

Số: ~~51~~ 11GT/DL 2018

Hà Nội, ngày 18 tháng 12 năm 2018.

TRIP I WOW PROGRAM – HƯỚNG TỚI DỊCH VỤ XUẤT SẮC

Về: Cam kết xử lý gấp dịch vụ vé nội địa
(Áp dụng từ ngày 18/12/2018)

Kính gửi: - Quý Đối tác

Như đã thông báo đến Đối tác, kênh “Xử lý gấp” đã được triển khai tại tính năng chat trên ứng dụng TripI Partner. Cụ thể:

1. Những trường hợp kênh “Xử lý gấp” tiếp nhận xử lý

- Xuất vé: Đối với thời gian giữ chỗ còn lại dưới 02 giờ đồng hồ.
- Đổi tên hành khách: Đối với các chuyến bay sẽ khởi hành trong vòng 12 giờ đồng hồ.
- Đổi hành trình.
- Đổi ngày bay.
- Đổi giờ bay.
- Thêm các dịch vụ bổ sung (bảo hiểm, chỗ ngồi, hành lý): Đối với các chuyến bay sẽ khởi hành trong vòng 12 giờ đồng hồ.
- Hoàn vé: Đối với các chuyến bay sẽ khởi hành trong vòng 24 giờ đồng hồ.
- Void vé: Sau 21h00 hàng ngày.
- Các trường hợp xử lý tại sân bay.



2. Cam kết

Bằng văn bản này, TripI cam kết về thời gian xử lý đối với kênh “Xử lý gấp” trên ứng dụng TripI Partner như sau:

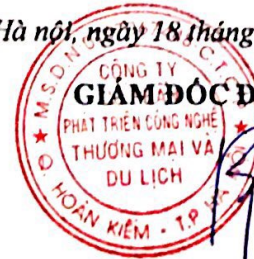
- Trong giờ hành chính (8h00 - 17h30 từ thứ 2 đến thứ 6) TripI cam kết xử lý xong trong vòng 02 giờ đồng hồ đối với các yêu cầu gấp: (1) Xuất vé, (2) Đổi tên hành khách, (3) Đổi hành trình, (4) Đổi ngày bay, (5) Đổi giờ bay, (6) Thêm dịch vụ bổ sung, (7) Hoàn vé, (8) Void vé. Nếu không đúng thời gian cam kết, TripI sẽ chịu hoàn toàn phí chênh lệch phát sinh (nếu có).
- Ngoài giờ hành chính TripI sẽ phối hợp cùng Quý Đối tác xử lý trong thời gian sớm nhất, do vấn đề xử lý còn phụ thuộc vào bên Đối tác thứ 3.
- Các trường hợp xử lý tại sân bay: TripI sẽ hỗ trợ cùng xử lý với Đối tác.

Ngoài các trường hợp trên, Đối tác vui lòng gửi yêu cầu vào các kênh hỗ trợ: Kế toán, phòng vé, phòng ban khác. Kênh “Xử lý gấp” sẽ không xử lý những yêu cầu không thuộc 08 trường hợp đã nêu trên.

3. Khiếu nại

Trường hợp có khiếu nại với Tripi, Đối tác vui lòng gửi về hòm thư khieunai@tripi.vn. Tripi sẽ có phản hồi chính thức sau 24h (tính theo giờ hành chính).

Hà Nội, ngày 18 tháng 12 năm 2018.



GIÁM ĐỐC ĐIỀU HÀNH

Trần Bình Giang

MST: 01070674478 Địa chỉ: 81A Trần Quốc Toàn, Hoàn Kiếm, Hà Nội