

Kính gửi quý đại lý

## **CHÍNH SÁCH HỖ TRỢ LINH HOẠT CỦA AIR FRANCE KLM ĐỐI VỚI DỊCH COVID-19:**

Air France và KLM đang liên tục theo dõi tình hình dịch COVID-19 trên toàn cầu và tiếp tục điều chỉnh chính sách thương mại để đảm bảo rằng quý đại lý có thể theo dõi mà hỗ trợ cho khách hàng của mình.

Air France và KLM hiện cung cấp cho quý vị các tùy chọn sau để cung cấp cho khách hàng của quý vị. Quý vị có thể yên tâm rằng các hồ sơ giữ chỗ (PNR) vẫn có giá trị cho đến **30/6/2021** <Quy trình bên dưới>, để khách hàng của Quý Đại Lý có thể đưa ra các lựa chọn tốt nhất cho chính họ.

Các biện pháp mới này sẽ cho quý vị thêm thời gian cần thiết, cũng như giữ cái nhìn tổng quan và giúp đỡ được khách hàng của quý vị một cách tốt nhất có thể trong tình hình hiện tại.

### **Chính sách thương mại toàn cầu liên quan đến việc đặt lại chỗ của AFKL**

<b>Chính sách thương mại toàn cầu liên quan đến việc đặt lại chỗ của AFKL.....</b>	<b>1</b>
<b>Giữ cho PNR vẫn còn hiệu lực .....</b>	<b>2</b>
<b>Thay đổi ngày bay và/hoặc điểm đến: .....</b>	<b>3</b>
<b>Không tự nguyện (chuyến bay bị hủy bởi hãng hàng không).....</b>	<b>3</b>
Thay đổi ngày bay.....	3
Đổi hành trình: .....	3
Thông tin chung: .....	3
<b>Tự nguyện (KHÔNG bị hủy bởi hãng hàng không nhưng hành khách không muốn tiếp tục thực hiện hành trình): .....</b>	<b>4</b>
Thay đổi ngày bay.....	4
Đổi hành trình: .....	4
Thông tin chung .....	4
<b>Xét Nghiệm PCR (điều kiện đặt lại vé) .....</b>	<b>5</b>
<b>Tùy chọn phát hành EMD (CDET).....</b>	<b>6</b>
<b>Ưu đãi lên tới 15% tổng giá trị của vé ban đầu (PNR còn hiệu lực) hoặc EMD CDET. ....</b>	<b>8</b>
<b>Hoàn vé:.....</b>	<b>10</b>
<b>Miễn trừ .....</b>	<b>10</b>
<b>Các tùy chọn đổi vé ngoại tuyến:.....</b>	<b>11</b>
<b>Ghi chú chung: .....</b>	<b>11</b>

## Giữ cho PNR vẫn còn hiệu lực

### **Đề Đổi vé/Xuất lại vé/Xuất EMD CDET đến 30/6/2021:**

Để hạn chế khối lượng công việc bị tăng đột ngột, chúng tôi đề nghị giữ cho các PNR còn giá trị đến 30/6/2021.

Để giữ cho PNR còn hiệu lực, quý đại lý cần nhập thêm một “MEMO segment”

- **Đối với vé đặt trên Amadeus:**

Quý Đại Lý không cần thực hiện thao tác này, Amadeus sẽ tự động giữ PNR tồn tại bằng cách thêm “MEMO segment” với thời hạn là 30/06/2021 cho tất cả các PNR đã/ đang bị ảnh hưởng bởi dịch COVID19. Chú thích “MIS 1A HK” sẽ xuất hiện trên hồ sơ giữ chỗ.

- **Đối với vé đặt trên các GDS khác:**

Vui lòng nhập thêm “MEMO segment” với thời gian đến 30/6/2021. Điều này chỉ có thể được thực hiện trước 1 năm, tức là: kể từ ngày 10/7/2020, một “MEMO segment” có hiệu lực cho đến ngày 30/6/2021 mới có thể được thêm vào.

