

LUFTHANSA GROUP SCHEDULE CHANGE/ IRREGULARITY POLICY FOR TRAVEL AGENTS

This document is valid for:

- Austrian Airlines
- Brussels Airlines
- Lufthansa
- SWISS

Статус: 01. 08. 2024

Версия: 1.6.1

Действует с: 1 Августа, 2024



Оглавление

КРАТКИЙ справочник по политике SKCHG/INVOL для агентов REFERENCE SKCHG/INVOL POLICY FOR TRAVEL AGENTS	3
Вступление, Сфера применения, Определения	3
Обзор вариантов действий для перебронирования (Rebooking)	5
Элементы поля FE для переписки (Reissue) и построения тарифа (Fare Construction)	5
Дополнительные услуги (Ancillary Services): EMD	5
Обзор вариантов возврата средств (Refund)	6
1. Основная политика (MAIN POLICY).....	7
1.1. Обзор изменений	7
1.2. Вступление, Сфера применения, Определения	8
1.3. Rebooking опции для SKCHG (long-term) и INVOL (short-term) сценариев	8
Стандарты опции перебронирования (Rebooking Options):.....	8
Дополнительные опции: Изменение Origin / Destination	9
1.4. Стандарты перебронирования (Rebooking Standards)	10
1.5. Перебронирование-напоминания (Rebooking – Reminders)	10
1.6. Случаи не попадающие под SKCHG/INVOL обработку	11
1.7. Другие случаи 11	
1.8. Rules for Reissue, Refund and Waiver	11
1.8.1 Reissue – SKCHG and INVOL.....	12
1.8.2 Возврат (Refund) в случае SKCHG и INVOL.....	12
1.9. Технические переиздания - Technical Reissues (UN/TK)	14
1.10. Вспомогательные услуги (Ancillary Services)	15
1.10.1 Upgrade -Повышение класса обслуживания	15
1.10.2. ASR	16
1.10.3. Предоплаченный багаж (Prepaid Baggage)	16
1.10.4 EMD involuntary handling.....	16
2. ПРИЛОЖЕНИЯ.....	18
2.1. Приложение А. Примеры для SKCHG	18
2.2. Приложение В. Примеры записей в билете	19
2.3. Appendix C - Examples for rebooking on AC, UA, NH/OAL/higher Compartment.....	20
2.4. Appendix D – Automated Handling by Lufthansa Group airlines internal systems	21
SKCHG (долгосрочные изменения расписания)	21
INVOL (кратко срочные нарушения рейсов)	21
2.5. Appendix E – Notification and Handling of Schedule Changes / Irregularities	22
2.6. Appendix F – Refund Mask Entries (для внесения в маску возврата)	22
3. GLOSSARY	23

КРАТКИЙ справочник по политике SKCHG/INVOL для агентов REFERENCE SKCHG/INVOL POLICY FOR TRAVEL AGENTS

Этот краткий справочник служит в качестве общего обзора.
Для получения полной информации ознакомьтесь с Основной политикой.
Дополнительная информация и примеры приведены в разделах

Definitions (excerpt from main policy, Section 1.2 Introduction, Scope and Definitions)

Вступление, Сфера применения, Определения

Политика ИЗМЕНЕНИЯ/НАРУШЕНИЯ РАСПИСАНИЯ авиакомпаний Lufthansa Group для турагентов действительна для:

- Документы на стоках OS(257), LH(220), LX(724), SN(082)
- Индивидуальное бронирование (для групповых бронирований отдельные правила)

SKCHG - это запланированное долгосрочное изменение расписания. Сюда входят изменения во времени и отмены, которые происходят ранее, чем за один календарный день до запланированного вылета первого затронутого рейса.

INVOL - это незапланированная краткосрочная нерегулярность.

Сюда входят задержки и отмены, которые происходят в день вылета первого рейса, на который повлияли изменения, или за день до этого.

Также Термин может быть использован как: НЕРЕГУЛЯРНОСТЬ ПОЛЕТА, IRROP или IRREG.

В этом руководстве мы используем термин "INVOL".

LHG flight в этой политике определяются как:

рейс OS, SN, EW, LH, LX, EN, 4Y выполняет и/или продает (OPERATED / MARKETED) OS, SN, EW, LH, LX, EN, WK, 4Y, VL или их партнерами по WETLEASE.

AC, UA, NH flight в этой политике определяются как:

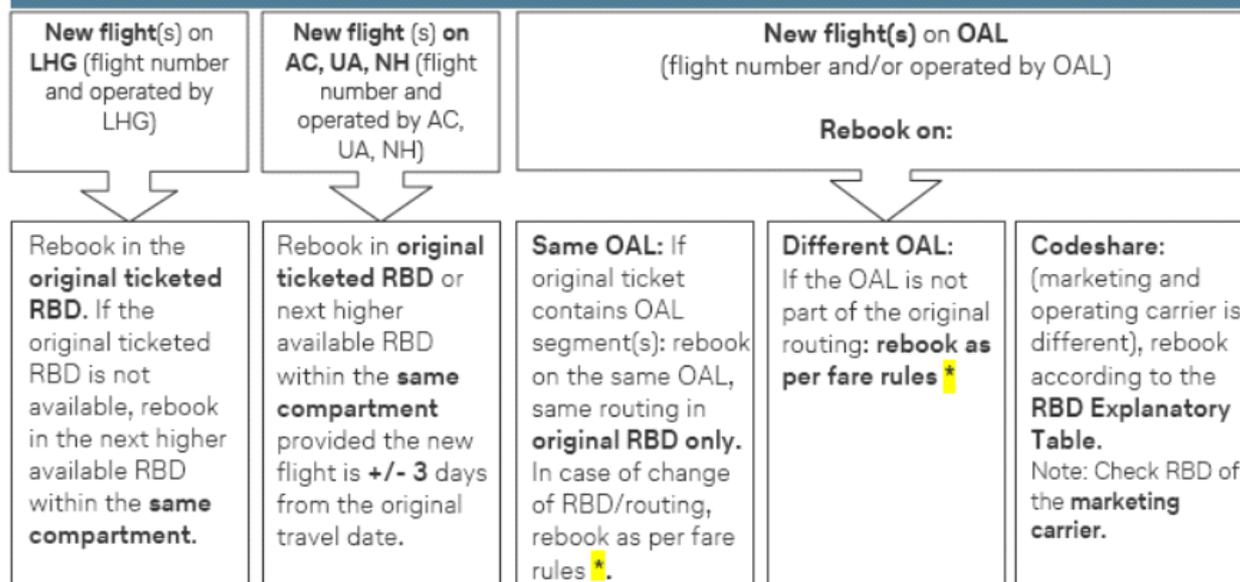
номер рейса AC, UA, NH, и выполняются AC, UA, NH

OAL flight в этой политике определяются как:

рейс, выполняемый и/или продаваемый любой авиакомпанией, за исключением LHG (и AC, UA, NH)

WETLEASE- это лизинговое соглашение, по которому одна авиакомпания предоставляет воздушное судно, включая топливо, экипаж, техническое обслуживание и страховку, другой авиакомпании

Standard Rebooking Options

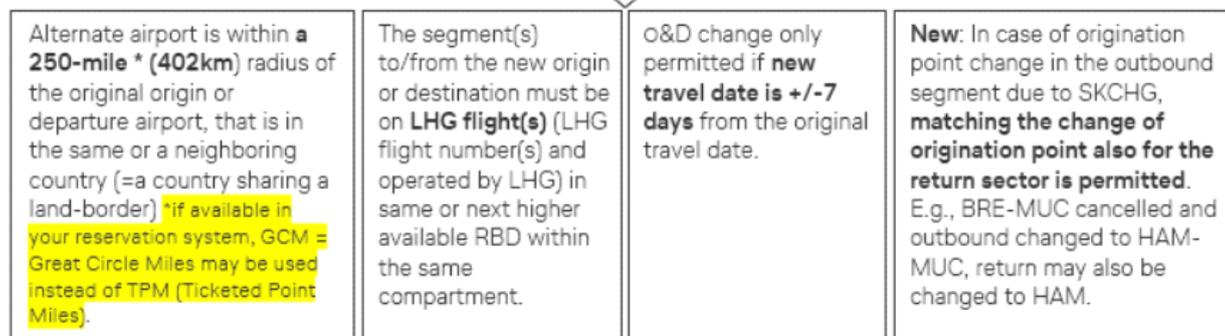


* Adhering to the fare rules requires checking the RBD, routing and carrier.

- Segments on LHG may be booked in the next higher available RBD within the **same compartment** – this applies only if the new LHG flight is also **operated by LHG**.
- **Rebooking Fee does not apply.**

Change of Origin / Destination

If no alternative on the original O&D is acceptable for the passenger, upon request of the passenger, a change of origin or destination to an alternate airport is permitted on involuntary basis (reissue without waiver) when following rules are observed:

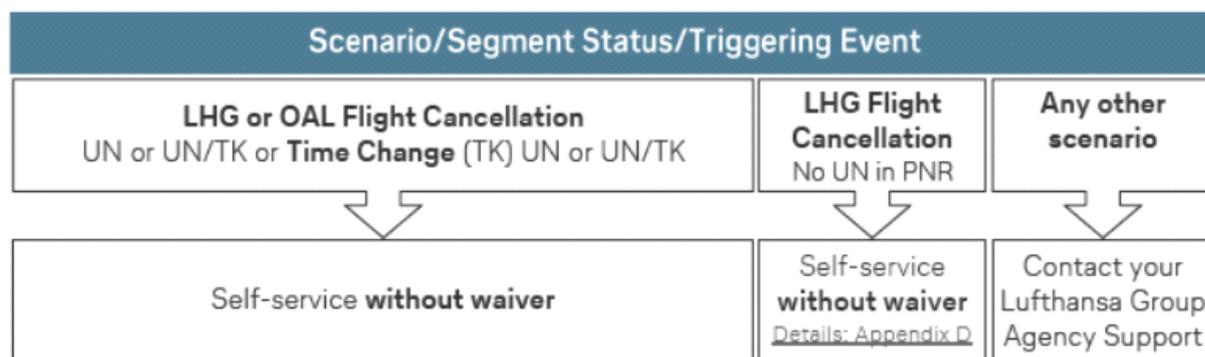


Note

- Ground transportation cost will be on the expense of the passenger(s) with mandatory PNR entry (OSI element to be entered by travel agent): "PAX INFORMED NO FURTHER COSTS WILL BE ABSORBED BY THE AIRLINE"
- **If no solution is found based on the rules above, contact the Lufthansa Group Agency Support team to check further possibilities.**

