

LUFTHANSA GROUP



Информация о компании

Авиакомпания Lufthansa Group – Ведущая группа авиаперевозчиков Европы



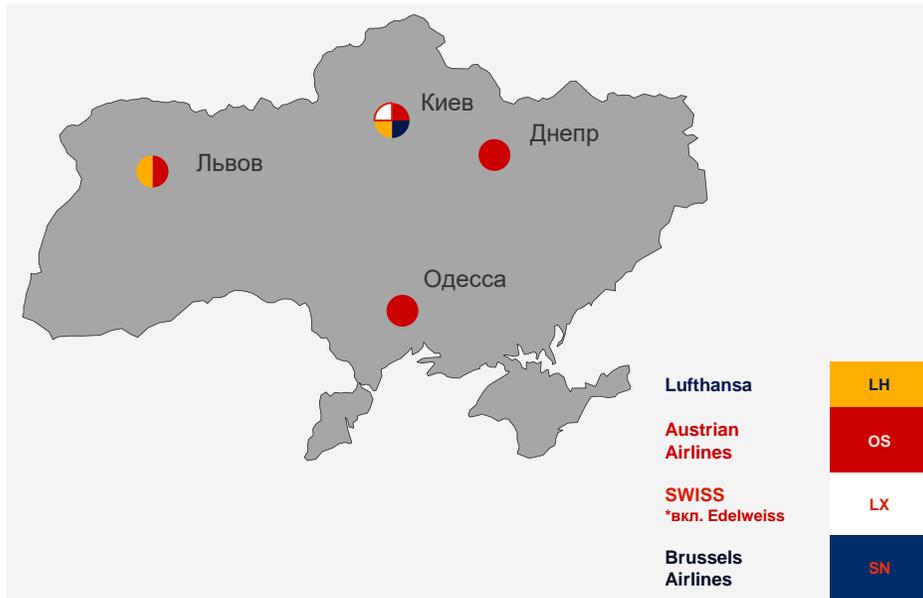
- Авиакомпания Austrian Airlines, Lufthansa, SWISS, Brussels Airlines and Eurowings совместно перевозят более 140 млн пассажиров ежегодно.
- Мы предлагаем идеальные стыковочные рейсы по всему миру.
- Вместе мы можем предложить нашим пассажирам лучшее сочетание тарифных опций.
- Сбалансированное расписание и совместное использование инфраструктур аэропортов позволяют нам обеспечить нашим гостям комфорт в каждом путешествии.
- Наши привлекательные программы лояльности обеспечивают дополнительные преимущества.

Lufthansa Group в «обычный» день:



- Наши самолеты совершают около 3000 взлетов и посадок
- Мы перевозим более 356 000 пассажиров и более чем 4300 тонн грузов
- Мы подаем нашим пассажирам более 1,9 млн комплектов питания по всему миру.
- Мы обслуживаем более 1700 самолетов.

Lufthansa Group в Украине:



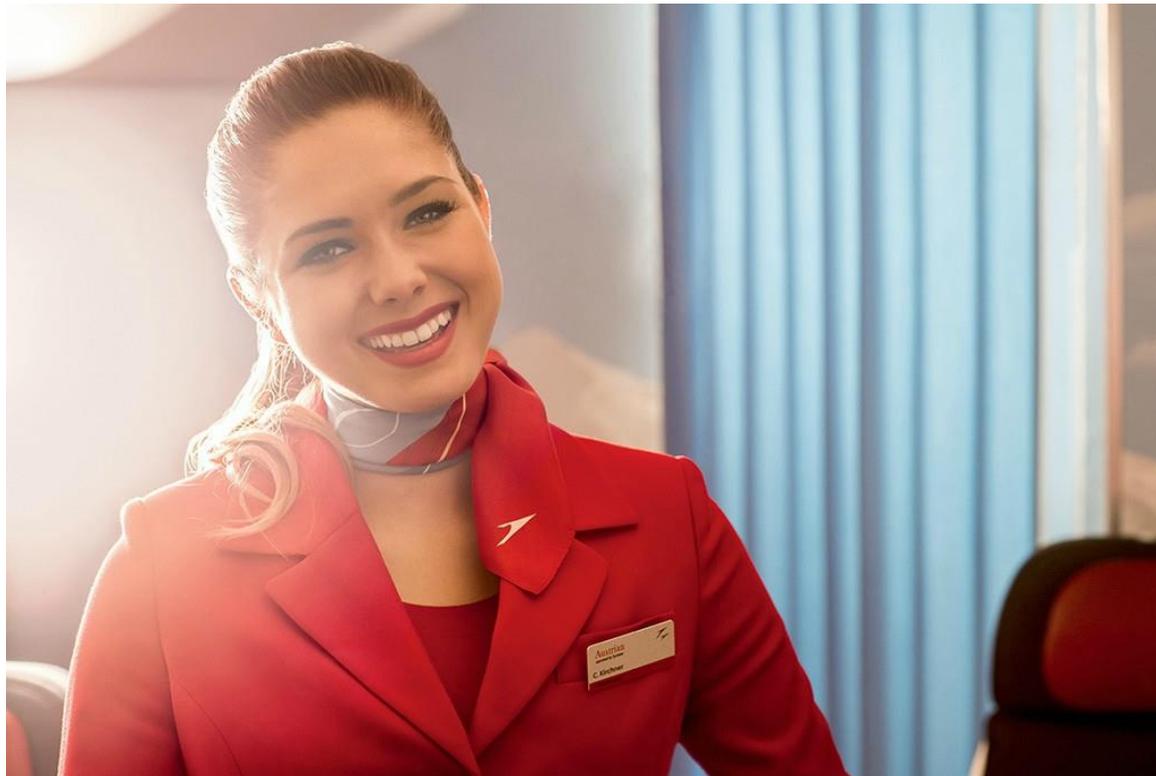
Еженедельно мы выполняем более 90 рейсов из Украины:

- Из Киева: Франкфурт – 20 рейсов, Мюнхен – 14 рейсов, Вена - 13 рейсов, Цюрих – 6 рейсов в неделю и Брюссель – 4 рейса в неделю
- Из Львова: Мюнхен – 7 рейсов, Вена – 11 рейсов
- Из Днепра: Вена – 7 рейсов в неделю
- Из Одессы – 11 рейсов

Austrian

“Servus”

Добро пожаловать! Мы к вашим услугам.



Результаты недавнего опроса удовлетворенности пассажиров от Skytrax подтвердили безупречное качество обслуживания, предоставляемого нашими сотрудниками. В 2018 Austrian Airlines пятый раз подряд стала обладателем премии World Airline Awards в номинации ‘Best Airline Staff Service Europe’ .



Lufthansa стала «Авиакомпанией 2019 года» по версии ATW!

26 марта 2019 года на 45-й Ежегодной церемонии вручения наград за достижения в авиационной отрасли в Нью-Йорке Lufthansa была выбрана **«Авиакомпанией 2019 года» по версии ATW**. Данная награда является особой почестью. Впервые за 14 лет она была присуждена европейской авиакомпании.

Дополнительные привилегии на рейсах Lufthansa Private Jet

Перелет Lufthansa Private Jet — это путешествие по наивысшим стандартам. Данные дополнительные привилегии сделают это эксклюзивное предложение еще более привлекательным для ваших клиентов:

рейсы Lufthansa Private Jet на реактивных самолетах среднегабаритной категории: **в 2 раза больше премиальных миль и миль HON Circle;**

рейсы Lufthansa Private Jet совместно с межконтинентальными рейсами Austrian Airlines, Lufthansa, SWISS в Первом или бизнес-классе: **в 2,5 раза больше премиальных миль и миль HON Circle.**

Лимузин-сервис обеспечит быструю доставку ваших клиентов на стыковочный рейс без дополнительной платы. Данная услуга бесплатна для всех рейсов Lufthansa Private Jet совместно с рейсами Austrian Airlines, Lufthansa, SWISS в Первом или бизнес-классе в аэропортах Франкфурта, Мюнхена, Вены и Цюриха.

SWISS

Авиакомпания Швейцарии



SWISS предлагает дополнительный комфорт на рейсах, выполняемых A340

Хорошие новости для ваших клиентов, которые ценят комфорт: к лету 2019 года SWISS завершит модернизацию салона всех своих самолетов A340. К услугам ваших клиентов новые кресла во всех классах обслуживания, новая система развлечений на борту, доступ в Интернет на борту и многое другое.

Brussels Airlines

We go the extra smile
Мы дарим больше улыбок



Новый премиум-эконом-класс от Brussels Airlines доступен для бронирования с 1 мая 2019 года

Гарантия комфорта и спокойствия: в новом премиум-эконом-классе ваших клиентов ждет атмосфера частного самолета. Часть салона с 21 креслом полностью отгорожена от других классов. Помимо этого, к услугам пассажиров — просмотр фильмов, телесериалов и новостей в высоком качестве на самом большом экране в премиум-эконом-классе среди европейских авиакомпаний.

Brussels Airlines: новый бизнес-класс в концепции бутик-отелей.

В салоне самолета – как в роскошном отеле

- доступ в зал ожидания
- 2-метровая полностью раскладывающаяся кровать с функцией массажа
- эксклюзивные отдельно стоящие и парные кресла
- блюда, приготовленные бельгийским шефом и др.

Новые тарифы Brussels Airlines на рейсах в Африку

One bag	Standard	Flex
<ul style="list-style-type: none">• 1 free checked bag• 2nd checked bag at a small fee	<ul style="list-style-type: none">• 2 checked bags• Standard seat reservation	<ul style="list-style-type: none">• 2 checked bags• Standard seat• Free changes and refund

Eurowings

Откройте мир вместе с Eurowings



Авиакомпания Eurowings предлагает широкий выбор качественных продуктов по низким ценам. Деловая поездка, выходные или пляжный отдых – у нас есть перелет на любой случай.

Eurowings совершает перелеты из Германии, Австрии, из Пальма-де-Майорки по 97 направлениям в Европе и по всему миру, например, в Доминиканскую Республику, США, Таиланд и на Кубу. Наши тарифы BASIC, SMART, BEST and BIZclass позволят пассажирам выбрать подходящий уровень комфорта и обслуживания.

