

Số: 331 /QĐ-CHK

Hà Nội, ngày 10 tháng 3 năm 2016

## QUYẾT ĐỊNH

### Ban hành Sổ tay hướng dẫn hành khách đi tàu bay

#### CỤC TRƯỞNG CỤC HÀNG KHÔNG VIỆT NAM

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 Việt Nam năm 2014;

Căn cứ Quyết định số 121/QĐ-BGTVT ngày 14/01/2016 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Hàng không Việt Nam;

Căn cứ Thông tư 36/2014/TT-BGTVT ngày 29/8/2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không;

Căn cứ Thông tư 81/2014/TT-BGTVT ngày 30/12/2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về việc vận chuyển hàng không và hoạt động hàng không chung;

Căn cứ Thông tư 14/2015/TT-BGTVT ngày 27/4/2015 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;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Vận tải hàng không,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Sổ tay hướng dẫn hành khách đi tàu bay”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Cục Hàng không Việt Nam, Giám đốc Cảng vụ hàng không miền Bắc, miền Trung, miền Nam và các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *ad*

Nơi nhận:

- Như Điều 3; CT
- Lưu VT, VTHK

KT. CỤC TRƯỞNG  
PHÓ CỤC TRƯỞNG



Võ Huy Cường





**BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI**  
**CỤC HÀNG KHÔNG VIỆT NAM**

---

**SỔ TAY**  
**HƯỚNG DẪN HÀNH KHÁCH ĐI TÀU BAY**

Hà Nội, 2016



*[Handwritten signature]*







## LỜI NÓI ĐẦU

Nhằm cung cấp thêm thông tin cho hành khách đi lại bằng đường hàng không, Cục Hàng không Việt Nam đã tổ chức biên soạn và ban hành **“Sổ tay hướng dẫn hành khách đi tàu bay”**.

Sổ tay tập hợp các nội dung liên quan đến thực tiễn, thông lệ và các quy định liên quan đến vận chuyển hàng không quốc tế và nội địa, nhằm giúp hành khách chuẩn bị cho một chuyến đi tàu bay an toàn, thuận tiện hơn.

Chúng tôi hy vọng Sổ tay là tài liệu bổ ích cho hành khách và mong nhận được ý kiến đóng góp để hoàn thiện, cập nhật.



## MỤC LỤC

|                                                                          | Trang |
|--------------------------------------------------------------------------|-------|
| Trước chuyến bay.....                                                    | 4     |
| Điểm đi.....                                                             | 5     |
| Chuyến bay bị chậm, hủy và khách bị từ chối vận chuyển.....              | 11    |
| Lên tàu bay.....                                                         | 13    |
| Trên tàu bay.....                                                        | 14    |
| Điểm đến.....                                                            | 17    |
| Lưu ý về thủ tục Hải quan.....                                           | 18    |
| Vận chuyển giữa cảng hàng không và thành phố.....                        | 19    |
| Các loại dịch vụ đặc biệt cho hành khách.....                            | 20    |
| Các loại dịch vụ khác cho hành khách.....                                | 21    |
| Lời khuyên liên quan đến sức khỏe khi đi lại bằng đường hàng không ..... | 22    |
| Khiếu nại và ý kiến của hành khách .....                                 | 24    |



## **TRƯỚC CHUYẾN BAY**

### ***Đặt chỗ, mua vé***

Hành khách có thể đặt chỗ qua các văn phòng bán vé, đại lý bán vé, qua trang thông tin điện tử của các hãng hàng không hoặc phần mềm đặt chỗ cho các thiết bị di động.

Hành khách cần trả tiền và lấy vé trước thời điểm hết hạn (time limit) để tránh việc đặt chỗ bị hủy.

### ***Lưu ý để tránh bị lừa đảo trong việc đặt chỗ, mua vé***

Hành khách nên đặt chỗ, mua vé tại các văn phòng bán vé, đại lý chính thức của hãng hàng không hoặc sử dụng trang thông tin điện tử của hãng hàng không để mua vé trực tuyến.

Danh sách của các văn phòng bán vé, đại lý chính thức được công bố trên trang thông tin điện tử của các hãng hàng không. Hành khách có thể kiểm tra thông tin về đại lý của hãng hàng không qua Trung tâm hỗ trợ khách hàng (call center) của các hãng hàng không.

Mỗi vé của hành khách đều có một mã số đặt chỗ. Hành khách có thể dùng mã số này để kiểm tra tình trạng đặt chỗ và xuất vé của mình bằng cách truy cập trang thông tin điện tử hoặc gọi điện thoại cho Trung tâm hỗ trợ khách hàng của hãng hàng không.

### ***Điều kiện của vé***

Có nhiều loại vé với các mức giá khác nhau để hành khách lựa chọn, với mỗi loại vé đều có các điều kiện sử dụng nhất định. Khi mua vé, ngoài việc kiểm tra các thông tin trên vé như họ tên, hành trình, ngày giờ khởi hành, hành khách nên nghiên cứu kỹ điều kiện của vé (có được thay đổi chuyến bay, họ tên ... hay không? Nếu được, phải trả thêm tiền hay không? Việc hoàn vé thế nào?...).

### ***Điều lệ vận chuyển của các hãng hàng không***

Điều lệ vận chuyển là bộ phận cấu thành hợp đồng vận chuyển giữa hãng hàng không và hành khách. Điều lệ vận chuyển có các nội dung liên quan đến quyền lợi, nghĩa vụ của hành khách và hãng hàng không và được đăng tải trên trang thông tin điện tử của hãng hàng không. Hành khách cần nghiên cứu Điều lệ vận chuyển khi quyết định sử dụng dịch vụ của hãng hàng không.



## **ĐIỂM ĐI**

### ***Giấy tờ đi tàu bay***

Hành khách phải có giấy tờ nhân thân khi đi tàu bay còn giá trị sử dụng. Đối với các chuyến bay quốc tế, hành khách cần phải có hộ chiếu (passport), thị thực (visa) và các giấy tờ khác theo yêu cầu của nhà chức trách của quốc gia xuất phát, trung chuyển và nơi đến.

Đối với các chuyến bay nội địa, hành khách có thể sử dụng các giấy tờ sau đây: Hộ chiếu hoặc giấy thông hành, chứng minh nhân dân, thẻ Căn cước công dân; giấy chứng minh, chứng nhận của các lực lượng vũ trang; thẻ Đại biểu Quốc hội; thẻ Đảng viên; thẻ Nhà báo; giấy phép lái xe ô tô, mô tô; giấy xác nhận nhân thân do công an phường, xã nơi thường trú hoặc tạm trú xác nhận, giấy khai sinh (đối với hành khách dưới 14 tuổi), giấy chứng sinh (đối với hành khách dưới một tháng tuổi)...