Примечание: Смена аэропорта в пределах одного и того же города (например, LHR/LCY, ZMU/MUC) не считается сменой пункта отправления/назначения. Кроме того, на данный момент JFK/EWR не рассматривается как изменение в отношении O&D CHANGE FOR INVOLUNTARY HANDLING

Обзор вариантов действий для перебронирования (Rebooking)



RBD Explanatory Table - Rebooking to

If new flight number is on	And operating carrier is	Then permitted RBD is
LHG	LHG	original ticketed RBD or next higher available RBD within the same compartment
LHG	AC, UA or NH	original ticketed RBD or next higher available RBD within the same compartment provided the new flight is +/- 3 days from the original travel date
LHG	OAL	original RBD only or as permitted in fare note
AC, UA or NH	LHG	original ticketed RBD or next higher available RBD within the same compartment provided the new flight is +/- 3 days from the original travel date
AC, UA or NH	AC, UA or NH	
AC, UA or NH	OAL	original RBD only or as permitted in fare note
OAL	LHG	
OAL	OAL or AC, UA, NH	

Элементы поля FE для переписки (Reissue) и построения тарифа (Fare Construction)

Чтобы избежать ADM, необходимо соблюдать следующие поля для **ENDORSEMENT BOX**:

- всегда начинайте с “**SKCHG**” для долгосрочного или “**INVOL**” для краткосрочного изменения
- свободная часть поля ENDORSEMENT BOX: сохраните оригинальный текст (из первоначально выписанного билета) ENDORSEMENT BOX (при необходимости сократите). Стандартная запись **FARE RESTRICTIONS MAY APPLY**

Examples: Примеры:

- **OAL Flight cancellation:** INVOL FARE RESTRICTIONS MAY APPLY
- **OAL Time Change:** SKCHG FARE RESTRICTIONS MAY APPLY
- **LHG Flight cancellation:** INVOL FARE RESTRICTIONS MAY APPLY
- **LHG Time Change:** SKCHG FARE RESTRICTIONS MAY APPLY

Fare Construction: Построение тарифа должно начинаться с S- (для случаев SKCHG) или I- (для случаев INVOL)

Дополнительные услуги (Ancillary Services): EMD

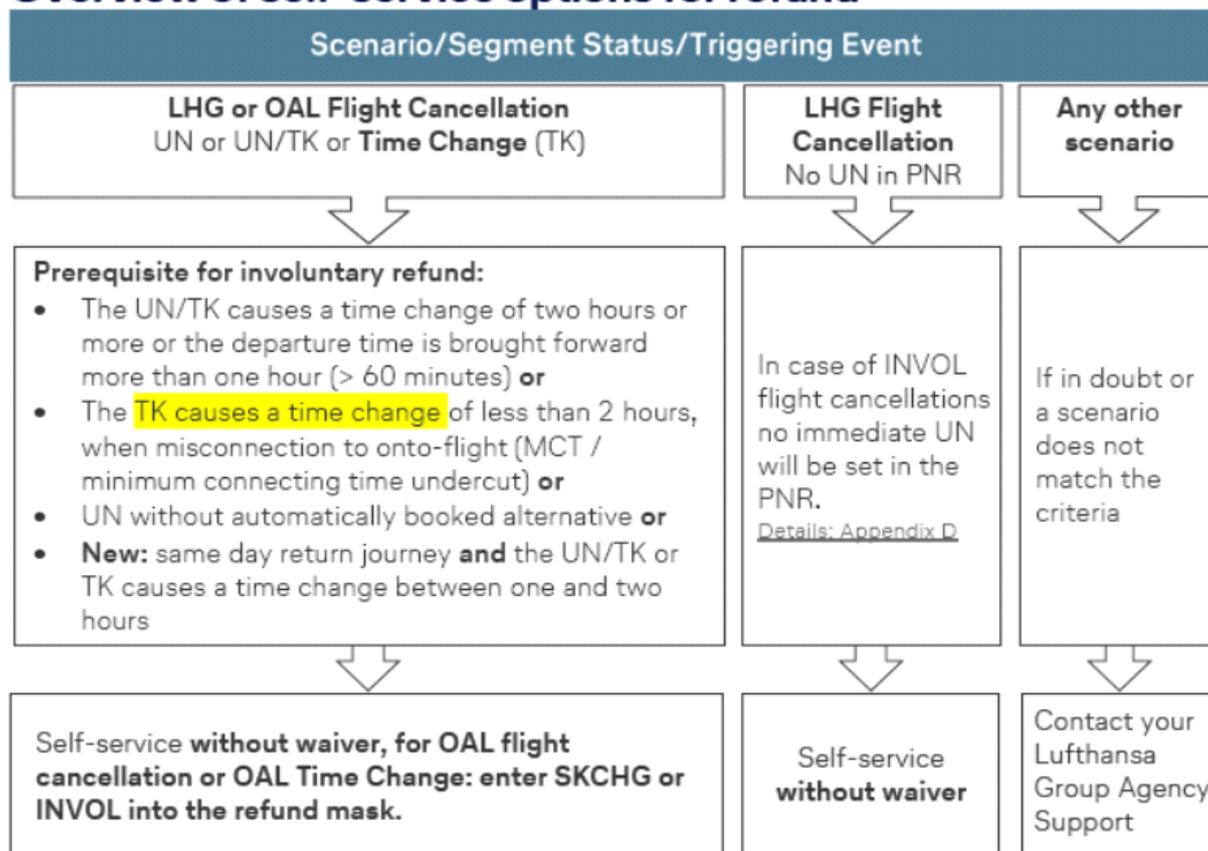
Применяются те же правила, что и для билетов, при условии, что переоформление билета и EMD осуществляются одновременно. Подробнее смотри 1.10.3 Ancillary Services: EMD involuntary handling