- Để áp dụng mức ưu đãi lên đến 15%, vui lòng xem điều kiện bên dưới, phần **“3. Ưu đãi lên tới 15% tổng giá trị của vé ban đầu (PNR còn hiệu lực) hoặc EMD (CDET) đã xuất.”**

### **\* Hướng dẫn thêm “MEMO segment” trên từng GDS**

<b>GDS</b>	<b>Entry</b>
Apollo (1V)	0 (= nul)TURZZ (= airline) BK1(=number of pax)AMS(= issuing office)30SEP(= valid until)- **FREE TEXT** <b>Example:</b> 0TURKLBK1AMS30SEP-**RETENTION LINE DUE CORONA**
Galileo (1G)	0 (= nul)TURZZ (= airline) BK1(=number of pax)AMS (= issuing office)30SEP (= valid until)-FREE TEXT <b>Example:</b> 0TURKLBK1AMS30SEP-RETENTION LINE DUE CORONA
Worldspan (1P)	TNZZ (= airline) MK1 (=number of pax)MIS30SEP (= valid until)/AN-RETENTION LINE DUE CORONA <b>Example:</b> TNKLMK1MIS30SEP/AN-RETENTION LINE DUE CORONA
Sabre (1S)	0OTH (=carrier code) GK1(=city code)30SEP (=valid until)- Free text related to Coronavirus <b>Example:</b> 0OTHKLGK1AMS30SEP- DUE CORONA *The free text is not transmitted to the carrier, it is only for the agency to know why they have a retention segment
Amadeus (1A)	RU 1A (=Vendor code - always Amadeus) HK1(=number of pax) AMS (=city code) 30SEP (= valid until)/FREE TEXT <b>Example:</b> RU 1A HK1 AMS 30SEP/DUE CORONA

**Thay đổi ngày bay và/hoặc điểm đến:**

Các chặng bay còn giá trị trong PNR nên được xóa để tránh **NO SHOW** và MEMO segment cần được thêm vào.

**Không tự nguyện (chuyến bay bị hủy bởi hãng hàng không)**

Đối với tất cả các chuyến bay đã được xuất vé có ngày khởi hành vào ngày/ sau ngày 03/03/2020

**Thay đổi ngày bay*****Đặt lại chỗ trước ngày 30/11/2020 hoặc trong vòng 30 ngày trước hoặc sau ngày khởi hành ban đầu***

- Đặt lại chỗ trên cùng khoang (chọn hạng đặt chỗ đã xuất hay hạng đặt chỗ thấp nhất còn hiển thị trên AF/KL/DL/VS)  
Vé đặt lại cùng hạng đặt chỗ = Thực hiện "Revalidate"  
Vé đặt lại với hạng đặt chỗ khác thấp nhất còn hiển thị = Thực hiện đổi ngang - exchange with Schedule Change indicator (FXI/SC in Amadeus)

***Đặt lại chỗ sau 30 ngày trước hoặc sau ngày khởi hành ban đầu***

- Đặt lại trên cùng hạng đặt chỗ với vé ban đầu  
Được miễn phí đổi ngày và chênh lệch giá vé.
- Nếu hạng đặt chỗ cũ không có sẵn, tính lại giá (ATC in Amadeus) và thu chênh lệch

**Đổi hành trình:**

- Tính lại giá (ATC trên Amadeus) và thu chênh lệch.

**Thông tin chung:**

- Được miễn phí đổi ngày
- Cần ghi chú **DUE CORONA** trong mục "Endorsement" khi xuất lại vé

**Tự nguyện (KHÔNG bị hủy bởi hãng hàng không nhưng hành khách không muốn tiếp tục thực hiện hành trình):**

Đối với tất cả các chuyến bay đã được xuất vé có ngày khởi hành vào ngày/ sau ngày 03/03/2020

**Thay đổi ngày bay**

**Các chặng bay trong PNR nên được xóa trước ngày khởi hành ban đầu để tránh tình trạng NO SHOW**

- Tính lại giá (ATC trên Amadeus) và thu chênh lệch

**Lưu ý: Đối với tất cả các chuyến bay được xuất vé vào ngày/trước ngày 21/4/2020 với lịch trình khởi hành vào ngày/ trước ngày 30/08/2020, áp dụng chính sách cũ:**

Nếu hành trình mới khởi hành vào ngày/trước ngày 30/11/2020, vé phải được xuất lại vào ngày / trước ngày 30/10/2020:

- Đặt lại chỗ trên cùng khoang (chọn hạng đặt chỗ đã xuất hay hạng đặt chỗ thấp nhất còn hiển thị trên AF/KL/DL/VS)  
Vé đặt lại với hạng đặt chỗ khác thấp nhất còn hiển thị = Thực hiện đổi ngang - exchange with Schedule Change indicator (FXI/SC in Amadeus)

Nếu hành trình mới khởi hành vào ngày/sau ngày 01/12/2020, Các chặng bay trong PNR nên được xóa trước ngày khởi hành ban đầu để tránh tình trạng NO SHOW

- Tính lại giá (ATC trên Amadeus) và thu chênh lệch.

