

Số: **462**/CHK-VTHK
V/v giải quyết việc hành khách không thể thực hiện được chuyến bay do ảnh hưởng của dịch Covid-19

Hà Nội, ngày **02** tháng 2 năm 2021

Kính gửi:

- Tổng công ty Hàng không Việt Nam-CTCP;
- Công ty CPHK Vietjet;
- Công ty CPHK Pacific Airlines;
- Công ty Bay dịch vụ hàng không (VASCO);
- Công ty cổ phần Hàng không Tre Việt;
- Công ty TNHH Hàng không lữ hành Việt Nam.

Thời gian qua, việc bùng phát dịch Covid-19 tại một số địa phương trong cả nước, nhiều hành khách đã mua vé nhưng không thể thực hiện được chuyến bay, gây thiệt hại cho các hãng hàng không và hành khách, đặc biệt là tại các khu vực bị cách ly, phong tỏa. Trên cơ sở ý kiến của các cơ quan, đơn vị liên quan tại cuộc họp ngày 01/2/2021, Cục Hàng không Việt Nam (Cục HKVN) yêu cầu các hãng hàng không thực hiện các nội dung sau:

1. Các hãng hàng không khẩn trương thực hiện đổi vé, hoàn vé (tiền mặt hoặc voucher nếu có sự đồng ý của hành khách) kể cả đổi với vé có các điều kiện hạn chế (không được đổi ngày/giờ bay, không đổi hành trình, không hoàn vé) đối với hành khách đã mua vé nhưng không thực hiện được chuyến bay do ở khu vực bị phong tỏa, cách ly trên các đường bay hãng vẫn khai thác bình thường.

2. Yêu cầu các hãng hàng không khẩn trương triển khai cụ thể về quy trình, thủ tục đổi vé, hoàn vé nêu trên và kịp thời thông tin rộng rãi cho hành khách qua hệ thống tổng đài chăm sóc khách hàng, trang thông tin điện tử, văn phòng, đại lý bán vé của hãng.

Cục HKVN thông báo để các hãng biết, triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Các PCT;
- Các hãng: VNA, Vasco, Bamboo, Vietravel, Pacific, Vietjet;
- Thanh tra HK;
- Các Phòng: VTHK, PC-HTQT;
- Lưu: VT, VTHK.



Đinh Việt Thắng