Important note for F1/NDC: из-за технических ограничений SKCHG отображается как UN/TK в PNR, даже если это только TIME CHANGE ON THE ORIGINAL FLIGHT NUMBER.

Вам нужно проверить, является ли это FLIGHT CANCELLATION или TIME CHANGE.

Обзор вариантов возврата средств (Refund)

Overview of self-service options for refund



Ancillary EMD

Same rules as for tickets apply, provided reissue of the ticket and EMD refund is done immediately after each other. See [Ancillary Services: EMD involuntary handling](#)

Explanatory Table – Refund

Scenario	Causes a time change of	Involuntary refund
SKCHG UN/TK or TK	Less than 2 hours (< 120 minutes)	not permitted
	2 hours or more (≥ 120 minutes)	permitted
	Departure time brought forward more than 1 hour (>60 minutes), e.g. new departure time 07.55h instead 09.00h	permitted
	Departure time brought forward one hour or less (≤ 60 minutes)	not permitted
	Misconnection to onto-flight (MCT/minimum connecting time undercut)	permitted
	1 - 2 hours and affects a same-day return journey	permitted
SKCHG: UN without alternative		permitted
INVOL: If the flight is cancelled (without UN) or if the flight is delayed by 5 hours or more		permitted
In all other use cases or if in doubt: contact your Agency Support		

1. Основная политика (MAIN POLICY)

1.1. Обзор изменений

Раздел 1.3 / ОБНОВЛЕНИЕ: Дополнительная опция для изменения O&D :возврат в тот же аэропорт, разъяснения по перебронированию на рейсы с код-шерингом, пояснительная таблица RBD , разъяснение по «тот же город»

Раздел 1.8 / НОВОЕ: Вынужденный возврат за обратный участок в тот же день +SKCHG 1-2 часа

Раздел 1.8 / ОБНОВЛЕНИЕ: Упрощенные правила отказа, удаление стандартных кодов отказа , номер/дата рейса больше не нужны в ENDORSEMENT BOX.

Раздел 1.9 / НОВОЕ: Technical reissues /Технические переиздания.

Раздел 2 / ОБНОВЛЕНИЕ: Незначительные изменения формулировок в Приложениях + новый пример возврата в тот же день. Записи в маски возврата перемещены в Приложение E.

Version	Date	Chapter	Type	Content
1.6	May 2024	1.3	New + Update	Additional option for O&D change: return to same airport, clarification on rebooking to codeshare flights, RBD explanatory table, clarification on "same City"
	May 2024	1.8	New	Involuntary refund for same day return journey + SKCHG 1-2 hrs
	May 2024	1.8	Update	Simplified waiver rules, deletion of standard waiver codes, flight number/date no longer needed in endorsement box.
	May 2024	1.9	New	Technical reissues
1.6.1	July 2024	All	Update	Some wording changes marked yellow. Table updates based on feedback. Change Quick Reference to graphical overviews.
	July 2024	1.2	Update	JV clarified as AC, UA, NH for this policy
	July 2024	1.3	Update	Wording changes for Rebooking Options and in the RBD Explanatory Table
	July 2024	1.9	Update	Technical Reissues: various clarifications and new Overview Table
	July 2024	1.10.1	New	Upgrade handling information in involuntary scenarios
	July 2024	Appendix C	New	Examples for rebooking on AC, UA, NH/OAL/higher Compartment

1.2. Вступление, Сфера применения, Определения

Политика ИЗМЕНЕНИЯ/НАРУШЕНИЯ РАСПИСАНИЯ авиакомпаний Lufthansa Group для турагентов действительна для:

- Документы на стоках OS(257), LH(220), LX(724), SN(082)
- Индивидуальное бронирование (для групповых бронирований отдельные правила)

SKCHG - это запланированное долгосрочное изменение расписания. Оно включает в себя изменения во времени и отмены, которые происходят ранее, чем за один календарный день до запланированного вылета первого затронутого рейса.

