

お客様各位

システム移行作業に伴う、空港チェックイン手続きへ影響について

平素よりベトナム航空をご利用いただき誠にありがとうございます。

弊社は、旅客サービスシステムの移行作業に伴い、**4月10・15・17日の3日間**、空港チェックイン業務およびその他業務に影響が出ることが予想されます。

お客様にはご不便、ご迷惑をお掛けしますが、同日程に下記対象空港より出発を予定されているお客様は、空港への早めのご到着や最新情報の更新にご留意くださいますようお願い申し上げます。

★ 対象日時・空港

- 4月10日(水) : パリ・シャルル・ド・ゴール(CDG)、ロンドン・ヒースロー(LHR)、サンフランシスコ(SFO)、シドニー(SYD)、パース(PER)、ハイフォン・カットビ(HPH)
 - **4月15日(月) : 成田(NRT)、羽田(HND)、名古屋(NGO)、大阪(KIX)、福岡(FUK)**
その他、4月10日、17日に作業対象としている空港以外、全ての空港
 - **4月17日(水) : ハノイ(HAN)、ホーチミン(SGN)、ダナン(DAD)、**
ビエンチャン(VTE)、ルアンパバーン(LPQ)、プノンペン(PNH)、シムリアップ(SAI)
- 注) 作業日程・時間は、予告なしに変更する場合がございます。

★ 期間中、弊社フライトをご利用されるお客様は、以下の点にご注意ください。

- フライトスケジュール変更は、航空券購入時に登録された電話番号、Eメールへ情報を発信いたします。または、航空券購入元の旅行代理店を通じて最新情報を入手して下さい。
- システム移行期間中、フライト旅程の変更には制限が入る場合がございます。
- チェックイン時、Eチケットに記載をされた航空券番号、予約コード、本人確認書類、ロータスマイル会員証等の書類提示を求められる場合がございます。
- 紛失や取り間違えを防ぐ為、お客様の名前・連絡先が記載されたタグ付けにご協力ください。

★ フライト情報の更新・サポートは、以下をご確認ください。

- 旅行代理店または、オンライン旅行サイトにて購入の航空券 : **購入元にお問い合わせ下さい。**
- 弊社公式ウェブサイトまたは、チケットカウンターにて購入チケット : **コンタクトセンター**
電話: 03-3508-1481、電話: 050-8888-0686 (ベトナム語専用電話窓口)
営業時間: 月-金 09:00-17:30 (土日祝日を除く)
または、ベトナム国内電話: 1900 1100、海外からベトナムへの電話: +84 24 38320320
メール: onlinesupport@vietnamairlines.com (英語/ベトナム語)

情報の発信およびシステム移行作業の進捗は、**公式ホームページ www.vietnamairlines.com**
モバイルアプリケーション、公式 Facebook : Vietnam Airlines (JP) にて随時更新をいたします。

お客様にはご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

以上

THÔNG BÁO

Ngày 12 tháng 4 năm 2024

Kính gửi quý khách hàng,

Vietnam Airlines xin thông báo sẽ tiến hành chuyển đổi hệ thống phục vụ hành khách tại sân bay theo kế hoạch chi tiết dưới đây. Hoạt động này dự kiến sẽ ảnh hưởng đến thời gian làm thủ tục tại sân bay và các chuyến bay có thể phải thay đổi thời gian khởi hành so với kế hoạch ban đầu.

Ngày giờ và sân bay được áp dụng:

- Ngày 10/4: Paris(CDG), London Heathrow(LHR), Sydney(SYD), San Francisco(SFO), Perth(PER), Hải Phòng(HPH)
- **Ngày 15/4: Narita(NRT), Haneda(HND), Nagoya(NGO), Osaka(KIX), Fukuoka(FUK)**
và các sân bay còn lại sẽ được chuyển đổi hệ thống ngoại trừ các sân bay được chuyển đổi vào ngày 10/4 và 17/4.
- **Ngày 17/4: Hà Nội(HAN), Hồ Chí Minh(SGN), Đà Nẵng(DAD),**
Vientiane(VTE), Luang Prabang(LPQ), Phnom Penh(PNH), Siem Reap(SAI)

Vietnam Airlines rất mong nhận được sự thông cảm của hành khách nếu phát sinh các sự việc không mong muốn trong thời gian này.

