

**BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 27/2017/TT-BGTVT

Hà Nội, ngày 25 tháng 8 năm 2017

**THÔNG TƯ**

**Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không và Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 4 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**

*Căn cứ Luật Hàng không dân dụng Việt Nam năm 2006 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Hàng không dân dụng năm 2014;*

*Căn cứ Nghị định số 12/2017/NĐ-CP ngày 10 tháng 02 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Giao thông vận tải;*

*Căn cứ Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không;*

*Căn cứ Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 4 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;*

*Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Vận tải và Cục trưởng Cục Hàng không Việt Nam;*

*Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải ban hành Thông tư sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không và Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 4 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.*

**Điều 1.** Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT ngày 29 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không (Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT) với các nội dung sau đây:

1. Khoản 2 Điều 2 được sửa đổi, bổ sung như sau:

“2. Hãng hàng không, doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phi hàng không tại cảng hàng không.”

2. Bổ sung điểm i khoản 1 Điều 3 như sau:

“i) Khu vực hút thuốc.”

3. Khoản 2 Điều 3 được sửa đổi, bổ sung như sau:

“2. Doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách có trách nhiệm đảm bảo các khu vực chức năng cơ bản tại nhà ga hành khách quy định tại khoản 1 Điều này, ngoài ra còn phải đảm bảo các khu vực chức năng khác theo quy định của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải về quản lý, khai thác cảng hàng không, sân bay.”

4. Khoản 1 Điều 4 được sửa đổi, bổ sung như sau:

“1. Hãng hàng không, doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất có trách nhiệm ban hành, tổ chức thực hiện và tuyên truyền, phổ biến Quy trình phục vụ hành khách tại cảng hàng không và ban hành quy trình phối hợp với các đơn vị liên quan trong công tác phục vụ hành khách.”

5. Khoản 1 Điều 5 được sửa đổi, bổ sung như sau:

“1. Doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách có trách nhiệm:

a) Đảm bảo diện tích mặt bằng đối với khu vực làm thủ tục và không gian lưu thông tối thiểu 1,2 m<sup>2</sup> cho 01 hành khách vào giờ cao điểm theo giới hạn khai thác của nhà ga;

b) Cung cấp đủ số lượng quầy làm thủ tục cho hãng hàng không trên cơ sở yêu cầu của hãng hàng không và phù hợp với cơ sở hạ tầng tại nhà ga;

c) Cung cấp đầy đủ bảng hiệu với ngôn ngữ bằng tiếng Việt và tiếng Anh (sử dụng bảng điện tử, màn hình hoặc bảng treo) để hiển thị thông tin về chuyến bay, thời gian đóng quầy dự kiến; bảng thông báo hướng dẫn hành khách về hàng hóa và vật dụng nguy hiểm không được mang theo người, hành lý lên tàu bay, hướng dẫn về các loại giấy tờ cần thiết khi đi tàu bay theo quy định về an ninh hàng không tại quầy làm thủ tục;

d) Đáp ứng diện tích mặt bằng đối với khu vực chờ tại cửa ra tàu bay và không gian lưu thông tối thiểu 0,6 m<sup>2</sup> cho 01 hành khách vào giờ cao điểm theo giới hạn khai thác của nhà ga;

đ) Bố trí số lượng ghế ngồi tại cảng hàng không như sau: bảo đảm đáp ứng tối thiểu cho 5% tổng số hành khách giờ cao điểm theo giới hạn khai thác của nhà ga tại khu vực làm thủ tục; bảo đảm đáp ứng tối thiểu cho 70% tổng số hành khách giờ cao điểm theo giới hạn khai thác của nhà ga tại khu vực chờ ra tàu bay; bố trí chỗ ngồi riêng cho người già yếu, phụ nữ có thai, người khuyết tật và người cần sự trợ giúp đặc biệt khác;

e) Bố trí camera giám sát an ninh tại các khu vực làm thủ tục, khu vực soi chiếu hành lý, khu vực băng chuyền hành lý, khu vực kiểm tra an ninh hành khách tại cảng hàng không;

g) Từ ngày 01 tháng 01 năm 2020, đảm bảo trang bị đầy đủ hệ thống làm thủ tục hành khách chung tại các cảng hàng không, trừ khu vực làm thủ tục hành khách được dành riêng cho 01 hãng hàng không khai thác.”