Основные узловые аэропорты в Европе

В крупных европейских узловых аэропортах авиакомпаний Lufthansa Group есть все необходимое для идеальных стыковок рейсов во всем мире:

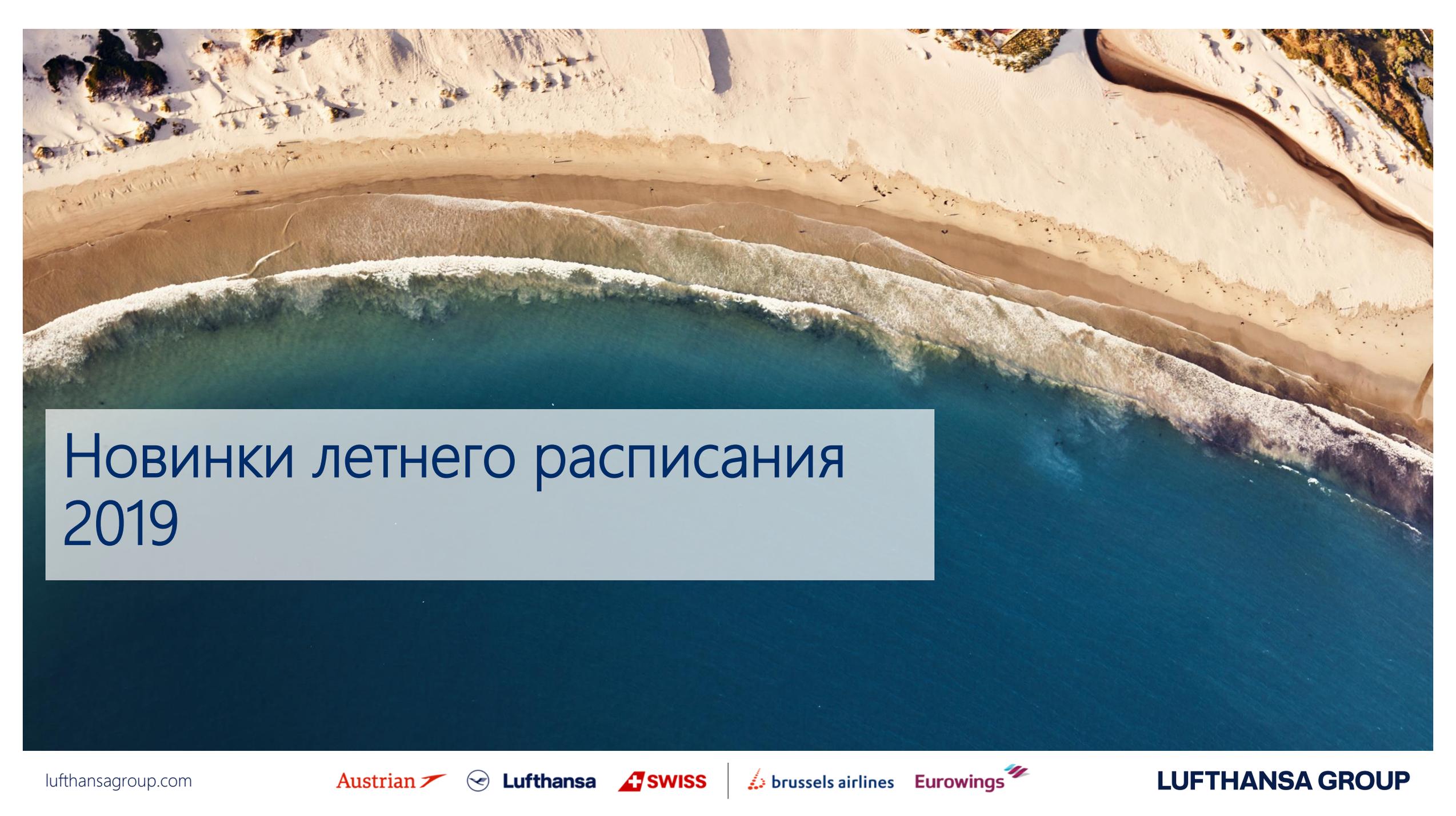
- Авиакомпания Austrian Airlines – между аэропортом Вены и 85 направлениями по всему миру
- Авиакомпания Lufthansa – между аэропортами Франкфурта и Мюнхена и 202 направлениями по всему миру
- Авиакомпания SWISS and Edelweiss – между Цюрихом и 123 направлениями в 54 странах
- Brussels Airlines – между аэропортом Брюсселя и более чем 120 направлениями в Европе, Африке и Северной Америке
- Eurowings – между аэропортами Берлина, Гамбурга, Мюнхена, Вены и др.



The Lufthansa Group airlines in total offer
13,267 weekly frequencies to **318 destinations** in **102 countries** worldwide



Summer 2019 flight schedule,
as of 03/2019, subject to changes



Новинки летнего расписания 2019

Северная Америка



Новинка: Сердце Техаса –
Остин - 5 рейсов в неделю с
Lufthansa из Франкфурта



Ежедневно с Eurowings из
Дюссельдорфа и с Austrian
Airlines из Вены в New York
(JFK)



Также 6 рейсов в неделю с
Eurowings из Дюссельдорфа
в Newark



Северная Америка

Теперь: 5 рейсов в неделю с Eurowings из Dusseldorf в Miami



Miami (MIA) - USA

Теперь 13/7 с Lufthansa из Munich в Chicago



Chicago (ORD) - USA

Ежедневно с Lufthansa из Frankfurt в Atlanta



Atlanta (ATL) - USA

6 рейсов в неделю с Lufthansa из Frankfurt в Tampa



Tampa (TPA) - USA

NEW: Ежедневно с Austrian Airlines из Vienna в Montréal



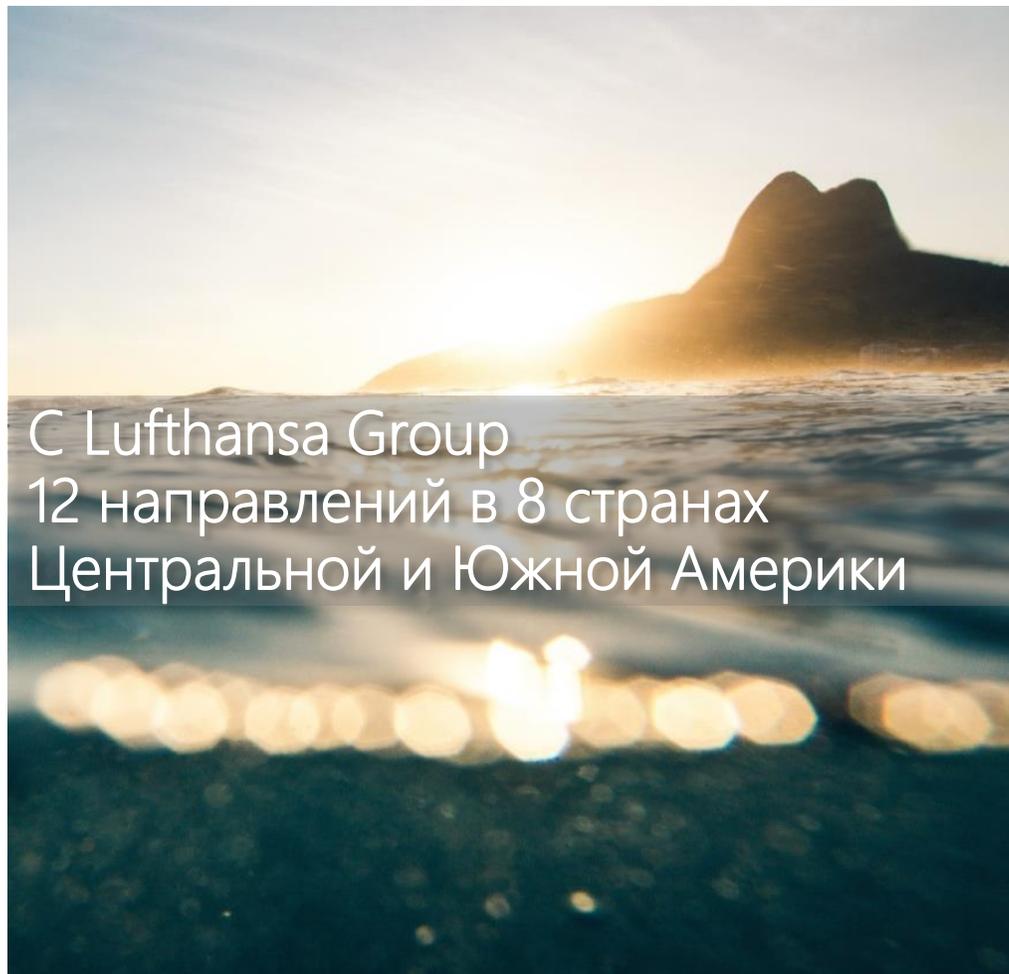
Montréal (YUL) - Canada

NEW: 3 рейса в неделю с Eurowings из Dusseldorf в Las Vegas



Las Vegas (LAS) - USA

Центральная и Южная Америка



С Lufthansa Group
12 направлений в 8 странах
Центральной и Южной Америки

NEW: 3 рейса в
неделю с Lufthansa
из Frankfurt в
Cancún



Cancún (CUN) - Mexico

С SWISS 2 рейса
в неделю из
Zurich в Buenos
Aires



Buenos Aires (EZE) – Argentina

Теперь с Eurowings 3
рейса в неделю из
Dusseldorf
в Punta Cana



Punta Cana (PUJ) – Dom. Republic

Центральная и Южная Америка

2 рейса в неделю с Eurowings из Dusseldorf в Varadero



Varadero (VRA) – Cuba



Havanna (HAV) – Cuba

Раз в неделю с Eurowings из Dusseldorf в Havanna

Ближний Восток



С Lufthansa Group
12 направлений в 10 странах

5 рейсов в неделю с
Lufthansa из Frankfurt в
Jeddah



Jeddah (JED) – Saudi Arabia

3 рейса в неделю с Austrian
Airlines из Vienna в Tel Aviv



Tel Aviv (TLV) – Israel

Ежедневно с Austrian
Airlines из Vienna в
Amman



Amman (AMM) – Jordan

Африка

с Lufthansa Group
41 направление в 28 странах



2 рейса в неделю с
Lufthansa из Frankfurt
в Agadir



Agadir (AGA) – Morocco

6 рейсов в неделю с
SWISS из Geneva в
Marrakech

4 рейса в неделю с
Lufthansa из Frankfurt
в Marrakech



Marrakech (RAK) – Morocco

Африка

Теперь 2 рейса в неделю с SWISS из Zurich в Djerba

NEW: До 6 рейсов в неделю с Brussels Airlines из Brussels в Djerba



Djerba (DJE) – Tunisia

С Lufthansa один раз в неделю из Munich в Tunis



Tunis (TUN) – Tunisia

Один рейс в неделю с Eurowings из Dusseldorf в Marsa Alam



Marsa Alam (RMF) – Egypt

До 8 рейсов в неделю с SWISS из Zurich в Hurghada

Также 5 рейсов в неделю с Brussels Airlines из Brussels в Hurghada



Hurghada (HRG) – Egypt

Африка

3 рейса в неделю с SWISS из Цюриха на Маврикий



Mauritius (MRU)



