

TỔNG CÔNG TY HÀNG KHÔNG VN - CTCP CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
CHI NHÁNH KHU VỰC MIỀN NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 1246/TCTHK - CNMN

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 26 tháng 05 năm 2015

V/v: Triển khai quy định xử lý lỗi nghiệp vụ đại lý.

Kính gửi: Đại lý bán vé máy bay Vietnam Airlines

Căn cứ công văn số 509/QĐ-TCTHK-TTBSP ngày 18/05/2015 v/v ban hành "Quy định xử lý đại lý vi phạm lỗi nghiệp vụ đặt chỗ và xuất/xử lý vé" của Tổng công ty Hàng không Việt Nam-CTCP (VNA).

Căn cứ công văn số 373/QĐ-TCTHK-TCKT ngày 20/04/2015 v/v ban hành "Quy định xử lý vi phạm về xuất, xử lý chứng từ và lập báo cáo bán trong vận chuyển hàng không" của Tổng công ty Hàng không Việt Nam-CTCP (VNA)

Vietnam Airlines triển khai đến Quý đại lý Quy định xử lý lỗi nghiệp vụ, cụ thể sau:

1. Hiệu lực áp dụng:

- Quy định có hiệu lực từ ngày 01/04/2015.
- Mọi quy định trước đây trái với Quy định này bị bãi bỏ.

2. Đối tượng và phạm vi áp dụng:

- Áp dụng cho tất cả các đại lý của Tổng công ty Hàng không Việt Nam- CTCP.

3. Nguyên tắc xử lý lỗi vi phạm:

3.1. Nguyên tắc chung:

- Việc xử lý lỗi vi phạm của đại lý phải phù hợp với pháp luật của nước sở tại.
- Đối với các trường hợp gây thiệt hại kinh tế, đại lý phải bồi thường theo thực tế phát sinh.
- Trường hợp vi phạm có thể được gán vào nhiều loại lỗi, áp dụng hình thức xử lý lỗi vi phạm cao nhất.
- Quy định này được đề cập trong hợp đồng đại lý. VNA có thể xem xét chấm dứt hợp đồng đối với các đại lý sau khi đã bị xử phạt lỗi nghiệp vụ đặt chỗ mức độ 2.

3.2. Nguyên tắc xác định mức độ vi phạm:

- **Mức độ 1:** Là mức độ được tính cho từng loại lỗi khi Đại lý vi phạm 1 đến 2 lần về cùng một loại lỗi trong giai đoạn tính lỗi.
- **Mức độ 2:** Là mức độ được tính cho từng loại lỗi khi Đại lý vi phạm từ lần thứ 3 trở lên về cùng một loại lỗi trong giai đoạn tính lỗi hoặc lỗi vi phạm được xác định là nghiêm trọng, gây thiệt hại lớn cho VNA.

3.3. Nguyên tắc và giai đoạn tính lỗi:

- Nguyên tắc tính lỗi: Theo nguyên tắc cộng dồn các vi phạm trong giai đoạn tính lỗi.
- Giai đoạn tính lỗi: 1 tháng, lỗi phát sinh tháng nào tính riêng cho tháng đó.

3.4. Nguyên tắc xác định lỗi:

- Đơn vị phát hiện lỗi có trách nhiệm xác định lỗi phát hiện trên cơ sở hồ sơ PNR còn hiệu lực trên hệ thống đặt chỗ Sabre hoặc trong cơ sở dữ liệu Pastdate hoặc do kết quả của việc trao đổi với các đơn vị liên quan trong hệ thống bán.

3.5. Nguyên tắc xử lý đại lý:

- Đơn vị xử lý có trách nhiệm áp dụng hình thức xử lý đại lý cho các trường hợp vi phạm lỗi theo quy định tại các phụ lục đính kèm.
- Trường hợp đại lý vi phạm lỗi dẫn tới vi phạm áp dụng giá và đặt giữ chỗ làm ảnh hưởng đến doanh thu của VNA thì ngoài mức xử lý theo quy định này còn bị xử lý theo Quy định xử lý vi phạm về áp dụng giá và đặt giữ chỗ trong vận chuyển hàng không của VNA.

4. Quy trình xử lý lỗi:

Sau khi nhận thông báo lỗi nghiệp vụ từ VNA, đại lý cần tiến hành các bước sau:

- Kiểm tra sự việc và thực hiện các trách nhiệm liên quan để khắc phục hậu quả phát sinh
- Phản hồi kết quả/ tiến trình xử lý vụ việc cho VNA theo thời hạn sau:
 - Lỗi liên quan đến báo cáo chứng từ, tài chính kế toán: trong vòng 7 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo lỗi.
 - Các lỗi khác: trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo lỗi.
- Lưu ý:
 - Đại lý chịu trách nhiệm về tính xác thực của kết quả/ tiến trình xử lý sự việc mà đại lý cung cấp.
 - Nếu quá thời hạn quy định mà VNA không nhận được phản hồi của đại lý, VNA sẽ tiến hành xử phạt và truy thu (nếu có) theo kết quả nhận định của VNA.

5. Quy định cụ thể: Phụ lục đính kèm.

Đề nghị Quý đại lý nghiêm túc thực hiện các quy định nêu trên và phổ biến đến toàn bộ nhân viên bán vé.

