

Số: 14 /2015/TT-BGTVT

Hà Nội, ngày 27 tháng 4 năm 2015 .

## **THÔNG TƯ**

### **Quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không**

#### **BỘ TRƯỞNG BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI**

*Căn cứ Luật Hàng không dân dụng Việt Nam số 66/2006/QH11; Luật sửa đổi, bổ sung Luật Hàng không dân dụng Việt Nam số 61/2014/QH13;*

*Căn cứ Nghị định số 107/2012/NĐ-CP ngày 20 tháng 12 năm 2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Giao thông vận tải;*

*Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Pháp chế và Cục trưởng Cục Hàng không Việt Nam,*

*Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải ban hành Thông tư quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không.*

#### **Chương I**

#### **QUY ĐỊNH CHUNG**

##### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

1. Thông tư này quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không tại Việt Nam đối với trường hợp hành khách đã được xác nhận chỗ trên chuyến bay nhưng bị từ chối vận chuyển hoặc chuyến bay bị huỷ hoặc chuyến bay bị chậm kéo dài do lỗi của người vận chuyển.

2. Thông tư này áp dụng đối với các tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không tại Việt Nam.

##### **Điều 2. Giải thích từ ngữ**

1. "Bồi thường ứng trước không hoàn lại" là việc bồi thường bằng tiền hoặc bằng các hình thức phù hợp khác mà người vận chuyển phải trả cho hành khách trong các trường hợp theo quy định của pháp luật không phụ thuộc vào việc xác định mức thiệt hại thực tế của hành khách.

2. "Hành khách bị từ chối vận chuyển" là hành khách đã có vé và đã được xác nhận chỗ trên chuyến bay nhưng bị người vận chuyển từ chối vận chuyển.

3. “Huỷ chuyến bay” là việc không thực hiện một chuyến bay mà lịch bay để đặt chỗ, bán vé của chuyến bay này đã được công bố trên hệ thống bán vé đặt chỗ của người vận chuyển trong vòng 24 giờ trước giờ dự kiến cất cánh.

4. “Chuyến bay bị chậm kéo dài” là chuyến bay có giờ khởi hành thực tế (tính từ thời điểm rút chèn tàu bay) muộn hơn 4 giờ so với thời gian dự kiến cất cánh theo lịch bay của người vận chuyển được công bố cập nhật đến 15 giờ của ngày hôm trước ngày chuyến bay dự kiến khai thác.

5. “Người vận chuyển” là hãng hàng không khai thác thực tế các chuyến bay.

6. “Xác nhận chỗ” là việc người vận chuyển xác nhận hành khách đã có chỗ trên chuyến bay.

### **Điều 3. Nguyên tắc thực hiện**

1. Việc bồi thường ứng trước không hoàn lại được thực hiện cho các chuyến bay xuất phát từ Việt Nam trong trường hợp hành khách bị từ chối vận chuyển, bị huỷ chuyến bay, chuyến bay bị chậm kéo dài.

2. Việc thực hiện nghĩa vụ bồi thường ứng trước không hoàn lại không ảnh hưởng đến việc thực hiện các nghĩa vụ khác của người vận chuyển khi vận chuyển hành khách theo quy định của pháp luật.

3. Trong trường hợp phải bồi thường thiệt hại theo trách nhiệm dân sự của người vận chuyển thì khoản bồi thường ứng trước không hoàn lại nêu tại Thông tư này được trừ vào khoản tiền bồi thường thiệt hại.

## **Chương II**

### **NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI VẬN CHUYỂN VÀ QUYỀN CỦA HÀNH KHÁCH**

#### **Điều 4. Nghĩa vụ của người vận chuyển**

1. Bồi thường ứng trước không hoàn lại cho hành khách có vé và đã được xác nhận chỗ trên chuyến bay với mức quy định tại Điều 8 của Thông tư này trong trường hợp từ chối vận chuyển hoặc huỷ chuyến bay hoặc chuyến bay bị chậm kéo dài, trừ các trường hợp được miễn trách nhiệm quy định tại Điều 5, Điều 6, Điều 7 của Thông tư này.