Seychelles (SEZ)

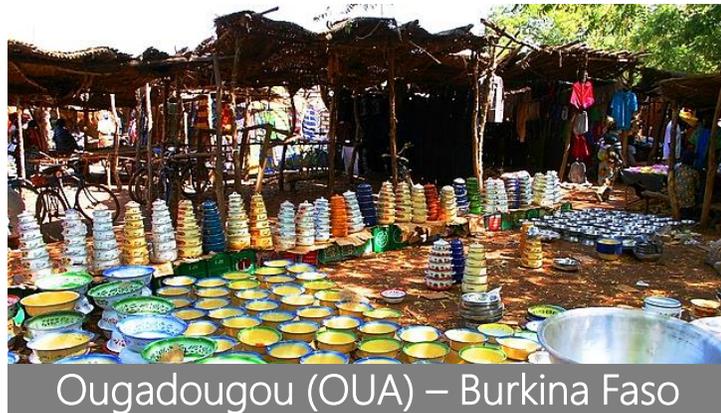
Раз в неделю с SWISS из Цюриха на Сейшелы

Африка

Теперь ежедневно с Brussels Airlines из Brussels в Accra



Теперь 4 рейса в неделю с Brussels Airlines из Brussels в Ouagadougou



Теперь 5 рейсов в неделю с Brussels Airlines из Brussels в Freetown



5 рейсов в неделю с Brussels Airlines из Brussels в Monrovia



Ежедневно с Brussels Airlines из Brussels в Lomé



Азия



NEW: Ежедневно с Lufthansa из Munich в Osaka



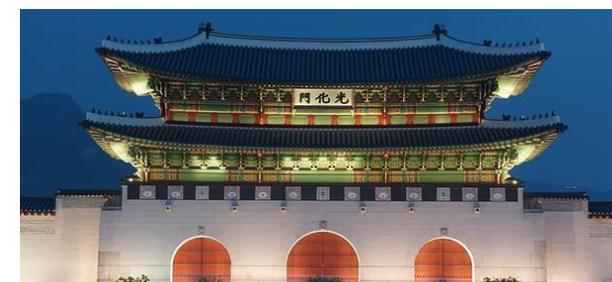
Osaka (KIX) – Japan

Ежедневно с Lufthansa из Munich и 3 рейса в неделю с Eurowings из Dusseldorf в Bangkok



Bangkok (BKK) – Thailand

Ежедневно с Lufthansa из Munich в Seoul



Seoul (ICN) – Korea

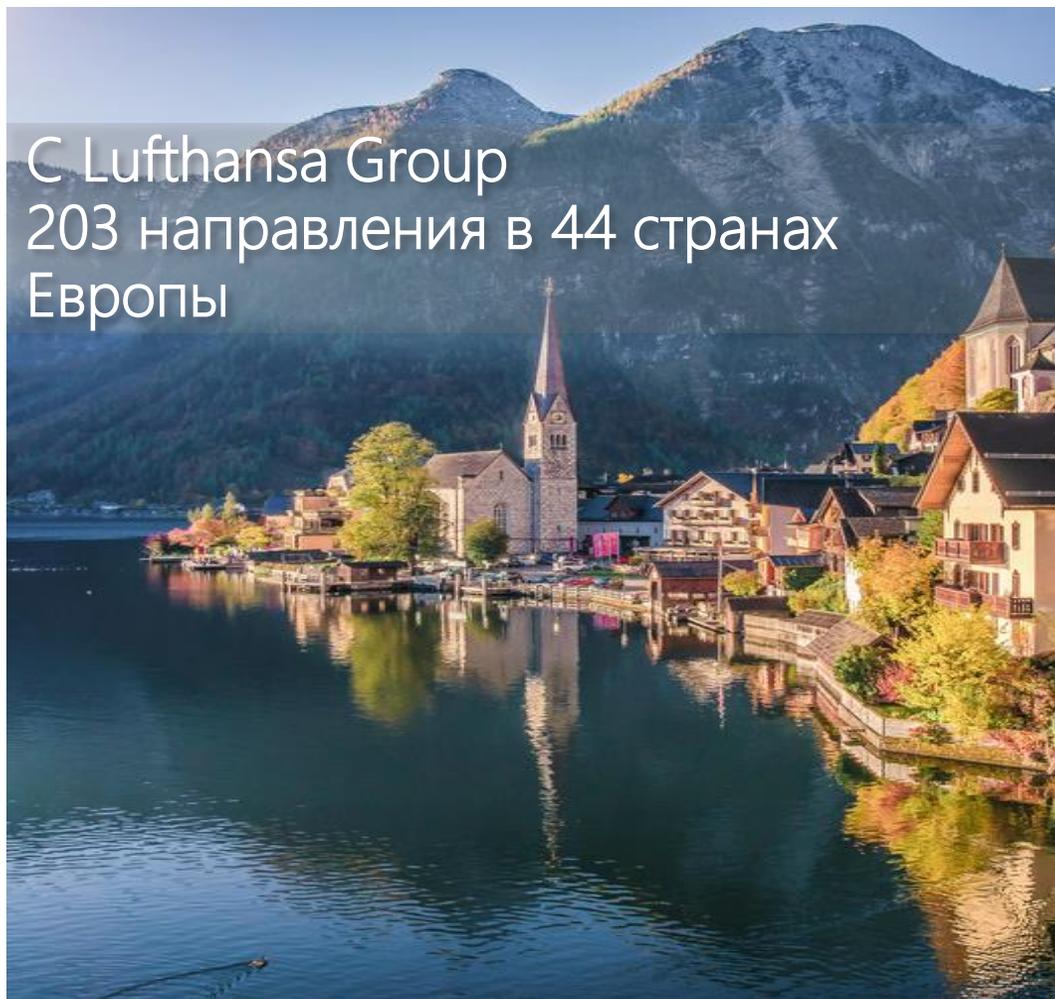
Азия

Ежедневно с
Austrian Airlines из
Vienna в Tokyo



Ежедневно с Lufthansa
из Munich в Singapore

Европа



Один рейс в неделю с Lufthansa из Munich в Biarritz



Biarritz (BIQ) – France

3 рейса в неделю с Lufthansa из Munich в Edinburgh



Edinburgh (EDI) – Great Britain

17 рейсов в неделю с Brussels Airlines из Brussels в Bristol



Bristol (BRS) – Great Britain

Европа

Один рейс в неделю с Eurowings из Munich в Bastia



Bastia (BIA) – France

Ежедневно с Eurowings из Dusseldorf в Bologna



Bologna (BLQ) – Italy

Теперь 3 рейса в неделю с SWISS из Geneva и раз в неделю с Austrian Airlines из Vienna в Brindisi



Brindisi (BDS) – Italy

Дважды в неделю с Eurowings из Cologne и 12 раз в неделю с Lufthansa из Frankfurt в Triest



Triest (TRS) – Italy

Один рейс в неделю с Eurowings из Dusseldorf в Genua



Genua (GOA) – Italy

Один рейс в неделю с Lufthansa из Munich в Rimini



Rimini (RMI) – Italy

Европа

2 рейса в неделю с SWISS из Geneva на Ibiza



Теперь 3 рейса в неделю с SWISS из Geneva и 3 рейса в неделю с Lufthansa из Munich в Alicante



Теперь 3 рейса в неделю с SWISS из Geneva в Faro



Теперь 5 рейсов в неделю с Eurowings из Zurich в Palma de Mallorca



Один рейс в неделю с Eurowings из Hamburg в Jerez



Европа

Теперь 2 рейса в неделю из Geneva с SWISS в Mykonos



Ежедневно с Lufthansa из Frankfurt в Thessaloniki



Один рейс в неделю из Frankfurt с Lufthansa в Heraklion



NEW: Один рейс в неделю с Lufthansa из Frankfurt в Bodrum

Теперь один рейс в неделю из Zurich с SWISS в Kalamata



Европа

Теперь 2 рейса в неделю с Eurowings из Nuremberg в Split



Один рейс в неделю с Lufthansa из Munich в Rijeka



Один рейс в неделю с SWISS из Geneva в Larnaka



Один рейс в неделю с Lufthansa из Frankfurt и также из Munich в Tivat



NEW: Один рейс в неделю с SWISS из Zurich в Ohrid



Европа

Теперь 2 рейса
в неделю с
SWISS из Zurich
в Tirana



Один рейс в
неделю с
Lufthansa из
Frankfurt в
Tromsø



4 рейса в
неделю с
SWISS из
Zurich
в Gdansk



3 рейса в
неделю с
Eurowings из
Stuttgart в
Timisoara



Европа

26 рейсов в неделю с Eurowings между Munich и Berlin



Munich (MUC) – Berlin (BER)

12 рейсов в неделю с SWISS между Bremen и Zurich



Bremen (BRE) – Zurich (ZRH)

6 рейсов в неделю с Brussels Airlines между Brussels и Nuremberg



Brussels (BRU) – Nuremberg (NUE)

Теперь один рейс в неделю с SWISS между Zurich и Heringsdorf



Zurich (ZRH) – Heringsdorf (HDF)

Наш парк самолетов Большой, современный и надежный....