Trân trọng cảm ơn.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Giám đốc (để báo cáo)
- P.BVĐC; VPCN, TCKT
- Lưu VT; PTB (phuonglt).

Đính kèm:

- Phụ lục 1A: danh mục lỗi vi phạm đặt chỗ khách lẻ
- Phụ lục 1B: danh mục lỗi vi phạm đặt chỗ khách đoàn
- Phụ lục 1C: danh mục lỗi vi phạm về xuất và xử lý vé
- Phụ lục 1D: danh mục lỗi vi phạm chương trình GLP
- Phụ lục 2: danh mục lỗi vi phạm về báo cáo chứng từ
- Phụ lục 3: danh mục lỗi vi phạm về sử dụng Sabre và các ứng dụng hỗ trợ khác

TU. GIÁM ĐỐC
KT. TRƯỞNG PHÒNG PTB
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG



Lưu Quốc Toàn

PHỤ LỤC 1A
DANH MỤC LỖI VI PHẠM ĐẶT CHỖ KHÁCH LẺ

MÃ LỖI	LỖI VI PHẠM	PHẠM VI ÁP DỤNG	XỬ LÝ PNR	XỬ LÝ ĐẠI LÝ
RES 1	Thiếu các yếu tố bắt buộc khởi tạo PNR theo Quy định ĐCHK & QLCB	Đại lý sử dụng hệ thống Sabre của VNA	Hủy chặng bay VN nếu chưa xuất vé	-Mức độ 1: Nhắc nhở đại lý -Mức độ 2: Treo EPR 1 tháng
RES 2	Lỗi cập nhật phone city sai quy định	Đại lý sử dụng hệ thống Sabre của VNA		-Mức độ 1: Nhắc nhở đại lý -Mức độ 2: Treo EPR 1 tháng
RES 3	Lỗi cập nhật các thông tin, dịch vụ đặc biệt OSI, SSR thiếu hoặc sai quy định	Tất cả các đại lý của VNA		-Mức độ 1: Nhắc nhở đại lý+ Yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý. -Mức độ 2: Treo EPR 1 tháng đối với đại lý Sabre của VNA + Áp dụng hạn chế quota sale (*) đối với đại lý trong 1 tuần + Yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý
RES 4	Lỗi cập nhật Time limit, không đúng quy định - Trường TL để T- hoặc TAW - Cập nhật sai quy định “đặt chỗ cuối ngày”	Đại lý sử dụng hệ thống Sabre của VNA	Hủy chặng bay VN nếu chưa xuất vé	-Mức độ 1: Nhắc nhở đại lý -Mức độ 2: Treo EPR 1 tháng
RES 5	Lỗi đặt duplicate - Đặt DUP từ 2 chặng bay trở lên mà không tuân thủ điều kiện Quy định ĐCHK & QLCB - Đặt từ 2 hành trình trở lên cùng thời gian bay - Đặt từ 2 PNR trở lên cho cùng một nguồn khách	Tất cả đại lý của VNA	Hủy các chặng bay và PNR bị DUP	-Mức độ 1: Nhắc nhở đại lý+ Yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý -Mức độ 2: Treo EPR 1 tháng đối với đại lý Sabre của VNA + Áp dụng hạn chế quota sale (*) đối với đại lý trong 1 tuần + Yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý
RES 6	Vi phạm quy định đổi tên khách trong PNR trên hệ thống GDS	Các đại lý sử dụng GDS	Hủy chặng bay VN nếu chưa xuất vé	-Mức độ 1: Nhắc nhở đại lý+ Yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý -Mức độ 2: Áp dụng hạn chế quota sale(*) đối với đại lý trong 1 tuần + Yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý
RES 7	Lỗi không tuân thủ quy định cập nhật /thay đổi chặng bay, MCT hành trình nối chuyến, thông tin	Tất cả đại lý của VNA		-Mức độ 1: Nhắc nhở đại lý+ Yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý

