

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

Số: 10/2007/QĐ-BGTVT

Hà Nội, ngày 27 tháng 02 năm 2007

**QUYẾT ĐỊNH****về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại  
trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không****BỘ TRƯỞNG BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI**

*Căn cứ Luật Hàng không dân dụng  
Việt Nam ngày 29 tháng 6 năm 2006;*

*Căn cứ Nghị định số 34/2003/NĐ-CP  
ngày 04/4/2003 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,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Phạm vi điều chỉnh và đối  
tượng áp dụng

1. Quyết định này quy định về việc  
bồi thường ứng trước không hoàn lại  
mà người vận chuyển phải trả cho hành  
khách trong vận chuyển hành khách  
bằng đường hàng không tại Việt Nam  
trong trường hợp do lỗi của người vận  
chuyển, hành khách đã được xác nhận  
chỗ trên chuyến bay nhưng không được  
vận chuyển hoặc chuyến bay bị hủy.

2. Quyết định này được áp dụng đối  
với các chuyến bay nội địa thường lệ,  
chuyến bay quốc tế thường lệ của các  
hãng hàng không Việt Nam và nước  
ngoài xuất phát từ Việt Nam.

**Điều 2.** Giải thích từ ngữ

1. “Bồi thường ứng trước không hoàn

lại” là việc bồi thường bằng tiền, dịch vụ hoặc lợi ích vật chất 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 và không phải hoàn lại trong mọi trường hợp.

2. “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. “Hủy chuyến bay” là việc không thực hiện một chuyến bay đã có kế hoạch từ trước mà trên chuyến bay đó có ít nhất một chỗ đã được đặt trước.

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

**Điều 3.** Trách nhiệm của người vận chuyển

1. Người vận chuyển phải trả tiền 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 4 của Quyết định này trong trường hợp từ chối vận chuyển hoặc hủy chuyến bay, trừ trường hợp được miễn trách nhiệm quy định tại các khoản 2, 3, 4 và 5 của Điều này.

2. Người vận chuyển được miễn trách nhiệm trả tiền bồi thường ứng trước không hoàn lại trong trường hợp từ chối vận chuyển hành khách vì lý do sau đây:

a) 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;

b) Để ngăn ngừa lây lan dịch bệnh;

c) Hành khách không tuân thủ nghĩa vụ của hành khách theo quy định của pháp luật;

d) 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, theo các điều kiện được người vận chuyển công bố trước bằng văn bản (bao gồm cả bằng hình thức điện tử);

đ) Hành khách không chấp hành đúng điều lệ vận chuyển hoặc các điều kiện của hợp đồng vận chuyển;

e) 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;

g) Hành khách trong tình trạng say rượu, bia hoặc các chất kích thích khác;

- h) Vì lý do an ninh hàng không;
- i) Hành khách tự nguyện từ bỏ xác nhận chỗ theo thỏa thuận với người vận chuyển;
- k) Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

3. Người vận chuyển được miễn trách nhiệm trả tiền bồi thường ứng trước không hoàn lại cho hành khách trong trường hợp người vận chuyển chứng minh được rằng đã thông báo cho hành khách về việc hủy chuyến bay ít nhất 24 giờ trước giờ khởi hành dự kiến hoặc hành khách không đăng ký địa chỉ liên lạc, không liên hệ được với hành khách theo địa chỉ đã đăng ký.

4. Người vận chuyển được miễn trách nhiệm trả tiền bồi thường ứng trước không hoàn lại cho hành khách trong trường hợp hủy chuyến bay vì một trong các lý do sau đây:

- a) Điều kiện thời tiết ảnh hưởng đến khai thác an toàn chuyến bay;
- b) Nguy cơ an ninh ảnh hưởng đến khai thác an toàn chuyến bay;
- c) Chuyến bay không thể thực hiện theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền mà không phải do lỗi của người vận chuyển;
- d) Hành khách được bố trí hành trình

đến điểm đến theo kế hoạch của chuyến bay bị hủy với thời gian đến không quá thời gian đến dự kiến của chuyến bay đã được xác nhận chỗ trên 3 giờ; trong trường hợp điểm đến theo kế hoạch của chuyến bay bị hủy là điểm nối chuyến trong hành trình của hành khách, hành khách được bố trí đến điểm đến của hành trình với thời gian đến không quá thời gian đến dự kiến trên 6 giờ;

đ) 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;

e) Do xung đột vũ trang, mất ổn định chính trị, đình công, sân bay bị đóng, các nhà cung cấp dịch vụ có liên quan không thể cung cấp dịch vụ cho chuyến bay hoặc các trường hợp bất khả kháng khác.