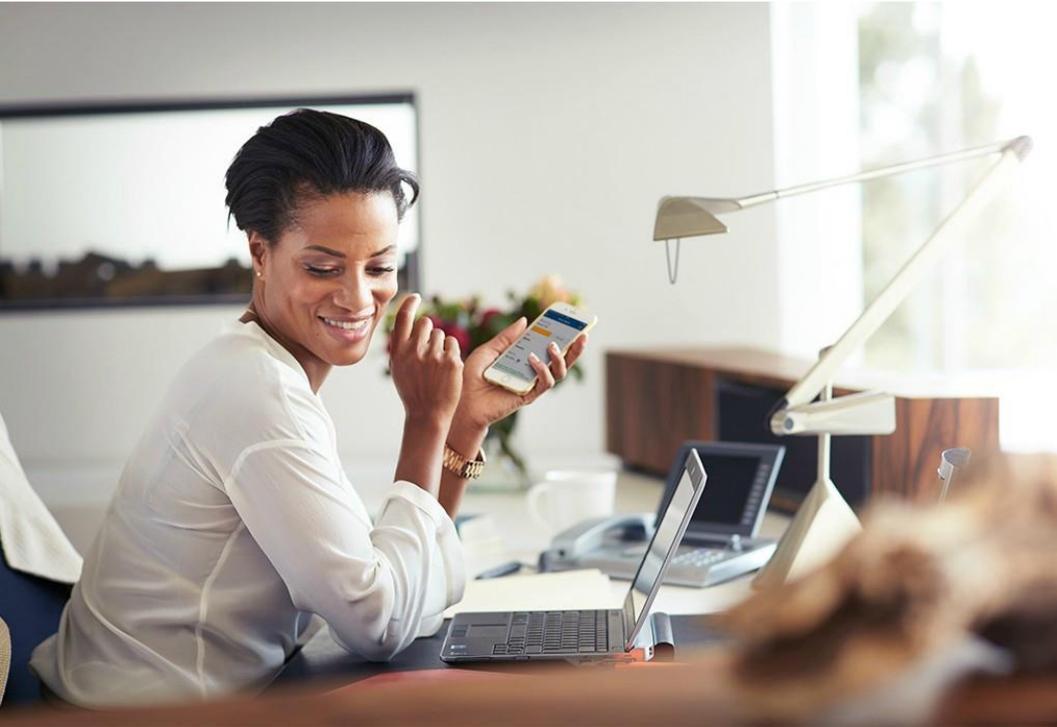


Имея более 700 самолетов, мы поддерживаем один из крупнейших и самых современных в мире групповых парков

Мы постоянно инвестируем в модернизацию нашего флота. К 2025 году в эксплуатацию будет введено более 200 новых самолетов, в том числе 59 сверхсовременных самолетов Boeing 777-9X и Airbus A350-900. Основное внимание здесь уделяется повышению комфорта пассажиров, а также снижению расхода топлива и снижению уровня шума.

С Airbus A320neo и Bombardier CSeries авиакомпании Lufthansa Group эксплуатируют два самых эффективных и самых тихих типа самолетов на коротких и средних рейсах.

Регистрация на рейс



Гибкие возможности и экономия времени

Пассажирам авиакомпаний Lufthansa Group доступны удобные возможности регистрации на рейс: онлайн, с помощью мобильного телефона или автоматов для самостоятельной регистрации в аэропорту.

Мобильная или онлайн регистрация на рейс

Даже перед отправлением пассажиры могут выбрать места в салоне из дома или в пути, распечатать посадочные талоны или отправить мобильные посадочные талоны на телефон.

Регистрация на рейс с помощью устройств для самостоятельной регистрации.

Регистрация на рейс на стойке в аэропорту

Залы ожидания

Приятная поездка начинается с зала ожидания. Приятная атмосфера



Пассажиры авиакомпаний Lufthansa Group ждут широкий выбор залов ожидания по всему миру. Индивидуальное обслуживание, спокойная атмосфера и великолепная кухня располагают к отдыху, а рабочая зона и доступ к Wi-Fi создают идеальные условия для тех, кому необходимо поработать.

- Более 90 залов ожидания по всему миру.
- Более 40 различных залов ожидания в наших узловых аэропортах: Брюсселе, Франкфурте, Мюнхене, Вене и Цюрихе
- Более 900 партнерских залов ожидания по всему миру.

* Возможность доступа зависит от статуса, класса обслуживания или тарифа авиакомпании

Приложения и мобильные услуги Полная информация о поездке в любой момент



Практичные приложения и мобильные версии веб-сайтов авиакомпаний Lufthansa Group открывают возможность управления всеми аспектами, связанными с поездкой, со смартфона или планшета.

Доступны такие услуги, например:

- Бронирование
- Статус рейса
- Регистрация
- Посадочный талон



Service on board

Классы обслуживания на дальнемагистральных рейсах

Austrian Airlines	Lufthansa	SWISS	Brussels Airlines	Eurowings
	First Class	First Class		
Business Class	Business Class	Business Class	Business Class	BIZclass fare
Premium Economy Class	Premium Economy Class		Premium Economy Class	BEST fare
Economy Class	Economy Class	Economy Class	Economy Class	BASIC and SMART fare

Новый экономический класс



Просторный салон и яркий дизайн

- Эргономичное кресло с 6 положениями регулировки подголовника
- Увеличенное пространство для ног
- Индивидуальные развлечения на борту
- Персональный USB-порт
- Роскошные блюда бельгийской и международной кухни
- Большой выбор высококачественных вин и напитков

Путешествие с комфортом



В премиум-эконом-классе вас ждет больше комфорта:

- подставка для ног со встроенной подножкой (1-й ряд) электрическая розетка и USB-порт;
- дистанционное управление системой развлечений на борту журнальный столик;
- отдельный центральный подлокотник с раскладываемым столиком регулируемый подголовник;
- спинка кресла раскладывается на угол до 40° кресло шириной до 48,3 см;
- дополнительное место для хранения крючок для одежды;
- сенсорный монитор диагональю 12 дюймов с разъемом для наушников и USB-портом;
- регулируемая подножка;
- место для хранения двух бутылок с водой

Новый бизнес-класс В салоне самолета — как в роскошном отеле



- Доступ в зал ожидания
- 2-метровая полностью раскладывающаяся кровать с функцией массажа
- Эксклюзивные отдельностоящие и сдвоенные кресла
- Блюда, приготовленные бельгийским шефом — обладателем мишленовской звезды и высококачественные вина
- Развлечения на борту, USB-порты и стандартная розетка
- Бесплатная услуга «Личный водитель» и ночь пребывания в Брюсселе*

* действуют правила и условия.

SWISS First

Расширяйте горизонты в Первом классе

“Grüezi!” С удовольствием приветствуем наших пассажиров в Первом классе SWISS – эксклюзивном номере люкс над облаками.

Комфорт, роскошь, покой и приватность, как если бы Вы путешествовали в персональном самолёте. Плюс лучшая еда, изысканные напитки и сервис, превосходящий любые пожелания.

Наша цель – гарантировать пассажирам абсолютный комфорт и удовлетворение.

Четыре раза в год на протяжении двух недель мы балуем наших костей особыми кулинарными изысками:

- морепродукты зимой
- дегустация икры весной
- стейки SWISS поздним летом
- белые трюфели осенью
- Максимум уединённости: регулируемые перегородки и другие технические приспособления позволяют пассажирам быстро и просто организовать собственный офис на заоблачной высоте
- Стол большого размера и дополнительный диванчик дают возможность двоим пассажирам Первого класса с удобством проводить служебные совещания либо вместе пообедать
- Развлекательные программы на самом большом из имеющихся в настоящее время бортовых экранов: 23", или 58 см
- Удобный для просмотра формат 16:9
- Розетка для iPod, возможность просмотра личных фото- и видеоматериалов
- Разъёмы USB и розетки электропитания



Lufthansa Private Jet

Lufthansa Private Jet охватывает **свыше 1.000 пунктов назначения** в Европе, Северной Африке, а также многочисленные маршруты в Канаде, Мексике, США и зоне Карибского бассейна.

- Возможно **бронирование «в последнюю минуту»** – не позднее, чем за десять часов до вылета*
- **Удобные пересадки** в Первый класс межконтинентальных рейсов, выполняемых авиакомпаниями Lufthansa и SWISS
- **Привлекательные фиксированные тарифы**, зависящие от количества часов полёта



Тарифы на европейских маршрутах

Austrian Airlines	Lufthansa	SWISS	Brussels Airlines	Eurowings
Business Flex	Business Flex	Business Flex		
Business Saver	Business Saver	Business Saver	Bizz&Class	BIZclass fare
Economy Flex	Economy Flex	Economy Flex	Flex&Fast	
Economy Classic	Economy Classic	Economy Classic	Light&Relax	SMART fare
Economy Light	Economy Light	Economy Light	Check&Go	BASIC fare

Тарифы на перелеты по Европе



Тарифы на перелеты по Европе от авиакомпаний **Austrian Airlines, Lufthansa and SWISS** – это больше возможностей и вариантов тарифов для удовлетворения любых потребностей путешественников.

Существует три варианта тарифов экономического класса, доступных для любых классов бронирования:

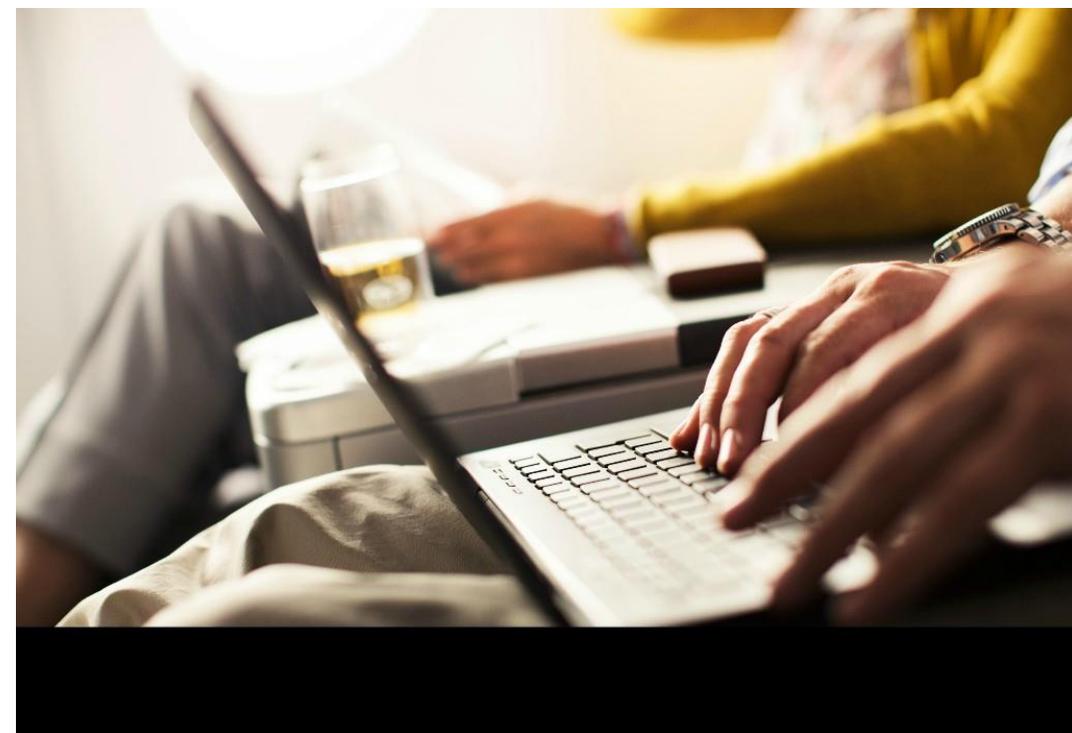
- Economy Light – базовый тариф с самой низкой ценой
- Economy Classic – стандартный тариф с рядом включенных услуг
- Economy Flex – тариф с гибкими возможностями на случай изменения планов.