	inbound, outbound ...			-Mức độ 2: Treo EPR 1 tháng đối với đại lý Sabre của VNA + Áp dụng hạn chế quota sale (*) đối với đại lý trong 1 tuần + Yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý
RES 8	Lỗi thực hiện xác nhận lại chỗ đối với các chặng bay VN là hãng tham gia và chặng bay của OA	Đại lý sử dụng hệ thống Sabre của VNA		-Mức độ 1: Nhắc nhở đại lý+ Yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý -Mức độ 2: Treo EPR 1 tháng + Yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý
RES 9	Lỗi hủy chỗ, thay đổi đặt chỗ mà không thông báo cho khách	Tất cả đại lý của VNA		-Mức độ 1: Treo EPR 1 tháng đối với đại lý Sabre của VNA + Áp dụng hạn chế quota sale(*) đối với toàn đại lý trong 1 tuần + Yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý -Mức độ 2: Treo EPR 3 tháng đối với đại lý Sabre của VNA + Áp dụng hạn chế quota sale(*) đối với toàn đại lý trong 1 tuần + Yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý
RES 10	Lỗi sai đối tượng khách -Cố tình đặt chỗ sai đối tượng VIP, CA -Cập nhật số thẻ GLP không phải của khách để hưởng ưu đãi	Tất cả đại lý của VNA	-Hủy PNR nếu chưa xuất vé -Hủy thông tin SSR/OSI nếu đã xuất vé	-Mức độ 1: Treo EPR 1 tháng đối với đại lý Sabre của VNA + Áp dụng hạn chế quota sale(*) đối với toàn đại lý trong 1 tuần + Yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý -Mức độ 2: Treo EPR 3 tháng đối với đại lý Sabre của VNA + Áp dụng hạn chế quota sale(*) đối với toàn đại lý trong 1 tuần + Yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý
RES 11	Lỗi giữ chỗ không - Giữ chỗ trên hệ thống quá 10 phút nhưng không vào tên và không kết thúc booking; - Dùng tên giả đặt chỗ. - Cho số vé giả - Tự đặt block không đúng thẩm quyền	Tất cả đại lý của VNA	Hủy chặng bay VN	-Mức độ 1: Treo EPR 1 tháng đối với đại lý Sabre của VNA + Áp dụng hạn chế quota sale(*) đối với toàn đại lý trong 1 tuần -Mức độ 2: Treo EPR 3 tháng đối với đại lý Sabre của VNA + Áp dụng hạn chế quota sale(*) đối với toàn đại lý trong 1 tuần + Siết chặt thời hạn lấy vé của tất cả các Booking do đại lý đặt trong 1 tháng
RES	Lỗi xử lý booking của nơi	Đại lý sử		-Mức độ 1: Treo EPR 1 tháng và

12	<p>khác đặt</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xử lý booking không phải của đại lý mà không được sự đồng ý của đại lý đặt chỗ, dẫn đến khiếu kiện - Xử lý booking đặt trên website của VN (bao gồm cả booking đặt trên web portal) 	dụng hệ thống Sabre của VNA		<p>áp dụng hạn chế quota sale(*) đối với toàn đại lý trong 1 tuần + Yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý</p> <p>-Mức độ 2: Treo EPR 3 tháng và áp dụng hạn chế quota sale(*) đối với toàn đại lý trong 1 tuần + Yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý</p>
RES 13	<p>Lỗi thông báo SC</p> <ul style="list-style-type: none"> - Không thông báo SC hoặc báo SC không tới khách do đại lý không cập nhật đủ thông tin liên lạc của khách - Không báo hoặc báo sai giờ làm thủ tục sân bay cho khách 	Tất cả đại lý của VNA		<p>-Mức độ 1: Nhắc nhở đại lý+ Yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý</p> <p>-Mức độ 2: Áp dụng hạn chế quota sale(*) đối với toàn đại lý trong 1 tuần + Yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý</p>
RES 14	<p>Lỗi đặt chỗ với tình trạng SB/MM/DS</p>	Đại lý sử dụng hệ thống Sabre của VNA		<p>-Mức độ 1: Treo EPR 1 tháng và áp dụng hạn chế quota sale(*) đối với toàn đại lý trong 1 tuần + Yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý</p> <p>-Mức độ 2: Treo EPR 3 tháng và áp dụng hạn chế quota sale(*) đối với toàn đại lý trong 1 tuần + Yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý</p>
RES 15	<p>Lỗi cung cấp thông tin:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Không cung cấp hoặc cung cấp thiếu thông tin cho khách (về giấy tờ tùy thân, đặc điểm chuyến bay, nối chuyến, dịch vụ TWOV, chương trình khách hàng thường xuyên... ..gây hậu quả khách bị nhỡ chuyến hoặc không được cung ứng dịch vụ -Không kiểm tra giấy tờ tùy thân và các giấy tờ khác theo quy định 	Tất cả đại lý của VNA		<p>-Mức độ 1: Nhắc nhở đại lý+ Yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý</p> <p>-Mức độ 2: Treo EPR 1 tháng đối với đại lý Sabre của VNA + Áp dụng hạn chế quota sale(*) đối với toàn đại lý trong 1 tuần + Yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý</p>

(*) "Hạn chế quota sale" là hình thức hạn chế số lượng khách tối đa được đặt trong 01 PNR là 02 khách.