INVOL - это незапланированная краткосрочная нерегулярность. Сюда входят задержки и отмены, которые происходят в день вылета первого рейса, на который повлияли изменения или за день до этого.

Также Термин может быть использован как: НЕРЕГУЛЯРНОСТЬ ПОЛЕТА, IRROR или IRREG.

В этом руководстве мы используем термин "INVOL".

LHG FLIGHT в этой политике определяются как:

рейс OS, SN, EW, LH, LX, EN, 4Y выполняет

и/или продает (OPERATED / MARKETED) OS, SN, EW, LH, LX, EN, WK, 4Y или их партнерами по WETLEASE.

AC, UA, NH FLIGHT в этой политике определяются как:

номер рейса AC, UA, NH, и выполняются AC, UA, NH

OAL FLIGHT в этой политике определяются как:

рейс, выполняемый и/или продаваемый любой авиакомпанией, кроме LHG (и AC, UA, NH)

WETLEASE- это лизинговое соглашение, по которому одна авиакомпания предоставляет воздушное судно, включая топливо, экипаж, техническое обслуживание и страховку, другой авиакомпании

1.3. Rebooking опции для SKCHG (long-term) и INVOL (short-term) сценариев

Любое изменение расписания/отмена рейса дает право на вынужденное ПЕРЕБРОНИРОВАНИЕ/ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ (REBOOKING/REISSUE)– это включает изменение времени и отмену рейса (с автоматически забронированными альтернативами или без них). WAIVER код не требуется для перебронирования / перевыпуска на основе стандартных опций перебронирования и O&D, как описано ниже..

Стандарты опции перебронирования (Rebooking Options):

New flights on LHG (=LHG flight number and operated by LHG) :

- ПЕРЕБРОНИРОВАНИЯ (REBOOKING) в оригинальном RBD или следующем более высоком RBD в пределах того же класса обслуживания.

New flight (s) on AC/UA/NH (flight number and operated by AC, UA, NH):

- Перебронирование (Rebook) в оригинальном RBD или в следующем более высоком доступном RBD в пределах того же класса обслуживания, при условии, что новый рейс выполняется +/-3 дня от первоначальной даты вылета

New flight(s) on OAL (flight number and/or operated by OAL):

- **Same OAL** (тот же самый OAL) - если оригинальный билет содержит сегмент (сегменты) OAL: перебронируйте его на тот же OAL, по тому же маршруту и только в оригинальном RBD. В случае изменения RBD / маршрута- перебронирование в соответствии с правилами тарифа.
- **DIFFERENT OAL** (другой OAL) - если OAL не входит в первоначальный маршрут, перебронирование в соответствии с правилами тарифа*
- **Codeshare flights** (=marketing and operating carrier is different) перебронирование в соответствии с пояснительной таблицей RBD (смотри стр.9)

Примечание: проверьте RBD маркетингового перевозчика

*Для соблюдения правил тарифов требуется проверка RBD, маршрута и перевозчика

ВАЖНО:

- Сегменты на LHG можно забронировать в следующем более высоком доступном RBD в пределах того же класса обслуживания - это применимо только в том случае, если новый рейс LHG так же выполняется LHG.
- Плата за перебронирование не взимается.

RBD Explanatory Table – Rebooking to:

If new flight number is on	And operating carrier is	Then permitted RBD is
LHG	LHG	original ticketed RBD or next higher available RBD within the same compartment
LHG	AC, UA or NH	original ticketed RBD or next higher available RBD within the same compartment provided the new flight is +/- 3 days from the original travel date
LHG	OAL	original RBD only or as permitted in fare note
AC, UA or NH	LHG	original ticketed RBD or next higher available RBD within the same compartment provided the new flight is +/- 3 days from the original travel date
AC, UA or NH	AC, UA or NH	
AC, UA or NH	OAL	original RBD only or as permitted in fare note
OAL	LHG	
OAL	OAL or AC, UA, NH	

Дополнительные опции: Изменение Origin / Destination

Если предложенная original O&D альтернатива не приемлема для пассажира по запросу пассажира в принудительном порядке разрешается изменение пункта отправления или назначения на альтернативный аэропорт (переоформление без отказа) при соблюдении следующих правил:

- Альтернативный аэропорт в радиусе **250 миль (402 км) *** от первоначального аэропорта отправления, который находится в той же или соседней стране (=означает страну, имеющую общую сухопутную границу).
- Сегмент (сегменты) в/из нового пункта отправления или назначения должен быть на рейсе(ах) LHG в том же или следующем более высоком RBD в пределах того же салона обслуживания.
- **NEW:** В случае изменения пункта отправления в исходящем сегменте из-за SKCHG допускается сопоставление изменения пункта отправления также и для обратного сектора. Например, BRE-MUCH отменен, а исходящий изменен на HAM-MUC, возврат также может быть изменен на HAM.
- O&D изменение применимо только если Новая дата поездки составляет +/-7 дней от первоначальной даты поездки.
- Стоимость наземного транспорта оплачивается за счет пассажира(ов) с обязательным внесением в PNR (элемент OSI должен быть введен агентом).:
“PAX INFORMED NO FURTHER COSTS WILL BE ABSORBED BY THE AIRLINE”

* If available in your reservation system, GCM = Great Circle Miles may be used instead of TPM (Ticketed Point Miles)

Примечание: смена аэропорта в пределах одного города (например: LHR/LCY, EWR/JFK, ZMU/MUC) не рассматривается как изменение пункта отправления/назначения. Кроме того, JFK/EWR не рассматривается как O&D вынужденное изменение в расписании.