Два варианта тарифов бизнес-класса:

- Business Saver – отличный комфорт по экономной цене
- Business Flex – комфортабельное путешествие и полная гибкость

Безграничное общение

Оставайтесь на связи с доступом в Интернет



Услуга доступа в интернет на борту самолетов Austrian Airlines, Lufthansa, SWISS и Eurowings

- Уже доступна на многих межконтинентальных и европейских рейсах
- Услуга постоянно расширяется и становится доступной на все большем количестве самолетов и маршрутов
- Бесплатный доступ к онлайн-порталу авиакомпании-перевозчика с множеством полезных услуг, предложений и информацией о вашем рейсе
- Разные тарифы, например, тариф для общения, просмотра веб-страниц или потокового видео

	Austrian FlyNet	Lufthansa FlyNet*	SWISS Connect	Wings Connect
Availability on long-haul		Entire fleet	On all Boeing 777-300ERs and Airbus 330-300s	Entire Airbus A330-200 fleet
Tariffs		FlyNet* Chat: €7 or 2,300 miles FlyNet* Mail and Surf: €17 or 5,500 miles FlyNet* Mail and Surf Plus: €29 or 9,500 miles Free access for First Class passengers	20 MB for CHF9/ca. €8 50 MB for CHF19/ca. €17 120 MB for CHF39/ca. €36 220 MB for CHF59/ca. €50	Connect S (20 MB): €7.90 Connect M (50 MB): €17.90 Connect L (75 MB): €25.90
Availability on short and medium-haul	Airbus fleet	Selected aircraft of the A320-family fleet		Selected aircraft of the A320 fleet
Tariffs	Message from €3 Surf from €7 Stream from €12	FlyNet* Message for €3 or 1,000 miles FlyNet* Surf for €7 or 2,300 miles FlyNet* Stream for €12 or 4,000 miles		Connect S: €3.90 Connect M (incl. films and TV series): €6.90 Connect L (incl. films and TV series): €11.90 Prices per entire flight

Больше возможностей



Авиакомпании Lufthansa Group – Austrian Airlines, Lufthansa и SWISS – предлагают пассажирам множество способов сделать путешествие еще более комфортным и индивидуальным.

- **Дополнительные услуги на земле**
- **Дополнительные услуги на борту**

В зависимости от выбранной дополнительной услуги, ее можно забронировать и оплатить онлайн, в аэропорту или на борту самолета.

Дополнительные услуги на земле



Пассажирам доступны следующие платные дополнительные услуги:

- Дополнительные места багажа
- Доступ в зал ожидания
- Lufthansa Express
- Товары нашего магазина

Дополнительные услуги на борту



Пассажирам доступны следующие платные дополнительные услуги:

- Предварительный выбор места у окна, с дополнительным пространством для ног или в приоритетной зоне
- Повышение класса обслуживания
- Место Privacy seat в бизнес классе на межконтинентальных маршрутах (Austrian Airlines and SWISS)
- Питание A la carte
- Интернет на борту

LUFTHANSA GROUP

Miles & More – ведущая европейская программа для часто летающих пассажиров

Уже более 27 миллионов человек пользуются многочисленными преимуществами **Miles & More** – программы для пассажиров, постоянно пользующихся услугами авиакомпаний Группы Lufthansa*.

Накопление миль, например:

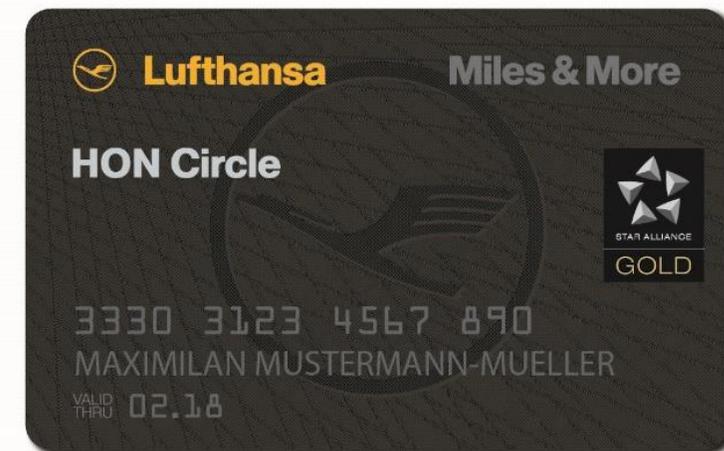
- При перелётах рейсами авиакомпаний, входящих в Группу Lufthansa и объединение Star Alliance, а также других авиакомпаний – партнёров программы Miles & More
- При проживании в отелях, аренде автомобилей, совершении покупок и пользовании услугами наших партнёров в разных странах мира
- При использовании кредитной карты Miles & More**

Расходование миль, например:

- На приобретение премиальных авиабилетов и повышение класса обслуживания
- На оплату проживания в отелях, на аренду автомобилей, на шопинг и др.
- На премиальные покупки в магазине Lufthansa WorldShop
- Для пожертвований на благотворительные цели (программа Miles to Help)



Статусные уровни программы Miles & More



За каждый перелёт рейсами авиакомпаний, входящих в Группу Lufthansa и Star Alliance, участникам программы Miles & More начисляются «статусные» мили. Участники программы распределяются по трём статусным уровням*:

- **Frequent Traveller** от 35.000 «статусных» миль или 30 перелётов регулярными рейсами** в течение календарного года
- **Senator:** от 100.000 «статусных» миль в течение календарного года
- **HON Circle Member:** от 600.000 миль в зачёт HON Circle в течение двух календарных лет подряд

* Уровни сохраняются не менее двух календарных лет с даты их достижения

** Включая рейсы некоторых авиакомпаний, являющихся партнёрами программы Miles & More

Корпоративная бонусная программа

Благодаря **бесплатной корпоративной бонусной онлайн-программе PartnerPlusBenefit** компании имеют возможность получать баллы за перелёты рейсами авиакомпаний, участвующих в программе. Эти баллы можно расходовать на **привлекательные поощрения**, например:

- бесплатные перелёты или повышение класса обслуживания
- Другие вознаграждения

При этом сотрудники компаний продолжают накапливать мили на своих персональных счетах участников программы Miles & More.

С более подробной информацией можно ознакомиться на сайтах **partnerplusbenefit.com**

или **ppb-infolounge.com**

PartnerPlusBenefit
 **Lufthansa**

Book-a-Group

Онлайн-инструмент бронирования авиакомпаний Lufthansa Group

Book-a-Group, онлайн-инструмент входящих в Lufthansa Group авиакомпаний (Austrian Airlines, Lufthansa и SWISS), позволяет туристическим агентам значительно проще и эффективнее бронировать путешествия для групп, насчитывающих 10 человек и более.

Основные преимущества:

- Запрашивайте путешествия для групп и получайте предложения в режиме реального времени.
- сочетание рейсов Austrian Airlines, Lufthansa и SWISS.
- Моментальное бронирование и подтверждение.
- Отображение всех тарифов, действующих для групповых путешествий — с гарантией лучшей цены.
- Четкая схема ценообразования — в местной валюте.
- Множество полезных функций администрирования и управления.
- Легкое, интуитивное пользование — не требуется продолжительного обучения.
- 13 языков.
- Один общий договор и один контакт в Группе.

Туристическим агентствам необходимо всего лишь однократно зарегистрироваться на lhg-bookagroup.com. Регистрация бесплатная.

Мы проделали большую работу по усовершенствованию сервиса Book-aGroup и сделали его еще удобнее.

- Абсолютно новая панель управления теперь содержит обзор текущих групповых бронирований Lufthansa Group
- Улучшенные функции фильтрации и поиска
- Более удобная загрузка списка пассажиров
- Новая кнопка «Справка и контакты»
- Множество менее заметных доработок lhg-bookagroup.com

b.group

groups.brusselsairlines.com

- Перелет группой 10 человек и более (заявка онлайн)
- Мгновенный расчет стоимости
- Light&Relax: включает 1 место зарегистрированного багажа
- Инструмент группового бронирования и выделенные консультанты по групповому бронированию (мессенджер) для туристических агентств
- Возможность последующего подтверждения имени (не позднее чем за 2 недели до вылета)

Эксклюзивная услуга и программа информирования туристических агентств

eXperts



Здесь туристические агентства найдут всю имеющую отношение к продажам информацию об Austrian Airlines, Lufthansa, SWISS, Brussels Airlines и Eurowings. На портале агенты могут получать инсайдерскую информацию о продуктах, услугах и направлениях авиакомпаний Lufthansa Group для использования в коммерческих целях..

Кроме того, они будут получать привлекательные предложения для агентств и не менее привлекательные – для клиентов.

Бесплатная регистрация на сайте lufthansaexperts.com.