huc

PHỤ LỤC 1B
DANH MỤC LỖI VI PHẠM ĐẶT CHỖ KHÁCH ĐOÀN

MÃ LỖI	LỖI VI PHẠM	PHẠM VI ÁP DỤNG	XỬ LÝ PNR	XỬ LÝ ĐẠI LÝ
GRP 1	Đại lý tự ý đặt chỗ khách đoàn sai thẩm quyền	Tất cả các đại lý của VNA	Hủy PNR nếu chưa xuất vé	Mức độ 1: Treo EPR 1 tháng đối với đại lý Sabre của VNA và áp dụng hạn chế quota sale(*) đối với đại lý trong 1 tuần + Yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý -Mức độ 2: Treo EPR 3 tháng đối với đại lý Sabre của VNA và áp dụng hạn chế quota sale(*) đối với đại lý trong 1 tuần + Yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý
GRP 2	Lỗi tách lẻ khách đoàn dưới group size theo quy định để thay đổi đặt chỗ (Không áp dụng cho các đoàn bán theo giá khách lẻ).	Tất cả các đại lý của VNA	Hủy chặng bay VN nếu chưa xuất vé	-Mức độ 1: Nhắc nhở đại lý + Truy thu mức tiền tương đương giá vé 1 năm cao nhất của VNA. -Mức độ 2: Treo EPR 1 tháng đối với đại lý Sabre của VNA + Truy thu mức tiền tương đương giá vé công bố 1 năm cao nhất của hạng vé đã đặt
GRP 3	Lỗi cập nhật thông tin đoàn khách: -đại lý cập nhật thông tin sai lệch về loại khách để hưởng lợi từ chính sách quản lý khách đoàn phân theo loại khách(INBOUND, ..)	Đại lý sử dụng hệ thống Sabre của VNA.	Hủy chặng bay VN nếu chưa xuất vé.	- Mức độ 1: Nhắc nhở đại lý + Truy thu mức tiền tương đương giá vé công bố 1 năm cao nhất của hạng vé đã đặt nếu đã xuất vé - Mức độ 2: Hạn chế quota sale (*) trong 1 tuần + Truy thu mức tiền tương đương giá vé công bố 1 năm cao nhất của hạng vé đã đặt nếu đã xuất vé.
GRP 4	Đổi tên khách quá tỷ lệ cho phép trong Booking khách đoàn.	Tất cả các đại lý sử dụng GDS.	Hủy PNR nếu chưa xuất vé .	Mức độ 1: Nhắc nhở đại lý. Mức độ 2: Hạn chế quota sale(*) đối với đại lý trong 1 tuần.
GRP 5	Tự sửa tên của booking khách đoàn.	Tất cả các đại lý sử dụng GDS.	Hủy PNR nếu chưa xuất vé .	Mức độ 1: Hạn chế quota sale(*) đối với đại lý trong 1 tuần. Mức độ 2: Hạn chế quota sale(*) đối với đại lý trong 1 tháng.

(*) "Hạn chế quota sale" là hình thức hạn chế số lượng khách tối đa được đặt trong 01 PNR là 02 khách.

PHỤ LỤC 1C
DANH MỤC LỖI VI PHẠM VỀ XUẤT VÀ XỬ LÝ VÉ

MÃ LỖI	LỖI VI PHẠM	PHẠM VI ÁP DỤNG	XỬ LÝ PNR	XỬ LÝ ĐẠI LÝ
TKT 1	Lỗi ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ : - Lỗi OK NOREC: Khách không có chỗ trên hệ thống nhưng vẫn xuất vé với tình trạng chỗ OK - Lỗi không kiểm tra giấy tờ tùy thân của khách dẫn đến việc xuất vé sai tên, sai hiệu lực giấy tờ tùy thân khiến khách bị từ chối vận chuyển - Xử lý vé không phải của đại lý xuất - Thu các loại phí không có trong quy định	Đại lý sử dụng hệ thống Sabre của VNA		-Mức độ 1: Treo EPR 1 tháng + Thu 2.000.000VND/vé + Yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý -Mức độ 2: Treo EPR 3 tháng + Thu 2.000.000VND/vé + Yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý
TKT 2	Lỗi xuất vé - Xuất vé ghi không đúng thông tin điều kiện vé (sai tiêu chuẩn hành lý miễn cước, sai điều kiện ghi giá trên mặt vé, ghi giá vé 0.00, sai điều kiện hạn chế của SPA,...)	Tất cả đại lý của VNA		- Mức độ 1: Nhắc nhở đại lý và thu 1.000.000VND/1 vé. - Mức độ 2: Treo EPR 1 tháng đối với đại lý Sabre của VNA và thu 2.000.000VND/ vé
TKT 3	Lỗi revalidate/reassociae: - Revalidate/reassociate vé không tương ứng vào PNR; - Associate 1 VCR vào nhiều PNR, nhiều chuyến bay.	Đại lý sử dụng hệ thống Sabre của VNA	Hủy chặng bay VN	- Mức độ 1: Nhắc nhở đại lý và thu 1.000.000VND/1 vé. - Mức độ 2: Treo EPR 1 tháng và thu 2.000.000VND/1 vé
TKT 4	Xuất/hoàn/hủy/đổi vé không hủy chỗ không sử dụng tương ứng trong PNR.	Tất cả đại lý của VNA	Hủy chặng bay VN	-Mức độ 1: Nhắc nhở đại lý và thu 1.000.000VND/khách. -Mức độ 2: Treo EPR 1 tháng đối với đại lý Sabre của VNA và thu 2.000.000 VND /khách
TKT 5	Chứng từ thực bán và khách đã sử dụng nhưng đại lý vẫn thực hiện hoàn/hủy/đổi	Tất cả đại lý của VNA		-Mức độ 1: Nhắc nhở đại lý và thu 1.000.000VND/vé + Yêu cầu đại lý xuất lại vé hợp lệ trả cho VNA -Mức độ 2: Treo EPR 1 tháng đối với đại lý Sabre của VNA và thu 2.000.000VND/ vé + Yêu cầu đại lý xuất lại vé hợp lệ trả cho VNA
TKT 6	Xuất vé sai biểu giá khách đoàn đã thông báo trong PNR khi khởi tạo booking	Tất cả đại lý của VNA		-Mức độ 1: Nhắc nhở đại lý; thu 1.000.000VND/vé. -Mức độ 2: Treo EPR 1 tháng đối với đại lý Sabre của VNA và áp dụng hạn chế quota sale(*) đối với toàn đại lý trong 1 tuần; thu 2.000.000VND.