1.4. Стандарты перебронирования (Rebooking Standards)

- В случае SKCHG/INVOL пассажир имеет право на однократное бесплатное перебронирование/переоформление (в соответствии с правилами настоящей политики) без каких-либо дополнительных сборов. Это также применяется, если пассажир не согласен на автоматическое повторное размещение.
- После того, как пассажир принял альтернативное перебронирование / билет переоформлен, любое дальнейшее изменение или возврат средств считаются добровольными. Исключение: если билет был переписан с помощью автоматизированного инструмента перевыпуска (OPR) авиакомпании в краткосрочном (INVOL) случае, допускается еще одно перебронирование/переписка/обмен, в соответствии со стандартными правилами перебронирования

Дополнительная информация доступна в приложении С.

Примечание: любые дальнейшие добровольные изменения должны производиться в соответствии с условиями тарифа и RBD, которые были указаны в первоначальном билете (до INVOLUNTARY REISSUE).

- **NEW:** Если сегмент (сегменты) перебронирован/переоформлен с помощью автоматизированного инструмента авиакомпании (например, OPR), любое дальнейшее изменение требует обязательного WAIVER, если это не соответствует стандартной политике. Например, OPR перебронировала билеты на OAL в классе Y – если вы хотите пересесть на другой рейс, WAIVER требуется – даже если перебронирование осуществляется на ту же авиакомпанию в классе Y..
- В случае отмены OAL, Турагента могут попросить предоставить подтверждение из его системы бронирования.
- В настоящее время нет ограничений по времени для одноразового бесплатного перебронирования, при условии, что билет переоформляется в течение срока действия первоначального билета..
- В случае перебронирования на новую дату поездки следует сохранить первоначальную продолжительность пребывания.
- **NEW:** Ручной WAITLIST BOOKINGS не применяется в случае INVOL REBOOKING.
- **NEW:** Если вы используете инструмент AUTOMATED REISSUE для INVOLUNTARY REISSUES (e.g. Amadeus ATC Invol), убедитесь, что вы соблюдаете все правила политики. Автоматизированные инструменты не учитывают правила перебронирования перевозчика.

1.5. Перебронирование-напоминания (Rebooking – Reminders)

- Всегда выполняйте повторное бронирование в том же салоне обслуживания.
- Примечание: G/E/N следует использовать только для премиального эконом-класса.
- Никаких дополнительных остановок (STOPOVER), если это не разрешено правилами тарифа.
- Ненужные сегменты рейса должны быть немедленно отменены.
- Неактивные сегменты (например, UN, HX) должны быть удалены из PNR не позднее чем за 48 часов до вылета рейса.
- За все повторные проверки проездных документов несет ответственность путешественник, и они должны быть рассмотрены перед перебронированием/переоформлением (например, Transit Visa).

1.6. Случаи не попадающие под SKCHG/INVOL обработку

Следующие сценарии не подпадают под

ВЫНУЖДЕННОЕ ПЕРЕБРОНИРОВАНИЕ или ВОЗВРАТ СРЕДСТВ (INVOLUNTARY REBOOKING OR REFUND)

и должны обрабатываться в соответствии с правилами тарифа:

- Меняется номер рейса (например, OS123 меняется на OS125), в то время как все остальные данные о рейсе остаются прежними.**
- Согласование RBD – авиакомпании согласовывают использование своих RBD, и поэтому корректировки вносятся перевозчиком. **
- Смена эксплуатирующего перевозчика, в то время как все остальные детали остаются прежними
- Статус сегмента NX: пассажир был удален перевозчиком на действующем рейсе (по любой причине)

**В этих случаях может потребоваться перевыпуск, см. главу «Технические переиздания»

1.7. Другие случаи

Проконсультируйтесь со службой поддержки агентства Lufthansa Group,

чтобы определить, имеет ли право на отказ в следующих случаях:

- Перебронирование на сегменты OAL /совместные рейс (ы) LHG выполняемый OAL (за исключением случаев, когда в соответствии со стандартным вариантом перебронирования согласно главе "Standard Rebooking Options"
- Обработка на основе Политики доброй воли (TWP), если это не указано в инструкции по обработке
- Обработка билетов с любым типом продуктов повышения класса обслуживания
- Особые случаи – например, Дополнительное место (EXST)/ Ручная кладь (CBBG)
- Групповое бронирование – всегда необходимо обращаться в службу обслуживания групп Lufthansa Group

По другим вопросам или при необходимости дополнительной помощи обратитесь в службу поддержки агентств Lufthansa Group.