6. Điểm d, đ khoản 2 Điều 5 được sửa đổi, bổ sung như sau:

“d) Công bố và thực hiện việc mở, đóng quầy như sau: thời gian mở quầy đối với các chuyến bay nội địa là 02 giờ trước giờ cất cánh dự kiến theo lịch bay căn cứ, đối với các chuyến bay quốc tế là 03 giờ trước giờ cất cánh dự kiến theo lịch bay căn cứ; thời gian đóng quầy (kết thúc chấp nhận hành khách) đối với chuyến bay nội địa là 40 phút trước giờ cất cánh dự kiến theo lịch bay căn cứ, đối với chuyến bay quốc tế là 50 phút trước giờ cất cánh dự kiến theo lịch bay căn cứ; trường hợp chuyến bay bị chậm phải lùi thời gian đóng quầy tương ứng với giờ cất cánh mới (chỉ áp dụng đối với giờ cất cánh mới trên lịch bay căn cứ) hoặc mở lại quầy theo giờ cất cánh mới;

đ) Bố trí nhân viên trợ giúp hành khách chưa làm thủ tục tại khu vực làm thủ tục trước giờ đóng quầy 15 phút và thông tin cho các bộ phận an ninh, xuất nhập cảnh, hải quan để hỗ trợ hành khách hoàn thiện các thủ tục;”

7. Bổ sung điểm h khoản 2 Điều 5 như sau:

“h) Từ ngày 01 tháng 01 năm 2020, kết nối hệ thống làm thủ tục của mình vào hệ thống làm thủ tục hành khách chung tại các cảng hàng không, trừ các khu vực làm thủ tục hành khách được dành riêng cho 01 hãng hàng không khai thác.”

8. Điểm d khoản 1 Điều 6 được sửa đổi, bổ sung như sau:

“d) Trên cơ sở hợp đồng cung cấp dịch vụ, yêu cầu doanh nghiệp cung ứng dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất hoặc tự mình (trong trường hợp hãng hàng không tự phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất) phải đảm bảo



cung cấp xe ô tô chở hành khách từ cửa ra tàu bay đến vị trí đậu tàu bay đối với các chuyến bay không sử dụng cầu ống dẫn hành khách có khoảng cách từ cửa ra tàu bay đến vị trí đậu tàu bay lớn hơn 50 mét (m); bố trí chỗ ngồi riêng cho người già yếu, phụ nữ có thai, người khuyết tật trên xe ô tô chở khách từ nhà ga ra tàu bay;”

9. Khoản 3 Điều 6 được sửa đổi, bổ sung như sau:

“3. Đại diện hãng hàng không hoặc tổ chức, cá nhân được ủy quyền hoạt động đại diện tại cảng hàng không có trách nhiệm giám sát hoạt động đưa hành khách lên tàu bay.”

10. Điều 7 được sửa đổi, bổ sung như sau:

**“Điều 7: Dịch vụ phục vụ hành khách của chuyến bay bị chậm, gián đoạn, hủy chuyến**

1. Hãng hàng không phải cung cấp thông tin về tình trạng chuyến bay cho doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất, các Cảng vụ hàng không nơi phát sinh chuyến bay chậm, hủy chuyến; bố trí nhân viên thông báo và tổ chức cung cấp các dịch vụ mà hành khách được hưởng theo quy định, giải quyết các thắc mắc và nhu cầu của hành khách trên cơ sở tình hình thực tế tại cảng hàng không và quy định của pháp luật.

2. Trường hợp chậm chuyến, gián đoạn vận chuyển theo kế hoạch 15 phút trở lên so với lịch bay căn cứ, hãng hàng không có trách nhiệm:

a) Thông báo cho hành khách các thông tin liên quan đến chuyến bay, cụ thể như sau: số hiệu chuyến bay và chặng bay; lý do của việc chậm chuyến, gián đoạn vận chuyển; thời gian cất cánh dự kiến hoặc kế hoạch bay thay thế; kế hoạch phục vụ hành khách; bộ phận trợ giúp hành khách (vị trí, dấu hiệu nhận biết);

b) Xin lỗi hành khách.

