFND).
2. Hoàn chứng từ vận chuyển gián tiếp áp dụng đối với chứng từ vận chuyển mua trực tuyến
- 2.1. Qua thư điện tử: Khách phải gửi yêu cầu chi hoàn từ địa chỉ thư điện tử đã đăng ký khi mua vé trực tuyến. Bộ phận hoàn chứng từ vận chuyển mua trực tuyến truy cập lại thông tin của chứng từ vận chuyển căn cứ vào thông tin khách gửi từ địa chỉ thư điện tử đã đăng ký khi mua chứng từ vận chuyển trực tuyến.
 - 2.2. Qua ngân hàng thanh toán: Khách gửi yêu cầu chi hoàn qua hệ thống ngân hàng cho Ban TCKT đối với những chứng từ vận chuyển mua trực tuyến. Bộ phận hoàn chứng từ vận chuyển mua trực tuyến truy cập lại thông tin của chứng từ vận chuyển căn cứ vào yêu cầu chi hoàn được gửi từ địa chỉ thư điện tử của Ban TCKT theo mẫu quy định tại Phụ lục 01 Quy định này.

Chương III

QUY ĐỊNH VỀ ĐỔI CHỨNG TỪ VẬN CHUYỂN

Điều 11. Điều kiện đổi chứng từ vận chuyển

1. Điều kiện về chứng từ vận chuyển:

- 1.1. Chứng từ vận chuyển giấy: Còn đầy đủ các tờ vận chuyển chưa sử dụng và bia vé, không rách nát (có thể rách rời), không tẩy xóa. Chứng từ vận chuyển chỉ còn riêng tờ vận chuyển/tờ dịch vụ không có giá trị để đổi trừ trường hợp đổi không tự nguyện.
- 1.2. Chứng từ điện tử: Các tờ vận chuyển (coupon) được đem đổi của chứng từ điện tử đều có trạng thái là chưa sử dụng (OK).

2. Điều kiện về thời hạn hiệu lực đổi: Chứng từ vận chuyển đang còn trong thời hạn hiệu lực vận chuyển quy định tại Khoản 23 Điều 4 Quy định này.

3. Các điều kiện áp dụng khác:

- 3.1. Chứng từ vận chuyển không có điều kiện hạn chế (restriction) là không được đổi ngày bay/đổi hành trình (non-rebookable/non-reroutable).
- 3.2. Khách yêu cầu đổi chứng từ điện tử phải xuất trình giấy tờ tùy thân như trong trường hợp hoàn chứng từ điện tử.

3.3. Chứng từ vận chuyển mua trực tuyến được yêu cầu đổi phải không thuộc danh sách vé nghi ngờ giả mạo, đang tranh chấp và tình trạng vé là OK.

Điều 12. Quy định về đổi chứng từ vận chuyển

1. Phí đổi chứng từ vận chuyển tuân thủ theo điều kiện của loại giá áp dụng quy định trong biểu giá hoặc các văn bản quy định khác liên quan.
2. Không áp dụng phí đổi đối với các trường hợp đổi không tự nguyện/ đổi bất khả kháng hoặc bắt buộc phải đổi do lỗi hệ thống.
3. Không tiến hành đổi chứng từ vận chuyển nếu chứng từ vận chuyển đã được sử dụng không đúng trình tự và/hoặc chứng từ vận chuyển đã quá thời hạn hiệu lực vận chuyển. Trong trường hợp đó yêu cầu khách thực hiện thủ tục hoàn chứng từ vận chuyển theo điều kiện giá.
4. Không cho phép in chuyển vé điện tử sang chứng từ vận chuyển giấy (sử dụng chức năng Print/Print Exchange).
5. Trường hợp đổi chứng từ điện tử sang chứng từ điện tử: Thực hiện theo nguyên tắc đổi chứng từ vận chuyển thông thường theo quy định tính giá và xuất chứng từ vận chuyển hiện hành của VNA.
6. Đối với trường hợp đổi chứng từ vận chuyển không tự nguyện:
 - 6.1. Các CN là đầu mối xử lý chứng từ vận chuyển đổi không tự nguyện để đảm bảo đúng đối tượng cũng như phương án thay thế là tối ưu cho VNA.
 - 6.2. Trong trường hợp đặc biệt phải ủy quyền cho các đại lý xử lý, nơi thực hiện ủy quyền lập báo cáo gửi Ban TCKT, Ban TT BSP và AITS theo mẫu quy định tại Phụ lục 03 Quy định này.
 - 6.3. Trường hợp ủy quyền cho đại lý xử lý, nơi ủy quyền chịu hoàn toàn trách nhiệm về phương án xử lý của đại lý.
7. Trường hợp chứng từ vận chuyển đề nghị đổi được sử dụng hai lần (Ví dụ: Vừa sử dụng để bay, vừa sử dụng để đổi): TCT sẽ tiến hành kiểm tra, xác định nơi vi phạm lỗi và lập hóa đơn truy thu theo quy định về xuất, xử lý chứng từ và lập báo cáo trong vận chuyển hàng không hiện hành của VNA.

