

**VĂN BẢN PHÁP LUẬT KHÁC****VĂN BẢN HỢP NHẤT - BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI****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 8 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 27/4/2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định 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.

Thông tư số 21/2020/TT-BGTVT ngày 28 tháng 9 năm 2020 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 81/2014/TT-BGTVT ngày 30 tháng 12 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc vận chuyển hàng không và hoạt động hàng không chung, 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 và Thông tư số 33/2016/TT-BGTVT ngày 15 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc báo cáo hoạt động và báo cáo số liệu trong ngành hàng không dân dụng Việt Nam, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 11 năm 2020.

*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<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 27/4/2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định 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 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 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”.*

Thông tư số 21/2020/TT-BGTVT ngày 28 tháng 9 năm 2020 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 81/2014/TT-BGTVT ngày 30 tháng 12 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc vận chuyển hàng không và hoạt động hàng không chung, 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 và Thông tư số 33/2016/TT-BGTVT ngày 15 tháng 11 năm 2016 của

## 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.

Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc báo cáo hoạt động và báo cáo số liệu trong ngành hàng không dân dụng Việt Nam, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 11 năm 2020 có căn cứ ban hành như sau:

*“Căn cứ Luật Hàng không dân dụng Việt Nam số 66/2006/QH11 ngày 29 tháng 6 năm 2006 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Hàng không dân dụng Việt Nam số 61/2014/QH13 ngày 21 tháng 11 năm 2014;*

*Căn cứ Nghị định số 30/2013/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2013 của Chính phủ về kinh doanh vận chuyển hàng không và hoạt động hàng không chung;*

*Căn cứ Nghị định số 66/2015/NĐ-CP ngày 12 tháng 8 năm 2015 của Chính phủ quy định về Nhà chức trách hàng không;*

*Căn cứ Nghị định số 92/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 của Chính phủ quy định về ngành nghề kinh doanh có điều kiện trong lĩnh vực hàng không dân dụng;*

*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 Nghị định số 89/2019/NĐ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2019 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 92/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 của Chính phủ quy định về ngành nghề kinh doanh có điều kiện trong lĩnh vực hàng không dân dụng và Nghị định số 30/2013/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2013 của Chính phủ về kinh doanh vận chuyển hàng không và hoạt động hàng không chung;*

*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 81/2014/TT-BGTVT ngày 30 tháng 12 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc vận chuyển hàng không và hoạt động hàng không chung (sau đây gọi tắt là Thông tư số 81/2014/TT-BGTVT ngày 30 tháng 12 năm 2014), 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 (sau đây gọi tắt là Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT ngày 27 tháng 4 năm 2015) và Thông tư số 33/2016/TT-BGTVT ngày 15 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc báo cáo hoạt động và báo cáo số liệu trong ngành hàng không dân dụng Việt Nam (sau đây gọi tắt là Thông tư số 33/2016/TT-BGTVT ngày 15 tháng 11 năm 2016).”.*

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.

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.

---

<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 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.

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<sup>3</sup>**

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. 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

---

<sup>3</sup> Điều này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại Khoản 1 Điều 2 Thông tư số 21/2020/TT-BGTVT sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 81/2014/TT-BGTVT ngày 30 tháng 12 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc vận chuyển hàng không và hoạt động hàng không chung, 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 và Thông tư số 33/2016/TT-BGTVT ngày 15 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc báo cáo hoạt động và báo cáo số liệu trong ngành hàng không dân dụng Việt Nam, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 11 năm 2020.



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.

3. 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.

4. 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) hoặc đột xuất theo yêu cầu của Cảng vụ hàng không, hãng hàng không có trách nhiệm báo cáo đến Cảng vụ hàng không việc bồi thường ứng trước không hoàn lại của các chuyến bay theo nội dung sau:

a) Tên báo cáo: Báo cáo về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại đối với hành khách bị từ chối vận chuyển, hủy chuyến bay;

b) Nội dung báo cáo: thông tin về chuyến bay của hãng hàng không; thông tin hành khách bị từ chối vận chuyển, bị hủy chuyến bay và giải pháp xử lý của hãng hàng không;

c) Phương thức gửi, nhận báo cáo: báo cáo bằng hình thức văn bản giấy hoặc văn bản điện tử được gửi trực tiếp, qua dịch vụ bưu chính, fax hoặc các hình thức phù hợp khác theo quy định của pháp luật;

d) Mẫu đề cương báo cáo: theo quy định tại Phụ lục I ban hành kèm theo Thông tư này.

5. 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.

6. 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<sup>4</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 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.

---

<sup>4</sup> Khoản này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 3 Điều 2 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.

4<sup>5</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 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;

---

<sup>5</sup> Khoản này được bổ sung theo quy định tại khoản 4 Điều 2 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.

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 chuyển 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<sup>6</sup>**

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 việc bồi thường ứng trước không hoàn lại của các hãng hàng không.

Báo cáo định kỳ hàng tháng về việc giám sát việc bồi thường ứng trước không hoàn lại của các hãng hàng không theo các nội dung như sau:

a) Tên báo cáo: Báo cáo giám sát về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại của các hãng hàng không;

---

<sup>6</sup> Điều này được sửa đổi, bổ sung theo quy định tại Khoản 2 Điều 2 Thông tư số 21/2020/TT-BGTVT sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 81/2014/TT-BGTVT ngày 30 tháng 12 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc vận chuyển hàng không và hoạt động hàng không chung, 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 và Thông tư số 33/2016/TT-BGTVT ngày 15 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc báo cáo hoạt động và báo cáo số liệu trong ngành hàng không dân dụng Việt Nam, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 11 năm 2020.

b) Nội dung báo cáo: thông tin về hãng hàng không, chuyến bay (số hiệu, hành trình), ngày thực hiện chuyến bay, số lượng khách nhận bồi thường, hình thức bồi thường, thông tin hành khách nhận bồi thường, các thông tin khác (nếu có);

c) Phương thức gửi, nhận báo cáo: báo cáo bằng hình thức văn bản giấy hoặc văn bản điện tử được gửi trực tiếp, qua dịch vụ bưu chính, fax hoặc các hình thức phù hợp khác theo quy định của pháp luật;

d) Thời hạn gửi báo cáo: trước ngày 10 của tháng kế tiếp;

đ) Thời gian chốt số liệu báo cáo: từ ngày 01 đến ngày cuối cùng của tháng;

e) Mẫu đề cương báo cáo: theo quy định tại Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư này.