2. Quy định trong Điều lệ vận chuyển về chính sách bồi thường, mức bồi thường không thấp hơn quy định của Thông tư này.

3. Công bố công khai trên Trang thông tin điện tử của người vận chuyển, tại cảng hàng không, văn phòng đại diện, văn phòng bán vé và hệ thống đại lý bán vé của người vận chuyển về các trường hợp được bồi thường ứng trước không hoàn lại, mức bồi thường, chi tiết phương thức và thời hạn bồi thường, địa chỉ cụ thể thực hiện việc bồi thường.

4. Cung cấp thông tin cho Cảng vụ hàng không, doanh nghiệp cảng về nguyên nhân huỷ chuyến bay, chuyến bay bị chậm kéo dài ngay sau khi có quyết

định hủy hoặc ngay sau khi xác định chuyến bay bị chậm kéo dài để thực hiện việc giám sát, cập nhật lên hệ thống thông tin của cảng hàng không, sân bay.

5. Báo cáo Cảng vụ hàng không nơi dự kiến cất cánh về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại đối với chuyến bay có hành khách bị từ chối vận chuyển hoặc bị hủy chuyến hoặc bị chậm kéo dài không muộn hơn 24 giờ kể từ thời điểm chuyến bay dự kiến cất cánh (trường hợp chuyến bay bị hủy) hoặc cất cánh thực tế (trường hợp chuyến bay có hành khách bị từ chối vận chuyển hoặc chuyến bay bị chậm kéo dài) theo mẫu quy định tại Phụ lục của Thông tư này.

6. Tiếp nhận và giải quyết kịp thời khiếu nại của hành khách bị từ chối vận chuyển, bị hủy chuyến hoặc bị chậm kéo dài.

7. Ghi nhận địa chỉ liên hệ được hành khách cung cấp như: số điện thoại di động, số điện thoại cố định, thư điện tử hoặc số điện thoại của người thân trong trường hợp không liên lạc được trực tiếp để cung cấp các thông tin về tình hình hủy chuyến, chuyến bay bị chậm kéo dài trước 24 giờ so với giờ cất cánh dự kiến làm cơ sở cho việc miễn trừ nghĩa vụ quy định tại khoản 1 Điều 7 Thông tư này.

#### **Điều 5. Miễn trừ nghĩa vụ của người vận chuyển trong trường hợp từ chối vận chuyển**

Người vận chuyển được miễn trừ nghĩa vụ bồi thường ứng trước không hoàn lại trong các trường hợp từ chối vận chuyển hành khách có vé và đã được xác nhận chỗ trên chuyến bay hoặc đang trong hành trình theo quy định tại Điều 146 Luật Hàng không dân dụng Việt Nam, cụ thể như sau:

1. Do tình trạng sức khỏe của hành khách mà người vận chuyển nhận thấy việc vận chuyển hoặc vận chuyển tiếp sẽ gây nguy hại cho hành khách đó, cho những người khác trong tàu bay hoặc gây nguy hại cho chuyến bay.

2. Để ngăn ngừa lây lan dịch bệnh.

3. Hành khách không chấp hành quy định về bảo đảm an toàn hàng không, an ninh hàng không, khai thác vận chuyển hàng không, xử phạt vi phạm hành chính về hàng không dân dụng.

4. Hành khách có hành vi làm mất trật tự công cộng, uy hiếp an toàn bay hoặc gây ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người khác.

5. Hành khách trong tình trạng say rượu, bia hoặc các chất kích thích khác mà không làm chủ được hành vi.

6. Vì lý do an ninh được cơ quan có thẩm quyền thông báo.

7. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

#### **Điều 6. Miễn trừ nghĩa vụ của người vận chuyển trong trường hợp hủy chuyến bay hoặc chuyến bay bị chậm kéo dài**

Người vận chuyển được miễn trừ nghĩa vụ bồi thường ứng trước không hoàn lại trong trường hợp hủy chuyến bay hoặc chuyến bay bị chậm kéo dài vì một trong các lý do sau đây:

1. Điều kiện thời tiết ảnh hưởng đến khai thác an toàn chuyến bay.

