



CÁC LƯU Ý QUAN TRỌNG

GALILEO VIETNAM

HAN Office: Ford building, #604, 105 Lang Ha, Dong Da, Hanoi, Tel: 024-7300 5859

SGN Office: Saigon Riverside Office Center, #200, 2A-4A Ton Duc Thang, HCM City, Tel: 028 -7300 5859

Email: info@galileovietnam.com, Website: www.galileo.com.vn

MỤC LỤC

1) KHÔNG hủy đi và đặt lại trong cùng một giao dịch lệnh	3
2) KHÔNG lặp lại việc hủy và đặt lại hành trình nhằm kéo dài thời hạn xuất vé (Itinerary Churning).....	3
3) KHÔNG được vi phạm quy định marriage segments	4
4) Tách Booking.....	4
5) Ưu tiên đặt BF mới	5
6) Thường xuyên xử lý Queue	5
7) Một số thông báo của Hãng hay gặp trong trường Vendor Remarks (*VR).....	5
8) Đúp BF (Duplicate BF).....	9
9) Xử lý khi BF có tình trạng TK (TIME CHANGED CONFIRMED).....	10
10) Đổi tên sau khi kết thúc BF.....	11
11) Dùng lệnh @ALL với các chặng HX, UC, UN, NO.....	11
12) Hãng control BF	11
13) Hành trình OPEN cho chuyển nối chuyến	12

1) KHÔNG hủy đi và đặt lại trong cùng một giao dịch lệnh

Việc này có nguy cơ cao dẫn đến tình trạng sai lệch thông tin giữa Galileo và hệ thống của Airlines. Ví dụ: hãng không thấy chặng bay mới, hay chặng bay mới bị NO – không có chỗ,...

Cần tách riêng việc hủy và đặt lại

Ví dụ: khi cần hủy đi và đặt lại chặng 1 (đổi ngày, hạng...)

<p>- Thao tác sai: hủy và đặt lại cùng lúc</p> <ul style="list-style-type: none">+ Hủy chặng 1: >X1+ Đặt lại chặng 1 luôn+ Kết thúc BF :>R.TEN+ER	<p>- Thao tác đúng:</p> <ul style="list-style-type: none">+ Hủy chặng 1: >X1+ Kết thúc BF :>R.TEN+ER+ Đặt lại+ Kết thúc BF :>R.TEN+ER
--	---

Ngoài ra, các lệnh đổi ngày (@1/13JUN), đổi hạng (@1/C) ... được coi là làm trong cùng 1 giao dịch lệnh và chỉ được sử dụng trước khi kết thúc BF.

2) KHÔNG lặp lại việc hủy và đặt lại hành trình nhằm kéo dài thời hạn xuất vé (Itinerary Churning)

Việc làm này bị hãng coi là lạm dụng hệ thống và đại lý có thể bị hãng hủy chỗ và phạt ADM.

3) KHÔNG được vi phạm quy định marriage segments

Marriage segments là những chặng bay nối chuyến luôn đi cùng với nhau và thường có dấu hiệu nhận biết là các cặp số hiển thị ở cuối mỗi chặng bay khi đặt hành trình.

1.1 CAO/THANHANMR						
1.	AA	8421	Y	01MAR	HANNRT HS1 2355 #0640	0 E TU 1
OPERATED BY JAPAN AIRLINES INTL						
2.	AA	8408	Y	02MAR	NRTLAX HS1 1705 0950	0 E WE 1
OPERATED BY JAPAN AIRLINES INTL						
3.	AA	8407	Y	10MAR	LAXNRT HS1 1205 #1655	0 E TH 2
OPERATED BY JAPAN AIRLINES INTL						
4.	AA	8420	Y	11MAR	NRTHAN HS1 1800 2225	0 E FR 2
OPERATED BY JAPAN AIRLINES INTL						

Đối với các chuyến bay nối chuyến được hãng cập nhập trên hệ thống, khi bán chỗ từ Availability, đại lý phải bán từ Điểm đầu tới Điểm cuối (Origin - Destination), tránh trường hợp tách từng chặng ra bán riêng biệt, dẫn tới mất dấu hiệu marriage segments.

Một số hãng chặn, không cho phép AG sửa/xóa một phần hành trình của cặp marriage segments. Ví dụ:

>X1
CANCEL DENIED BY AIRLINE

Đại lý chỉ có thể sửa/xóa toàn bộ cặp marriage segments cùng lúc. Nếu đại lý làm mất dấu hiệu marriage segments thì có thể bị hãng phạt ADM.