1.8. Rules for Reissue, Refund and Waiver

Больше не существует стандартных вынужденных сценариев, требующих WAIVER CODES от услуг Службы поддержки Агентства. Ранее использовавшиеся стандартные WAIVER CODES (CNXOAL and TKSKCHG) больше не нужны – ни для переоформления, ни для возврата.

Ввод SKCHG или INVOL в поле ENDORSEMENT BOX и S- или I- в поле FARE CALCULATION остается обязательным. В случае возврата средств, вызванного приемлемым изменением OAL, введите SKCHG или INVOL в маске возврата.

Если вариант перебронирования/возврата средств не соответствует критериям или вызывает сомнения, всегда обращайтесь в службу поддержки вашего агентства, чтобы узнать, можно ли получить WAIVER

Если вас попросят сообщить номер(ы) билета(ов) службе поддержки Агентства, следуйте их инструкциям/ крайнему сроку, чтобы избежать ADM.

1.8.1 Reissue – SKCHG and INVOL

Для переоформления билета не требуется WAIVER CODE при условии:

- Рейс LHG или OAL отменен или на него повлияло изменение времени, и
- Статус сегмента изменен на UN, UN/TK или статус сегмента не изменился (сценарий INVOL), и
- новые рейсы соответствуют параметрам перебронирования и
- билет переоформлен правильно **и в течение срока действия билета**

Правила перевыпуска во избежание ADM (примеры см. в Приложении В)

- Поле **ENDORSEMENT BOX**: всегда начинайте с “**SKCHG**” для долгосрочного или “**INVOL**” для краткосрочного изменения, за которым следует свободная часть оригинального ENDORSEMENT текста (при необходимости сокращается)

SKCHG FARE RESTRICTIONS MAY APPLY
INVOL FARE RESTRICTIONS MAY APPLY

- **Fare Construction**: Построение тарифа должно начинаться с **S-** (для SKCHG случаев) и соответственно с **I-** (для INVOL случаев).
Сохраняйте первоначальный расчет тарифа.
- **Fare Basis**: : **Сохраняйте первоначальную основу тарифа.**
- **FBA**: К новому переоформленному билету применяется первоначальная норма бесплатного провоза багажа.
Исключение: тариф Economy Light fare. см. в разделе **Ancillary Services - Prepaid Baggage**

Note Примечание: If the ticket has not been revalidated or reissued after an automated rebooking, it must be involuntarily reissued or revalidated. Manual ticket revalidation can only be done by the Agency Support team. Если билет не был подтвержден или переоформлен после автоматического перебронирования, то он должен быть вынужденно переиздан или подтвержден. Повторное подтверждение билета вручную может быть выполнено только Службой поддержки агентства.

1.8.2 Возврат (Refund) в случае SKCHG и INVOL

Для возврата билета не требуется WAIVER CODE при условии:

- Рейс LHG или OAL отменен или на него повлияло изменение расписания и
- Билет подлежит вынужденному возврату в соответствии с приведенными ниже условиями..

Примечание: если возврат связан с отменой рейса OAL/соответствующим изменением времени вылета, пожалуйста, укажите SKCHG или INVOL в .маске возврата.

Условия вынужденного возврата: SKCHG (долгосрочное изменение расписания)

Изменение расписания (SKCHG) дает право на вынужденный возврат только в случае:

- если это приводит к изменению времени отправления и/или прибытия в пункт отправления и пункт назначения **на 2 часа или более, или**
- изменение времени (TK) **приводит к изменению времени менее чем 2 часа** при нарушении стыковки (МСТ / сокращение минимального времени стыковки) **или**
- если время вылета переносится **более чем на один час (> 60 минут) или**
- **New:** В случае, если обратный рейс совершается в тот же день, а UN/TK или TK приводит к изменению расписания от одного до двух часов .

Это относится к отменам рейсов с автоматически забронированными альтернативными вариантами (UN/TK или UN) или без них, а также к изменениям расписания (TK).

Условия вынужденного возврата: INVOL (краткосрочное изменение расписания)

Изменение расписания (INVOL) дает право на вынужденный возврат:

- Если рейс отменен (с автоматически забронированными альтернативными вариантами или без них, а также с UN или без него) **или**
- если рейс задерживается **на 5 часов и более**

ПРИМЕЧАНИЕ (примеры смотрите в приложение Appendix D):

- В случае краткосрочной отмены рейса в PNR **не будет указан UN**.
- Задержка вылета в тот же день не отражается в PNR.

Refund processing / Обработка возврата

FULLY UNUSED TICKETS / ПОЛНОСТЬЮ НЕИСПОЛЬЗОВАННЫЙ билет:

- может быть полностью возвращен, за исключением некоторых такс (например, L8/Доминиканская Республика).

PARTIALLY USED TICKETS / ЧАСТИЧНО ИСПОЛЬЗОВАННЫЙ билет:

- частичный возврат по принципу половинного возврата или по отдельным неиспользованным купонам.
- За частично использованные билеты сборы за DCC и OPC не возвращаются.

Refund запрос, если он не может быть обработан в собственной системе

В случае запроса вынужденного возврата через **airline refund team** (BSPlink или другой процесс) **комиссия (fee) не взимается**.