Điều 13. Thủ tục đổi chứng từ vận chuyển

1. Chứng từ vận chuyển giấy:
 - 1.1. Nơi đổi chứng từ vận chuyển thu lại bìa chứng từ vận chuyển và các tờ vận chuyển yêu cầu đổi.
 - 1.2. Chứng từ vận chuyển đã đổi phải được gạch chéo hai đường song song suốt theo chiều dài của chứng từ vận chuyển, giữa hai đường chéo ghi "ĐỔI CHO CHỨNG TỪ SỐ..." hoặc "EXCHANGED FOR DOCUMENT NO..." bằng chữ in hoa, cao tối thiểu là 01cm lên mặt của mọi tờ chứng từ vận chuyển.
2. Chứng từ điện tử: Các tờ vận chuyển của chứng từ điện tử sau khi được đổi sang chứng từ vận chuyển khác có tình trạng là "EXCH".

Chương IV

QUY ĐỊNH VỀ HỦY CHỨNG TỪ VẬN CHUYỂN

Điều 14. Thủ tục hủy chứng từ vận chuyển

1. Chứng từ vận chuyển giấy:

- 1.1. Chứng từ vận chuyển khi hủy phải được gạch chéo hai đường song song suốt chiều dài của chứng từ vận chuyển, giữa hai đường gạch chéo ghi "HỦY" hoặc "VOID" bằng chữ in hoa, cao tối thiểu là 01 cm lên mặt của mọi tờ của chứng từ vận chuyển.
- 1.2. Tất cả các loại chứng từ vận chuyển hủy kể cả hủy do lỗi kỹ thuật của chứng từ vận chuyển phải được lập và nộp cùng báo cáo bán cùng kỳ.

2. Chứng từ vận chuyển điện tử:

- 2.1. Trường hợp hủy tự động (VOID - Auto): Là việc hủy vé do lỗi hệ thống, hệ thống sẽ tự động hủy và chứng từ điện tử đó sẽ không có bất kỳ thông tin chi tiết nào.
- 2.2. Trường hợp hủy thủ công (VOID – Manual):
 - a. Là việc hủy chứng từ điện tử khi tất cả các chặng của chứng từ điện tử đều có trạng thái OK.
 - b. Thời hạn hủy chứng từ điện tử thủ công chỉ được thực hiện trong ngày xuất chứng từ điện tử và trước thời điểm lập báo cáo tự động của hệ thống. Trong trường hợp không thể hủy chứng từ điện tử thủ công trong ngày, sẽ phải thực hiện hoàn chứng từ điện tử.

3. Quy định hủy chứng từ vận chuyển đối với đại lý trong nước

- 3.1. Không được phép thực hiện hủy chứng từ vận chuyển trong các trường hợp:
 - a. Đối với chứng từ vận chuyển có hành trình hoàn toàn nội địa: Từ thời điểm trước giờ bay 3 tiếng đến sau giờ bay chặng đầu tiên trên chứng từ vận chuyển.
 - b. Đối với chứng từ vận chuyển có hành trình quốc tế: Từ thời điểm trước giờ bay 6 tiếng đến sau giờ bay chặng đầu tiên trên chứng từ vận chuyển.
- 3.2. Trong trường hợp đại lý cần hủy chứng từ vận chuyển trong thời hạn trên:
 - a. Đại lý gửi đề nghị đến các CN theo khu vực quản lý ngay trong ngày cần hủy.
 - b. Các CN theo khu vực quản lý kiểm tra và phê duyệt hoàn miễn phí theo thẩm quyền.
 - c. Việc hoàn chứng từ vận chuyển thực hiện sau ngày bay và tuân thủ quy định hoàn chứng từ vận chuyển hiện hành. Hồ sơ hoàn chứng từ vận chuyển kèm phê duyệt hoàn không thu phí được gửi về CN của VNA theo khu vực quản lý.