4) Tách Booking

Sau khi tách BF, đại lý cần kiểm tra BF mới đã được tất cả các hãng trả về code hãng mới chưa (kiểm tra trường Vendor Locator) trước khi thực hiện bất cứ việc sửa, xóa gì ở cả hai BF tách và gốc (code hãng ở BF tách và gốc phải khác nhau)

Quy định cho các hệ thống là cần đợi 4 tiếng cho việc trả code mới, nếu chưa thấy có code mới trả về, xin vui lòng thông báo lại cho Galileo.

Việc hủy/sửa BF gốc và BF tách trước khi có code hãng trả về BF tách có thể gây ra việc mất link giữa hệ thống Galileo và hãng, khiến hãng có thể không thấy số vé xuất sau đó.

5) Ưu tiên đặt BF mới

Một số hãng cũng đã khuyến cáo tránh đặt lại trên các BF đã hủy hết hành trình, hoặc BF bị Noshow. Do đó, đại lý vui lòng đặt sang BF mới.

6) Thường xuyên xử lý Queue

Việc xử lý Queue thường xuyên sẽ giúp đại lý phát hiện ra các bất thường sớm nhất để kịp thời giải quyết, tăng khả năng đặt lại chỗ,...

Một số Queue quan trọng cần kiểm tra thường xuyên:

Số queue	TÊN QUEUE	Ý NGHĨA
16	Vendor Remarks	BF có thêm các thông tin nhắc nhở của hãng (*VR)
21	Unable to confirm	BF có tình trạng chỗ UC, UN, NO (hãng không confirm chỗ và không đưa vào sổ chờ)
22	Time changed	BF có tình trạng chỗ TK, TL, TN (hành trình có thời gian đi thay đổi)
23	HX Notification	BF có tình trạng chỗ HX (bị hãng hủy chỗ vì quá hạn xuất vé hay không được confirm chỗ,...)

7) Một số thông báo của Hãng hay gặp trong trường Vendor Remarks (*VR)

7.1

Vendor remarks	VRMK-VI/AQV *AUTO XX IF SSR TKNA/E/M/C NOT RCVD BY 0010/07OCT/VTE LT 0807Z 09JAN
Giải thích nội dung thông báo	Hãng QV gửi thông báo: phải xuất vé trước 0010 giờ VIENTIANE ngày 7/10, nếu không hãng sẽ hủy chỗ. Thông báo được gửi lúc 0807 GMT ngày 9/1
Cách xử lý	Xuất vé đúng thời gian quy định

7.2

Vendor remarks	VRMK-VI/ADL *NN1. PLS ISSUE TKT BY 2359/22JUL OR PNR WILL AUTO XXL 0909Z 13JUL VI/ADL *NN1. PLS NOTE FARE RULES MAY REQUIRE AN EARLIER TKT DTE 0909Z 13JUL
Giải thích nội dung thông báo	Hãng DL gửi thông báo: phải xuất vé trước 23h59 ngày 22/7 nếu không booking sẽ bị hủy. Thông báo được gửi lúc 0909 GMT ngày 13/7 Hãng đồng thời nhắc nhở thời hạn xuất vé theo điều kiện giá có thể sớm hơn thời hạn xuất vé mà hãng đã thông báo bên trên.
Cách xử lý	AG sau khi đặt Booking có thể kiểm tra thời hạn xuất vé được quy định bởi điều kiện giá bằng câu lệnh Fare Quote (Thời hạn xuất vé tính theo điều kiện Advance Purchase của giá đó). Ví dụ: **ADDITIONAL FEES MAY APPLY**SEE >FO. ADT LAST DATE TO PURCHASE TICKET: 14JUL15 ADT E-TKT REQUIRED Trong trường hợp này, AG cần xuất vé muộn nhất là ngày 14/7 thay vì ngày 22/7 như hãng đã thông báo trong trường Vendor Remarks. Nếu AG xuất sau ngày 14/7 thì tình trạng chỗ vẫn là HK (do chưa vượt quá time mà hãng cho) nhưng sẽ không thể quote ra giá nữa vì vi phạm điều kiện Advance Purchase.

7.3

Vendor remarks	VI/ABR *PLEASE PROVIDE DOCS DATA OR MAY DENY ON BOARD 0541Z 13JUL
Giải thích nội	Hãng BR gửi thông báo: yêu cầu cung cấp đầy đủ thông tin về HỘ CHIẾU của

dung thông báo	khách. Thông báo được gửi lúc 0541 GMT ngày 13/7.
Cách xử lý	<p>Thêm thông tin hộ chiếu của khách bằng câu lệnh SI. VD:</p> <p>SI.P1/SSRDOCSBRHK1/P/GB/S12345678/GB/12JUL76/M/23OCT16/SMITH/JOHN/RICHARD</p>