Hành khách có thể tham khảo quy định chi tiết về giấy tờ nhân thân tại Thông tư số 01/2016/TT-BGTVT ngày 01/02/2016 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chi tiết Chương trình an ninh hàng không dân dụng Việt Nam và kiểm soát chất lượng an ninh hàng không dân dụng (Thông tư 01) được đăng tải tại Cổng thông tin điện tử của Bộ Giao thông vận tải ([www.mt.gov.vn](http://www.mt.gov.vn)) hoặc của Cục Hàng không Việt Nam ([www.caa.gov.vn](http://www.caa.gov.vn)).

### ***Các phương thức làm thủ tục hàng không***

Các hãng hàng không đang làm thủ tục hàng không cho hành khách theo 3 hình thức: Thủ tục truyền thống tại quầy làm thủ tục (check-in counter), quầy tự làm thủ tục (kiosk check-in) tại cảng hàng không và thủ tục trực tuyến của các hãng hàng không (web check-in, mobile check-in).

Hành khách nên sử dụng các hình thức làm thủ tục web check-in, mobile check-in và kiosk check-in khi làm thủ tục hàng không nhằm tiết kiệm thời gian làm thủ tục tại Cảng hàng không. Các thông tin trợ giúp hành khách khi thực hiện các hình thức làm thủ tục này được đăng tải tại các trang thông tin điện tử của các hãng hàng không.

Đối với các chuyến bay nội địa, hành khách đã làm thủ tục hàng không thông qua các hình thức web check-in, mobile check-in và kiosk check-in sẽ nhận được một thẻ lên tàu (điện tử hoặc giấy). Hành khách sử dụng thẻ này để thực hiện thủ tục kiểm tra an ninh hàng không và lên tàu bay mà không cần làm thêm thủ tục tại quầy thủ tục hàng không (check-in counter) đối với hành khách không có hành lý ký gửi. Hành khách có hành lý ký gửi sẽ thực hiện thủ tục gửi hành lý tại quầy làm thủ tục.



### ***Thời gian mở quầy làm thủ tục hàng không (check-in)***

Chuyến bay quốc tế: Thời gian mở quầy là 03 giờ trước giờ cất cánh dự kiến.

Chuyến bay nội địa: Thời gian mở quầy là 02 giờ trước giờ cất cánh dự kiến.

### ***Thời gian đóng quầy làm thủ tục hàng không***

Chuyến bay quốc tế: Thời gian đóng quầy là 50 phút trước giờ cất cánh dự kiến.

Chuyến bay nội địa: Thời gian đóng quầy là 40 phút trước giờ cất cánh dự kiến.

Quầy thủ tục sẽ đóng theo thời hạn nêu trên không phụ thuộc vào thời điểm đó hành khách đã có mặt ở nhà ga hay chưa, đã kịp làm thủ tục hay không. Do vậy, để tránh việc không được chấp nhận vận chuyển do không kịp làm thủ tục, hành khách cần lưu ý thu xếp thời gian để có mặt tại quầy làm thủ tục trước thời hạn đóng quầy nêu trên. Trong trường hợp đã sát giờ đóng quầy mà hành khách vẫn chưa tiếp cận được đến quầy làm thủ tục, hành khách cần kịp thời thông báo cho nhân viên hàng không để được hỗ trợ.

### ***Hành lý xách tay***

Các hãng hàng không có các quy định khác nhau về kích cỡ, trọng lượng và số lượng hành lý xách tay được phép mang lên tàu bay.

Hành khách cần tham khảo các quy định về hành lý xách tay tại trang thông tin điện tử của các hãng hàng không hoặc liên hệ với hãng hàng không để biết thông tin này trước khi khởi hành.

Trường hợp hành lý xách tay của hành khách quá quy định về kích thước và trọng lượng sẽ bị từ chối mang lên khoang máy bay mà phải gửi xuống khoang hàng máy bay, và tùy theo quy định của một số hãng hàng không, hành khách có thể phải đóng tiền ký gửi cho số hành lý xách tay phải ký gửi này.

Hành khách không được để các đồ vật, vật phẩm sau đây trong người, hành lý xách tay, cụ thể: Chất nổ, vật liệu nổ (bom, mìn, lựu đạn, vật liệu nổ, các loại pháo...); vũ khí, công cụ hỗ trợ; các chất dễ cháy (các loại chất khí, chất lỏng, chất rắn dễ cháy...); các vật dụng thông thường có thể sử dụng làm hung khí tấn công đe dọa (các loại dao, kéo, các vật dụng sắc nhọn...); vật dụng, đồ chơi mô phỏng giống vũ khí; các loại gậy thể thao, chân đế máy ảnh, gậy hoặc cán ô có đầu nhọn bịt kim loại...).

Hành khách đi chuyến bay quốc tế cần lưu ý về giới hạn về dung tích chai, lọ, bình chứa chất lỏng (nước, chất đặc sánh, dung dịch xịt) trong hành lý xách tay không quá 100 ml, tổng khối lượng chất lỏng mà mỗi hành khách được mang theo là 01 lít. Không áp dụng giới hạn này cho các chất lỏng là thuốc chữa bệnh cho người bệnh, sữa, thức ăn cho trẻ em với một số điều kiện cụ thể.

Hành khách đi các chuyến bay nội địa không bị hạn chế về việc mang chất lỏng như các chuyến bay quốc tế, tuy nhiên, cần lưu ý về việc mang các loại rượu, chất lỏng



có cồn (nồng độ cồn từ 24% đến 70%: mỗi người không được mang quá 5 lít đựng trong bình đựng không quá 5 lít; nồng độ trên 70%: không được mang).

Đối với các loại hàng có mùi (nước mắm, sầu riêng...), các hãng hàng không không chấp nhận vận chuyển trong hành lý xách tay.

Hành khách nên tham khảo quy định chi tiết, cụ thể về chất lỏng, các đồ vật, vật phẩm hạn chế, cấm mang theo người và hành lý xách tay tại Thông tư 01 và quy định của Cục Hàng không Việt Nam tại trang thông tin điện tử của Cục Hàng không Việt Nam ([www.caa.gov.vn](http://www.caa.gov.vn)).

### ***Hành lý ký gửi***

Hành khách đi tàu bay nên liên hệ với hãng hàng không để tìm hiểu kích thước, trọng lượng, số lượng kiện hành lý ký gửi được phép vận chuyển và số tiền phải trả cho hành lý ký gửi hoặc hành lý quá cước.