**Đổi hành trình:**

Các chặng bay trong PNR nên được xóa trước ngày khởi hành ban đầu để tránh tình trạng NO SHOW

- Tính lại giá (ATC trên Amadeus) và thu chênh lệch.

**Thông tin chung**

- **Vui lòng tránh NOSHOW**, thực hiện hủy hành trình trước ngày khởi hành ban đầu (trừ khi điều kiện giá vé cho phép NOSHOW). NOSHOW sẽ dẫn đến việc làm mất giá trị vé, không thể sử dụng cho các chuyến đi trong tương lai.
- Được miễn phí đổi ngày
- Cần ghi chú DUE CORONA trong mục “Endorsement” khi xuất lại vé

### **Xét Nghiệm PCR (điều kiện đặt lại vé)**

Một số nơi yêu cầu chứng nhận xét nghiệm PCR âm tính, do đó Air France và KLM cung cấp tùy chọn sau để đặt lại chỗ cho những khách hàng cần thêm vài ngày để tiến hành kiểm tra:

Đối với tất cả các chuyến bay đã được xuất vé với lịch khởi hành vào ngày/trước ngày 31/12/2020, áp dụng các tùy chọn sau:

- Việc xuất lại vé phải được hoàn thành trong khoảng thời gian 2 ngày trước ngày đi ban đầu và ngày khởi hành của chuyến đi mới bắt đầu trong vòng 4 ngày sau ngày khởi hành ban đầu hoặc trên chuyến bay sớm nhất có chỗ tiếp theo
- Đặt lại chỗ trên cùng khoang (chọn hạng đặt chỗ đã xuất hay hạng đặt chỗ thấp nhất còn hiển thị trên AF/KL/DL/VS)
- Trong mọi trường hợp, nhập lưu ý RM vào PNR chỉ định CORONA và ngày bay bị ảnh hưởng

## Tùy chọn phát hành EMD (CDET)

**Đối với tất cả các hành khách chưa thể quyết định ngày bay mới, tùy chọn EMD CDET có thể áp dụng**

- Không tự nguyện (chuyến bay bị hủy bởi hãng hàng không)
- Tự nguyện (KHÔNG bị hủy bởi hãng hàng không nhưng hành khách không muốn tiếp tục thực hiện hành trình):

**Đối với tất cả các chuyến bay đã được xuất vé với lịch khởi hành vào ngày/ sau ngày 03/03/2020 và vào ngày/trước ngày 31/03/2021**

- Các chặng bay còn giá trị trong PNR nên được xóa để tránh **NO SHOW** và MEMO segment cần được thêm vào.

### **Việc phát hành EMD CDET:**

- Phải được hoàn thành trước ngày khởi hành ban đầu
- Ngày cuối cùng phát hành EMD CDET là ngày 31/03/2021
- EMD CDET có thể được sử dụng để đặt các chuyến bay diễn ra sau ngày hết hạn của nó.
- Tối đa hai (02) EMD CDETs có thể được sử dụng cho mỗi hành khách.
- EMD cho các tùy chọn trả phí (EMD Paid options): Đại lý sử dụng Amadeus có thể phát hành EMD CDET cho các tùy chọn trả phí. Đại lý sử dụng các GDS khác, Vui lòng liên hệ Bộ Phận Hỗ Trợ Đại Lý AFKL.

### **Hoàn EMD CDET**

- EMD CDET được hoàn lại đầy đủ cho cả yêu cầu khi hủy chuyến bay không tự nguyện và tự nguyện.