7.4

Vendor remarks	VI/AQV*.PLS ADD CUSTOMER CONTACT DETAILS 2215Z 09JAN
Giải thích nội dung thông báo	Hãng QV yêu cầu cung cấp thông tin liên lạc chi tiết của khách vào trong booking. Thông báo được gửi lúc 2215 GMT ngày 09/1.
Cách xử lý	<p>Dùng câu lệnh SI để gửi thông tin liên lạc của khách tới hãng:</p> <p>SI.QV* 091234567 contact with Mr John</p> <p>Tuy nhiên có một số hãng như MH, SQ... yêu cầu phần điện thoại và/hoặc email của khách phải được nhập dưới dạng SSR CTCE/CTCM như bên dưới:</p> <ol style="list-style-type: none"> Nhập số điện thoại (bao gồm mã nước, ví dụ Việt Nam là 84) (P1 là khách số 1) <p>SI.P1/SSRCTCMMHKK1/849013559798</p> Nhập email của khách (thay @ bằng //, thay dấu gạch dưới "_" bằng hai dấu chấm "..") <p>SI.P1/SSRCTCEMHHK1/SMITH//YAHOO.COM SI.P1/SSRCTCEMHHK1/SMITH..JOHN//YAHOO.COM</p> Khi khách từ chối cung cấp thông tin liên hệ <p>SI.P1/SSRCTCRMHHK1/ CTCM NIL AND CTCE NIL</p>

7.5

Vendor remarks	VI/AQR *PLS REISSUE REVALIDATE TKTS WHEREVER APPLICABLE 1500Z 13JUL
Giải thích nội dung thông báo	Hãng QR gửi thông báo yêu cầu đại lý tiến hành revalidate hoặc reissue vé đã xuất sớm nhất có thể (BF có thời gian bay thay đổi).
Cách xử lý	AG cần thông báo cho khách về thời gian bay thay đổi. Nếu khách đồng ý thì AG cần tiến hành revalidate hoặc reissue vé cho khách.

7.6

Vendor remarks	2. VI/AAA *ADTK1GATTN AGCY OR OA IF PAX IS 15YRS AND YOUNGER 1 701Z 28SEP 3. VI/AAA *ADTK1GTHEY DO NOT QUALIFY FOR TRAVEL ON AN AA 1701Z 28SEP 4. VI/AAA *ADTK1GINTERLINE CONNECTION NN ADULT 16YRS AND OLDER 1701Z 28SEP 5. VI/AAA *ADTK1GPLEASE ADD TCP DETAILS REGARDING ADT PNR OR 1 701Z 28SEP 6. VI/AAA *ADTK1GAFTER 72HRS AA FLIGHT SGMTS WILL BE CANCELLED 1701Z 28SEP
Giải thích nội	Hãng AA thông báo khách dưới 16 tuổi mà đặt riêng ở một Booking khác với

dung thông báo	Booking của bố mẹ thì phải thông báo cho Hãng biết là đi cùng người lớn ở Booking nào. Nếu không thông báo thì sau 72 tiếng các chặng AA sẽ bị hủy.
Cách xử lý	Dùng câu lệnh sau để gửi thông báo tới hãng: V.AAA*TRAVEL WITH PARENTS IN CODE XXXXXX (XXXXXX là code hãng của Booking của bố mẹ)

8) Đúp BF (Duplicate BF)

Chính sách của Galileo đối với việc Đúp BF và chính sách này tuân theo các quy định của IATA:

Tất cả các hãng đều coi Đúp BF là việc lạm dụng hệ thống, vi phạm quy tắc đặt giữ chỗ, gây thiệt hại cho hãng và hãng có toàn quyền hủy chỗ.

Việc đúp BF sẽ gây ra các lỗi về lồng ghép chỗ và các lỗi này nằm ngoài tầm kiểm soát của các hệ thống, do đó Galileo sẽ không chịu trách nhiệm khi đúp BF xảy ra.

Lúc này, đại lý phải liên hệ trực tiếp với Hãng để nhờ trợ giúp khôi phục chỗ cho khách.

Các trường hợp đúp BF hay gặp:

- AG tự đặt dup (check bằng cách gọi theo tên) -> hủy đi
- AG yêu cầu AG khác sử dụng hệ thống khác đặt BF để in vé. Đáng ra in xong cần hủy đi thì quên chưa hủy -> yêu cầu AG kia hủy đi
- Do pax đặt thêm ở 1 hay nhiều AG khác -> AG cần phải contact với hãng, cũng như với khách để xác định booking nào cần giữ

Một ví dụ cụ thể về đặt đúp BF và cách xử lý:

BF có 3 khách

SQ 175 H 27OCT HANSIN HK3 1235 1715 O* E TU

Ngày 1SEP, Hãng SQ cảnh báo cho đại lý về việc đặt đúp với 4 BF khác trong trường Vendor Remarks.

