

Cục Hàng không Việt Nam yêu cầu các hãng khẩn trương đổi, hoàn vé cho khách

10:15 03/02/2021

Cục Hàng không Việt Nam yêu cầu các hãng hàng không khẩn trương thực hiện đổi vé, hoàn vé cho khách trong dịp cao điểm Tết Nguyên đán 2021 do ảnh hưởng dịch bệnh.

Cục hàng không đánh giá, dịch Covid-19 bùng phát tại một số địa phương trong cả nước khiến 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.



Ảnh minh họa

Theo đó, Cục không yêu cầu 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 đối 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 hằng vẫn.

Cục Hàng không Việt Nam cũng 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.

Về chính sách chăm sóc khách hàng của các chuyến bay bị ảnh hưởng bởi dịch bệnh, trước đó, các hãng hàng không cũng đã đưa ra các chính sách cụ thể.

Với Vietnam Airlines, hành khách có thể hoàn vé ra hình thức "Travel Voucher" với ưu đãi tặng thêm 10% giá của vé nếu có chuyến bay từ ngày 29/1 bị ảnh hưởng bởi dịch. Giá trị sử dụng của voucher này là 1 năm từ ngày xuất.

Với Bamboo Airways, hành khách được đổi vé miễn phí không phụ thu chênh lệch sang chuyến bay mới cách giờ khởi hành ban đầu không quá 72 giờ. Trường hợp đổi sang chuyến bay muộn hơn 72 giờ, khách phải trả phần tiền vé chênh lệch cho chuyến bay mới (nếu có).

Trường hợp khách đặt vé qua kênh bán trực tiếp của hãng sẽ được hoàn tiền trong vòng 90 ngày, từ ngày nhận được yêu cầu của hành khách hoặc sử dụng tiền hoàn vào các dịch vụ khác của Bamboo Airways cung cấp.

Vietjet Air cũng hỗ trợ hành khách được chuyển đổi vé miễn phí trong vòng 72 giờ. Hãng cho phép khách hàng bảo lưu vé trong 365 ngày kể từ ngày khởi hành ban đầu.

Linh Tuệ