2. Nguy cơ an ninh ảnh hưởng đến khai thác an toàn chuyến bay.
3. Chuyến bay không thể thực hiện hoặc bị chậm kéo dài theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
4. Do những vấn đề về y tế của hành khách (bị ốm nặng hoặc chết sau khi đã lên tàu bay).
5. Tàu bay theo lịch dự kiến để khai thác chuyến bay bị phá hoại hoặc đội tàu bay bị phá hoại.
6. Do xung đột vũ trang, mất ổn định chính trị, đình công làm ảnh hưởng đến chuyến bay.
7. Trong trường hợp kết cấu hạ tầng hàng không, dịch vụ bảo đảm hoạt động bay không đảm bảo cho việc thực hiện chuyến bay.
8. Sự cố kỹ thuật xảy ra trong quá trình khai thác tàu bay, tính từ thời điểm người chỉ huy tàu bay ký tiếp nhận tàu bay sẵn sàng thực hiện chuyến bay cho đến khi kết thúc chuyến bay.
9. Hành khách được bố trí hành trình tới điểm đến theo kế hoạch bằng chuyến bay khác với thời gian đến không quá 4 giờ so với thời gian đến dự kiến của chuyến bay đã được xác nhận chỗ.
10. Hành khách được bố trí tới điểm đến của hành trình với thời gian đến không quá 6 giờ so với thời gian đến dự kiến của chuyến bay nối chuyến trong trường hợp điểm đến theo kế hoạch của chuyến bay là điểm nối chuyến trong hành trình của hành khách.
11. Các trường hợp bất khả kháng khác.

#### **Điều 7. Miễn trừ nghĩa vụ của người vận chuyển trong các trường hợp khác**

1. Người vận chuyển được miễn trừ nghĩa vụ bồi thường ứng trước không hoàn lại cho hành khách nếu người vận chuyển chứng minh được một trong các trường hợp sau:

- a) Đã thông báo bằng lời nói, tin nhắn, thư điện tử cho hành khách về việc hủy chuyến bay, chuyến bay bị chậm kéo dài ít nhất 24 giờ trước giờ khởi hành dự kiến theo địa chỉ nêu tại khoản 7 Điều 4 của Thông tư này; trường hợp thực hiện cuộc gọi bằng điện thoại, phải thực hiện cuộc gọi trong vòng 7h đến 22h với tần suất là 02 cuộc, cách nhau 20 phút nếu cuộc gọi đầu tiên không liên hệ được;
- b) Hành khách không đăng ký thông tin liên lạc theo quy định;
- c) Không liên hệ được với hành khách theo thông tin liên lạc đã đăng ký.

2. Người vận chuyển được miễn trừ nghĩa vụ trả tiền bồi thường ứng trước không hoàn lại trong trường hợp hành khách được vận chuyển miễn phí; hành khách được vận chuyển theo giá giảm áp dụng đối với nhân viên hãng hàng không (Industry Discount Ticket), nhân viên đại lý của hãng hàng không (Agent Discount).

3. Người vận chuyển được miễn trừ nghĩa vụ trả tiền bồi thường ứng trước không hoàn lại trong trường hợp hành khách không có mặt làm thủ tục hàng không tại cảng hàng không hoặc địa điểm khác theo thoả thuận với người vận chuyển.

4. Người vận chuyển được miễn trừ nghĩa vụ trả tiền bồi thường ứng trước không hoàn lại trong trường hợp hành khách tự nguyện từ bỏ xác nhận.

#### **Điều 8. Mức bồi thường ứng trước không hoàn lại**

1. Mức bồi thường cho mỗi hành khách đối với chuyến bay nội địa như sau:

- a) Chuyến bay có độ dài đường bay dưới 500 km: 200.000 VNĐ;
- b) Chuyến bay có độ dài đường bay từ 500 km đến dưới 1.000 km: 300.000 VNĐ;
- c) Chuyến bay có độ dài đường bay từ 1.000 km trở lên: 400.000 VNĐ.

2. Mức bồi thường cho mỗi hành khách đối với chuyến bay quốc tế như sau:

- a) Chuyến bay có độ dài đường bay dưới 1.000 km: 25 USD;
- b) Chuyến bay có độ dài đường bay từ 1.000 km đến dưới 2.500 km: 50 USD;
- c) Chuyến bay có độ dài đường bay từ 2.500 km đến dưới 5.000 km: 80 USD;
- d) Chuyến bay có độ dài đường bay từ 5.000 km trở lên: 150 USD.

3. Người vận chuyển có thể quy định mức bồi thường ứng trước không hoàn lại nhưng không được thấp hơn mức quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều này.

