



PHỤ LỤC 2: HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG DỊCH VỤ PHÒNG CHỜ QUỐC TẾ

1. Danh sách phòng chờ sân bay quốc tế áp dụng

STT	Sân bay	Tên phòng chờ	Địa chỉ	Thời gian hoạt động	Thời gian sử dụng tối đa/lượt	Trẻ em đi kèm miễn phí*
1	Sân bay Quốc tế Nội Bài	Phòng Bông Sen Quốc tế	Tầng 4, khu vực hành khách đi Nhà ga T2 - Sân bay quốc tế Nội Bài, Xã Nội Bài, TP. Hà Nội	05h00 - 02h00 (hoặc chuyển bay cuối cùng trong ngày)	03 tiếng liên tục	01 trẻ em dưới 02 tuổi
2	Sân bay Quốc tế Nội Bài	Phòng SH Premium Hanoi 2	Tầng 4, khu vực hành khách đi Nhà ga T2 - Sân bay quốc tế Nội Bài, Xã Nội Bài, TP. Hà Nội	06h00 - 02h00		01 trẻ em dưới 05 tuổi
3	Sân bay Quốc tế Tân Sơn Nhất	Phòng Apricot Lounge	Tầng 1, nằm giữa cửa khởi hành số 17 và 18, Ga đi Quốc tế, Sân bay Quốc tế Tân Sơn Nhất, Phường Tân Sơn Hòa, TP. HCM	24/7		01 trẻ em dưới 05 tuổi
4	Sân bay Quốc tế Tân Sơn Nhất	Phòng Jasmine Quốc tế	Khu vực hành khách Ga đi Quốc tế - Sân bay quốc tế Tân Sơn Nhất, Phường Tân Sơn Hòa, TP. HCM (Tầng 2, Bên cạnh thang xuống Gate 10-14)	24/7		01 trẻ em dưới 05 tuổi
5	Sân bay Quốc tế Cam Ranh	Phòng Sun Coast Lounge	Khu vực hành khách Ga đi Quốc tế - Sân bay quốc tế Cam Ranh, tỉnh Khánh Hòa	07h30 - 02h30		01 trẻ em dưới 05 tuổi
6	Sân bay Quốc tế Cam Ranh	Phòng SH Premium Lounge Cam Ranh 2	Khu vực hành khách Ga đi Quốc tế - Sân bay quốc tế Cam Ranh, tỉnh Khánh Hòa	07h30 - 02h30		01 trẻ em dưới 05 tuổi
7	Sân bay Quốc tế Đà Nẵng	Phòng CIP ORCHID Lounge	Khu vực hành khách Ga đi Quốc tế - Sân bay Quốc tế Đà Nẵng	04h30 - 0h00		01 trẻ em dưới 02 tuổi
8	Sân bay Quốc tế Phú Quốc	Phòng The SENS Leisure Lounge	Khu vực hành khách Ga đi Quốc tế - Sân bay Quốc tế Phú Quốc	05h30 - 0h30		01 trẻ em dưới 05 tuổi
9	Cảng hàng không Quốc tế Vân Đồn	Phòng khách Quốc tế Vân Đồn	Khu vực cách ly Ga đi Quốc tế - Cảng hàng không Quốc tế Vân Đồn	Phụ thuộc vào lịch trình chuyến bay		01 trẻ em dưới 02 tuổi

* Trẻ em đi kèm miễn phí (nếu có) - Tính theo ngày tháng năm sinh

2. Quy trình sử dụng dịch vụ

Bước 1: Khách hàng liên hệ tổng đài C-Time qua hotline (024 7309 9566) hoặc email đến địa chỉ service@c-time.vn và cung cấp thông tin mã khách hàng (CIF) để thực hiện quy đổi lượt phòng chờ Quốc nội sang lượt phòng chờ Quốc tế.

Quy tắc quy đổi: 01 lượt phòng chờ Quốc tế = 02 lượt phòng chờ Quốc nội

Bước 2: Nhân sự tổng đài C-Time kiểm tra thông tin nhận diện khách hàng và số lượt phòng chờ quốc nội còn hiệu lực; Thực hiện quy đổi lượt sử dụng từ phòng chờ quốc nội sang phòng chờ quốc tế và Gửi xác nhận kết quả quy đổi tới khách hàng qua email/tin nhắn, bao gồm số lượt đã quy đổi, số lượt còn lại và thời hạn áp dụng lượt quy đổi.

Bước 3: Khách hàng tới phòng chờ quốc tế thuộc danh sách áp dụng và cung cấp mã khách hàng (CIF) cho lễ tân phòng chờ để sử dụng dịch vụ.

3. Thời gian tiếp nhận yêu cầu quy đổi

- Để đảm bảo việc hỗ trợ và xác nhận dịch vụ được thuận lợi, khách hàng cần thực hiện yêu cầu quy đổi **tối thiểu 12 giờ trước giờ khởi hành dự kiến**.

4. Hiệu lực và quy định sử dụng lượt quy đổi

- Lượt phòng chờ quốc tế sau khi quy đổi có **hiệu lực trong vòng 07 ngày kể từ ngày quy đổi**.
- Sau thời gian trên hoặc trong trường hợp khách hàng không sử dụng dịch vụ, lượt đã quy đổi sẽ tự động hết hiệu lực và không được hoàn trả về số lượt phòng chờ sân bay nội địa ban đầu.
- Sau khi hoàn tất quy đổi, khách hàng không thể hủy yêu cầu hoặc thực hiện quy đổi ngược từ lượt phòng chờ quốc tế về lượt phòng chờ nội địa.

5. Kế hoạch nâng cấp dịch vụ

- **Giai đoạn triển khai ban đầu:** Khách hàng thực hiện quy đổi lượt sử dụng thông qua đối tác C-Time.
- **Trong giai đoạn tiếp theo,** MB sẽ phát triển tính năng cho phép khách hàng chủ động quy đổi lượt sử dụng trực tiếp trên App MB, góp phần nâng cao trải nghiệm và thuận tiện trong quá trình sử dụng dịch vụ. MB sẽ chủ động thông báo tới khách hàng thông qua các kênh truyền thông chính thức sau khi tính năng được hoàn thiện và đưa vào vận hành.