Поиск

► Информация А-Я

At the Airport

- Lufthansa Family Service & Lufthansa Guide Service
- Lounges
- Lufthansa at FRA Airport
- Lufthansa at MUC Airport

Специальные услуги

- Специальные услуги
- Питание
- Люлька для младенца
- Дети, путешествующие без сопровождения
- Медицинские случаи
- Доктора Lufthansa
- Групповые перелеты
- Дети - безопасность на борту

For your customer

- Star Alliance
- Check-in Services
- Accessible travel
- PartnerPlusBenefit
- Travel with children
- Traveling Healthy
- Miles&More
- Lufthansa Express

Quicklinks

- Специальные предложения
- Новый терминал-спутник в аэропорту Мюнхена
- Lufthansa Group airlines video
- Похвала и критика
- In Case of

Change Links

На борту

- First Class & Private Jet
- Business Class (Interkont)
- Business Class (Kont)
- Premium Economy Class
- Economy Class (Interkont)
- Economy Class (Kont)
- Meals à la carte
- Entertainment on Board

eXperts UA

- Морские тарифы
- Выписка билетов на бланках Lufthansa
- UA_контейнерные классы
- Правила бронирования IATA reso. 830a и штрафы
- Тарифы: кластеры
- Partially used tickets
- Info for accounting department
- Курсовая разница при оплате банковскими картами

Справочник агента 3

- Резолюцию 890 ИАТА
- Резолюция 024k ИАТА
- Повторное оспаривание АДМ LH/OS
- Запрос авторизации на выписку, изменение, возврат LH/OS/LX
- ADM policies and fees

Справочник агента 1

- Новые европейские тарифы Lufthansa Group
- TSA - программа безопасности полетов
- Снижение затрат
- PCI DSS - безопасность данных держателей кредитных карт
- Данные APIS для путешествующих в США

Справочник агента 2

- Seat Reservation
- Оперативное информирование об изменениях вылетов рейсов
- Внесение изменений в уже выписанные билеты
- Grace period для полного возврата авиабилетов
- Действия в случаях изменения расписания
- Инф. каналы в случае задержки/отмены рейса

Agent Info

- News
- UMNr
- LHGroup-agent.com
- Использование билетного стока Lufthansa
- OPC
- Booking & Ticketing Policy
- MICE

Багаж

- Общая информация
- Норма бесплатного провоза багажа
- животных
- Бесплатный провоз багажа
- Ручная кладь
- Сверхнормативный и специальный багаж
- Лыжное снаряжение

News

- Airbus A350
- Изменения, касающиеся порядка въезда в США
- Гармонизация условий перебронирования
- Lufthansa is 'Europe's best airline'
- Больше гибкости на европейских рейсах: более ранний рейс в день

Flight schedule

- Route Map
- Destination Germany
- Timetable Winter 2019/2020
- Timetable Winter 2018/2019
- Book-a-Group
- Контакты EW
- Timetable Summer 2019

Partially used tickets

5.3 PARTIALLY USED DOCUMENTS:

IF THE DOCUMENT HAS BEEN PARTIALLY USED, THE DIFFERENCE BETWEEN THE PURCHASED PRICE AND THE APPLICABLE FARE FOR THE ROUTING UTILISED, MINUS ANY APPLICABLE CHARGES AND TAXES, IS REFUNDED. **NO REFUND APPLIES IF THE REASSESSED FARE INCLUDING APPLICABLE TAXES IS HIGHER THAN THE ORIGINAL FARE INCL. TAXES.** IF AN ECONOMY ONE WAY EXISTS IT MAY ONLY BE USED FOR THE REASSESSMENT IF THE RESERVATION CLASS IS THE SAME OR HIGHER THAN THE PARTLY USED RETURN TICKET. OTHER RESTRICTIONS APPLYING TO SUCH SPECIAL OW FARE, E.G. ADVP, FARE ONLY APPLIES IF PURCHASED BEFORE DEPARTURE, ETC. HAVE TO BE OBSERVED. UNUSED TAXES MAY BE REFUNDED IF THE FARE VALUE OF SUCH A ONE WAY FARE IS THE SAME OR LOWER THAN THE ORIGINALLY APPLIED RETURN FARE. ANY RESIDUAL VALUE OF THE ORIGINAL FARE PAID MAY ONLY BE REFUNDED IF NO REFUND RESTRICTIONS IN THE ORIGINAL FARE REGULATIONS WERE APPLICABLE.

EXAMPLE: PAX HAS USED OUTBOUND PORTION OF DUS/LON/DUS KKOMBI2 TIX FARE EUR240,- PLUS TAX EUR26.95 TTL EUR 276.95.

REASSESS NEW FARE ON BASIS CHEAPEST APPLICABLE OW FARE IN THIS CASE OW/C : EUR363,- PLUS TAX EUR21.64 TTL EUR 384.64.

AS REASSESSED VALUE IS HIGHER THAN ORIGINAL TTL VALUE THERE IS NO REFUND APPLICABLE. IN THIS CASE A REFUND OF THE RESIDUAL TAXES - EUR 5.31 - DOES NOT APPLY!

Внесение изменений в выписанные билеты LH

Оплата внесения изменений в выписанные билеты

В связи с участвовавшими случаями выставления начетов напоминаем Вам о том, что согласно резолюции ИАТА 830А любое изменение времени, даты, маршрута в бронировании, по которому билет уже выписан, является законченной транзакцией и подлежит оплате по тарифу в соответствие с внесенными изменениями, а также оплату сборов, если примененный тариф предполагает сбор за перебронирование.

Если после внесения в бронирование изменений клиент решает вернуться к первоначальному варианту или меняет полетные сегменты еще раз, оплата взимается дважды.

Если в результате вмешательства агента в бронирование (аннуляция обратных полетов) маршрут меняется с RT на OW, билет должен быть переписан с добором до тарифа OW. В противном случае агентству будет выставлен АДМ на разницу между тарифом в одну сторону и изначально оплаченным пассажиром.

Просим Вас довести эту информацию до сведения каждого сотрудника Вашего агентства, работающего с билетами

- ▼ IATA reso 049: правило изменения билетов
- ▼ Внесение изменений в поле имени
- ▼ Оплата внесения изменений в выписанные билеты

IATA reso 049: правило изменения билетов

обращаем Ваше внимание на то, что правила переписки авиабилетов на стоке авиакомпании Lufthansa в случае изменения класса бронирования на более высокий, ранее частично отличавшиеся от правил ИАТА, прекратили свое действие. Любое переоформление авиабилетов в таких случаях должно проходить исключительно по правилам ИАТА. Более подробно с порядком перебронирования Вы можете ознакомиться на странице Амадеуса GGAIRLHPTSINFO>>> FARES GUARANTEE.



Внесение изменений в поле имени



Изменения имени/фамилии пассажира в бронировании не допускается. Исключение составляют случаи официального изменения имени/фамилии с предоставлением подтверждающих документов от государственных органов, а также изменение фамилии в случае замужества или развода, если физическое лицо остается неизменным. Также исключением является корректировка фамилии или имени, которые были внесены в бронирование с ошибками, и не соответствуют написанию в паспорте. Корректировка фамилии/имени, официальное изменение, а также изменение типа или статуса пассажира (напр. IDDOB, MR/MRS, PROF/DR etc.) разрешены без доборов. Во избежание аннулирования бронирования убедительно просим Вас не вносить изменения самостоятельно, а по всем вопросам, связанным с корректировкой поля имени, обращаться в Сервисный центр авиакомпании Люфтганза.

Оплата внесения изменений в выписанные билеты

В связи с участвовавшими случаями выставления начетов напоминаем Вам о том, что согласно резолюции ИАТА 830А любое изменение времени, даты, маршрута в бронировании, по которому билет уже выписан, является законченной транзакцией и подлежит оплате по тарифу в соответствие с внесенными изменениями, а также оплату сборов, если примененный тариф предполагает сбор за перебронирование.



Если после внесения в бронирование изменений клиент решает вернуться к первоначальному варианту или меняет полетные сегменты еще раз, оплата взимается дважды.

Если в результате вмешательства агента в бронирование (аннуляция обратных полетов) маршрут меняется с RT на OW, билет должен быть переписан с добором до тарифа OW. В противном случае агентству будет выставлен АДМ на разницу между тарифом в одну сторону и изначально оплаченным пассажиром.

Просим Вас довести эту информацию до сведения каждого сотрудника Вашего агентства, работающего с билетами.



Поиск

► Информац

Quicklinks

- Специальны
- Новый терм
- аэропорту M
- Lufthansa Gr
- Похвала и кр
- In Case of

► Change Lin

At the Airport

- Lufthansa Family Service & Lufthansa Guide Service
- Lounges
- Lufthansa at FRA Airport
- Lufthansa at MUC Airport

Специальные услуги

- Специальные услуги
- Питание
- Люлька для младенца
- Дети, путешествующие без сопровождения
- Медицинские случаи
- Доктора Lufthansa
- Групповые перелеты
- Дети - безопасность на борту

For your customer

- Star Alliance
- Check-in Services
- Accessible travel
- PartnerPlusBenefit
- Travel with children
- Traveling Healthy
- Miles&More
- Lufthansa Express

На борту

- First Class & Private Jet
- Business Class (Interkont)
- Business Class (Kont)
- Premium Economy Class
- Economy Class (Interkont)
- Economy Class (Kont)
- Meals à la carte
- Entertainment on Board

eXperts UA

- Морские тарифы
- Выписка билетов на бланках Lufthansa
- UA_контейнерные классы
- Правила бронирования IATA reso. 830a и штрафы
- Тарифы: кластеры
- Partially used tickets
- Info for accounting department
- Курсовая разница при оплате банковскими картами

Справочник агента 3

- Резолюция 890 ИАТА
- Резолюция 024к ИАТА
- Повторное оспаривание АДМ LH/OS
- Запрос авторизации на выписку, изменение, возврат LH/OS/LX
- ADM policies and fees

Справочник агента 1

- Новые европейские тарифы Lufthansa Group
- TSA - программа безопасности полетов
- Снижение затрат
- PCI DSS - безопасность данных держателей кредитных карт
- Данные APIS для путешествующих в США

Справочник агента 2

- Seat Reservation
- Оперативное информирование об изменениях вылетов рейсов
- Внесение изменений в уже выписанные билеты
- **Grace period для полного возврата авиабилетов**
- Действия в случаях изменения расписания
- Инф. каналы в случае задержки/отмены рейса

Agent Info

- News
- UMNR
- LHGroup-agent.com
- Использование билетного стока Lufthansa
- OPC
- Booking & Ticketing Policy
- MICE

Багаж

News

Flight schedule

▼ Grace period для полного возврата авиабилетов

Grace period для полного возврата авиабилетов

Авиакомпания Lufthansa Group решают производить полный возврат билетов, при условии, что он производится не позднее, чем на следующий день после выписки. Полный возврат возможен по всем билетам, аннулированным в течение 24 часов после выписки. Необходимым условием является аннуляция бронирования и оформление возврата через ATC refund до конца следующего календарного дня после выписки билета. Например, если билет выписан 28 августа 2018, полный возврат может быть произведено до 23:59 29 августа 2018. Возврату подлежат тариф + все таксы, включая YQ. DCC (такса YR) и OPC возврату не подлежат. Полный возврат EMD также возможен в течение 24 часов после выписки документа, при этом возврат можно производить не позднее, чем за 5 дней до вылета. Возврат билетов, оформленных в выходные и праздничные дни, не предусмотрен данным правилом. Например, по билетам, выписанным в пятницу, полный возврат не может быть запрошен в понедельник.