5. Người vận chuyển được miễn trách nhiệm trả tiền bồi thường ứng trước 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 Tickets), nhân viên đại lý của hãng hàng không (Agent Discount).

6. Người vận chuyển có nghĩa vụ tiếp nhận và giải quyết kịp thời các khiếu nại

của hành khách bị từ chối vận chuyển hoặc hủy chuyến bay nhằm đảm bảo việc thực hiện các quyền lợi của hành khách.

7. Việc thực hiện nghĩa vụ quy định tại Điều này không ảnh hưởng đến việc thực hiện các nghĩa vụ khác của người vận chuyển khi vận chuyển hành khách được quy định tại Điều 145 Luật Hàng không dân dụng Việt Nam.

**Điều 4.** Mức tiền bồi thường ứng trước không hoàn lại

1. Mức bồi thường đối với chuyến bay nội địa như sau:

a) Chuyến bay có độ dài đường bay dưới 500 km: 100.000 VNĐ;

b) Chuyến bay có độ dài đường bay từ 500 km đến dưới 1.000 km: 200.000 VNĐ;

c) Chuyến bay có độ dài đường bay từ 1.000 km trở lên: 300.000 VNĐ.

2. Mức bồi thường 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 thiệt hại ứng trước không hoàn lại nhưng không được thấp hơn mức quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều này.

**Điều 5.** Công bố độ dài đường bay

Cục Hàng không Việt Nam có trách nhiệm 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 4 của Quyết định này.

**Điều 6.** Phương thức và thời hạn trả tiền bồi thường ứng trước không hoàn lại

1. Đối với trường hợp từ chối vận chuyển, người vận chuyển có nghĩa vụ trả tiền 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) Văn phòng đại diện của hãng hàng không được người vận chuyển chỉ định trong trường hợp hành khách làm thủ tục tại địa điểm khác ngoài cảng hàng không theo thỏa thuận với người vận chuyển.

2. Đối với trường hợp hủy chuyến bay, theo sự lựa chọn của hành khách, người vận chuyển có nghĩa vụ trả tiền bồi thường ngay cho hành khách tại một trong các địa điểm sau đây:

a) Cảng hàng không nơi chuyển bay bị hủy;

b) Văn phòng đại diện của hãng hàng không theo yêu cầu của hành khách hoặc được người vận chuyển chỉ định;

c) Vào tài khoản do hành khách cung cấp trong thời hạn 14 ngày làm việc kể từ ngày hủy chuyển bay.

3. Tiền bồi thường ứng trước không hoàn lại có thể được trả cho hành khách bằng các hình thức sau đây:

a) Tiền mặt;

b) Chuyển khoản ngân hàng; séc ngân hàng;

c) Vé miễn cước hoặc các dịch vụ miễn phí khác trong trường hợp hành khách chấp thuận.

**Điều 7.** Trách nhiệm của Cảng vụ hàng không

1. Cảng vụ hàng không có trách nhiệm niêm yết Quyết định này và thông báo độ dài đường bay tại cảng hàng không; giám sát việc thực hiện các nghĩa vụ của người

vận chuyển tại cảng hàng không, yêu cầu người vận chuyển giải quyết khiếu nại của hành khách.

2. Cảng vụ hàng không có nghĩa vụ báo cáo định kỳ hàng tháng hoặc đột xuất theo yêu cầu cho Cục Hàng không Việt Nam về tình hình thực hiện giám sát được quy định tại khoản 1 của Điều này.

### **Điều 8.** Hiệu lực thi hành

Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 15 ngày, kể từ ngày đăng Công báo.

### **Điều 9.** Tổ chức thực hiện

Chánh Văn phòng Bộ, Chánh Thanh tra Bộ, Vụ trưởng các Vụ, Cục trưởng Cục Hàng không Việt Nam, Giám đốc Cảng vụ hàng không, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**BỘ TRƯỞNG**

**Hồ Nghĩa Dũng**