3. Trường hợp hành khách đã được xác nhận chỗ trên chuyến bay nhưng việc vận chuyển bị chậm chuyến, gián đoạn, hủy chuyến, hãng hàng không có trách nhiệm phục vụ hành khách theo quy định như sau:

a) Thời gian chậm từ 02 giờ phải phục vụ nước uống;

b) Thời gian chậm từ 03 giờ trở lên phải phục vụ ăn;

c) Thời gian chậm từ 06 giờ trở lên (từ 07 giờ đến trước 22 giờ) phải bố trí nơi nghỉ phù hợp với điều kiện thực tế của cảng hàng không;

d) Thời gian chậm 06 giờ trở lên (từ 22 giờ hôm trước đến trước 07 giờ ngày hôm sau) phải bố trí chỗ ngủ, nghỉ phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương hoặc giải pháp thay thế nếu được sự đồng ý của hành khách;

đ) Chuyển đổi hành trình của hành khách trong phạm vi cung cấp dịch vụ của hãng hàng không để hành khách tới được điểm cuối của hành trình một cách nhanh chóng và thuận tiện nhất.

4. Việc cung cấp các dịch vụ quy định tại Điều này không hạn chế việc thực hiện các nghĩa vụ khác của hãng hàng không khi vận chuyển hành khách theo quy định của pháp luật.

5. Doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách phải tổ chức hoặc đề nghị doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ phi hàng không cung cấp dịch vụ ăn uống cho hành khách tại cảng hàng không trong các trường hợp chuyến bay bị chậm, gián đoạn, hủy chuyến phù hợp với điều kiện thực tế của cảng hàng không trên cơ sở hợp đồng cho thuê mặt bằng và nhượng quyền kinh doanh giữa doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ phi hàng không.”

11. Điểm c khoản 1 Điều 9 được sửa đổi, bổ sung như sau:

“c) Bố trí nhân viên, quầy thông tin, bảng thông tin để hướng dẫn hành khách tạm dừng, nối chuyến tại các cảng hàng không quốc tế thực hiện các thủ tục cần thiết để tiếp tục hành trình.”

12. Khoản 2 Điều 9 được sửa đổi, bổ sung như sau:

“2. Doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách có trách nhiệm:

a) Bố trí hệ thống camera, hệ thống thông tin, biển chỉ dẫn trong nhà ga hướng dẫn hành khách tới khu vực làm thủ tục nhập cảnh, thủ tục hải quan, khu vực trả hành lý;

b) Bố trí nhân viên, bảng chuyển hành lý đảm bảo việc giải phóng hành lý cho các chuyến bay đến như sau: đối với chuyến bay quốc tế, kiện hành lý đầu tiên di chuyển đến cuối băng chuyền trong vòng 20 phút từ lúc chuyển lên đầu băng chuyền, trừ trường hợp không phải do lỗi của doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách; đối với chuyến bay nội địa, kiện hành lý đầu tiên di chuyển đến cuối băng chuyền trong vòng 10 phút từ lúc chuyển lên đầu băng chuyền, trừ trường hợp không phải do lỗi của doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách.”

13. Khoản 1 Điều 10 được sửa đổi, bổ sung như sau:

“1. Doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách có trách nhiệm:

a) Đáp ứng đầy đủ trang thiết bị, hệ thống biển báo, hệ thống phát thanh thể hiện thông tin các chuyến bay và các thông tin cho hành khách tại nhà ga. Tùy vào điều kiện thực tế của cảng hàng không, doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách phải bố trí một hoặc nhiều quầy thông tin với nhân viên trợ giúp hành khách;

b) Bố trí khu vực làm thủ tục kiểm soát an ninh tại nhà ga đi, nhân viên, máy soi chiếu để đảm bảo thực hiện thủ tục kiểm tra an ninh bao gồm cả thời gian xếp hàng cho một hành khách không quá 15 phút, trừ trường hợp đặc biệt do Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quyết định;

c) Thông báo ngay cho hãng hàng không khi phát hiện hành lý của hành khách có các vật dụng, hàng hóa bị giới hạn vận chuyển theo điều lệ vận chuyển của hãng hàng không;

d) Bố trí xe đẩy đáp ứng đầy đủ và thuận tiện cho nhu cầu sử dụng của hành khách;