Để hạn chế tối đa việc bị ảnh hưởng, Vietnam Airlines khuyến nghị hành khách lưu ý nếu có chuyến bay vào giai đoạn này như sau:

- Cập nhật các thay đổi về lịch bay được Hãng thông báo cho Quý khách qua số điện thoại, thư điện tử đã đăng ký để mua vé hoặc qua phòng vé, đại lý nơi Quý khách mua vé;
- Hạn chế thay đổi lịch trình bay trong gian chuyển đổi hệ thống;
- Cung cấp đầy đủ vé máy bay với số vé, mã đặt chỗ, giấy tờ tùy thân, thẻ Bông Sen Vàng khi làm thủ tục;
- Tuân thủ các quy định về hành lý. Các kiện hành lý ký gửi nên gắn thẻ ghi họ tên, thông tin liên lạc của Quý khách để hạn chế thất lạc hoặc bị hành khách khác cầm nhầm.

Lịch bay và các dịch vụ sẽ trở lại ổn định ngay sau khi Vietnam Airlines hoàn tất chuyển đổi hệ thống.

Để cập nhật thông tin chuyến bay và được hỗ trợ trực tiếp, Quý khách vui lòng truy cập website <http://www.vietnamairlines.com>; ứng dụng di động “Vietnam Airlines”; Zalo: <https://zalo.me/3149253679280388721>; fanpage chính thức [fb.com/VietnamAirlines](https://www.facebook.com/VietnamAirlines); các phòng vé, đại lý chính thức và tổng đài chăm sóc khách hàng 050-8888-0686 (tiếng Việt) hoặc 03-3508-1481 (tiếng Nhật/tiếng Anh) tại chi nhánh Nhật Bản.

NOTIFICATION

Date: April 12th, 2024

Dear Valued Customer,

Vietnam Airlines announces passenger airport service system conversion on below date. This is expected to affect airport check-in time and departure times may be rescheduled compared to the original plan.

Date and Airports:

- April 10th: Paris(CDG), London Heathrow(LHR), Sydney(SYD), San Francisco(SFO), Perth(PER), Hai Phong(HPH)
- **April 15th: Narita(NRT), Haneda(HND), Nagoya(NGO), Osaka(KIX), Fukuoka(FUK)**
And all other airports except those scheduled on April 10th and 17th
- **April 17th: Ha Noi(HAN), Ho Chi Minh(SGN), Da Nang(DAD),**
Vientiane (VTE), Luang Prabang(LPQ), Phnom Penh(PNH), Siem Reap(SAI)

Vietnam Airlines hopes for passengers' understanding if any inconvenience arises during this period.

To minimize the impact, Vietnam Airlines advises passengers with flights during this period to:

- Stay updated on flight schedule changes via the phone number, email registered for ticket purchase, or through the ticket office, agent where the ticket was purchased;
- Limit changes to flight schedules during the system change period;
- Provide flight details including ticket numbers, booking codes, identification documents, Lotusmile member card when checking in;
- Follow passenger luggage rules. Checked luggage should have tags with the passenger's name and contact information to prevent loss or being taken by mistake.

Services will return to normal immediately after Vietnam Airlines completes the system conversion.

For flight information updates and support, please visit the website <http://www.vietnamairlines.com>; mobile app "Vietnam Airlines"; Zalo: <https://zalo.me/3149253679280388721>; the official fanpage [fb.com/VietnamAirlines](https://www.facebook.com/VietnamAirlines); official ticket offices and agent, and the customer care hotline 1900 1100 (in Vietnam) or 03-3508-1481 (in Japan).

We seek your kind understanding and apologize for any inconvenience caused.