

Ответы на вопросы, которые были заданы 11 апреля во время семинара.

1. **Использование бланков авиакомпаний. Информация в LHG Booking and Ticketing Policy (attached) пункт 3.1.**

Конкретный вопрос по рейсам SN на бланках LH – только если рейсы LH включены в билет.

LH+AC там же, если рейсы LH включены в билет можно выписывать. Если возникает сомнения контактировать службу агентской поддержки 089 3240622 LHG.Agent.Ukraine@dlh.de

2. **OS интернет на борту**

У Austrian Airlines интернет доступен на борту на некоторых ближних и средних рейсов

Выбирайте один из пакетов FlyNet и доступ в Интернет на борту к вашим услугам. Получите доступ в Интернет на борту некоторых ближних и средних рейсов на вашем персональном мобильном устройстве или приобретите доступ к [myAustrian FlyNet](#) заранее.

Подробнее на сайте

https://www.austrian.com/Info/Flying/InflightEntertainment.aspx?sc_lang=ru&cc=RU

3. **Out of sequence** – вопрос по неиспользованию последнего сегмента. Информация в LHG Booking and Ticketing Policy (attached) пункт 2.8.

Incomplete Usage & Out of Sequence

It is not permitted to make reservations different from the passenger's real itinerary including fictitious segments with the aim to undercut the applicable fare. This includes booking and issuing round-trips for the purpose of one-way use or partial travel only as well as amending itineraries without passenger request.

Should the customer change their travel plans for return flight(s) at their destination, and the original ticket does not allow rebooking/rerouting, a Lufthansa Group ticket should be bought and issued in same PNR to avoid ADM. IATA Resolution 830 as well as Selling Agreements between CRS users and CRS providers do not allow any reservation without a specific customer request. Thus, speculative/fictitious bookings (entire fictitious bookings or single fictitious segments) violate contractual agreements as well as fare rules, paragraph SR (Sales Restriction).

Если возникает сомнения контактировать службу агентской поддержки 089 3240622 LHG.Agent.Ukraine@dlh.de

4. **Переписка билета с не начатой перевозкой в случае изменения только обратной даты.**

В соответствии с правилами тарифа раздел Changes, билет должен быть переписан с расчетом на оригинальную дату выписки:

IF **CHANGES** ARE MADE TO **ANY OTHER THAN THE FIRST TICKETED FLIGHT COUPON** / THE FARES IN EFFECT AT THE TIME OF **ORIGINAL TICKET ISSUE** WILL

APPLY PROVIDED THE NEW ITINERARY QUALIFIES FOR ALL THE PROVISIONS OF THE ORIGINALLY TICKETED BOOKING CODE FARE IGNORING ADVANCE RESERVATION OR TICKETING REQUIREMENTS.

5. **Новые правила перевозки животных.** Информация на <https://www.lufthansaexperts.com/?f=38950> Главная > Products & Information LH > Багаж > Animals

Новые правила перевозки домашних животных в салоне

С 15 апреля 2019 года (на основании даты оформления билета) в авиакомпаниях Lufthansa Group вступят в силу согласованные правила перевозки домашних животных в салоне самолета (PETC) . С указанной даты перевозка небольших собак и кошек также должна выполняться в мягкой сумке для перевозки животных на рейсах Austrian Airlines и Lufthansa. Сумка для перевозки животных должна соответствовать следующим требованиям:

- ❑ должна быть чистой, исключать возможность побега животного и защищать его от царапин;
- ❑ должна иметь возможность размещения под креслом;
- ❑ максимальные размеры (высота + ширина + глубина) не должны превышать 118 см или 55 x 23 x 40 см;
- ❑ вес (включая животного) не должен превышать 8 кг.

Использование жестких контейнеров для перевозки допускается только, если пассажир уже начал путешествие и, например, совершает обратный перелет или имеет билет, оформленный до 15 апреля 2019 года.

6. **По Grace Period я не вижу ограничений, почему для GDS нет, это правила касается всех билетов, как и написано в правиле:**

<https://www.lufthansaexperts.com/?f=32225&ht=grace>

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.

7. При изменении даты бронировать новые даты в новом PNR можно

8. Если бронь сделана менее чем 48 часов до вылета, в течение какого времени нужно изменять статус сегментов таких NX/NO/UC и т.д.

Менее чем за 48 часов до вылета статусы не должны меняться на те которые необходимо менять. Если вдруг Вы столкнетесь с такой случаем, пожалуйста, обратитесь в службу агентской поддержки 089 3240622 LHG.Agent.Ukraine@dlh.de.

9. При выписке дополнительного места EXST/CBBG такса YR взимается.

10. За звонки на линии поддержки 089 32. дополнительная плата не взимается.

11. Возврат сборов в частично использованном билете:

Согласно LHG Policy, аннуляция сегментов в частично использованном билете запрещена.

Рекомендовано ожидать по show и после того, как сегменты будут автоматически аннулированы системой обрабатывать запрос на возврат.

Агенты пересчитывают стоимость билета на OW и сравнивают таксы с оригинальным RT.

Запрос на возврат такс, которые не были использованы и подлежат к возврату по правилам тарифа - агент может запросить через БСП.