TKT 7	Lỗi xử lý sai điều kiện vé : - Revalidate vé phải thu phí - Revalidate vé vào giai đoạn không được áp dụng hoặc giai đoạn phải trả chênh lệch giá vé. - Xử lý hoàn/hủy/đổi không đúng điều kiện vé - Đặt lại chỗ và xử lý vé ngoài thời hạn hiệu lực của vé	Tất cả các đại lý của VNA	Hủy chặng bay VN	-Mức độ 1: Treo EPR 1 tháng đối với đại lý Sabre của VNA và thu 2.000.000VND/vé +Truy thu phí đổi vé/chênh lệch giá vé lên mức giá áp dụng 1Y thấp nhất + Yêu cầu đại lý chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh với khách -Mức độ 2: Treo EPR 3 tháng đối với đại lý Sabre của VNA và thu 2.000.000VND/vé +Truy thu phí đổi vé/ chênh lệch giá vé lên mức giá áp dụng 1Y thấp nhất + Yêu cầu đại lý chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh với khách
TKT 8	Lỗi xuất/hoàn/đổi vé không đúng quy định nhưng không gây ảnh hưởng đến doanh thu và dữ liệu của VN	Đại lý sử dụng hệ thống Sabre của VNA		- Mức độ 1: nhắc nhở đại lý thực hiện đúng quy trình - Mức độ 2: Thu 1.000.000VND/1 vé
TKT 9	Làm sai lệch thông tin trên tờ hành trình vé điện tử so với dữ liệu hệ thống, gây khiếu nại của khách với HKVN, có mục đích thu tiền của khách cao hơn giá vé thực tế.	Đại lý sử dụng hệ thống Sabre của VNA		- Mức độ 1: Thu 5.000.000 VND/vé - Mức độ 2: Dừng hoạt động bán của đại lý trong 1 tuần.

(*) "Hạn chế quota sale" là hình thức hạn chế số lượng khách tối đa được đặt trong 01 PNR là 02 khách.

PHỤ LỤC 1D
DANH MỤC LỖI VI PHẠM CHƯƠNG TRÌNH GLP

MÃ LỖI	LỖI VI PHẠM	PHẠM VI ÁP DỤNG	XỬ LÝ PNR	XỬ LÝ ĐẠI LÝ
GLP 1	Cập nhập số thẻ FFP không đúng của khách vào booking nhưng chưa hoặc không được cộng dặm	Đại lý sử dụng hệ thống Sabre của VNA	-Hủy PNR nếu chưa xuất vé -Hủy thông tin FQTV nếu đã xuất vé	-Mức độ 1: Nhắc nhở đại lý + Thu 1.000.000 VND / khách/ booking và yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý. -Mức độ 2: Treo EPR 1 tháng + Thu 2.000.000 VND / khách /booking và yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý
GLP 2	Cập nhập số thẻ FFP không đúng của khách vào booking và đã được cộng dặm	Đại lý sử dụng hệ thống Sabre của VNA	-Hủy thông tin FQTV nếu đã xuất vé	-Mức độ 1: Treo EPR 1 tháng + Thu 1.000.000 VND/ khách /booking + Thu tiền tương ứng số dặm đã sử dụng theo đơn giá áp dụng cho chương trình bán dặm GLP. Hủy số dặm chưa sử dụng hoặc đóng tài khoản. -Mức độ 2: Treo EPR vĩnh viễn và áp dụng hạn chế quota sale(*) đối với đại lý trong 1 tuần + Truy thu tiền tương ứng số dặm đã sử dụng theo đơn giá áp dụng cho chương trình bán dặm GLP. Hủy số dặm chưa sử dụng hoặc đóng tài khoản.
GLP 3	Lỗi đặt chỗ, đổi ngày bay vé thưởng GLP - Đặt mới booking sai thẩm quyền - Đổi ngày bay từ booking có sẵn sai thẩm quyền - Revalidate vé thưởng không vi phạm giai đoạn hạn chế hoặc có vi phạm giai đoạn hạn chế nhưng vé thưởng chưa được sử dụng.	Đại lý sử dụng Sabre của thị trường VN		-Mức độ 1: Treo EPR 1 tháng + Thu 1.000.000 VND / khách /booking và yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý -Mức độ 2: Treo EPR 3 tháng + Thu 2.000.000 VND / khách /booking và yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý
GLP 4	Revalidate vé thưởng có vi phạm giai đoạn hạn chế và vé thưởng đã được sử dụng.	Đại lý sử dụng Sabre của thị trường VN		-Mức độ 1: Treo EPR 1 tháng + Thu 1.000.000 VND/khách /chặng bay + Truy thu tiền chênh lệch giữa vé thưởng mùa thấp điểm và mùa cao điểm (áp dụng đơn giá theo chương trình bán dặm GLP). -Mức độ 2: Treo EPR vĩnh viễn + Thu 2.000.000 VND/ khách / chặng bay + Truy thu tiền chênh lệch giữa vé thưởng

				mùa thấp điểm và mùa cao điểm (áp dụng đơn giá theo chương trình bán dặm GLP).
GLP 5	đại lý thu tiền vé thương GLP gây phát sinh khiếu kiện của khách	Đại lý sử dụng Sabre của thị trường VN		-Mức độ 1: Nhắc nhở đại lý + Thu 2.000.000 VND / khách / vé và yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý. -Mức độ 2: Nhắc nhở đại lý + Thu 3.000.000 VND / khách / vé và yêu cầu chịu trách nhiệm xử lý các phát sinh đối với khách do lỗi của đại lý

(*) "Hạn chế quota sale" là hình thức hạn chế số lượng khách tối đa được đặt trong 01 PNR là 02 khách.