### **Thông tin chung:**

- Các hồ sơ giữ chỗ (PNR) mà trong đó đã vé đã chuyển thành EMD CDET sẽ không thể hiển thị thông tin được trên KLM.com hoặc airfrance.com. Để khách hàng của quý đại lý có thể xem thông tin đặt chỗ của họ trên “My booking” tại airfrance.com hoặc “ My Trip” tại klm.com, các yếu tố sau trong hồ sơ giữ chỗ (PNR) phải được xóa:

#### **For AF:**

- SVC CDET
- RM DUE TO REFUND REQUEST - FLIGHTS SEGMENTS AUTOMATIC CANCELLATION - ROBOSCAR

#### **For KL:**

- SVC CDET
- SK CDET
- SK CORF

- Phí đặt giữ chỗ khi mua trực tiếp tại AFKL được miễn khi sử dụng EMD.
- Tất cả các EMD CDETs có hiệu lực đến 31/12/2021 hoặc 1 năm kể từ ngày phát hành (ví dụ: EMD CDETs xuất vào/sau 01/2021 sẽ có hiệu lực 1 năm) và có thể được sử dụng để mua vé áp dụng giá của AF / KL / DL / VS / KQ.
  - Phần ENDOSEMENT phải ghi rõ **YOUR VOUCHER VALID ON AF/KL/DL/VS UNTIL 31DEC21 OR REFUNDABLE IF UNUSED**
  - Hoặc **YOUR VOUCHER VALID ON AF/KL/DL/VS FOR 12 MONTHS OR REFUNDABLE IF UNUSED**
- Ưu đãi lên đến 15% giá trị các chặng bay còn hiệu lực của vé gốc có thể được áp dụng (xem phần 3 để biết thêm chi tiết)

## Quy trình xuất EMD CDET

### Đối với vé đặt trên Amadeus:

Xuất EMD CDET với giá trị tương đương của vé hiện có.

#### \* Hướng dẫn nhanh về việc xuất EMD-CDET trên Amadeus:

1. IU AF NN1 CDET CDG (Service Element/Transportation Credit Voucher) CDG-departure city
2. TMC/VAF = Entry for validating Carrier (AF or KL)
3. TMI/CV-412.01/REUR412.01/WEUR0.00 = Ticket value including Taxes
4. TMI/FO-057-1234567895FRA16SEP14/23200000/057-1234567895E1
5. TMI/FE - VALID 12 MONTHS FOR AF/KL/DL/VS FARES\*COVID-19
6. TMI/FP-O/NONREF = Form of payment
7. TMI/YI = Indicator International
8. TTM/M1/RT

#### Lưu ý:

- Validating carrier = AF or KL
- Departure city = CDG for AF and AMS for KL
- Ticket stock = 057 for AF and 074 for KL

### Đối với vé đặt trên các GDS khác:

Việc xuất EMD với giá trị tương đương với vé hiện có vẫn chưa thực hiện được. Vui lòng liên hệ Bộ Phận Hỗ Trợ Đại Lý AFKL.

Đối với nơi phát hành vé là Canada và Mexico vui lòng liên hệ:

- **Các đại lý thành viên ARC đã ký hợp đồng (Hoa Kỳ):** có thể liên hệ với bộ phận Hỗ trợ kinh doanh toàn cầu để được trợ giúp phát hành EMD.
- **Các đại lý thành viên BSP đã ký hợp đồng (Mexico, Canada):** có thể liên hệ với bộ phận Hỗ trợ kinh doanh toàn cầu Delta để được trợ giúp phát hành EMD.
- **Các đại lý là thành viên của ARC và / hoặc BSP nhưng không ký hợp đồng / tự quản (Hoa Kỳ, Mexico, Canada):** có thể liên hệ với các trung tâm dịch vụ khách hàng của Air France-KLM tại Mỹ, Canada và Mexico để được hỗ trợ phát hành EMDs.
- **Các cơ đại lý không phải thành viên ARC hoặc BSP (Hoa Kỳ, Mexico, Canada)** có thể liên hệ với đại lý phát hành vé.

Đối với nơi phát hành vé là U.S.A vui lòng liên hệ

- **Các đại lý thành viên ARC đã ký hợp đồng (Hoa Kỳ):** có thể liên hệ với bộ phận Hỗ trợ kinh doanh toàn cầu để được trợ giúp phát hành EMD.
- **Các đại lý là thành viên của ARC (Hoa Kỳ) nhưng không ký hợp đồng / tự quản:** có thể liên hệ với các trung tâm dịch vụ khách hàng của Air France-KLM tại Mỹ để được hỗ trợ phát hành EMDs.
- **Các cơ đại lý không phải thành viên ARC (Hoa Kỳ)** có thể liên hệ với đại lý phát hành vé.