Hành khách cần lưu ý không được để các đồ vật, vật phẩm sau đây trong hành lý ký gửi, cụ thể: Chất nổ, vật liệu nổ (bom, mìn, lựu đạn, vật liệu nổ, các loại pháo...), đạn (trừ trường hợp mang theo để sử dụng cho cá nhân và có quy định cụ thể), các chất dễ cháy (các loại chất khí, chất lỏng, chất rắn dễ cháy...).

Đối với hành lý ký gửi, hành khách không bị hạn chế về việc mang chất lỏng như đối với hành lý xách tay, tuy nhiên, cần lưu ý về việc mang các loại rượu, chất lỏng có cồn (nồng độ cồn từ 24% đến 70%: mỗi người không được mang quá 5 lít đựng trong bình đựng không quá 5 lít; nồng độ trên 70%: không được mang).

Hành khách nên tham khảo quy định cụ thể về chất lỏng, các đồ vật, vật phẩm hạn chế, cấm trong hành lý ký gửi tại Thông tư 01 và quy định của Cục Hàng không Việt Nam tại trang thông tin điện tử của Cục Hàng không Việt Nam ([www.caa.gov.vn](http://www.caa.gov.vn)).

Đối với các loại hàng tươi sống, dễ hư hỏng, hàng có mùi, các hãng hàng không có quy định riêng về hạn chế vận chuyển và trong trường hợp được chấp nhận vận chuyển phải có điều kiện về đóng gói, số lượng và phụ thuộc vào loại tàu bay. Hành khách nên liên hệ với hãng hàng không trong trường hợp có nhu cầu vận chuyển các loại hàng này.

Ví dụ: Đối với Vietnam Airlines, mỗi hành khách được phép mang tối đa 03 lít hoặc 03kg nước mắm, được đóng vào chai nhựa và dán kỹ, các chai được bỏ vào thùng xốp phải được đóng chắc chắn đảm bảo không bị dập vỡ trong quá trình vận chuyển. Trong khi Jetstar Pacific Airlines cho phép mang tối đa 05 lít, mỗi chai không quá 01 lít với điều kiện đóng gói tương tự.

### ***Yêu cầu đối với việc làm thủ tục hành lý ký gửi***

Hành lý ký gửi của cá nhân hành khách nào phải được chính cá nhân đó làm thủ tục (trừ một số trường hợp đặc biệt nêu tại Thông tư 01). Trong trường hợp nhân viên



kiểm soát an ninh hàng không kiểm tra thấy có dấu hiệu nghi vấn, hành lý ký gửi có thể được yêu cầu kiểm tra trực quan với sự có mặt của hành khách là chủ sở hữu hành lý.

### ***Lưu ý về thủ tục xuất cảnh***

Đối với chuyến bay quốc tế, hành khách sẽ phải làm thủ tục xuất cảnh sau khi làm thủ tục hàng không.

Hành khách nên lưu ý về thời hạn hiệu lực của hộ chiếu (Passport), đối với một số nước, hộ chiếu phải còn hiệu lực tối thiểu 6 tháng mới được chấp thuận khi làm thủ tục nhập cảnh. Về thị thực (visa), một số nước không những yêu cầu phải có thị thực nhập cảnh mà còn yêu cầu thị thực quá cảnh (transit visa).

### ***Lưu ý về khai báo Hải quan***

Theo quy định của pháp luật Việt Nam, hành khách khi xuất cảnh, nhập cảnh qua các cửa khẩu quốc tế của Việt Nam bằng hộ chiếu mang theo ngoại tệ tiền mặt, đồng Việt Nam tiền mặt trên mức quy định là 15.000.000VNĐ hoặc ngoại tệ trên 5000USD hoặc các ngoại tệ khác có giá trị tương đương phải khai báo Hải quan cửa khẩu.

Hành khách có thể tham khảo cụ thể tại Thông tư số 15/2011/TT-NHNN ngày 12/8/2011 quy định mang ngoại tệ tiền mặt, đồng Việt Nam tiền mặt của cá nhân khi xuất cảnh, nhập cảnh được đăng tải tại Trang thông tin điện tử của Hải quan Việt Nam ([www.customs.gov.vn](http://www.customs.gov.vn)).

Hành khách nên tìm hiểu kỹ thông tin quy định về việc mang các đồ vật, vật phẩm vào các quốc gia hành khách sẽ đến (một số quốc gia cấm không được mang thực phẩm, thực vật ... khi nhập cảnh).



### ***Thủ tục soi chiếu an ninh hàng không***

Sau khi thực hiện xong thủ tục hàng không, hành khách sẽ phải đến khu vực kiểm soát an ninh và phải tuân thủ mọi hướng dẫn, yêu cầu của nhân viên kiểm soát an ninh hàng không, chấp hành quy trình soi chiếu an ninh hàng không đối với người và hành lý xách tay.

#### ***Xuất trình giấy tờ***

Hành khách phải xuất trình giấy tờ về nhân thân còn giá trị sử dụng và thẻ lên tàu bay (bằng giấy hoặc trên thiết bị điện tử như điện thoại, máy tính...) của mình để nhân viên kiểm soát an ninh hàng không kiểm tra.

#### ***Quy trình soi chiếu an ninh hàng không***

Thứ nhất: nhân viên kiểm soát an ninh hàng không sẽ yêu cầu hành khách cởi bỏ áo khoác, mũ, giày, dép, thắt lưng, vật dụng cá nhân (tùy vào cấp độ an ninh hàng không tại các cảng hàng không), và các đồ vật khác mang theo người; đặt các đồ vật, chất lỏng, thiết bị điện tử vào khay đưa qua máy soi tia X trước khi đi qua cổng từ.

Thứ hai: hành khách đi qua cổng từ, nếu cổng từ báo động thì hành khách sẽ được nhân viên kiểm soát an ninh hàng không kiểm tra bằng thiết bị phát hiện kim loại cầm tay và kiểm tra trực quan.

Hành khách từ chối soi chiếu an ninh hàng không sẽ bị từ chối vận chuyển.

Trong trường hợp có nghi ngờ, hành khách có thể được yêu cầu kiểm tra trực quan hành khách, hành lý xách tay tại điểm kiểm tra an ninh hàng không hoặc tại phòng kiểm soát an ninh.

Việc kiểm tra an ninh hàng không đối với hành khách khuyết tật, bệnh nhân sử dụng xe đẩy, cáng cứu thương, có gắn các thiết bị phụ trợ y tế trên người được thực hiện bằng trực quan hoặc các biện pháp thích hợp khác tại nơi phù hợp.

#### ***Lưu ý hành khách về bảo đảm an ninh hàng không***

Hành khách phải chấp hành quy định về an toàn hàng không, an ninh hàng không, trật tự công cộng tại cảng hàng không, sân bay, trên tàu bay.