đ) Tổ chức hệ thống giao thông, khu vực nhà vệ sinh phục vụ người khuyết tật;

e) Đảm bảo vệ sinh, môi trường văn minh, sạch đẹp trong nhà ga đi, đến; hệ thống nhà vệ sinh đáp ứng tiêu chuẩn theo công suất thiết kế của nhà ga;

g) Bố trí khu vực dành riêng cho người hút thuốc lá tại khu vực cách ly của nhà ga;

h) Bố trí quầy nước miễn phí tại khu vực cách ly trong nhà ga đi, đến;

i) Bố trí hệ thống wifi miễn phí tại nhà ga hành khách có chất lượng, đảm bảo liên tục truy cập, kết nối;

k) Tiếp nhận, giải quyết kịp thời các khiếu nại liên quan đến chất lượng dịch vụ tại cảng hàng không và báo cáo kết quả bằng văn bản cho Cảng vụ hàng không nơi phát sinh khiếu nại.”

14. Khoản 2 Điều 10 được sửa đổi, bổ sung như sau:

“2. Hãng hàng không có trách nhiệm:

a) Cung cấp thông tin cho doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách để hiển thị thông tin liên quan đến chuyến bay sử dụng ngôn ngữ bằng tiếng Việt và tiếng Anh. Thông tin bao gồm các nội dung sau: số hiệu chuyến bay, điểm đi, điểm đến, quầy làm thủ tục, thời gian cất cánh, hạ cánh dự kiến, cửa ra tàu bay đối với chuyến bay đi, băng chuyền hành

lý đối với chuyến bay đến, thông tin chuyến bay bị chậm, gián đoạn, hủy chuyến;

b) Tiếp nhận, giải quyết kịp thời các khiếu nại liên quan đến hoạt động vận chuyển hàng không của doanh nghiệp tại cảng hàng không và báo cáo kết quả bằng văn bản cho Cảng vụ hàng không nơi phát sinh khiếu nại.”

15. Khoản 2 Điều 11 được sửa đổi, bổ sung như sau:

“2. Doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách có trách nhiệm bố trí mặt bằng cho các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phi hàng không tại cảng hàng không theo phương án bố trí mặt bằng được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt theo quy định của pháp luật.”

16. Điều 12 được sửa đổi, bổ sung như sau:

### **“Điều 12. Doanh nghiệp**

1. Hãng hàng không, doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phi hàng không có trách nhiệm ban hành Quy định về kỷ luật lao động, trong đó có nội dung quy định hình thức và mức kỷ luật đối với nhân viên có hành vi vi phạm quy định về thái độ khi trực tiếp tiếp xúc với hành khách.

2. Các đơn vị cung cấp dịch vụ quy định tại khoản 1 Điều này phải trang bị trang phục cho nhân viên hoạt động tại cảng hàng không để phân biệt với nhân viên hàng không và hành khách đi tàu bay.

3. Hãng hàng không, doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phi hàng không có trách nhiệm niêm yết, công bố công khai đường dây nóng trên Trang thông tin điện tử của đơn vị mình và tại các cảng hàng không.

4. Doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách có trách nhiệm bố trí vị trí niêm yết thông tin đường dây nóng của tất cả các doanh nghiệp, hãng hàng không tại cảng hàng không.”

17. Khoản 3 Điều 14 được sửa đổi, bổ sung như sau:

“3. Định kỳ 06 tháng, tổ chức rà soát, công bố các đơn vị không đáp ứng quy định về chất lượng dịch vụ theo quy định của Thông tư này; chỉ đạo doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách rà soát, sắp xếp phương án tổ chức phân bổ mặt bằng kinh doanh dịch vụ phi hàng không nhằm đảm bảo diện tích mặt bằng chung cho hành khách quy định tại Thông tư này.”