**Ưu đãi lên tới 15% tổng giá trị của vé ban đầu (PNR còn hiệu lực) hoặc EMD CDET.**

**Ưu đãi có thể được áp dụng cho các trường hợp sau:**

- Không tự nguyện (chuyến bay bị hủy bởi hãng hàng không)
- Tự nguyện (KHÔNG bị hủy bởi hãng hàng không nhưng hành khách không muốn tiếp tục thực hiện hành trình):

**Đối với tất cả các chuyến bay đã được xuất vé với lịch khởi hành vào ngày/ sau ngày 03/03/2020 và vào ngày/trước ngày 31/03/2021**

**Điều khoản và Điều kiện khi áp dụng ưu đãi cho vé mới hoặc tùy chọn trả phí:**

- Việc phát hành (các) vé mới phải được thực hiện trước ngày 31/10/2020
- Ngày bay mới phải được thực hiện vào ngày/ trước ngày 15/06/2021
- Ưu đãi được áp dụng cho tất cả các EMD CDET và tất cả hồ sơ giữ chỗ (PNR) còn hiệu lực có chứa MEMO segment
- Áp dụng trên tổng giá trị của (các) vé ban đầu hoặc giá trị của EMD CDET đã được phát hành (bao gồm thuế và phụ phí). Nếu vé đã được sử dụng một phần, tổng giá trị mà mức ưu đãi có thể được áp dụng sẽ là giá trị của các chặng bay chưa sử dụng.
- Ưu đãi sẽ chỉ áp dụng cho giao dịch đầu tiên được thực hiện và sẽ chỉ áp dụng một lần.

**Ưu đãi được áp dụng như sau:**

- Nếu giá trị của vé mới cao hơn giá trị của vé ban đầu hoặc giá trị của EMD CDET.
- Trong trường hợp giá trị của vé mới thấp hơn giá trị của EMD CDET hoặc giá trị vé ban đầu trong hồ sơ giữ chỗ (PNR) còn hiệu lực có chứa MEMO segment, giá trị dư sẽ được xuất thành EMD RSVR
  - Ưu đãi lên đến 15% sẽ không được áp dụng cho EMD RSVR.
  - EMD RSVR có thể được hoàn lại
- EMD CDET có thể được sử dụng để mua vé mới hoặc tùy chọn trả phí (phụ trợ), lưu ý rằng giá trị mới cao hơn giá trị ban đầu.
- Khi xuất vé mới, vui lòng nhập trong phần ENDORSEMENT và SSR của PNR như sau:  
ENDORSEMENT:
  - Khi áp dụng ưu đãi: **BCOVID19 - (currency) (bonus value)**
  - **HOẶC** khi không áp dụng ưu đãi: **BCOVID19 – NO BONUS**Thêm phần SR OTHS với (các) mã áp dụng
  - Khi áp dụng ưu đãi: >SROTHSY-BCOVID19 – Currency + Bonus Value
  - **HOẶC** khi không áp dụng ưu đãi: >SROTHSY-BCOVID19 – NO BONUS

**Hoàn vé**

- Toàn bộ giá trị không bao gồm ưu đãi sẽ được hoàn trả

**Lưu ý:** Nếu ưu đãi được sử dụng cho việc mua vé mới, tùy chọn đặt lại trên cùng khoang không được áp dụng.



**Các ví dụ cho việc tính mức ưu đãi lên đến 15%**

Tình huống	Giá trị của vé mới	Giá trị của vé ban đầu (PNR còn hiệu lực) hoặc giá trị của EMD CDET	Ưu đãi	Tổng	ADC	EMD dư (RSVR)	% Ưu đãi
Giá trị vé mới <b>cao hơn</b> , có thu chênh lệch	1000,00€	800,00€	120,00€	920,00€	80,00€	-€	15%
Giá trị vé mới <b>cao hơn</b> , <b>KHÔNG</b> thu chênh lệch	920,00€	800,00€	120,00€	920,00€	-€	-€	15%
Giá trị vé mới <b>cao hơn</b> nhưng không vượt quá tổng mức ưu đãi	880,00€	800,00€	80,00€	880,00€	-€	-€	10%
Giá trị vé mới <b>bằng</b> với giá trị vé ban đầu / EMD CDET	440,00€	440,00€	-€	440,00€	-€	-€	0%
Giá trị vé mới <b>thấp hơn</b> giá trị vé ban đầu / EMD CDET	400,00€	500,00€	-€	500,00€	-€	100,00€	0%

