

**CÔNG TY CỔ PHẦN
VẬN TẢI ĐƯỜNG SẮT**

Số: 99 /VTĐS-KD
V/v Hướng dẫn giải quyết
đôi với các đoàn tàu ngừng chạy

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập- Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 06 tháng 11 năm 2024

Kính gửi:

- Các đơn vị trực thuộc Công ty;
- Các phòng chuyên môn Công ty;
- Công ty cổ phần phần mềm Thăng Long (để phối hợp).

Để tạo điều kiện cho hành khách đi tàu và trả, đổi vé khi tàu ngừng chạy. Công ty CP Vận tải đường sắt hướng dẫn đổi, trả vé đối với hành khách mua vé đi vào các đoàn tàu khách ngừng chạy như sau:

1. Đối với hành khách có vé đi vào các đoàn tàu ngừng chạy yêu cầu trả vé:

1.1. Phí đổi, trả vé: Miễn phí.

1.2. Thời gian đổi, trả vé: Thời hạn để hành khách làm thủ tục trả lại tiền vé do tàu ngừng chạy được phép kéo dài tối đa là 30 ngày (kể cả ngày nghỉ theo quy định) kể từ ngày tàu ngừng chạy.

2. Đối với hành khách mua vé được hưởng chính sách giảm giá vé (khứ hồi, xa ngày....) hoặc các đoàn tập thể mua vé cả 02 lượt (lượt đi và lượt về) mà có một lượt đi vào đoàn tàu ngừng chạy.

2.1. Phí đổi, trả vé cả 02 lượt: Miễn phí.

2.2. Thời gian đổi, trả vé:

a. Đối với vé đi vào các đoàn tàu ngừng chạy: thực hiện theo quy định tại điểm 1.2, mục 1 văn bản này.

b. Đối với vé đi vào các đoàn tàu không ngừng chạy (tàu vẫn chạy): Hành khách trả vé theo thời gian quy định hiện hành.

2.3. Ngoài thời gian trên, các trường hợp đặc biệt, giao Lãnh đạo các Chi nhánh vận tải Đường sắt căn cứ tình hình thực tế giải quyết trả lại vé với mức phí không thấp hơn 10% giá tiền in trên vé.

3. Trường hợp hành khách vẫn có nhu cầu tiếp tục đi tàu, các đơn vị vận tải giải quyết như sau:

3.1. Bước 1: Làm thủ tục trả lại vé cũ (của đoàn tàu ngừng chạy), không thu phí.

3.2. Bước 2: Bán lại vé mới trên các đoàn tàu kế tiếp gần nhất đang vận dụng có các thông tin trùng khớp với vé cũ của hành khách như: ga đi, ga đến, họ tên và số giấy tờ tùy thân. Nhân viên bán vé ưu tiên bán loại chỗ tương đương với loại chỗ trên tấm vé cũ của hành khách.

a. Trường hợp bố trí được chỗ tương đương:

- Nếu giá vé mới cao hơn giá vé cũ thì nhân viên bán bằng giá vé cũ. Nhân viên bán vé lựa chọn phương thức “**giảm khác**” và nhập số tiền (sau khi tính giảm giá vé tương ứng với mức giảm giá của tấm vé cũ) vào ô tỷ lệ;

- Nếu giá vé mới thấp hơn giá vé cũ thì nhân viên trả tiền chênh lệch giá vé cho hành khách.

b. Trường hợp không còn loại chỗ tương đương mà phải bố trí hành khách đi loại chỗ cao hơn thì nhân viên bán bằng giá vé cũ của hành khách. Nhân viên bán vé lựa chọn phương thức “**giảm khác**” và nhập số tiền (sau khi tính giảm giá vé tương ứng với mức giảm giá của tấm vé cũ) vào ô tỷ lệ.

c. Trường hợp không còn loại chỗ tương đương mà phải bố trí hành khách đi loại chỗ thấp hơn (sau khi tính giảm giá vé tương ứng với mức giảm giá của tấm vé cũ) thì hành khách được áp dụng mức giá của tấm vé mới. Nhân viên bán vé làm thủ tục trả lại tiền chênh lệch cho hành khách.

d. Sau khi hành khách đã đổi sang tấm vé mới đi vào các đoàn tàu đang vận dụng mà có nhu cầu đổi, trả vé thì áp dụng quy định đổi, trả vé theo hiện hành.

3.3. Bước 3: Lập biên bản sự việc kèm bảng kê (có mẫu kèm theo) các trường hợp bán lại vé mới gửi về phòng Tài chính kế toán Công ty.

4. Tổ chức thực hiện:

- Văn bản có hiệu lực thực hiện từ ngày ký.

- Phòng Kinh doanh: Hướng dẫn các đơn vị thực hiện và thông tin trên facebook để hành khách được biết.

- Phòng Tài chính kế toán: Thẩm hạch các vé trả và vé bán mới của các đơn vị đảm bảo thực hiện đúng quy định.

- Phòng Công nghệ thông tin - thống kê: Đưa thông tin lên trang Website của Công ty để thông báo hành khách được biết.

- Các Chi nhánh VTĐS triển khai, hướng dẫn các bộ phận liên quan thực hiện. Đề nghị Công ty cổ phần phần mềm Thăng Long phối hợp triển khai và chỉ đạo các đơn vị liên quan thực hiện.

Nơi nhận:

- Như trên;
- HĐQT Công ty (để báo cáo);
- Ban Điều hành, Ban Kiểm soát Công ty;
- Lưu: VT, KD.

TỔNG GIÁM ĐỐC



Đào Anh Tuấn

BẢNG KÊ VÉ TRẢ - VÉ BÁN

[illegible]

Ngày..... tháng..... năm 202

NGƯỜI LẬP

GIÁM ĐỐC CHI NHÁNH VTĐS.....