Hành khách có các hành vi như tung tin, cung cấp thông tin sai có thể uy hiếp an ninh, an toàn hàng không (hoang báo có bom, mìn, khủng bố...), quấy phá, gây rối trật tự công cộng, trộm cắp hay phá hoại tài sản của tổ chức, cá nhân trong địa bàn cảng hàng không và trên tàu bay, sử dụng giấy tờ giả để đi tàu bay ... sẽ bị xử lý nghiêm theo quy định của pháp luật và đối mặt với việc bị cấm vận chuyển bằng đường hàng không có thời hạn hoặc vĩnh viễn.



### ***Hành khách ưu tiên***

Tại các cảng hàng không, thông thường có các quầy làm thủ tục cho các đối ưu tiên và các đối tượng này cũng được ưu tiên trong việc làm thủ tục soi chiếu an ninh với cửa ra tàu bay được bố trí các khu vực riêng. Các hành khách này bao gồm: người có công với Cách mạng, Bà mẹ Việt Nam anh hùng, hành khách hạng thương gia, khách Skyboss, khách quan trọng (VIP/CIP) và hành khách tham gia chương trình khách hàng thường xuyên (Frequent Flyer Programme).

Hành khách có thể tìm hiểu thêm thông tin về đối tượng khách ưu tiên qua trang thông tin điện tử của các hãng hàng không và Pháp lệnh quy định danh hiệu vinh dự Nhà nước “Bà mẹ Việt Nam anh hùng”, Pháp lệnh ưu đãi người có công với cách mạng. Nội dung các Pháp lệnh này được đăng tải tại Cổng thông tin điện tử của Bộ Tư pháp ([www.moj.gov.vn](http://www.moj.gov.vn)).



## **CHUYẾN BAY BỊ CHẬM, HỦY VÀ HÀNH KHÁCH BỊ TỪ CHỐI VẬN CHUYỂN**

### ***Chuyến bay bị chậm***

Việc chậm chuyến bay là thực tiễn mà hành khách có thể gặp phải khi đi lại bằng đường hàng không. Trong nhiều trường hợp, hãng hàng không không thể thông báo trước để hành khách bố trí thời gian ra sân bay một cách hợp lý.

Tại cảng hàng không, hãng hàng không có nghĩa vụ cung cấp thông tin liên quan cho hành khách và tùy vào thời gian chậm chuyến, hành khách được phục vụ nước uống, đồ ăn, bố trí chỗ nghỉ, thu xếp hành trình, hoàn vé (nếu hành khách có yêu cầu) và được bồi thường ứng trước không hoàn lại nếu hành khách bị chậm hơn 4 giờ. Hãng hàng không được miễn trừ thực hiện một số nghĩa vụ trong các trường hợp vì lý do bất khả kháng (thời tiết, thiên tai, an ninh...) mà chuyến bay bị chậm.

Hành khách có thể tìm hiểu quyền của mình và nghĩa vụ của hãng hàng không trong trường hợp chuyến bay bị chậm tại các Thông tư số 36/2014/TT-BGTVT quy định chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không (Thông tư 36), Thông tư số 81/2014/TT-BGTVT quy định về việc vận chuyển hàng không và hoạt động hàng không chung (Thông tư 81) và Thông tư số 14/2015/TT-BGTVT (Thông tư 14) quy định về việc bồi thường ứng trước không hoàn lại trong vận chuyển hành khách bằng đường hàng không. Nội dung các Thông tư này được đăng tải tại Cổng thông tin điện tử của Bộ Giao thông vận tải ([www.mt.gov.vn](http://www.mt.gov.vn)) và Cục Hàng không Việt Nam ([www.caa.gov.vn](http://www.caa.gov.vn)).

### ***Hành khách không được vận chuyển do chuyến bay bị hủy, khởi hành sớm hoặc chuyến bay bán quá chỗ***

Khi đến cảng hàng không, hành khách có thể không được đi chuyến bay dự kiến mặc dù đã có vé và đã được xác nhận chỗ do chuyến bay bị hủy, khởi hành sớm hoặc do chuyến bay bị bán quá chỗ cung ứng trên tàu bay (overbook). Hãng hàng không có nghĩa vụ thông tin cho hành khách lý do bị từ chối vận chuyển, phục vụ hành khách và bồi thường ứng trước không hoàn lại như đối với trường hợp chậm chuyến tương ứng. Hãng hàng không được miễn trừ thực hiện một số nghĩa vụ trong các trường hợp vì lý do khách quan, bất khả kháng mà chuyến bay bị hủy.

Hành khách có thể tìm hiểu quyền của mình và nghĩa vụ của hãng hàng không trong trường hợp không được vận chuyển tại Thông tư 36, Thông tư 81 và Thông tư 14. Nội dung các Thông tư này được đăng tải tại Cổng thông tin điện tử của Bộ Giao thông vận tải ([www.mt.gov.vn](http://www.mt.gov.vn)) và Cục Hàng không Việt Nam ([www.caa.gov.vn](http://www.caa.gov.vn)).

### ***Hành khách bị từ chối vận chuyển để đảm bảo an toàn, an ninh chuyến bay***

Trong một số trường hợp, hãng hàng không có thể từ chối vận chuyển hành khách mặc dù hành khách đã mua vé và xác nhận chỗ. Các trường hợp này bao gồm: 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; để ngăn ngừa lây lan dịch bệnh; hành khách không chấp hành quy định về bảo đảm an toàn hàng không, an ninh hàng không, khai thác vận chuyển hàng không; 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; hành khách trong tình trạng say rượu, bia hoặc các chất kích thích khác mà không làm chủ được hành vi; vì lý do an ninh; và theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.





## LÊN TÀU BAY

Sau khi hành khách đã làm xong các thủ tục về kiểm tra an ninh hàng không, hải quan, xuất cảnh (đối với các chuyến bay quốc tế), khi vào khu vực cách ly, hành khách cần xem biển chỉ dẫn về cửa ra máy bay và lưu ý phát thanh về thời điểm lên tàu bay để tránh bị lỡ chuyến bay. Việc đóng cửa tàu bay được thực hiện không quá 15 phút trước giờ cất cánh dự kiến. Hành khách cần chuẩn bị sẵn thẻ lên tàu bay và giấy tờ về nhân thân để nhân viên hàng không kiểm tra tại cửa lên tàu bay.

