

수 신: 베트남 항공 판매 대리점
 발 신: 베트남 항공사
 날 짜: 2024년 4월 12일
 제 목: 시스템 전환 공지

항상 협조해주셔서 감사합니다.

1. 시스템 전환 안내

베트남항공은 한국 시간 기준 2024년 4월 18일 03시 15분부터 18일 15시까지 승객서비스 시스템을 전환할 예정임을 알려 드립니다. 이 기간 이후 시스템은 정상운영될 것이며, 시스템 전환 기간 동안 다음과 같은 서비스들에 영향을 미칠 수 있습니다:

1. 베트남항공 웹사이트와 모바일 앱, **베트남항공 한국 지점 및 대리점을 통한 예약 서비스, 항공권 구매, 환불, 변경이 제한될 수 있습니다. 각 대리점은 4월 18일 TL이 적용되는 FIT 예약/발권 업무를 4월 17일까지 완료해주시기 바랍니다(19일 TL 적용되는 FIT도 가급적 미리 처리해주시기 바랍니다)**
2. 온라인 체크인 및 공항 체크인 시간
3. 로터스마일즈 회원들의 마일리지 적립 및 사용(항공권, 서비스 업그레이드, 수하물, 로터스라운지 이용권, 공항에서의 서비스 업그레이드 및 수하물 추가 구매 등)이 제한 될 수 있습니다. 또한 로터스마일즈 프로그램의 캐시앤마일즈를 통한 항공권 구매가 제한될 수 있습니다.

2. 환불 제한 안내

공항 체크인 시스템 전환으로 항공권의 쿠폰 상태 오류를 방지하기 위해 환불 기한을 제한합니다.

2.1. 적용기간: 24년 4월 9일 ~ 4월 22일(출발 공항별 날짜 적용)

2.2. 노선별 환불 제한

날짜	출발 공항
24년 4월 9일 출발부터 22일 출발까지	SYD, LHR, CDG, SFO, HPH, PER
24년 4월 14일 출발부터 22일 출발까지	한국 및 기타 국제선 공항(라오스/캄보디아 제외)
24년 4월 16일 출발부터 22일 출발까지	HAN, SGN, DAD, VTE, LPQ, PNH, SAI

2.3. 적용 규정: 출발일 기준 3일 이후 환불 가능(출발일+3일)

2.3.1. 승객이 출발 전날까지 환불 요청한 경우:

출발 전날까지 RA 신청을 반드시 해야 출발전 수수료로 적용이 가능하며, 실제 RA 승인은 출발일+3일 후에 VN 지점에 따로 요청해야 함.

2.3.2. 출발 당일 및 이후 환불 요청한 경우 : 출발일+3일 후에 AUTO RFD

예시) 한국 출발 항공편 이용 시

출발일	승객 환불 요청	환불방법	TKT 환불 처리일
16APR	15APR	15APR: RA신청(환불 수수료: 출발전 수수료 적용) → 19APR: VN에 RA번호로 승인 신청 → 승인되는지 재확인	19APR (출발일+3일)
	16APR	19APR에 대리점에서 AUTO RFD	
	19APR	19APR에 대리점에서 AUTO RFD	

감사합니다.