Có thể tìm thấy các ví dụ về cách áp dụng ưu đãi cho cả PNR còn hiệu lực và EMD CDET tại:

**Đối với đại lý sử dụng Amadeus:**

agentconnect.biz → News & Promotions → Schedule Changes → AFKL Trade COVID 19 Rebook Policies & Instructions → AMA Trade Process - Additional Value PNR Live EMD CDET

**Đối với đại lý sử dụng Galileo:**

agentconnect.biz → News & Promotions → Schedule Changes → AFKL Trade COVID 19 Rebook Policies & Instructions → Galileo Trade Process - How to reissue AF KLM tickets with the bonus policy

Đối với các EMD CDET đã được xuất bởi AFKL và cần quy đổi, vui lòng liên hệ Bộ Phận Hỗ Trợ Đại Lý

**Đối với đại lý sử dụng Sabre**

agentconnect.biz → News & Promotions → Schedule Changes → AFKL Trade COVID 19 Rebook Policies & Instructions → <https://your.sabre.com/inthistogether> hoặc liên hệ Bộ Phận Hỗ Trợ của Sabre.

**Đối với đại lý sử dụng các GDS khác:**

Giữ cho PNR còn hiệu lực: Vui lòng liên hệ Bộ Phận Trợ Giúp của GDS mà Quý Vị đang sử dụng để được hỗ trợ.

Việc sử dụng EMD CDET: Vui lòng liên hệ Bộ Phận Hỗ Trợ Đại Lý AFKL. Đối với nơi phát hành vé là Canada và Mexico vui lòng tham khảo thông tin liên hệ được đề cập trong phần EMD CDET.

### Hoàn vé:

Air France và KLM đã mở lại khả năng yêu cầu hoàn vé trực tiếp thông qua GDS. Quy trình hoàn tiền chung hiện tại vẫn sẽ được tuân theo.

- Hoàn vé sẽ tiếp tục được thực hiện dựa vào điều kiện vé và chính sách hiện hành áp dụng cho các chuyến bay bị hủy, áp dụng cho tất cả các vé:
  - Đối với các chuyến bay bị hủy bởi hãng hàng không, việc hoàn trả đầy đủ giá trị vé sẽ được cho phép.
  - Đối với các chuyến bay **KHÔNG** bị hủy bởi hãng hàng không nhưng khách hàng không muốn thực hiện chuyến bay, áp dụng điều kiện giá vé. **Không được phép áp dụng cho trường hợp NOSHOW.** Tham khảo mục Miễn Trừ bên dưới.
- Nếu quý vị đã gửi yêu cầu hoàn vé qua BSPLink và yêu cầu này vẫn chưa được xử lý, thì giờ đây các yêu cầu hoàn vé chưa được xử lý này có thể được thực hiện lại trên GDS. Sau khi yêu cầu hoàn tiền qua GDS được xử lý, hãng hàng không sẽ từ chối yêu cầu hoàn tiền qua BSPLink ban đầu. Bằng cách này, khách hàng của quý vị sẽ nhận được khoản tiền hoàn sớm hơn nhiều.
- Giờ đây, tất cả EMD CDET cũng có thể được yêu cầu hoàn tiền trực tiếp qua GDS và chúng cũng có thể được làm lại nếu được thực hiện lần đầu qua BSPLink.

**Lưu ý:** Tất cả các tài liệu (EMD / ETKT) do hãng hàng không thay mặt đại lý phát hành hoặc xuất lại cần được hoàn theo yêu cầu của khách hàng, sẽ phải được yêu cầu thông qua BSPLink vì rất tiếc, về mặt kỹ thuật, quý đại lý không thể hoàn trả trực tiếp các tài liệu này qua GDS.

**Tìm hiểu thêm thông tin tại [agentconnect.biz](https://agentconnect.biz) → Sales & Support → Refunds → Refund Process → Indirect Refunds → How to submit BSP refunds. Áp dụng cho cả vé AF và KL.**

---

### Miễn trừ

Air France và KLM hiện cung cấp cho quý đại lý tùy chọn yêu cầu hoàn lại tiền cho những khách hàng khẳng định họ không muốn thực hiện hành trình nữa (tự nguyện), không áp dụng cho trường hợp NO SHOW. Điều này áp dụng cho tất cả các chuyến bay đã được xuất vé với lịch khởi hành từ ngày hoặc sau ngày 03/03/2020 cho đến ngày 31/3/2021.