#### **Điều 9. Phương thức và thời hạn bồi thường ứng trước không hoàn lại**

1. Người vận chuyển có thể bồi thường ứng trước không hoàn lại cho hành khách bằng các phương thức sau đây:

- a) Tiền mặt;
- b) Chuyển khoản ngân hàng hoặc thông qua các dịch vụ trung gian thanh toán phù hợp khác trong trường hợp hành khách yêu cầu. Đối với phương thức này, người vận chuyển có nghĩa vụ bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vòng 14 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của hành khách;
- c) Vé miễn cước, chứng từ bồi hoàn để sử dụng tiếp dịch vụ của người vận chuyển hoặc các dịch vụ miễn phí khác trong trường hợp hành khách chấp thuận.

2. Trường hợp hành khách bị từ chối vận chuyển do lỗi người vận chuyển, người vận chuyển có nghĩa vụ bồi thường ngay cho hành khách tại một trong các địa điểm sau đây:

- a) Cảng hàng không nơi hành khách bị từ chối vận chuyển;
- b) Chi nhánh hoặc văn phòng đại diện được người vận chuyển chỉ định theo thỏa thuận với hành khách trong trường hợp hành khách làm thủ tục tại địa điểm khác ngoài cảng hàng không;
- c) Vào tài khoản do hành khách cung cấp trong trường hợp lựa chọn phương thức quy định tại điểm b, khoản 1 Điều này.

3. Trường hợp hủy chuyến bay, người vận chuyển có nghĩa vụ bồi thường cho hành khách:

- a) Tại cảng hàng không nơi chuyến bay bị hủy;

b) Tại chi nhánh hoặc văn phòng đại diện của người vận chuyển theo yêu cầu của hành khách hoặc được người vận chuyển chỉ định trong thời hạn 14 ngày làm việc kể từ ngày hủy chuyến bay;

c) Vào tài khoản do hành khách cung cấp trong trường hợp lựa chọn phương thức quy định tại điểm b, khoản 1 Điều này.

4. Trường hợp chuyến bay bị chậm kéo dài, người vận chuyển có nghĩa vụ bồi thường cho hành khách:

a) Tại cảng hàng không nơi chuyến bay cất cánh hoặc hạ cánh;

b) Tại chi nhánh hoặc văn phòng đại diện của người vận chuyển theo yêu cầu của hành khách hoặc được người vận chuyển chỉ định;

c) Vào tài khoản do hành khách cung cấp trong trường hợp lựa chọn phương thức quy định tại điểm b, khoản 1 Điều này.

### **Điều 10. Quyền của hành khách**

1. Được tiếp nhận thông tin về các nội dung quy định tại khoản 3 Điều 4 của Thông tư này.

2. Được nhận bồi thường ứng trước không hoàn lại từ người vận chuyển theo các phương thức và thời hạn quy định tại Thông tư này.

3. Trong trường hợp hành khách không nhận được khoản bồi thường ứng trước không hoàn lại hoặc mức bồi thường ứng trước không hoàn lại chưa phù hợp với các quy định của Thông tư này, hành khách gửi văn bản đề nghị đến người vận chuyển trong thời hạn 90 ngày kể từ ngày chuyến bay dự kiến cất cánh để yêu cầu người vận chuyển thực hiện nghĩa vụ. Trong thời hạn 7 ngày kể từ ngày nhận được văn bản, người vận chuyển có nghĩa vụ trả lời bằng văn bản về việc thực hiện nghĩa vụ bồi thường ứng trước không hoàn lại theo quy định tại Thông tư này.

4. Hành khách có thể khởi kiện người vận chuyển về việc bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật dân sự nếu không đồng ý với quyết định của người vận chuyển nêu tại khoản 3 Điều này.

### **Điều 11. Nghĩa vụ của hành khách**

1. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin quy định tại khoản 7 Điều 4 Thông tư này.

2. Lựa chọn và thông báo cho người vận chuyển biết về phương thức nhận bồi thường ứng trước không hoàn lại.

## **Chương III**

## **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 12. Trách nhiệm của Cục Hàng không Việt Nam**

1. Công bố độ dài đường bay nội địa và quốc tế xuất phát từ Việt Nam làm cơ sở cho việc tính mức tiền bồi thường ứng trước không hoàn lại nêu tại Điều 8 của Thông tư này.

2. Kiểm tra, giám sát, xử lý theo thẩm quyền việc thực hiện các quy định về bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không.