Информация об использовании инструмента Optimized Passenger Recovery при изменениях на рейсах

(Сентябрь 2018)

Авиакомпании Lufthansa и SWISS используют средство Optimized Passenger Recovery (OPR) при изменениях на рейсах в случае отмены рейсов в последний момент. Данное средство позволяет выполнить оперативное перебронирование для большого количества пассажиров — например, процедура перебронирования для самолета A380 вместимостью 500 пассажиров займет 20–30 минут.



Инструмент OPR выполняет оперативное перебронирование для пассажиров на альтернативные рейсы с учетом их изначально забронированного маршрута (пунктов отправления и назначения), переоформляет билеты и все связанные пассажирские квитанции на дополнительные услуги (EMD) и информирует ваших клиентов об измененных датах путешествия.

Общая информация об инструменте OPR содержится в нашем информационном бюллетене.

» [To the OPR factsheet](#)

Austrian Airlines планирует начать использовать инструмент OPR этой осенью.

Примечание: для отправки вашим клиентам актуальной информации об изменениях на рейсах введите контактные данные ваших клиентов в качестве элемента «SSR CTC» в PNR при бронировании.

» [Дополнительная информация о вводе контактной информации в PNR](#)



Quicklinks

- ▶ Специальные предложения
- ▶ Новый терминал-спутник в аэропорту Мюнхена
- ▶ Похвала и критика
- ▶ In Case of

🔗 Change Links

- ▼ Мы своевременно уведомим ваших клиентов об изменениях рейса
- ▼ Как правильно ввести данные
- ▼ Дальнейшее использование контактных данных в PNR

Мы своевременно уведомим ваших клиентов об изменениях рейса

(16.07.2018)

Austrian Airlines, Lufthansa и SWISS прилагают все усилия для своевременной и надежной доставки своих клиентов в пункт назначения. Однако при нарушении воздушных перевозок, задержке или даже отмене рейса мы помогаем нашим клиентам, оказывая целый спектр услуг



Чтобы уведомлять пассажиров в случае задержки или отмены рейса заранее и подробно в текстовом сообщении или по электронной почте, нам нужно знать их действительный номер мобильного телефона или адрес электронной почты не позднее чем за 23 часа до запланированного вылета. Пассажиры могут также сохранить контактные данные в своем профиле Miles & More.

Совет: почему бы не предложить клиентам сохранить свой номер мобильного телефона в Miles & More? Введя номер Miles & More своих клиентов в элемент SSR FQTV в бронировании, вы обеспечите их автоматическое уведомление о любых задержках и отмене рейса.

Или же можно ввести **контактные данные пассажира непосредственно в PNR во время бронирования**, что помогает быстро уведомлять клиентов в случае задержки и отмены рейса. Для правильного отображения данных пассажиров, пожалуйста, обратите внимание на следующие моменты:

- внести данные необходимо не позднее чем за 23 часа до вылета, в идеале сразу же после создания бронирования.
- Если в PNR несколько пассажиров, по каждому из них должна быть сделана **отдельная запись с контактными данными**, иначе мы не сможем отправить ни текстовое сообщение, ни электронное письмо.
- Даже если в PNR включен только один пассажир, ему необходимо присвоить контактные данные.
- При вводе данных, пожалуйста, строго **придерживайтесь формата ввода в используемой вами версии GDS**, иначе авиакомпании Lufthansa Group не смогут обработать эти данные.

Как правильно ввести данные

IATA разработала формат SSR для стандартизированного ввода контактных данных в PNR, используемых для уведомления клиентов в случае задержек и отмены рейсов и т. д. Рекомендуем использовать этот стандартный формат для ввода контактных данных с целью уведомления ваших клиентов и, например, сохранения их в профилях клиентов.

- SSR CTCE — E для адреса электронной почты
- SSR CTCM — M для номера мобильного телефона
- SSR CTCR — R для обозначения «Ограничено» (если пассажир не желает получать уведомления)

Amadeus (1A)

SRCTCE-PETER.SAMPLE/YAHOO.COM
SR CTCM-49123456789

Здесь «49» — код страны для Германии, затем идет полный номер телефона с кодом региона.

Sabre (1S)

3CTCEA/PETER.MUSTER/YAHOO.COM-1.1
3CTCMA/49123456789-1.1

Galileo (1G)

Si.P1/SSRCTCELHKK1/PETER.SAMPLE/YAHOO.COM
Si.P1/SSRCTCMLHKK1/49123456789

Worldspan (1S)

3SSRCTCMLHKK1/491511234567-1.1
3SSRCTCELHKK1/PETER.SAMPLE/YAHOO.COM-1.1

NB: в соответствии с руководством IATA специальные символы в форматах электронных писем вводятся следующим образом: // вместо @, две точки (..) вместо нижнего подчеркивания (_). Элементы SSR могут содержать классификацию пассажира; классификация сегмента невозможна. За дополнительной информацией о форматах ввода обращайтесь к своему GDS.

При отмене и задержке рейса клиенты получают в текстовом сообщении или электронном письме следующую информацию:

- предупреждение о существенной задержке (≥ 30 минут);
- предупреждение об отмене;
- предупреждение об изменении бронирования на альтернативный рейс после отмены или задержки рейса.

Для получения такой информации необходимо указать действительный номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты в профиле Miles & More или в бронировании.

После успешного изменения бронирования пассажиры рейсов Lufthansa также автоматически получают новый мобильный посадочный талон, если они уже получали мобильный посадочный талон на изначальный рейс текстовым сообщением или по электронной почте. Более того, пассажиры Lufthansa также получают предупреждения о задержках, отмене или изменении бронирования через приложение Lufthansa.

Дальнейшее использование контактных данных в PNR

Кроме информирования пассажиров в случае задержки или отмены рейса, элемент контактных данных также используется со следующими целями:

- отправка приглашения к регистрации на рейс по электронной почте (за 23 часа до вылета для рейсов Austrian Airlines и Lufthansa);
- электронное письмо с информацией о рейсе до перелета;
- уведомление об автоматической регистрации на рейс (для рейсов Lufthansa и SWISS);

Контактные данные в элементе SSR CTC используются исключительно для рассылки информации, связанной с рейсом.

Внимание: для возвратов средств в соответствии с правилами INVOL требуется внесение авторизации

(Сентябрь 2018)

В случае отмены рейсов вы можете самостоятельно выполнить возврат билетов на рейсы авиакомпаний Austrian Airlines, Lufthansa и SWISS в соответствии с опубликованными стандартными правилами INVOL*. При этом необходимо **получить авторизацию** в службе поддержки агентств Lufthansa Group — это позволяет избежать формирования ADM.



Исключение:

Авторизация не требуется в следующих случаях:

- Возврат авиабилета Austrian Airlines (документ 257) с отмененным рейсом OS (номер рейса OS, выполняется OS)
- Возврат авиабилета Lufthansa (документ 220) с отмененным рейсом LH (номер рейса LH, выполняется LH)

Почему авторизация требуется во всех остальных случаях?

В процессе аудита тарифов соответствующие системы управления авиакомпаний Lufthansa Group распознают только отмены своих собственных рейсов. Во всех остальных случаях происходит автоматическое формирование ADM, например при отмене рейса, выполняемого авиакомпанией Eurowings, для которого был оформлен авиабилет Lufthansa (документ 220). Внесение авторизации предотвращает автоматическое формирование ADM.

Временное решение с 1 сентября 2018 года

Если ваше туристическое агентство получает ADM от Austrian Airlines, Lufthansa или SWISS в связи с тем, что необходимая авторизация не была внесена, вы можете вступить в диспут. Аннулирование ADM будет выполнено при выполнении следующих требований:

- Отмененный рейс
 - имеет номер OS/LH/LX/SN/EW
 - выполняется OS/LH/LX/SN/WK/EW
 - имеет документ OS (257), LH (220) или LX (724)
-
- В процессе диспута Вам необходимо предоставить подтверждение отмены рейса, например выдержку из PNR с сообщением UN.
 - Аннулирование ADM возможно только при возврате билетов. Аннулирование ADM при переоформлении билетов по-прежнему невозможно.