Chương V
QUY ĐỊNH VỀ XỬ LÝ
CHỨNG TỪ VẬN CHUYỂN GIẤY ĐÃ XUẤT BỊ MẤT

Điều 15. Thẩm quyền xử lý chứng từ vận chuyển đã xuất bị mất

CN có thẩm quyền xử lý chứng từ vận chuyển đã xuất bị mất.

Điều 16. Nguyên tắc xử lý chứng từ vận chuyển mất

1. Thủ tục khai báo chứng từ vận chuyển mất chỉ được thực hiện đối với các chứng từ vận chuyển mất còn hiệu lực chi hoàn.
2. Trường hợp khách hàng tìm lại được chứng từ vận chuyển đã khai báo mất:
 - 2.1. Khách hàng có trách nhiệm nộp lại chứng từ vận chuyển đó cho VNA.
 - 2.2. Khách hàng được chi hoàn ngay sau khi nộp lại nếu đã mua chứng từ vận chuyển mới hoặc được chi hoàn trong thời hạn hiệu lực chi hoàn của chứng từ vận chuyển nếu không mua chứng từ vận chuyển mới.
 - 2.3. Thủ tục chi hoàn: Theo các quy định chi hoàn được nêu trong Chương II của Quy định này.

Điều 17. Quy trình xử lý chứng từ vận chuyển mất

1. Hồ sơ khai báo mất
 - 1.1. CN xử lý có trách nhiệm hướng dẫn và giải thích cho khách về thủ tục xử lý chứng từ vận chuyển mất của VNA, hướng dẫn khách khai báo chứng từ vận chuyển mất theo "Đơn khai báo chứng từ vận chuyển bị mất và đề nghị hoàn tiền" quy định tại Phụ lục 04 của Quy định này, thu nhận hồ sơ khai báo chứng từ vận chuyển mất của khách bao gồm:
 - a. Đơn khai báo mất chứng từ vận chuyển;
 - b. Bản gốc hoá đơn mua chứng từ vận chuyển thay thế và tờ hành khách của chứng từ vận chuyển thay thế (nếu khách có mua vé thay thế);
 - c. Giấy tờ tùy thân hợp lệ.
 - 1.2. Hồ sơ chứng từ vận chuyển bị mất được sao làm 2 bộ, một bộ lưu tại CN xử lý, một bộ giao cho khách hàng.
2. Cập nhật và xác định thông tin:
 - 2.1. CN xử lý điện thông báo (Thư điện tử) cho các CN/sân bay liên quan trong hành trình của chứng từ vận chuyển mất.
 - 2.2. CN xử lý cập nhật thông tin chứng từ vận chuyển mất vào hệ thống RAS.
3. Xử lý chứng từ vận chuyển mất:
 - 3.1. Nếu khách có nhu cầu tiếp tục sử dụng chứng từ vận chuyển: Yêu cầu khách mua chứng từ vận chuyển mới.
 - 3.2. Nếu khách muốn hoàn chứng từ vận chuyển mất: Thực hiện theo quy trình nêu tại Điều 18 Quy định này.

Điều 18. Quy trình hoàn chứng từ vận chuyển mất

VNA có trách nhiệm quyết định việc chi hoàn chứng từ vận chuyển bị mất cho khách theo các quy định dưới đây:

1. Điều kiện hoàn chứng từ vận chuyển mất:

- 1.1. Khách được chi hoàn sau 3 tháng kể từ khi chứng từ vận chuyển bị mất đã hết thời hạn hiệu lực vận chuyển. VNA có quyền từ chối chi hoàn nếu yêu cầu chi hoàn được đưa ra sau thời hạn hiệu lực chi hoàn của chứng từ vận chuyển.
- 1.2. Các tờ vận chuyển được khai báo mất của chứng từ vận chuyển chưa được sử dụng để bay, hoàn hoặc đổi bởi chính khách đó.
- 1.3. Có hồ sơ khai báo chứng từ vận chuyển mất như đã nêu tại Khoản 1 Điều 17 Quy định này.

2. Giá trị hoàn:

- 2.1. Khách được hoàn lại giá trị của những chặng chưa sử dụng của chứng từ vận chuyển bị mất.
- 2.2. Phí hoàn áp dụng theo điều kiện của bảng giá áp dụng.