### **Điều 13. Trách nhiệm của Cảng vụ hàng không**

1. Niêm yết công khai độ dài đường bay và các quy định của Thông tư này tại cảng hàng không.

2. Kiểm tra, giám sát, xử lý theo thẩm quyền việc thực hiện nghĩa vụ người vận chuyển các trường hợp hành khách bị từ chối vận chuyển, chuyến bay bị hủy, chuyến bay bị chậm kéo dài của người vận chuyển theo quy định tại Thông tư này.

3. Báo cáo định kỳ hàng tháng hoặc đột xuất theo yêu cầu cho Cục Hàng không Việt Nam về việc giám sát các nội dung được quy định Thông tư này theo thẩm quyền.

### **Điều 14. Trách nhiệm của Doanh nghiệp cảng hàng không**

Doanh nghiệp cảng hàng không có trách nhiệm cập nhật thông tin chuyến bay bị hủy, bị chậm kéo dài lên hệ thống thông tin của cảng hàng không ngay sau khi nhận được thông tin do người vận chuyển cung cấp theo quy định tại khoản 3 Điều 4 Thông tư này.

### **Điều 15. Hiệu lực thi hành**

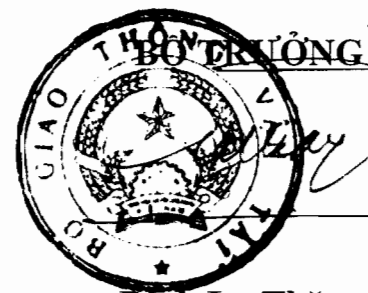
1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2015.

2. Bãi bỏ Quyết định số 10/2007/QĐ-BGTVT ngày 27 tháng 02 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quyết định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không.

3. Chánh Văn phòng Bộ, Chánh Thanh tra Bộ, các Vụ trưởng, Cục trưởng Cục Hàng không Việt Nam, Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này./.

#### **Nơi nhận:**

- Như khoản 3 Điều 15;
- Văn phòng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- UBND tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Cục Kiểm tra văn bản (Bộ Tư pháp);
- Công báo; Cổng TTĐT Chính phủ;
- Cổng TTĐT Bộ GTVT;
- Báo Giao thông; Tạp chí GTVT;
- Lưu: VT, PC.



**Đinh La Thăng**

## PHỤ LỤC

(Ban hành kèm theo Thông tư số ... /2015/TT-BGTVT ngày tháng năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không)

### MẪU BÁO CÁO CỦA NGƯỜI VẬN CHUYỂN VỀ VIỆC BỒI THƯỜNG ỨNG TRƯỚC KHÔNG HOÀN LẠI ĐỐI VỚI HÀNH KHÁCH BỊ TỪ CHỐI VẬN CHUYỂN, HỦY CHUYẾN BAY

Kính gửi: Cảng vụ Hàng không.....

Hãng hàng không: .....

Chuyến bay <sup>(1)</sup>: .....

Thời gian dự kiến khai thác <sup>(2)</sup>: .....

Số khách bị ảnh hưởng: .....

| STT | Họ và tên hành khách | Mã đặt chỗ | Số điện thoại (nếu có) | Lý do bồi thường <sup>(3)</sup> | Mức bồi thường | Thời hạn bồi thường <sup>(4)</sup> | Phương án giải quyết <sup>(5)</sup> |
|-----|----------------------|------------|------------------------|---------------------------------|----------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| 1   |                      |            |                        |                                 |                |                                    |                                     |
| 2   |                      |            |                        |                                 |                |                                    |                                     |
|     |                      |            |                        |                                 |                |                                    |                                     |
|     |                      |            |                        |                                 |                |                                    |                                     |
|     | <b>Tổng số:</b>      |            |                        |                                 | .....          |                                    |                                     |

(1) Nêu cụ thể số hiệu chuyến bay, hành trình (Ví dụ: AB123, HANSGN);

(2) Nêu cụ thể ngày, thời gian dự kiến cất cánh theo lịch bay đã báo cáo Cục Hàng không Việt Nam (Ví dụ: 07.00 ngày 31/12/2014);

(3) Nêu cụ thể lý do: khách bị từ chối vận chuyển, chuyến bay bị hủy; chuyến bay bị chậm kéo dài;

(4) Nêu cụ thể thời hạn bồi thường;

(5) Nêu cụ thể phương án giải quyết theo yêu cầu của khách: đổi hành trình, chuyển sang chuyến bay kế tiếp, hoàn vé...;