PHỤ LỤC 2:
I. DANH MỤC LỖI VI PHẠM VỀ BÁO CÁO CHỨNG TỪ

STT	LỖI VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ
1	Thiếu chứng từ bán: Đại lý không giao nộp tờ kế toán (audit coupon) của chứng từ vận chuyển giấy cùng với báo cáo bán.	<ul style="list-style-type: none"> - Nơi xuất nộp bổ sung vào kỳ báo cáo gần nhất kế tiếp. - Yêu cầu giải trình lí do và sử dụng tờ đại lý (Agent coupon) để nộp thay thế.
2	Thiếu chứng từ hoàn, hủy, đổi: Đại lý không nộp kèm Tờ vận chuyển của chứng từ hoàn, hủy, đổi của chứng từ vận chuyển giấy cùng với báo cáo bán hoặc không chuyển đổi tình trạng vé điện tử về trạng thái sử dụng tương ứng.	<ul style="list-style-type: none"> - Nơi lập báo cáo bổ sung Tờ vận chuyển chứng từ giấy vào kỳ báo cáo tiếp theo gần nhất - Nếu không tìm thấy Tờ vận chuyển giấy thì đại lý báo cáo bằng văn bản gửi cùng báo cáo bán về CNMN. - Trường hợp chứng từ giấy đã khai báo mất được sử dụng để hoàn, đổi: Truy thu nơi bán/nơi xử lý theo mức giá đã thực hiện hoàn, đổi và áp dụng mức phạt là 2.000.000VND
3	Thiếu các giấy tờ đính kèm cùng vé bán, hoàn, đổi như: copy vé nối, thẻ sinh viên, hộ chiếu, phê duyệt giá Add-hoc, phê duyệt cấp vé miễn cước, giảm cước, vé thưởng, điện xác nhận của nơi xuất vé trong trường hợp tính giá để hoàn, đổi chứng từ theo yêu cầu của bảng giá, phê duyệt hoàn, đổi vé đối với trường hợp hoàn, đổi đặc biệt và các tài liệu có liên quan khác.	<ul style="list-style-type: none"> - Nơi bán lập báo cáo bổ sung chứng từ đi kèm vào kỳ báo cáo tiếp theo gần nhất nhưng không được chậm hơn 30 ngày kể từ ngày phát sinh yêu cầu bổ sung chứng từ kèm theo. - Nếu CNMN không nhận được báo cáo bổ sung chứng từ theo quy định trên: + CNMN sẽ truy thu phần chênh lệch giữa giá cạnh tranh có hiệu lực 01 năm trong bảng giá áp dụng đối với khách lẻ có hạng đặt chỗ tương ứng. + Trong trường hợp không có hạng đặt chỗ tương ứng, CNMN sẽ áp dụng hạng đặt chỗ cao hơn gần nhất của khách lẻ hoặc giá công bố của VN trên hệ thống với giá đã báo cáo.
4	Không lập báo cáo bán: Là việc chứng từ đã được xuất bán, hành khách đã sử dụng chứng từ để bay, hoàn, đổi nhưng nơi bán không lập báo cáo bán	<ul style="list-style-type: none"> - Vé giấy: Truy thu theo đúng giá ghi trên chứng từ và phí phạt 500.000VND/1 chứng từ. - Vé điện tử: Truy thu theo đúng giá ghi trên chứng từ, không áp dụng phí phạt.
5	Chứng từ xuất bán, tình trạng vé đã được sử dụng để bay/hoàn/đổi nhưng báo cáo là Hủy vé (VOID)	Truy thu theo giá cạnh tranh 1 chiều cao nhất của hạng dịch vụ tương ứng trên chứng từ đã sử dụng và phạt 1.000.000VND.
6	Chứng từ đã được sử dụng nhưng vẫn thực hiện hoàn/đổi	- Nếu Đại lý xử lý sai quy định hoặc Đại lý xử lý đúng quy định nhưng phát hiện đại lý có dấu hiệu lợi dụng kẽ hở của hệ thống để trục lợi, CNMN sẽ truy thu đại lý theo số tiền đã thực hiện hoàn/đổi.
7	Chứng từ đã sử dụng được sử dụng lại để vận chuyển.	<ul style="list-style-type: none"> - Truy thu theo mức giá ghi trên mặt vé và phạt 1.000.000 VNĐ. + Trường hợp thông tin trên mặt vé không đủ cơ sở để

		xác định giá vé, truy thu theo giá cạnh tranh 1 chiều cao nhất cùng hạng dịch vụ. + Trường hợp không có giá cạnh tranh, truy thu theo giá công bố cùng hạng dịch vụ của hãng vận chuyển.
8	Trường hợp vé được chấp nhận sử dụng là vé hủy (VOID), không có thông tin mặt vé hoặc không xác định được thông tin mặt vé	- Coupon được sử dụng để hoàn/đổi: truy thu đơn vị xử lý số tiền đã hoàn/đổi. - Coupon được sử dụng để vận chuyển: truy thu đơn vị xử lý theo mức giá một chiều của hạng đặt chỗ cao nhất cùng hạng dịch vụ của giá cạnh tranh trên thị trường.
9	Trường hợp vé được chấp nhận sử dụng là vé hủy (VOID), có thông tin mặt vé trên hệ thống xuất vé	Truy thu nơi xử lý theo giá ghi trên mặt vé.

