



Hotline: 096.284.0022
Website: havcar.com.vn
Address: 112/12 Bach Dang, 02 Ward,
Tan Binh District, HCM, Vietnam.

PROCEDURE OF RECEIVING BOOKING AND WELCOME GUEST

I PROCEDURE OF RECEIVING BOOKING

1.1 Arrival pick-up service: Receive booking/ request at least 2 hours prior to estimate arrival time with necessary information as follows:

INTERNATIONAL TERMINAL

- Date of service:
- Guest's full name:
- Flight information:
- Type of transport:
- Destination:
- Payment methods, ...

Errors and changes need to be notified 40 minutes before the trip time (hotline, social media channels and email confirmation later) overdue time without committing to a successful trip.

Các sai sót, thay đổi cần được thông báo trước giờ thực hiện chuyến đi 40' (điện thoại hotline, kênh mạng xã hội và xác nhận qua email sau đó) quá hạn giờ không cam kết thực hiện chuyến đi thành công.

DOMESTIC TERMINAL

Example of Arrival booking content:

Date 29/05/2023 – Arrival booking

7 seat car: quantity (2)

Time: 04:30 AM

Destination: Holiday Inn Hotel 18E Cong Hoa street, Tan Binh district, HCM city.

Pick up at: Arrival hall of International terminal.

Price: 221K X 2

Payment:

Note: Crw N8511

1.2 Departure drop-off service: Receive booking/ request at least 2 hours prior to estimate departure time with necessary information as follows:

- Date of service:
- Pick up at:
- Type of transport:
- Guest's full name:
- Phone number:
- Room no. (If any):
- Payment methods, ...

Trong trường hợp các chuyến tiễn gấp (<= 1 giờ 20 phút)

/ In case of urgent cases (...)

Example of Arrival booking content:

Date 31/05/2023 bkps Departure

VJT981 (cabin crew Maria Troule)

(Update timing change to driver)

7 seat car: quantity 1

Driver's information:

Time: 08:30 AM

Pick up at: Intercontinental Hotel

Destination: International departure terminal

Price:

Payment:

Scheduled date: 31 May



Hotline: 096.284.0022
Website: havcar.com.vn
Address: 112/12 Bach Dang, 02 Ward,
Tan Binh District, HCM, Vietnam.

HAVCAR BOOKING CONTACTS:

- Hotline: 0982.780.278 – 0962.84.00.22
- Hotline 24/24: 0982.780.278 – 0962.84.00.22
- Email: booking@havcar.com.vn
- Respond to partner's email once receive successfully Phản hồi mail nhận booking của Đối tác ngay khi tiếp nhận booking thành công (trong vòng 30' sau khi nhận email Booking).

II QUY TRÌNH ĐÓN – TIỄN PICK-UP/ DROP-OFF PROCEDURES

2.1 Đón khách tại sân bay: Theo hai phương thức

2.1.1. Liên hệ trực tiếp với khách hàng trực tiếp - Contact directly to customers:

Nhân viên đón khách đứng cầm bảng đón ngay vị trí cửa ra của ga quốc tế và quốc nội liên hệ trực tiếp khách hàng (qua điện thoại với khách Việt Nam và có số điện thoại trong nước liên hệ được) sau khi có thông tin chuyến bay đã hạ cánh.

The welcome staff holds the signage board inside arrival area of the international and domestic terminals. He/she directly contacts the customer (by phone with local number) after receiving information upon the flight's landing time.

2.1.2. Đón khách bằng bảng tên - Welcome guest by signage board:

- Nhân viên chủ động kiểm tra giờ đáp của chuyến bay và bảng đón theo đúng tên khách hàng do Đối tác cung cấp (trường hợp sai tên do Đối tác cung cấp sai tính phí đón 100%)

The welcome staff checks on estimate arrival time and provided information on welcome signage. (It could be charged 100% in case of wrong name details provided by partner)

- Nhân viên đón khách thực hiện chụp hình mở đón (bảng đón và bảng điện tử hiển thị mã chuyến bay) thông báo cho Đối tác thông qua room chat chung.