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

---

<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 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./.”*



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: 14/VBHN-BGTVT

Hà Nội, ngày 24 tháng 11 năm 2020

**BỘ TRƯỞNG****Nguyễn Văn Thể**

Điều 4 Thông tư số 21/2020/TT-BGTVT sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 81/2014/TT-BGTVT ngày 30 tháng 12 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc vận chuyển hàng không và hoạt động hàng không chung, 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 và Thông tư số 33/2016/TT-BGTVT ngày 15 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc báo cáo hoạt động và báo cáo số liệu trong ngành hàng không dân dụng Việt Nam, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 11 năm 2020, quy định như sau:

***“Điều 4. Điều khoản thi hành***

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 15 tháng 11 năm 2020.
2. Thông tư này bãi bỏ:
  - a) Thông tư số 52/2018/TT-BGTVT ngày 15 tháng 10 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 81/2014/TT-BGTVT ngày 30 tháng 12 năm 2014 quy định về việc vận chuyển hàng không và hoạt động hàng không chung;
  - b) Khoản 2 Điều 2 Thông tư số 27/2017/TT-BGTVT ngày 25 tháng 8 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải 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.
3. Chánh Văn phòng Bộ, 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 I<sup>9</sup>**

*(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)*

**Tên hãng hàng không****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc****BÁO CÁO****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 miền....

Thực hiện quy định tại Điều 4 Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải ngày 27 tháng 4 năm 2015 quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không, hãng hàng không..... báo cáo Cảng vụ hàng không miền... việc bồi thường ứng trước không hoàn lại đối với hành khách bị từ chối vận chuyển, hủy chuyến bay của chúng tôi như sau:

- Chuyến bay: (số hiệu chuyến bay, hành trình, ngày thực hiện);
- Thông tin hành khách bị từ chối vận chuyển, bị hủy chuyến bay: (danh sách hành khách kèm thông tin liên lạc);
- Phương án xử lý bồi thường;
- Các vấn đề phát sinh (nếu có).

Trân trọng./.

Tài liệu gửi kèm theo:

-  
-

Ngày tháng năm  
**Người đại diện theo pháp luật**  
(Ký/đóng dấu)

---

<sup>9</sup> Phụ lục này được thay thế theo quy định tại Khoản 3 Điều 2 Thông tư số 21/2020/TT-BGTVT sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 81/2014/TT-BGTVT ngày 30 tháng 12 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc vận chuyển hàng không và hoạt động hàng không chung, 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 và Thông tư số 33/2016/TT-BGTVT ngày 15 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc báo cáo hoạt động và báo cáo số liệu trong ngành hàng không dân dụng Việt Nam, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 11 năm 2020.

**Phụ lục II<sup>10</sup>**

*(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)*

**CẢNG VỤ HÀNG KHÔNG.... CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**BÁO CÁO**  
**GIÁM SÁT VỀ VIỆC BỒI THƯỜNG ỨNG TRƯỚC KHÔNG HOÀN LẠI**  
**CỦA CÁC HÃNG HÀNG KHÔNG**  
**THÁNG mm/yyyy**

Kính gửi: Cục Hàng không Việt Nam

Thực hiện quy định tại Điều 13 Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải ngày 27 tháng 4 năm 2015 quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không, Cảng vụ hàng không miền ... báo cáo Cục Hàng không Việt Nam việc bồi thường ứng trước không hoàn lại đối với hành khách bị từ chối vận chuyển, hủy chuyến bay của các hãng hàng không tháng mm/yyyy như sau:

1. Hãng hàng không....:

- Chuyến bay (số hiệu chuyến bay, hành trình, ngày thực hiện); số lượng hành khách bị từ chối vận chuyển, bị hủy chuyến bay (danh sách hành khách kèm thông tin liên lạc); Phương án xử lý bồi thường; Các vấn đề phát sinh (nếu có).

- Chuyến bay ....

2. Hãng hàng không ....:

- Chuyến bay (số hiệu chuyến bay, hành trình, ngày thực hiện); số lượng hành khách bị từ chối vận chuyển, bị hủy chuyến bay (danh sách hành khách kèm thông tin liên lạc); Phương án xử lý bồi thường; Các vấn đề phát sinh (nếu có).

- Chuyến bay....

Tài liệu gửi kèm theo:

-

-

Ngày tháng năm

**Người đại diện theo pháp luật**

*(Ký/đóng dấu)*

<sup>10</sup> Phụ lục này được bổ sung theo quy định tại khoản 4 Điều 2 Thông tư số 21/2020/TT-BGTVT sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 81/2014/TT-BGTVT ngày 30 tháng 12 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc vận chuyển hàng không và hoạt động hàng không chung, 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 và Thông tư số 33/2016/TT-BGTVT ngày 15 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc báo cáo hoạt động và báo cáo số liệu trong ngành hàng không dân dụng Việt Nam, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 11 năm 2020.