II. DANH MỤC LỖI VI PHẠM VỀ SAI ĐIỀU KIỆN GIÁ.

STT	Lỗi	Cách xử lý
1	Sai hạng đặt chỗ trên VN là việc ghi hạng đặt chỗ trên chứng từ phần hành trình VN vận chuyển khác hạng đặt chỗ quy định trong bảng giá hoặc trên hệ thống đặt giữ chỗ	- Hạng đặt chỗ sai trên chứng từ nhưng trong bảng giá có hạng đặt chỗ đúng tương ứng: truy thu phần chênh lệch giữa hạng đặt chỗ ghi trên mặt vé và hạng đặt chỗ theo quy định của loại giá áp dụng. - Hạng đặt chỗ sai trên chứng từ nhưng trong bảng giá không có hạng đặt chỗ đúng nào tương ứng: truy thu mỗi chặng bằng chênh lệch giữa 2 mức cơ sở hạng đặt chỗ cộng phụ thu (nếu có) theo bảng "Mức cơ sở" được ban TTBSPT triển khai.
2	Sai hạng đặt chỗ cho hành trình có sự tham gia của hãng khác: Là việc ghi hạng đặt chỗ trên hãng khác cao hơn hạng đặt chỗ quy định của loại giá	- Nếu trong bảng giá có giá cao hơn gần nhất phù hợp các điều kiện và thông tin ghi trên vé: truy thu chênh lệch giữa giá cao hơn gần nhất và giá đã báo cáo. - Nếu trong bảng giá không có giá phù hợp với các điều kiện và thông tin ghi trên vé, CNMN truy thu chênh lệch theo nguyên tắc sau: + Nếu hợp đồng SPA với hãng khác có điều kiện áp dụng phù hợp với thông tin ghi trên vé, truy thu chênh lệch giữa mức SPA được phép áp dụng và mức SPA theo loại giá nơi xuất/xử lý chứng từ đã báo cáo. + Nếu hợp đồng SPA với hãng khác có điều kiện áp dụng không phù hợp với thông tin ghi trên vé: ⇒ Truy thu chênh lệch giữa giá công bố chia chặng thấp nhất của chặng do hãng được chỉ định vận chuyển trên

		<p>chặng đó công bố và mức SPA theo loại giá nơi xuất/xử lý chứng từ đã báo cáo.</p> <p>⇒ Trường hợp hãng vận chuyển không có giá công bố tương ứng, CNMN truy thu phần chênh lệch giữa giá công bố thấp nhất của IATA và mức SPA theo loại giá nơi xuất/xử lý chứng từ đã báo cáo.</p> <p>⇒ Nếu không thể xác định được “mức SPA theo loại giá nơi xuất/xử lý chứng từ đã báo cáo”, truy thu chênh lệch bằng mức giá công bố IATA kết hợp chặng thấp nhất cho phép của toàn bộ hành trình ghi trên vé và giá mà nơi xuất/xử lý chứng từ đã báo cáo.</p>
3	<p>Sai đối tượng áp dụng giá hoặc không được phép áp dụng giá theo bảng giá quy định</p> <p>Sai quy định khách đi cùng để đủ điều kiện áp dụng giá</p>	<p>Truy thu phần chênh lệch giữa giá khách lẻ thỏa mãn các điều kiện ghi trên vé mà đại lý đang được hưởng và giá trên báo cáo.</p>
4	<p>Sai quy định mùa hoặc thời gian trong tuần hoặc trong ngày được phép áp dụng giá.</p> <p>Sai giới hạn chuyến bay trên chuyến bay do VN khai thác.</p> <p>Sai quy định về thời hạn đặt chỗ /xuất vé.</p> <p>Sai quy định về thời hạn dừng tối thiểu/tối đa.</p> <p>Sai quy định về điểm dừng/điểm trung chuyển.</p> <p>Sai quy định về xây dựng và kết hợp giá.</p> <p>Sai quy định về thời gian không áp dụng giá</p>	<p>Truy thu chênh lệch giữa giá cao hơn gần nhất thỏa mãn điều kiện áp dụng theo thông tin mặt vé và giá đã báo cáo.</p>
	<p>Sai quy định về điều kiện và mức phụ thu (Q) áp dụng cho từng đối tượng và thời gian.</p> <p>Sai quy định giai đoạn áp dụng của hành</p>	<p>Truy thu chênh lệch giữa giá cao hơn gần nhất thỏa mãn điều kiện áp dụng theo thông tin mặt vé và giá đã báo</p>