The welcome staff takes photos of welcome signage and FIDS at terminal in order to send to customers via chat group.

- Thông báo cho Đối tác (room chat zalo/hotline/số điện thoại đại lý) khi hết thời gian chờ mà vẫn chưa thấy khách. Notifying to Partner by chat group/ Zalo/ Hotline when 1/2 of the waiting time expires but still have not seen the guest.

- Sau thời gian chờ (45' với Quốc nội và 90' với Quốc tế) từ khi chuyến bay đáp nếu vẫn chưa đón được khách, liên hệ với Đối tác (Hotline/Zalo) xác nhận đóng chuyến/tiếp tục đón theo yêu cầu.

After the waiting time (45' for Domestic and 90' for International) since the flight arrives, if staffs still have not picked up passengers, contact the Partner (Hotline/Zalo) to confirm the closure/continuing of pick-up as required.

+ Nếu đóng chuyến nhân viên chụp ảnh đóng chuyến + bảng đón và bảng điện tử hiển thị mã chuyến bay – giờ tại ga) + màn hình hiển thị thông tin đã liên lạc (Khách hàng/Đối tác/đại lý)

If the trip is closed, the staff takes a photo + signage board and electronic board displaying the flight information – station time) + screenshot displaying contact information (Customer/Partner/agent)

+ Nếu tiếp tục đón theo yêu cầu từ Đối tác sẽ tính thêm phụ phí thêm giờ.

If picking up continues upon request from the Partner, an additional overtime surcharge will be charged.

- Phí đón biển tên: 70.000đ/lần (áp dụng cho 1 tiếng chờ QN và 1,5 tiếng chờ QT). Chi phí thường.

Fee for picking up signage: 70,000 VND/time (applicable for 1 hour waiting at domestic terminal and 1.5 hours waiting at international terminal). Regular cost.

Phụ thu ngoài giờ (ngoài phí phụ thu đêm): thời gian chờ tối đa của một cuộc đón khách tại sân bay là 1.5 giờ. Sau 1.5 giờ đón, phí sẽ được tính thêm theo hợp đồng hoặc có thông báo từ nhân viên trực thuộc tổng đài báo về group và đối tác.

Overtime surcharge (in addition to night surcharge): the maximum waiting time of an airport pick up is 1.5 hours. After 1.5 hours, the fee will be charged additionally according to the contract or notified by the staff from call center/ switchboard to the group and partners.

Cam kết tỷ lệ đón khách thành công cho Đối tác là 100% và bồi thường cho Đối tác tương đương một cuộc xe (đón hoặc tiễn, bao gồm phí bảng đón nếu có) nếu lỗi từ TRUNG TÂM DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG.

Commit to a successful pick-up rate for the Partner of 100% and compensate the Partner for the equivalent of one ride (pick up or drop-off, including the signage board fee if any) if the errors from the CUSTOMER SERVICE CENTER.



Hotline: 096.284.0022
Website: havcar.com.vn
Address: 112/12 Bach Dang, 02 Ward,
Tan Binh District, HCM, Vietnam.

(Phí phạt 100% nếu lỗi từ TRUNG TÂM DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG)
100% penalty fee for errors from CUSTOMER SERVICE CENTER

III CẬP NHẬT TÌNH TRẠNG GIAO DỊCH - TRANSACTION STATUS UPDATE

- Có trách nhiệm cập nhật tình trạng đón khách qua APP và tài khoản quản trị Backend chậm nhất đến 12h00 ngày hôm sau so với ngày phát sinh giao dịch. Các trường hợp không đón được hoặc yêu cầu báo lại phía điều hành của Đối tác trước thời điểm trên. Sau thời điểm trên, mọi giao dịch được mặc định là đón thành công.

Responsible for updating the pick-up status via APP and Backend admin account no later than 12:00 the next day compared to the date of transaction. Regarding failure of picking up guests, CSC is requested to report to the Partner's operation team before the above time. After 12:00 PM, all transactions are defaulted to successful pick-up service.

THANK YOU FOR YOUR ATTENTION!