PHỤ LỤC

(Đính kèm Quy định về hoàn, hủy, đổi chứng từ vận chuyển hành khách, hành lý và xử lý chứng từ vận chuyển giấy đã xuất bị mất AA45/TCTHK-CNMN ngày 02/ 5./2018)

DANH SÁCH SÂN BAY CÓ INTERACTIVE CHECK-IN

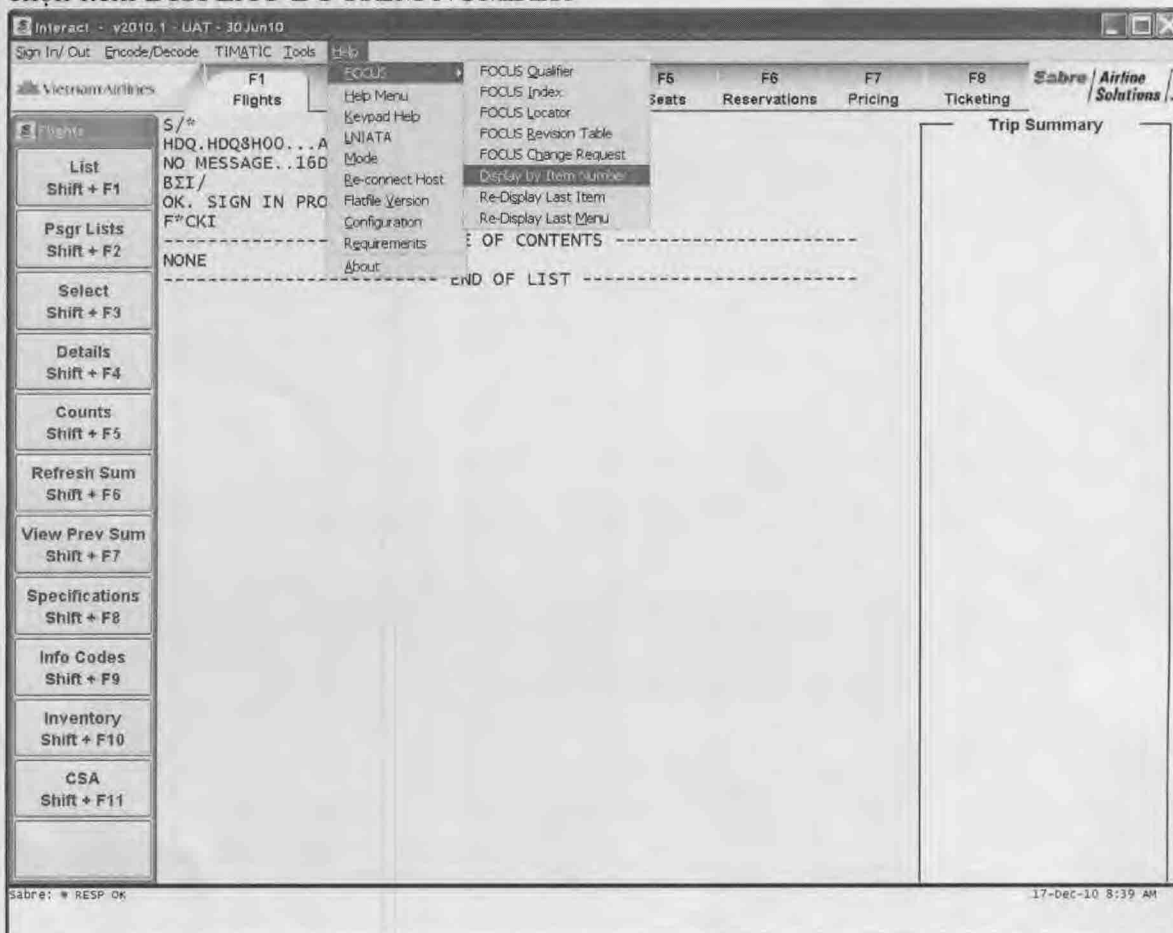
1. Danh sách sân bay có interactive check-in hiện tại như sau:

Việt Nam: HAN, SGN, DAD

Nước ngoài: KUL, VTE, INC, PUS, PNH, REP

2. Danh sách sân bay có interactive check-in (SABRE ACSI) được cập nhật trên Sabre Focus, cách tra cứu như sau:

Bước 1: Kích vào HELP trên thanh công cụ ngang -> chọn item FOCUS -> chọn item DISPLAY BY ITEM NUMBER



Bước 2: Nhập Item number : CKIN*2

