



PHỤ LỤC 3: HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG DỊCH VỤ FAST TRACK

1. Mô tả dịch vụ

STT	Dịch vụ	Địa điểm	Mô tả dịch vụ
1	Dịch vụ tiễn khách ưu tiên trong sân bay (hỗ trợ thủ tục nhanh) - Chuyển bay Quốc nội	Áp dụng cho các chuyến bay Quốc nội có điểm đi tại: - Sân bay Quốc tế Nội Bài - Sân bay Quốc tế Tân Sơn Nhất - Sân bay Quốc tế Đà Nẵng - Sân bay Quốc tế Cam Ranh - Sân bay Quốc tế Phú Quốc	Dịch vụ tiễn khách - Liên hệ và hẹn khách trước khi ra sân bay. - Đón khách tại khu vực check-in. - Hỗ trợ khách hàng qua quầy thủ tục check-in ưu tiên. - Hỗ trợ khách hàng qua cửa kiểm tra an ninh bằng lối đi ưu tiên/nội bộ. - Chào tạm biệt khách và Kết thúc dịch vụ.
2	Dịch vụ tiễn/đón khách ưu tiên trong sân bay (hỗ trợ thủ tục nhanh) - Chuyến bay Quốc tế	Áp dụng cho các chuyến bay Quốc tế có điểm đi/đến tại: - Sân bay Quốc tế Nội Bài - Sân bay Quốc tế Tân Sơn Nhất - Sân bay Quốc tế Đà Nẵng - Sân bay Quốc tế Cam Ranh - Sân bay Quốc tế Phú Quốc	Dịch vụ tiễn khách - Liên hệ và hẹn khách trước khi ra sân bay. - Đón khách tại khu vực check-in. - Hỗ trợ khách hàng qua quầy thủ tục check-in ưu tiên. - Hỗ trợ khách hàng qua cửa kiểm tra an ninh bằng lối đi ưu tiên/nội bộ. - Hỗ trợ khách hàng qua quầy công an cửa khẩu bằng lối đi ưu tiên/nội bộ. - Chỉ dẫn khách hàng vị trí ra cửa lên tàu bay hoặc phòng chờ và Kết thúc dịch vụ. Dịch vụ đón khách - Liên hệ và hẹn khách trước khi ra sân bay. - Có bảng tên chờ và đón khách tại cửa ra đi lên ống lồng/liên hệ hướng dẫn mặc định vị trí đón. - Hỗ trợ làm thủ tục nhập cảnh bằng lối đi ưu tiên/nội bộ. - Hướng dẫn khách hàng ra vị trí chờ hành lý. - Hỗ trợ khách hàng qua an ninh soi chiếu hành lý (hành lý khách hàng chủ động xách qua an ninh). - Hướng dẫn lối đi ra sảnh ngoài nhà ga, chào tạm biệt khách và kết thúc dịch vụ.

2. Quy trình đặt dịch vụ

- **Bước 1:** Khách hàng gọi đến Hotline (024 7309 9566) hoặc gửi Email đến địa chỉ service@c-time.vn để cung cấp thông tin nhận diện và yêu cầu đặt dịch vụ Fast track.
- **Bước 2:** Nhân viên tổng đài kiểm tra số lượt của khách hàng và tiếp nhận thông tin, bao gồm: **Số hiệu chuyến bay, Ngày bay, Số điện thoại liên hệ, Email** của khách hàng.
- **Bước 3:** Nhân viên tiếp nhận thông tin đặt dịch vụ và xác nhận nhận dịch vụ thành công tới khách hàng qua email.
- **Bước 4:** Đơn vị cung cấp dịch vụ liên hệ/SMS tới khách hàng để xác nhận thông tin đón/tiến ưu tiên (Fast track), hẹn lịch và cung cấp thông tin nhân viên đón khách hàng tại sân bay.
- **Bước 5:** Khách hàng ra sân bay liên hệ nhân viên đón và sử dụng dịch vụ.

3. Thời gian tiếp nhận dịch vụ

- Khách hàng cần đặt dịch vụ **trước tối thiểu 01 ngày đối với ngày thường và trước 02 ngày đối với ngày Lễ/Tết** để đảm bảo tình trạng cung cấp dịch vụ (trong các trường hợp đặt dịch vụ không đáp ứng thời gian quy định, đơn vị cung cấp sẽ dựa vào tình trạng cung cấp dịch vụ và áp dụng tùy từng trường hợp cụ thể).
- Dịch vụ Fast track được áp dụng vào tất cả các ngày trong tuần, cuối tuần và ngày Lễ/Tết.

4. HUỖ CHỖ, VẮNG MẶT VÀ THAY ĐỔI ĐẶT CHỖ

Việc huỷ đặt lịch *hoặc* không đến sân bay theo ngày giờ đặt chỗ đã được xác nhận theo quy định của đơn vị cung cấp dịch vụ như sau:

- Trường hợp huỷ lịch đã đặt qua email/điện thoại **trước 12 tiếng trước giờ ra sân bay:** Không tính lượt sử dụng.
- Trường hợp huỷ **trong khoảng thời gian 12 tiếng trước giờ ra sân bay hoặc không đến:** Lịch sử dụng đó coi như đã được sử dụng.