

K. F. K. W.  
13/10/17

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

**THÔNG TƯ**

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

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, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2015 được sửa đổi, bổ sung bởi:

Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 08 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải sửa đổi, bổ sung một số điều của 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, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

*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,<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT 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 có căn cứ ban hành như sau:

*"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 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 hủy 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<sup>2</sup>

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.

---

*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".*

<sup>2</sup> Điều này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 1 Điều 2 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 08 năm 2017 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, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

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.

### **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 hủy 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 hủy 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.<sup>3</sup> 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.<sup>4</sup> 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.

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

<sup>3</sup> Khoản này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 2 Điều 2 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 08 năm 2017 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, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

<sup>4</sup> Khoản này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 2 Điều 2 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 08 năm 2017 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, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

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.<sup>5</sup> 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.

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

<sup>5</sup> Khoản này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 3 Điều 2 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 08 năm 2017 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, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

hàng không tại cảng hàng không hoặc địa điểm khác theo thỏa 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.

4.<sup>6</sup> 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.

### **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

---

<sup>6</sup> Khoản này được bổ sung theo quy định tại khoản 4 Điều 2 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 08 năm 2017 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, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

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 cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách<sup>7</sup>**

Doanh nghiệp cảng hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhà ga hành khách có trách nhiệm cập nhật thông tin chuyên 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 chuyên cung cấp theo quy định tại khoản 4 Điều 4 Thông tư này.

**Điều 15. Hiệu lực thi hành<sup>8</sup>**

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./.

**BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI**

**XÁC THỰC VĂN BẢN HỢP NHẤT**

Số: 12 /VBHN-BGTVT

Hà Nội, ngày 12 tháng 10 năm 2017

**Nơi nhận:**

- Văn phòng Chính phủ (để đăng Công báo);
- Cổng Thông tin điện tử Chính phủ;
- Cổng Thông tin điện tử Bộ GTVT (để đăng tải);
- Lưu: Văn thư, PC (2).



**Trương Quang Nghĩa**

<sup>7</sup> Điều này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 5 Điều 2 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 08 năm 2017 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, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017.

<sup>8</sup> Điều 3 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT 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, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2017 quy định như sau:

**“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.”

## PHỤ LỤC

*(Ban hành kèm theo 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)*

### 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>				.....		

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

<sup>(2)</sup> 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);

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

<sup>(4)</sup> Nêu cụ thể thời hạn bồi thường;

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

11

12