18. Khoản 4 Điều 15 được sửa đổi, bổ sung như sau:



“4. Thiết lập đường dây nóng, tiếp nhận khiếu nại từ hành khách; giám sát doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách, hãng hàng không, đơn vị cung cấp dịch vụ có liên quan thực hiện giải quyết khiếu nại; báo cáo kết quả về Cục Hàng không Việt Nam.”

**Điều 2.** Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 04 năm 2015 quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không với các nội dung sau đây:

1. Điều 2 được sửa đổi, bổ sung như sau:

**“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. "Thời gian cất cánh thực tế (ATD)" là thời điểm bắt đầu tính từ lúc rút chèn (chock-off).

4. "Lịch bay căn cứ" là phiên bản cuối cùng lịch bay ngày của hãng hàng không được cập nhật tới Cục Hàng không Việt Nam, các Cảng vụ hàng không, các Công ty Quản lý bay khu vực liên quan không muộn hơn 22h00 giờ Hà Nội (15h00 UTC) của ngày hôm trước ngày khai thác.

5. "Lịch hủy" là lịch hủy các chuyến bay của hãng hàng không được thông báo đến Cục Hàng không Việt Nam, các Cảng vụ hàng không, các Công ty Quản lý bay khu vực liên quan không muộn hơn 24 giờ so với giờ dự kiến khởi hành.

6. "Chuyến bay bị hủy" là chuyến bay không được thực hiện trên cơ sở lịch hủy của hãng hàng không.

7. "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 trở lên so với thời gian dự kiến cất cánh theo lịch bay căn cứ.

8. "Người vận chuyển" là hãng hàng không khai thác thực tế các chuyến bay.

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



2. Khoản 4, 5 Điều 4 được sửa đổi, bổ sung như sau:

“4. Cung cấp thông tin cho Cảng vụ hàng không, doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách về nguyên nhân hủy chuyến bay, chuyến bay bị chậm kéo dài ngay sau khi có quyết định hủy hoặc 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. Trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm chuyến bay dự kiến cất cánh theo lịch bay căn cứ (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), các hãng hàng không gửi Cảng vụ hàng không báo cáo sơ bộ về công tác phục vụ chuyến bay bao gồm các thông tin số hiệu chuyến bay, giờ dự kiến khởi hành, giờ cất cánh thực tế, số khách bị ảnh hưởng, tổng số khách được bồi thường, tổng số tiền bồi thường, tổng số khách được phục vụ ăn, uống, khách sạn hoặc xe đưa đón, tổng chi phí phát sinh. Các hãng hàng không phải tổng hợp các thông tin chi tiết và gửi báo cáo bằng văn bản tới Cảng vụ hàng không trong vòng 72 giờ kể từ thời điểm chuyến bay dự kiến cất cánh (trường hợp chuyến bay 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 ban hành kèm theo Thông tư này. Trường hợp hãng hàng không đã có báo cáo chi tiết theo mẫu quy định tại Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư này cho Cảng vụ hàng không trong vòng 24 giờ, hãng hàng không không cần thực hiện báo cáo lần hai trong vòng 72 giờ.”

3. Khoản 2 Điều 7 được sửa đổi, bổ sung như sau:

“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), đối tác, bạn hàng sử dụng vé miễn giảm cước.”

4. Bổ sung khoản 4 Điều 8 như sau:

“4. Trường hợp một chuyến bay bị chậm kéo dài sau đó bị hủy thì việc bồi thường ứng trước không hoàn lại chỉ áp dụng 01 lần.”

5. Điều 14 được sửa đổi, bổ sung như sau:

**“Điều 14. Trách nhiệm của doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách**

Doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách 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 4 Điều 4 Thông tư này”.

**Điều 3. Tổ chức thực hiện**

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

2. Chánh Văn phòng, Chánh Thanh tra, 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./.

*Thủy*

**Nơi nhận:**

- Như khoản 2 Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- Các Thứ trưởng Bộ GTVT;
- Cục Kiểm tra văn bản (Bộ Tư pháp);
- Công báo, Cổng TTĐT Chính phủ;
- Báo Giao thông, Tạp chí GTVT;
- Cổng Thông tin điện tử Bộ GTVT;
- Lưu: VT, VTài (B5)

