

Tp.HCM, ngày 21 tháng 10 năm 2020

CẬP NHẬT HƯỚNG DẪN XỬ LÝ VÉ DO ẢNH HƯỞNG COVID-19

Kính gửi: Quý Đại Lý,

Hãng Hàng Không All Nippon Airways (ANA) cập nhật **HƯỚNG DẪN CHÍNH SÁCH HOÀN & ĐỔI VÉ** cho khách có hành trình đến Nhật & Mỹ do ảnh hưởng bởi Covid-19 như sau:

Hành trình	Ngày xuất vé	Ngày khởi hành
Việt Nam = Nhật Bản/Mỹ và nội địa Nhật	Vào/Trước 21/10/2020	Đến 31/01/2021

HƯỚNG DẪN XỬ LÝ VÉ

Trường hợp 1: Đổi vé miễn phí 1 lần (chỉ được phép đổi ngày, không thay đổi điểm khởi hành và điểm đến) cho ngày khởi hành mới đến 31/03/2021.

- Hạng đặt chỗ ban đầu có chỗ (HK): Đại lý tự reissue vé và ghi chú **“SKCHG DUE TO COVID-19”** vào đầu dòng endorsement.
- Nếu không còn hạng đặt chỗ ban đầu: Đại lý đặt sỏ chờ, gửi email cho Phòng vé ANA xin xác nhận chỗ. Sau đó Đại lý tự reissue vé và ghi chú **“SKCHG DUE TO COVID-19”** vào đầu dòng endorsement.

Trường hợp 2: Hoàn vé miễn phí

- Vé chưa sử dụng: Đại lý hoàn vé trên GDS theo câu lệnh sau:

GDS	Câu lệnh
Amadeus (1A)	Nhập waiver code “WCN001” vào ô waiver code và remark
Abacus (1B)	Nhập waiver code “WCN001” vào ô waiver màn hình 32
Galileo (1G)	Nhập waiver code “WCN001” vào ô A/L authority và ô remark

- Vé đã sử dụng 1 phần, vé exchanged: Đại lý hoàn vé trên BSPlink, ghi chú **“WCN001”**.

Quý Đại Lý vui lòng gửi thông báo này đến các bộ phận có liên quan và khách hàng để kịp thời xử lý. Mọi thắc mắc Quý đại lý vui lòng liên hệ:

Phòng Sales ANA:

- Ms. Lê Thùy Trang Điện thoại: 0908.470.776
- Ms. Huỳnh Đông Yến Vy Điện thoại: 0937.168.188
- Mr. Huỳnh Ngọc Điện thoại: 0916.262.328
- Email: nhsales.sgn@transviet.com

Phòng vé ANA tại Tp. Hồ Chí Minh

- Địa chỉ: Sunwah Tower, Lầu 16, 115 Nguyễn Huệ, Quận 1
- Email: nh.sgn@transviet.com. Điện thoại: 028 – 38219612

Trân trọng,