Trong quá trình lên tàu bay, hành khách cần xếp hàng, tuân thủ hướng dẫn của nhân viên hàng không, tiếp viên hàng không và lưu ý đến khu vực xung quanh vì trong quá trình lên tàu bay hành khách có thể đi vào khu vực có nhiều hoạt động của các phương tiện mặt đất và tàu bay đang di chuyển. Hành khách cũng cần tháo bỏ các tai nghe nhạc hoặc tai nghe kết nối với một thiết bị điện tử xách tay để có thể nghe rõ ràng các hướng dẫn của nhân viên phục vụ mặt đất hoặc của thành viên tổ bay và nên luôn để mắt đến các trẻ em đi cùng.



## **TRÊN TÀU BAY**

### ***Hành lý xách tay***

Do không phải tất cả các tàu bay đều có đủ ngăn hành lý xách tay để sắp xếp hết hành lý của hành khách và để đảm bảo các yêu cầu về an toàn, hành khách nên xếp hành lý nặng vào gầm ghế ngồi trước mặt; không xếp nhiều hành lý quá nặng vào khoang để hành lý; sắp xếp cẩn thận các hành lý xách tay sao cho không để hành lý rơi ra khỏi khoang chứa.

Hành khách cần chú ý: Tất cả hành lý xách tay phải được bỏ lại trên tàu bay trong trường hợp thực hiện thoát hiểm rời tàu bay.

### ***Hướng dẫn an toàn***

Trên các chuyến bay, tổ bay sẽ hướng dẫn cách sử dụng các thiết bị an toàn và quy định về an toàn trước khi tàu bay cất cánh. Hành khách cần theo dõi hướng dẫn này để bảo đảm an toàn trong suốt chuyến bay.

Ngay cả đối với hành khách thường xuyên đi tàu bay, do các loại tàu bay có các hướng dẫn an toàn và các thiết bị khẩn nguy khác nhau nên hành khách cần chú ý theo dõi các thông tin này.

### ***Dây an toàn***

Dây an toàn trên tàu bay được thiết kế để hành khách có thể cài khóa, điều chỉnh để xiết chặt và nhả khóa một cách nhanh chóng. Trong trường hợp dây an toàn có cả đai nịt vai thì hành khách cần phải đeo nịt vai.

Hành khách cần phải đeo dây an toàn trong suốt thời gian lăn bánh, cất cánh và hạ cánh hoặc khi đèn tín hiệu thắt dây an toàn được bật sáng. Để an toàn hơn, hành khách nên thắt dây an toàn trong suốt chuyến bay phòng khi tàu bay đi vào khu vực thời tiết xấu hoặc vùng nhiễu động mạnh. Nếu hành khách đang đi với trẻ em, cần đảm bảo là trẻ em biết cách sử dụng dây an toàn hoặc trợ giúp trẻ em thắt dây an toàn. Trong trường hợp khách đi cùng trẻ sơ sinh, thành viên tổ bay sẽ phát dây an toàn dành cho trẻ sơ sinh và hướng dẫn cách sử dụng cho hành khách.

### ***Hàng ghế cạnh lối thoát hiểm***

Cửa thoát hiểm chỉ được mở khi có yêu cầu của tổ bay trong trường hợp khẩn cấp, hành khách không được tự ý mở cửa thoát hiểm. Có các quy định cụ thể đối với hành khách ngồi tại các vị trí tại hàng ghế cạnh lối thoát hiểm, do vậy thành viên tổ bay đôi khi phải yêu cầu hành khách phải thay đổi chỗ ngồi. Hành khách ngồi tại các vị trí gần lối thoát hiểm có một số trách nhiệm nhất định vì có thể sẽ được yêu cầu mở cửa lối thoát hiểm trong trường hợp xảy ra tai nạn. Trong trường hợp ngồi gần vị trí lối thoát hiểm, hành khách cần đọc kỹ bảng hướng dẫn an toàn và yêu cầu thành viên tổ bay hướng dẫn chi tiết nếu có vấn đề còn chưa rõ ràng và có thể yêu cầu được chuyển



đến chỗ ngồi khác nếu không có khả năng mở cửa hoặc không muốn thực hiện công việc này khi được yêu cầu.

### ***Bảng hướng dẫn an toàn***

Bảng hướng dẫn an toàn đặt tại chỗ ngồi của hành khách sẽ chỉ dẫn: tới nơi có lối thoát hiểm; phương thức mở cửa thoát hiểm, và cách sử dụng thiết bị an toàn trên tàu bay, chẳng hạn như thuyền phao và hệ thống oxy khẩn nguy.

Vị trí và hoạt động của các lối thoát hiểm khẩn cấp có thể khác nhau trên từng loại tàu bay mà hành khách đã gặp trước đó. Do vậy, cần đọc kỹ bảng hướng dẫn an toàn trước mỗi lần cất cánh, thậm chí kể cả đối với loại tàu bay mà hành khách đã từng bay trước đó.

### ***Thiết bị điện tử xách tay***

Một số thiết bị điện tử không được sử dụng trên tàu bay vì có thể gây ảnh hưởng tới hệ thống dẫn đường và thông tin liên lạc của tàu bay. Các thiết bị khác có thể được sử dụng ngoài quá trình hạ, cất cánh và khi được phép của tổ bay. Hành khách lưu ý thông báo của tổ bay về việc sử dụng các thiết bị điện tử này. Đối với một số thiết bị điện tử sử dụng các loại pin lithium, hành khách sẽ bị hạn chế mang lên tàu bay. Để được vận chuyển, hành khách cần liên hệ với hãng hàng không về các điều kiện vận chuyển liên quan đến các loại pin lithium dành cho các thiết bị điện tử.

Hành khách không nên sử dụng tai nghe trong quá trình lên tàu bay, quá trình lăn bánh, cất cánh, hạ cánh, rời khỏi tàu bay vì đeo tai nghe có thể làm cho hành khách khó nghe tổ bay và nhân viên mặt đất hướng dẫn, đặc biệt là trong trường hợp khẩn cấp.

### ***Một số lưu ý trên tàu bay***

Các hành vi như: quấy rối trật tự trên tàu bay; lạm dụng bằng lời nói đe dọa; tấn công thân thể; đe dọa; say rượu hoặc gây mất trật tự; lạm dụng đồ uống có cồn quá mức cho phép; từ chối thực hiện hướng dẫn của tổ bay; gây nguy hiểm cho sự an toàn của tàu bay... không được phép thực hiện trên tàu bay. Nếu có những hành vi này, tàu bay có thể phải hạ cánh khẩn cấp và hành khách có thể bị cưỡng chế đưa ra khỏi tàu bay, hành khách có thể bị từ chối vận chuyển, bị xử phạt hành chính hoặc truy tố trước pháp luật.

Hiện tại các chuyến bay đều cấm hút thuốc lá, do vậy hành khách cần lưu ý đặc biệt về quy định này.