*Действующие правила INVOL авиакомпаний Austrian Airlines, Lufthansa и SWISS содержатся здесь:

- [Правила INVOL авиакомпании Austrian Airlines](#)
- [Правила INVOL авиакомпании Lufthansa](#)
- [Правила INVOL авиакомпании SWISS](#)

Booking & Ticketing Policy

На борту <ul style="list-style-type: none">▶ First Class & Private Jet▶ Business Class (Interkont)▶ Business Class (Kont)▶ Premium Economy Class▶ Economy Class (Interkont)▶ Economy Class (Kont)▶ Meals à la carte▶ Entertainment on Board	eXperts UA <ul style="list-style-type: none">▶ Морские тарифы▶ Выписка билетов на бланках Lufthansa▶ UA_контейнерные классы▶ Правила бронирования IATA reso. 830a и штрафы▶ Тарифы: кластеры▶ Partially used tickets▶ Info for accounting department▶ Курсовая разница при оплате банковскими картами	Справочник агента 3 <ul style="list-style-type: none">▶ Резолюцию 890 IATA▶ Резолюция 024k IATA▶ Повторное оспаривание АДМ LH/OS▶ Запрос авторизации на выписку, изменение, возврат LH/OS/LX▶ ADM policies and fees
Справочник агента 1 <ul style="list-style-type: none">▶ Новые европейские тарифы Lufthansa Group▶ TSA - программа безопасности полетов▶ Снижение затрат▶ PCI DSS - безопасность данных держателей кредитных карт▶ Данные APIS для путешествующих в США	Справочник агента 2 <ul style="list-style-type: none">▶ Seat Reservation▶ Оперативное информирование об изменениях вылетов рейсов▶ Внесение изменений в уже выписанные билеты▶ Grace period для полного возврата авиабилетов▶ Действия в случаях изменения расписания▶ Инф. каналы в случае задержки/отмены рейса	Agent Info <ul style="list-style-type: none">▶ News▶ UMNR▶ LHGroup-agent.com▶ Использование билетного стока Lufthansa▶ OPC▶ Booking & Ticketing Policy▶ MICE
Багаж <ul style="list-style-type: none">▶ Общая информация▶ Норма бесплатного провоза багажа▶ животных▶ Бесплатный провоз багажа▶ Ручная кладь▶ Сверхнормативный и специальный багаж▶ Лыжное снаряжение▶ Особые продукты	News <ul style="list-style-type: none">▶ Airbus A350▶ Изменения, касающиеся порядка въезда в США▶ Гармонизация условий перебронирования▶ Lufthansa is 'Europe's best airline'▶ Больше гибкости на европейских рейсах: более ранний рейс в день отправления	Flight schedule <ul style="list-style-type: none">▶ Route Map▶ Destination Germany▶ Timetable Winter 2019/2020▶ Timetable Winter 2018/2019▶ Book-a-Group▶ Контакты EW▶ Timetable Summer 2019

Change Links

Booking Support	Offers & Prices	Products & Information	My eXperts
------------------------	----------------------------	-----------------------------------	-------------------

Главная > [Products & Information LH](#) > [Agent Info](#) > Booking & Ticketing Policy Пользователь

- ▶ С 1 февраля 2019 года: новые правила бронирования Lufthansa Group
- ▶ Это полезно знать: новые инструкции Lufthansa Group в отношении бронирований
- ▶ правила Lufthansa Group о внесении исправлений в Ф. И. О.

С 1 февраля 2019 года: новые правила бронирования Lufthansa Group

(Февраль 2019)

Политика бронирования и оформления билетов авиакомпаний Lufthansa Group была изменена. Краткое описание изменений содержится в разделе 0 «Обзор изменений». Пожалуйста, ознакомьтесь с измененными правилами бронирования и оформления билетов — это позволит уменьшить количество или избежать оформления возможных агентских дебиторских уведомлений.

Данный документ заменяет собой действующую Политику бронирования и оформления билетов авиакомпаний Lufthansa Group и вступит в силу 1 февраля 2019 года.

» [Открыть Политику бронирования и оформления билетов](#)

Это полезно знать: новые инструкции Lufthansa Group в отношении бронирований

Новые инструкции Lufthansa Group в отношении бронирования и оформления авиабилетов направлены на то, чтобы помочь вам сократить и свести к минимуму количество возможных дебетовых авизо (ADM). Данные инструкции заменяют ранее действовавшие документы — Booking Policy (авиакомпания Lufthansa и Austrian Airlines) и GDS Booking & Ticketing Policy (авиакомпания SWISS).

» [Lufthansa Group Booking & Ticketing Policy](#)

» [Overview of ADM Penalties and Fees](#)

» [Overview of ADM Penalties and Fees \(ru\)](#)

правила Lufthansa Group о внесении исправлений в Ф. И. О.

Примечание: Обратите внимание на [правила Lufthansa Group о внесении исправлений в Ф. И. О.](#), которые вступают в силу с 6 ноября 2018 года. Данные новые правила будут добавлены в следующую редакцию Политики бронирования и оформления билетов авиакомпаний Lufthansa Group.

Lufthansa Group airlines Booking & Ticketing policy for Business Partners

This document is valid for:

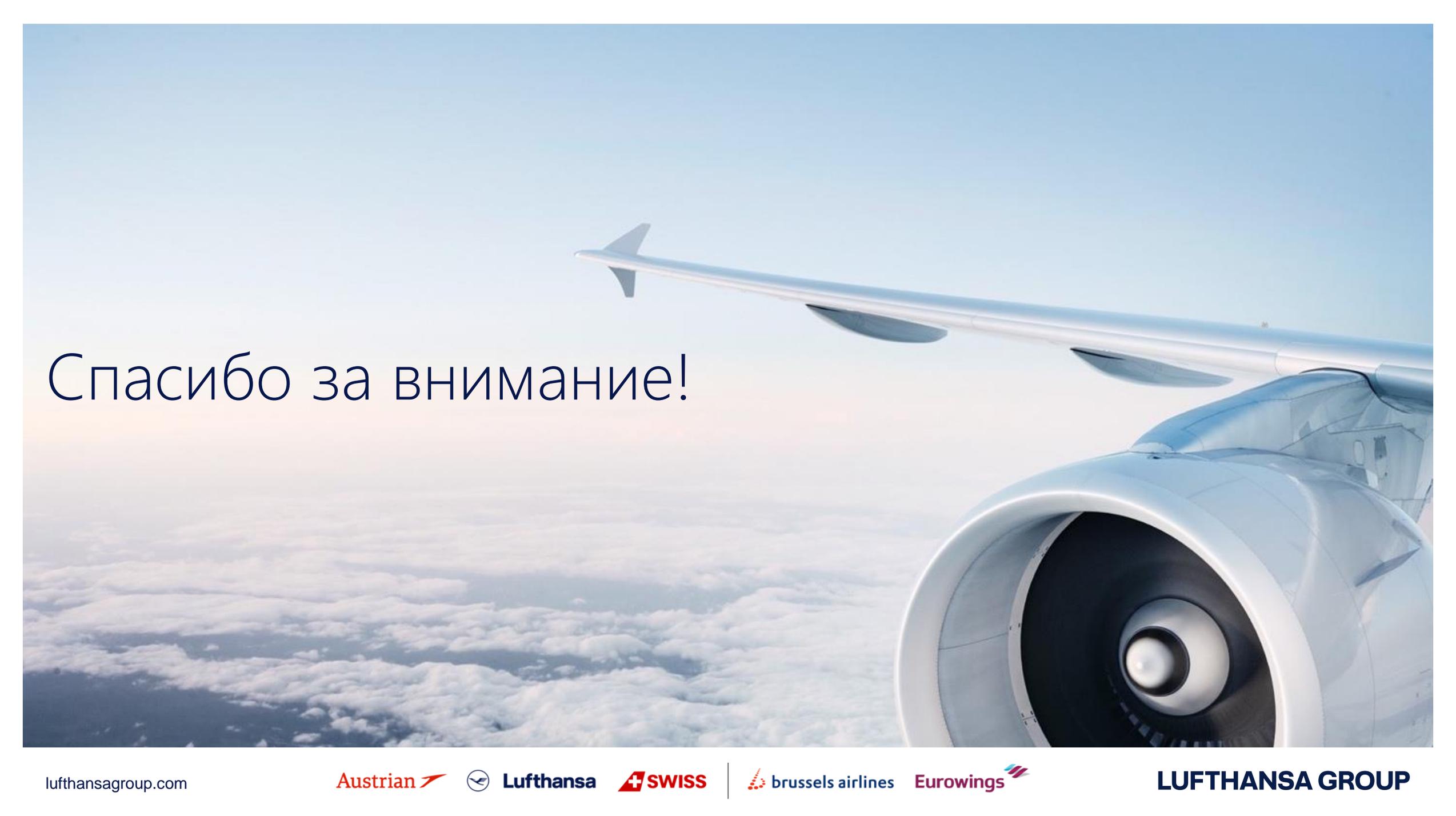
- Austrian Airlines
 Brussels Airlines
 Lufthansa
 Eurowings
 SWISS

Status: 01 February 2019
External Version

VALIDITY this Policy is valid on/after 01 February 2019, replaces all other Booking & Ticketing Policies in place before, and remains valid until further notice. The Lufthansa Group airlines reserve the right to amend and/or adapt and/or delete rules described in this document at any time

Table of Contents

0. OVERVIEW OF CHANGES	3
1. INTRODUCTION	5
2. BOOKING POLICY	6
2.1. Creation and Modification of a Passenger Name Record	6
2.2. Waitlist Segments	6
2.3. Name Element/Name Changes/Name Corrections	6
2.4. Passive and Informative Segments	7
2.4.1. Passive Segments	7
2.4.2. Informative Segments (for information purposes only)	7
2.5. Duplicate Bookings	7
2.6. Inactive Segments (Status codes HX/NO/UC/UN/US)	8
2.7. Cancellation Ratio	8
2.8. Fictitious, Speculative, Test Bookings/Incomplete Usage	8
2.9. Uncommitted Bookings	9
2.10. Churning	9
2.11. Correct Booking RBD/Sub-Class	9
2.12. Ticket Deadline Control	9
2.13. Service Deadline Control/Automated Issuance Limit	10
2.14. Hidden Groups	10
2.15. No-Show	10
3. TICKETING POLICY	11
3.1. Selection of Validating Carrier	11
3.1.1. Introduction	11
3.1.2. Lufthansa Group airlines Validation Principle	11
3.1.3. Handling of Reissue/Exchange transactions	11
3.2. Electronic Ticket Document ETKT/etix	12
3.3. Credit Card Sales Rule – Card Acceptance	13
3.3.1. Credit Card Acceptance	13
3.3.2. Refunding	13
3.4. Fare Guarantee	13
3.4.1. Lufthansa Group airlines ETKT/etix Rebooking Process	14
3.4.2. Lufthansa Group airlines ETKT/etix Coupon Revalidation	14
3.5. Usage of EMD	15
3.5.1. Definition of EMD	15
3.5.2. Lufthansa Group EMDs usable by Travel Agents	15
3.6. General Refund Principle	17
3.7. General ADM/ACM Policy	18
3.8. Main reasons for ADM based on Audit Results	19
4. OVERVIEW OF FEES AND CHARGES	22
5. GLOSSARY	24
6. IATA RESOLUTIONS SUPPORTING THIS BOOKING & TICKETING POLICY	26



Спасибо за внимание!