=>> **Lúc này đại lý phải contact ngay với Hãng, cũng như với khách để xác định BF nào cần giữ.**

VENDOR REMARKS

2. VI/A1A *DUPED WITH 3E8UW7 SQ 0821Z 1SEP
3. VI/A1A *DUPED WITH 6A8BRN SQ 1052Z 1SEP
4. VI/A1A *DUPED WITH 56BONJ SQ 1123Z 1SEP
5. VI/A1A *DUPED WITH 595CTA SQ 1123Z 1SEP

Vì không đọc Vendor Remarks, không có hành động xử lý kịp thời nên ngày 2SEP, Hãng hủy 1 chỗ vì đúp.

VENDOR REMARKS

6. VI/A1A *MSG SQ175H27OCT HANSIN HX1 0400Z 2SEP
7. VI/A1A *DUP WZ 6A8BRN 0400Z 2SEP

BF có 3 khách, nhưng Hãng chỉ hủy 1 chỗ, việc hủy đơn lẻ chỗ (là quyền chính đáng của Hãng) dẫn tới việc BF trên Galileo và Hãng không còn đồng nhất, do đó **trạng thái HK của BF sẽ không còn giá trị**:

SQ 175 H 27OCT HANSIN **HK3** 1235 1715 O* E TU

9) Xử lý khi BF có tình trạng TK (TIME CHANGED CONFIRMED)

Trường hợp 1: Hãng đổi ngày/giờ bay **khi chưa xuất vé** và khách đồng ý với ngày/giờ bay mới

>@ALL

>R.TEN+ER

Trường hợp 2: Hãng đổi ngày/giờ bay **sau khi đã xuất vé** và khách đồng ý với ngày/giờ bay mới

Ngoài việc phải thực hiện lệnh như trường hợp 1, đại lý phải mở mặt vé để kiểm tra. Nếu vé chưa hiển thị ngày/giờ mới thì đại lý phải làm revalidate hoặc reissue để vé thể hiện đúng ngày/giờ bay mới.

Nếu khách không đồng ý thì AG liên hệ Hãng để có những bước xử lý tiếp (trong các trường hợp hoàn vé/đổi vé có phí hoặc không được hoàn/đổi).

10) Đổi tên sau khi kết thúc BF

- ❖ Nếu còn chỗ, bạn cần đặt lại 1 BF mới.
- ❖ Nếu đã hết chỗ, bạn cần liên lạc trực tiếp với tất cả các hãng có trong BF để biết được chính sách về việc đổi tên của họ và yêu cầu sự cho phép đổi tên. Nếu hãng đồng ý cho đổi tên và:
 - Tên khách sai từ 1 đến 3 ký tự, hoặc chỉ là đảo lại trật tự họ và tên, bạn tự thay đổi tên khách bằng lệnh **>N.P2@tên đúng**
 - Nếu tên khách sai nhiều hơn 3 ký tự, bạn contact với Helpdesk Galileo để chúng tôi đổi tên giúp bạn)

Lưu ý:

- ✓ **Việc đổi tên khách mà không được sự đồng ý của hãng có thể dẫn tới việc cả BF bị hủy chỗ.**
- ✓ **Sau khi đổi tên phải contact với Hãng để kiểm tra xem tên trên hệ thống Galileo và trên Hãng đã đồng nhất chưa.**

11) Dùng lệnh @ALL với các chặng HX, UC, UN, NO

Khi hành trình bị airlines hủy, đại lý phải làm lệnh remove các chặng đó khỏi booking bằng lệnh @ALL. Đây là việc phải làm, nếu không thực hiện thì đại lý có thể bị airlines thu phí booking cho những segment đó (ví dụ: CI, CZ, HX,...)

12) Hãng control BF

Có thể do khách hay đại lý yêu cầu hãng sửa đổi trực tiếp trong BF, khi đó hãng sẽ control BF và có thể sẽ có thông báo trong trường Vendor Remarks, ví dụ: **PNR RESP CHANGE TO VN X PLS CTC VN**

FOR ANY MODIFY”, tức là mọi sự thay đổi sau này với BF đều phải do hãng thực hiện. Các thay đổi do đại lý thực hiện với BF không có tác dụng và không được cập nhật lên hãng.

13) Hành trình OPEN cho chuyến nối chuyến

Cần đặt rõ các chặng OPEN tương ứng với các phần của chuyến nối chuyến. Khi quote giá, thuế cần chú ý tới điểm stop hay transit giữa các chặng OPEN đó

Ví dụ: khi đặt chặng OPEN cho hành trình LON-HAN trên CX (thực tế khách sẽ quá cảnh tại HKG), cần đặt như sau:

>0 CX OPEN Y LHR HKG NO1/X (/X: không dừng tại HKG)

>0 CX OPEN Y HKG HAN NO1