### ***Ngăn ngừa chấn thương cho hành khách và tiếp viên hàng không***

Một trong những chấn thương phổ biến nhất trên tàu bay xảy ra khi một xe chở xuất ăn hoặc nước giải khát va vào đầu gối hoặc bàn chân hành khách. Việc để đầu gối hoặc bàn chân tại lối đi cũng có thể làm tăng nguy cơ vấp ngã cho tổ bay. Hành khách cần lưu ý giữ đầu gối, bàn chân, và hành lý xách tay khỏi lối đi trong khi ngồi để



tránh các nguy cơ chấn thương do va chạm với các đồ vật chuyển động trong quá trình phục vụ trên tàu bay.

***Bay với trẻ sơ sinh, trẻ em***

Vì sự an toàn của cả người lớn và trẻ em, yêu cầu mỗi trẻ sơ sinh hoặc trẻ em dưới 2 tuổi phải được một hành khách trưởng thành trông giữ.

Hành khách nên sử dụng dây nôi an toàn được tiếp viên hàng không phát trong suốt hành trình để bảo vệ trẻ em; đảm bảo sự thoải mái cho trẻ em trong khi bay; mang lại một chỗ ngồi quen thuộc và an toàn cho tới khi hạ cánh. Nếu sử dụng ghế dành riêng cho trẻ em tự trang bị (giống như trên xe ô tô), hành khách cần phải liên hệ trước với hãng hàng không.

Trong trường hợp khẩn cấp phải dùng mặt nạ dưỡng khí, hành khách cần đeo mặt nạ dưỡng khí cho mình trước rồi đeo cho trẻ em sau.



## **ĐIỂM ĐẾN**

Sau khi tàu bay hạ cánh, hành khách cần ngồi yên tại chỗ cho đến khi tàu bay dừng hẳn. Trong quá trình lấy hành lý, hành khách cần lưu ý việc tránh để sót hành lý và vật dụng cá nhân trên tàu bay. Trong quá trình ra khỏi tàu bay, xuống tàu bay, hành khách cần xếp hàng, tuân thủ hướng dẫn của nhân viên hàng không, tiếp viên hàng không và lưu ý đến khu vực xung quanh vì trong quá trình này, hành khách có thể đi vào khu vực có nhiều hoạt động của các phương tiện mặt đất, tàu bay.

### ***Thủ tục nhập cảnh, quá cảnh***

Đối với chuyến bay quốc tế, hành khách sẽ phải làm thủ tục nhập cảnh tại cảng hàng không đến.

Hành khách nên lưu ý về thời hạn hiệu lực của hộ chiếu (Passport), đối với một số nước, hộ chiếu phải còn hiệu lực tối thiểu 6 tháng mới được chấp thuận khi làm thủ tục nhập cảnh. Về thị thực (visa), một số nước không những yêu cầu phải có thị thực nhập cảnh mà còn yêu cầu thị thực quá cảnh (transit visa).

### ***Nhận hành lý ký gửi***

Hành khách nên lưu ý quan sát biển chỉ dẫn khu vực trả hành lý chuyến bay của hành khách. Thông tin trên biển hướng dẫn bao gồm số hiệu chuyến bay, giờ bay, khu vực trả hành lý. Việc hướng dẫn có thể được thể hiện thông qua biển chỉ dẫn trong nhà ga, hướng dẫn của nhân viên mặt đất hoặc tờ thông báo phát cho hành khách.

Trong trường hợp hành lý ký gửi của hành khách bị thất lạc, bị nứt, vỡ hoặc có dấu hiệu bị cạy phá, hành khách cần liên hệ với nhân viên hàng không ở Quầy trợ giúp (Baggage Claim) hoặc Quầy hành lý thất lạc (Lost and Found) để được hướng dẫn, trợ giúp việc tìm lại hành lý cũng như bồi thường đối với việc hư hỏng, mất mát, hao hụt của hành lý.





## LƯU Ý VỀ THỦ TỤC HẢI QUAN

Theo quy định của pháp luật Việt Nam, hành khách khi nhập cảnh qua các cửa khẩu quốc tế của Việt Nam bằng hộ chiếu mang theo ngoại tệ tiền mặt, đồng Việt Nam tiền mặt trên mức quy định là 15.000.000VNĐ hoặc ngoại tệ trên 5000USD hoặc các ngoại tệ khác có giá trị tương đương phải khai báo Hải quan cửa khẩu.

Người nhập cảnh Việt Nam được miễn thuế không quá 1,5 lít rượu trên 22 độ, 2,0 lít rượu dưới 22 độ, 3,0 lít đồ uống có cồn, bia, 200 điều thuốc lá, 100 điều xì gà, 500g thuốc lá sợi, trị giá vật phẩm hành lý miễn thuế là 10 triệu. Người nhập cảnh mang vượt mức quy định nêu trên phải khai báo và nộp thuế theo quy định. Hành lý của hành khách sẽ được kiểm tra theo quy định của pháp luật. Trong trường hợp có nghi ngờ, nhân viên hải quan sẽ yêu cầu soi chiếu lại hoặc kiểm tra trực quan hành lý.

Hành khách có thể tham khảo cụ thể tại Thông tư số 15/2011/TT-NHNN ngày 12/8/2011 quy định mang ngoại tệ tiền mặt, đồng Việt Nam tiền mặt của cá nhân khi xuất cảnh, nhập cảnh, được đăng tải tại Cổng thông tin điện tử của Hải quan Việt Nam ([www.customs.gov.vn](http://www.customs.gov.vn)) và Quyết định số 31/2015-QĐ-TTg ngày 04/08/2015 của Thủ tướng Chính phủ về định mức hành lý, tài sản di chuyển, quà biếu, quà tặng, hàng mẫu được miễn thuế, xét miễn thuế, không chịu thuế, được đăng tải tại Cổng thông tin điện tử của Chính phủ ([www.chinhphu.vn](http://www.chinhphu.vn)).



## **VẬN CHUYỂN GIỮA CẢNG HÀNG KHÔNG VÀ THÀNH PHỐ**

Tại các Cảng hàng không đều có các phương tiện vận chuyển hành khách về thành phố như taxi, xe bus, xe vận chuyển khách của các hãng hàng không. Hành khách nên sử dụng dịch vụ của các hãng vận chuyển được phép hoạt động tại cảng hàng không, tránh sử dụng dịch vụ của các hãng taxi, các xe tư nhân hoạt động trái phép để đảm bảo an toàn, chất lượng dịch vụ và giá cước theo quy định.

Hành khách sử dụng dịch vụ taxi tại cảng hàng không nên lưu ý về số điện thoại đường dây nóng (Cảng vụ hàng không, Cảng hàng không) được niêm yết công khai tại khu vực taxi đón khách hoặc trên xe taxi để có thể kịp thời phản ánh chất lượng dịch vụ về taxi tới các cơ quan quản lý.