5	trình hoặc quy định thời gian hành trình phải hoàn thành (tính theo ngày đến của chặng bay cuối cùng) hoặc không xác định ngày đi, ngày về theo quy định của bảng giá.	cáo.
	<ul style="list-style-type: none"> • Sai quy định về giai đoạn xuất vé. • Sai quy định về thị trường, loại tiền. • Sai quy định về gia hạn hiệu lực nếu vé cũ được phép gia hạn. • Sai/thiếu thông tin trong ô Tourcode. • Sai/thiếu thông tin trong ô Endorsement/restriction của vé có hành trình hoàn toàn trên VN. <p>Sai quy định giảm giá cho trẻ em, trẻ nhỏ.</p> <p>Sai quy định về giảm giá cho hướng dẫn viên/nhân viên đại lý/giảm giá khác.</p> <p>Sai định về điều kiện giá khác</p>	
6	<p>Sai giới hạn chuyến bay, Fare calculation/Fare Basis của hành trình có sự tham gia của hãng khác.</p> <p>Sai/thiếu thông tin trong ô Endorsement/restriction của vé có sự tham gia của hãng khác (trừ trường hợp ghi thiếu NON-END).</p>	<p>Áp dụng lần lượt các biện pháp sau:</p> <p>a) Nếu trong bảng giá có giá cao hơn gần nhất phù hợp các điều kiện và thông tin ghi trên vé, truy thu chênh lệch giữa giá cao hơn gần nhất và giá bán.</p> <p>b) Nếu trong bảng giá không có giá phù hợp với các điều kiện và thông tin ghi trên vé, truy thu chênh lệch bằng mức phải trả hãng khác theo thông tin trên mặt vé và mức SPA/Code share theo loại giá đại lý đã báo cáo. Trình tự xác định chênh lệch thực hiện theo quy định hiện hành của VNA.</p>
7	Sai Fare calculation/Fare Basis hành trình hoàn toàn trên VN.	Áp dụng phí phạt theo Quy định xử lý đại lý vi phạm lỗi nghiệp vụ đặt chỗ và xuất/xử lý vé của VN.
8	Sai kênh, lớp, đại lý.	Truy thu chênh lệch giữa kênh, lớp được phép áp dụng và báo cáo.
9	Sai quy định về gia hạn hiệu lực nếu vé cũ không được phép gia hạn.	Truy thu chênh lệch giữa giá trị vé mới với tổng giá trị còn lại được phép hoàn của vé cũ và giá trị đã thu thêm.
10	Sai quy định các điều kiện hạn chế đối với các thay đổi liên quan đến hoàn, đổi vé hoặc	Truy thu phần chênh lệch giá cước, phí hoàn/đổi phát

	tính sai, thu thiếu giá trị vé đổi, hoàn, sai tỷ giá áp dụng nhưng không phải do lỗi khách quan từ hệ thống.	sinh do tính sai khi hoàn/đổi vé so với quy định.
11	Ghi thiếu thông tin "NON-END" trong ô Endorsement/restriction.	Truy thu theo giá công bố của IATA.
12	Ghi sai quy định ở ô hành lý miễn cước.	Truy thu chênh lệch giữa giá áp dụng cho số lượng hành lý tính cước theo thông tin trên mặt vé và số lượng hành lý tính cước được phép áp dụng.
13	Thu thiếu thuế, phí, lệ phí, phụ thu liên quan đến hành trình khi xuất, đổi chứng từ	CNMN truy thu phần chênh lệch giữa số tiền thuế, phí và phụ thu phải nộp với số tiền đã báo cáo.

PHỤ LỤC 3: DANH MỤC LỖI VI PHẠM VỀ SỬ DỤNG SABRE

VÀ CÁC ỨNG DỤNG HỒ TRỢ KHÁC

(Căn cứ Hợp đồng chỉ định đại lý)

Mức độ	Phạt tiền (VND - Tối thiểu)	Chấm dứt EPR vi phạm	Không tăng EPR (Thời gian - tối thiểu)	Dừng toàn bộ EPR đại lý (Thời gian - Tối thiểu)	Chấm dứt Hợp đồng đại lý	Mô tả lỗi vi phạm
A	0	X	3 tháng	0		Sử dụng Sabre API mà chưa được VNA cho phép
B	10,000,000	X	3 tháng	0		Sử dụng API sai mục đích đã đăng ký với VNA; dùng sai EPR/POOL NAME/LNIATA đã đăng ký; dùng API không đúng với yêu cầu kỹ thuật
C	20,000,000	X	3 tháng	0		Sử dụng không đúng phiên bản Sabre Interact, POOL NAME và USER VPN theo quy định.
D	50,000,000	X	3 tháng	2 tuần		EPR của đại lý làm sai lệch cơ chế hoạt động hệ thống đặt chỗ xuất vé.
E	80,000,000	X	6 tháng	2 tuần		Như lỗi mức độ D và chuyển giao hệ thống cho bên thứ 3 (khác vị trí đăng ký tại điều 2, Phụ lục 1 bản hợp đồng chỉ định đại lý).
F	100,000,000	X	6 tháng	1 tháng		Sử dụng chương trình chưa được phép gây sai lệch cơ chế hoạt động và chuyển giao hệ thống cho bên thứ 3 (khác vị trí đăng ký tại điều 2, Phụ lục 1 bản hợp đồng chỉ định đại lý)
G					X	03 lần vi phạm thuộc các mức D/E/F