Toàn bộ giá vé có thể được hoàn lại bằng cách nhập mã miễn trừ “IRG COVID-19” vào trong mục remark khi làm hoàn trực tiếp trên GDS như sau:

#### **Amadeus:**

TRFU/WA IRG COVID1

#### **Sabre:**

Bắt đầu làm hoàn trực tiếp bằng cách sử dụng lệnh WFRxxxxx, sau đó nhập mã miễn trừ IRG COVID19 trong mục Waiver box.

#### **Galileo/Travelport:**

Bắt đầu làm hoàn trực tiếp bằng cách sử dụng lệnh TRNExxxxx hoặc sử dụng mặt nạ (Mask), sau đó nhập mã miễn trừ IRG COVID19 trong mục Waiver box.

Nếu việc hoàn vé không thể được xử lý qua GDS, quý đại lý có thể thực hiện thông qua BSPLink bằng cách nhập mã miễn trừ “IRG COVID19” vào phần comment box trong BSPLink.

**NB:** Hãng hàng không có thể hủy bỏ mã miễn trừ này bất kỳ lúc nào với thời gian thông báo trước hai tuần. Mã miễn trừ này sẽ loại bỏ các khoản phí khi yêu cầu hoàn tiền theo điều kiện giá vé đã mua (ví dụ: vé không hoàn lại / có thể hoàn lại với 1 khoản phí) nhưng không loại bỏ cách tính giá vé hoàn lại (ví dụ: hoàn một phần, thuế, phụ phí, v.v.). ADM sẽ được phát hành nếu mã miễn trừ không được nhập hoặc nhập không chính xác.

---

**Các tùy chọn đổi vé ngoại tuyến:**

Ngoài chính sách của Air France KLM áp dụng khi thay đổi lịch bay, việc đổi vé được cho phép trên các hãng vận chuyển sau:

**Đối với các hành trình được đặt lại với thời gian khởi hành trong vòng 48 giờ tới:**

- Áp dụng quy định đổi vé tiêu chuẩn của AF/KL (chọn hạng đặt chỗ thấp nhất còn hiển thị trong cùng hạng ghế trên bất kỳ hãng vận chuyển khác). Vui lòng lưu ý đặt chỗ lại trên EK chỉ cho phép với hạng O (Thương Gia) & VXTL (Phổ Thông), và đối với các chuyến bay từ DXB-CDG sẽ có thêm hạng I (Thương Gia).

Xuất lại vé với FXI.

***Đại lý cần ghi chú DUE CORONA trong mục “Endorsement”.***

**Đối với các hành trình được đặt lại với thời gian khởi hành ngoài 48 giờ tới:**

- Đặt lại với hạng đặt chỗ thấp nhất còn hiển thị trên các hãng vận chuyển sau:
- Đối tác Liên Doanh & Chiến lược = DL G3 KQ VS
- SkyTeam = AM AR AZ CI GA ME OK RO SU SV VN UX
- Đối tác Thương Mại = CM EY JU PS TN QF (JU không được phép cho các chuyến bay đến Mỹ)
- Các hãng khác = AI AV EK HY J2 JL LY NH NZ PR SA SQ Xuất lại vé với lệnh FXI/SC

***Đại lý cần ghi chú DUE CORONA trong mục “Endorsement”.***

**GHI CHÚ:** Đặt chỗ lại trên EK chỉ cho phép với hạng O (Thương Gia) & VXTL (Phổ Thông), và đối với các chuyến bay từ DXB-CDG sẽ có thêm hạng I (Thương Gia). Trên J2 chỉ cho phép hạng Z (Thương Gia) & HV (Phổ Thông).

**Ghi chú chung:**

- ❖ Vui lòng tránh no-show, thực hiện hủy hành trình và thêm “memo segment” vào hồ sơ giữ chỗ (để giữ cho hồ sơ còn hiệu lực). Việc xuất lại vé phải được thực hiện trước ngày được đề cập trong Chính sách.
- ❖ Tất cả các vé/EMD CDETs của Air France (057) chỉ được đổi/mua lại trên Air France.
- ❖ Tất cả các vé/EMD CDETs của KL (057) chỉ được đổi/mua lại trên KL.
- ❖ Xin lưu ý rằng AF & KL có chính sách thay đổi ngày bay ngoại lệ áp dụng cho Điểm bán hàng là U.S.A.