## **CÁC LOẠI DỊCH VỤ ĐẶC BIỆT CHO HÀNH KHÁCH**

Các hãng hàng không đều cung cấp các loại dịch vụ đặc biệt theo nhu cầu của hành khách. Các loại dịch vụ này bao gồm: suất ăn, nôi trẻ em, xe lăn, hỗ trợ hành khách khiếm thính, khiếm thị, hành khách có khổ người quá cỡ, trẻ sơ sinh, trẻ em đi một mình...

Để có thông tin chi tiết về dịch vụ của các hãng hàng không, hành khách nên tham khảo tại trang thông tin điện tử của hãng hàng không hoặc liên hệ với các hãng hàng không để tìm hiểu về các dịch vụ đặc biệt dành cho hành khách mà hãng hàng không đó cung cấp.

### ***Hành khách sử dụng dịch vụ xe lăn***

Các hãng hàng không đang cung cấp các dịch vụ xe lăn trên sân đỗ (WCHR), xe lăn lên xuống cầu thang máy bay (WCHS), xe lăn trong tàu bay (WCHC).

Hành khách yêu cầu sử dụng dịch vụ xe lăn cần thông báo cho nhà vận chuyển loại dịch vụ xe lăn tại thời điểm đặt chỗ. Hành khách nên tham khảo thông tin về thời gian đặt chỗ, thời gian làm thủ tục, thời gian ra cửa tàu bay đối với việc sử dụng dịch vụ này trên trang thông tin điện tử của các hãng hàng không hoặc liên hệ trực tiếp đến các văn phòng bán vé của hãng hàng không.

Bên cạnh việc ký bản khai Thông tin y tế, tại một số cảng hàng không chưa được trang bị xe nâng hành khách lên/xuống tàu bay, để hỗ trợ hành khách khuyết tật trong việc vận chuyển, hành khách có thể được yêu cầu ký Giấy miễn trừ trách nhiệm trong trường hợp hành khách đồng ý nhân viên phục vụ mặt đất hỗ trợ (diu, đỡ, cõng...) hành khách lên, xuống tàu bay.

### ***Hành khách là phụ nữ có thai***

Để đảm bảo sức khỏe cho hành khách, hành khách có thai cần chủ động thông báo cho hãng hàng không tại thời điểm mua vé và tại quầy làm thủ tục hàng không. Việc chấp nhận vận chuyển đối với phụ nữ có thai phụ thuộc vào thời gian thai kỳ, tình trạng sức khỏe tại thời điểm làm thủ tục,...các hãng hàng không có quy định khác nhau về vấn đề này. Hành khách cần liên hệ trực tiếp với hãng hàng không hoặc tra cứu thông tin chi tiết trên trang thông tin điện tử của các hãng hàng không.

Ví dụ: Đối với Vietnam Airlines, không chấp nhận vận chuyển phụ nữ mang thai 7 ngày trước khi và sau khi sinh, trong khi Vietjet Air không chấp nhận vận chuyển phụ nữ mang thai 32 tuần trở lên hoặc 36 tuần (35 tuần+06 ngày) đối với Jetstar Pacific Airlines.



## **CÁC DỊCH VỤ KHÁC CHO HÀNH KHÁCH**

### ***Khách làm thủ tục thăng***

Hành khách có thể yêu cầu nhân viên hàng không làm thủ tục thăng (through check-in) cho hành trình từ hai chặng trở lên của khách trên cùng một hãng vận chuyển hoặc với các hãng hàng không có hợp đồng through check-in ngay từ cảng hàng không xuất phát. Hành khách và hành lý ký gửi của hành khách được làm thủ tục đến điểm cuối của hành trình. Hành khách được phát thẻ lên tàu bay cho tất cả các chặng và hành lý được gửi thăng đến điểm cuối của hành trình.

### ***Khách giờ chót (giờ sát với giờ khởi hành của chuyến bay)***

Mặc dù không đặt chỗ trước, hành khách có thể mua vé tại quầy vé giờ chót và thực hiện hành trình tại cảng hàng không tùy theo tình trạng của chuyến bay. Tùy vào chính sách của hãng hàng không, hành khách có thể không được sử dụng suất ăn trên chuyến bay, tuy nhiên vẫn được hưởng toàn bộ các dịch vụ khác như hành khách đã đặt chỗ.



## LỜI KHUYÊN LIÊN QUAN ĐẾN SỨC KHỎE KHI ĐI LẠI BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG

### *Mất nước*

Hệ thống làm mát trên tàu bay làm tăng nguy cơ mất nước. Hơn nữa, sự thay đổi của áp suất khí quyển và sức nóng làm rối loạn sự lưu thông của các mạch máu. Một mối lo ngại lâu trên khoang, vì sự thay đổi về khoảng cách thời gian trong giấc ngủ và ăn uống, dẫn đến rối loạn nhịp độ sinh hoạt, nhức đầu, mất ngủ, đầy bụng. *Lời khuyên:* đi ngủ sớm hơn 01 giờ nếu đi du lịch về phía Đông, và đi ngủ chậm hơn 01 giờ nếu đi du lịch về hướng Tây.

Trước khi đi 3 ngày, hành khách nên ăn nhiều protein như thịt, phô mai vào các bữa điểm tâm, ăn nhiều rau, bột vào buổi chiều. Ngày thứ hai thì ăn thức ăn nhẹ như súp, trái cây, thịt nướng. Và ngày thứ ba nên ăn theo chế độ ngày thứ nhất.

### *Ù tai khi máy bay cất cánh hoặc hạ cánh*

Hiện tượng này xảy ra do thay đổi áp suất khi tàu bay thay đổi độ cao. *Lời khuyên:* luôn nuốt nước bọt, ngáp hoặc tự bịt hai lỗ mũi rồi ngậm miệng thở ra. Làm như vậy, hành khách sẽ tự cân bằng được phần nào áp suất bên trong tai với bên ngoài. Nếu đang bị ngạt mũi, nên dùng thuốc phun hoặc uống thuốc để mũi được thông.

### *Chân bị phù, chuột rút, đau cơ khắp người và cảm thấy mệt mỏi*

Việc phải ngồi quá lâu trong một chiếc ghế chật hẹp khiến cơ thể hầu như bất động hoàn toàn là nguyên nhân làm cho chân bị phù. Triệu chứng này đe dọa tất cả mọi người, đặc biệt là phụ nữ. Căn bệnh này càng trở nên trầm trọng với những người bị chứng huyết khối tĩnh mạch sâu, nó làm tắc nghẽn tĩnh mạch phổi và gây nên bệnh viêm tĩnh mạch huyết khối.

### *Lời khuyên:*

- Duỗi bàn chân ra trong 5 giây rồi trở lại vị trí bình thường, lặp đi lặp lại nhiều lần nhất là đối với các bắp thịt;
- Uống nhiều nước, một lít nước trong năm tiếng; tránh dùng những đồ uống có chất kích thích như cà phê, coca hoặc rượu. Những đồ uống này sẽ làm tăng khả năng mất nước;
- Tránh dùng thuốc ngủ hay thuốc an thần. Khi dùng những loại thuốc này, bạn sẽ không hoạt động được nhiều và nguy cơ mắc các bệnh nói trên tăng cao;
- Lắc cổ sang hai bên rồi quay tròn từ từ, làm bốn lần rồi đổi chiều, nhún hai vai rồi quay tròn; giơ cao hai tay lên trần, thay đổi tay trái rồi đến tay phải, cử động các ngón chân và bàn chân lên xuống nhiều lần. Nếu có thể nên đứng lên và đi lại một quãng để máu lưu thông tốt;
- Tập thở chậm và sâu giúp oxy vào phổi nhiều để cung cấp cho máu. Ngoài ra, để tránh khó chịu khi ngồi trên khoang bay, nên chọn chỗ ngồi trên cánh, tránh chỗ



ngồi ở phần đuôi vì đó là chỗ hay lên xuống nhất. Nên mở bộ phận thông gió trên đầu và hướng gió vào mặt mình;

- Tăng sự lưu thông máu ở chân: cử động các ngón chân, bàn chân lên, xuống nhiều lần; đứng lên (và nếu có thể), cứ hai giờ lại dời chỗ để đi một quãng; tập thở chậm và sâu; lượng oxy trong máy bay ít hơn trong không khí ngoài trời nên việc thở chậm và sâu giúp bạn hít được nhiều oxy vào phổi để cung cấp cho máu;

- Ngoài ra, việc sử dụng một số loại thực vật cũng rất hữu hiệu cho sức khỏe của bạn trong chuyến bay. Cây mùi tây, nho đỏ... là những loại thực phẩm làm lưu thông mạch máu và ngăn chặn bệnh phù.

### ***Một số bệnh sau đây không thích hợp đi lại bằng đường hàng không***

Người bị bệnh tim nặng đến giai đoạn hiểm nghèo như suy tim có triệu chứng tím tái hoặc bị tắc mạch vành hay nhồi máu cơ tim; người bị bệnh nghiêm trọng ở bộ máy hô hấp, khó thở hoặc hen phế quản nặng; bị các bệnh gây tràn khí, tràn dịch màng phổi hay vừa qua các xét nghiệm y tế mà bọt khí còn tồn lưu trong hệ thống thần kinh trung ương như chụp Xquang não bơm khí, chụp não thất; những người có bệnh cao huyết áp (trên 230/130 mmHg) hoặc những người có bệnh huyết áp thấp (80/50 mmHg); người bị tổn thương gây ra các triệu chứng như ho ra máu tái phát, khạc ra máu, nôn ra máu, đi ngoài ra máu; trẻ sơ sinh dưới 14 tháng tuổi, phụ nữ có thai từ 32 tuần tuổi trở lên, phụ nữ ngay sau khi sinh v.v.

Tuy nhiên, trong một số trường hợp cụ thể, nếu chứng bệnh được chẩn đoán là ổn định và được chuẩn bị đầy đủ các điều kiện và nhân viên y tế có kinh nghiệm đi kèm để đảm bảo an toàn về sức khỏe cho người bệnh thì vẫn có thể được xem xét chấp nhận vận chuyển bằng đường hàng không.



## KHIẾU NẠI VÀ Ý KIẾN CỦA HÀNH KHÁCH

Hành khách nên liên hệ trực tiếp đến các hãng hàng không, các tổ chức cung cấp dịch vụ khác trong trường hợp muốn khiếu nại hoặc có ý kiến liên quan đến dịch vụ do hãng hoặc tổ chức đó cung cấp.

Ngoài ra, ở mỗi cảng hàng không của Việt Nam đều có Cảng vụ hàng không, là cơ quan thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước về hàng không dân dụng tại cảng hàng không. Cơ quan này cũng có trách nhiệm giải quyết các khiếu nại và ý kiến liên quan đến chất lượng dịch vụ tại cảng hàng không, thái độ nhân viên, quy định của pháp luật trong lĩnh vực hàng không v.v... Trong trường hợp có khiếu nại, ý kiến, hành khách có thể liên hệ với các Cảng vụ hàng không thông qua các đường dây nóng (hotline):

|                                                |              |
|------------------------------------------------|--------------|
| Cảng vụ hàng không miền Bắc (tại Nội Bài)      | 04.38866538  |
| Cảng vụ hàng không miền Nam (tại Tân Sơn Nhất) | 090.687.1699 |
| Cảng vụ hàng không miền Trung (tại Đà Nẵng)    | 094.750.5159 |
| Đại diện Cảng vụ tại Thọ Xuân                  | 0946935884   |
| Đại diện Cảng vụ tại Điện Biên                 | 0915736649   |
| Đại diện Cảng vụ tại Đồng Hới                  | 0919266855   |
| Đại diện Cảng vụ tại Vinh                      | 0919620035   |
| Đại diện Cảng vụ tại Cát Bi                    | 0936758734   |
| Đại diện Cảng vụ tại Cam Ranh                  | 0904414776   |
| Đại diện Cảng vụ tại Huế                       | 0913465243   |
| Đại diện Cảng vụ tại Buôn Mê Thuột             | 0593865057   |
| Đại diện Cảng vụ tại Quy Nhơn                  | 0914427190   |
| Đại diện Cảng vụ tại Chu Lai                   | 0913409582   |
| Đại diện Cảng vụ tại Tuy Hòa                   | 0931920799   |
| Đại diện Cảng vụ Cà Mau                        | 0902604199   |
| Đại diện Cảng vụ Cần Thơ                       | 0902813299   |
| Đại diện Cảng vụ Liên Khương                   | 0902534099   |
| Đại diện Cảng vụ Phú Quốc                      | 0902636499   |
| Đại diện Cảng vụ Côn Đảo                       | 0902694899   |
| Đại diện Cảng vụ Rạch Giá                      | 0902849399   |
| Đại diện Cảng vụ Buôn Ma Thuột                 | 0913448113   |

Hành khách cũng có thể khiếu nại hoặc có ý kiến đến các số điện thoại đường dây nóng của các doanh nghiệp Cảng hàng không Việt Nam được niêm yết tại các cảng hàng không.