В случае, если вы получили waiver на возврат средств, этот waiver должен быть включен в запрос, направленный **airline refund team**.

Примечание: В случае получения необоснованного ADM, пожалуйста, оспорьте его в BSPlink или другом местном сервисе на рынках, не входящих в BSP, и приложите доказательства (например, скриншот UN) отмены бронирования/изменения времени – тогда ADM будет отменено.

Если запрос на возврат средств направляется в airline refund team (BSPlink или другой местный сервис на рынках, не входящих в BSP), в запрос на принудительный возврат средств должна быть включена следующая информация:

- Детали вынужденной ситуации (SKCHG, INVOL, etc.).
- Детали WAIVER если вы получили его для проведения возврата/REFUND.
- Номер билета, к которому изначально был привязан EMD, в случае запросов на возврат EMD.
- Для рынков, не входящих в BSP стандартная тема эл. письма должна соответствовать примерам ниже :
INVOL – Refund Request EMD 724 0000 000 000 or
SKCHG – Refund Request EMD 724 0000 000 000

Примечание: Для Китая и США используется адрес электронной почты, указанный ниже:

	China	USA
Austrian Airlines	austrian.airlines.refunds@gbs.dlh.de	
Brussels Airlines	N / A	Please email your respective agency support team.
Lufthansa	bkk_refund@icat.dlh.de	MEX_Refunds@icat.dlh.de
SWISS	refundtravelagtCN@swiss.com	refundtravelagtUS@swiss.com

1.9. Технические переиздания - Technical Reissues (UN/TK)

Согласно стандарту, изменение номера рейса и RBD не дает права на вынужденный обмен.

В некоторых случаях требуется техническое переоформление для соответствия бронирования и билета. Вы можете осуществить такое техническое переоформление без waiver при условии, что вы не перебронируете соответствующий сегмент (сегменты) и будете соблюдать приведенные ниже правила:

- **UN/TK статус**
должен быть отражен в PNR
- **Переоформление должно** быть произведено в соответствии со стандартными правилами оформления билетов при переоформлении (глава 1.8.1)
- **В случае, если LHG перебронировала сегмент (сегменты) в том же или в более низком классе:**
обратитесь в службу поддержки Агентства для вынужденной REVALIDATION сегмента(ов) **или переоформите билет** с обязательным внесением в Endorsement: SKCHG +original endorsement text. Waiver не требуется.
- **В случае, если LHG перебронировала сегмент (сегменты) в более высоком классе**
обратитесь в службу поддержки Агентства
- **В случае, если сегмент(ы) были перебронированы OAL или AC, UA, NH в том же или более низком классе**
переоформите билет на вынужденной основе. Waiver не требуется.
- **В случае, если сегмент(ы) были перебронированы OAL или AC, UA, NH в салон более высокого класса**
никогда не переоформляйте такой билет.

Такое переоформление может быть произведено только соответствующей OAL на собственном стоке. Если OAL отказывается от переоформления, обратитесь в службу поддержки вашего агентства.

Overview: Scenario with UN/TK in PNR	Technical Reissue without waiver?
Flight number change	
Change of operating carrier	Yes, as long as you do not rebook the segment(s)
Segment(s) rebooked by any airline to different RBD in same or lower compartment	
Segment(s) rebooked by LHG to any RBD in higher compartment	No, contact LHG Agency Support
Segment(s) rebooked by any OAL or AC, UA, NH to any RBD in higher compartment	No, contact respective airline for ticket reissue
OAL or AC, UA, NH upgrade (paid or mileage) on LHG ticket	No, see chapter Upgrade

В случае сомнений или в других случаях, не упомянутых здесь (например, в особых ситуациях INVOL/IRREG), обратитесь в службу поддержки вашего агентства.

1.10. Вспомогательные услуги (Ancillary Services)

В случае изменения расписания/ нерегулярности также влияет на забронированные доп. услуги, например:

- Забронированная услуга может быть недоступна на новом рейсе.
- Пассажир может больше не захотеть/не нуждаться в забронированной доп. услуге и, таким образом, запросить возврат средств.
- Пассажир может быть перебронирован на OAL.

Вы можете перебронировать доп. услугу при условии, что новая услуга идентична: т.е.: идентичный подкод причины выдачи (RFISC) или соответствующий код SSR (например, SSR AVIH не может быть изменен на SSR XBAG).

1.10.1 Upgrade -Повышение класса обслуживания

LHG Upgrade on LHG Ticket

- Если пассажир приобрел повышение класса обслуживания по тарифу LHG на рейсе LHG (например, повышение класса обслуживания по фиксированной цене) и на него повлияло изменение расписания/нерегулярность, повторное размещение выполняется автоматически в обновленном RBD. // *If the passenger has purchased an LHG upgrade on LHG flight (e.g., fixed price upgrade) and is affected by a schedule change/irregularity, automated reaccommodation is done in the upgraded RBD.*
- В случае, если пассажир не принимает автоматическое повторное размещение или автоматическое перебронирование не было выполнено, разрешается однократное бесплатное перебронирование на вынужденной основе. Перебронирование в салон для повышения класса обслуживания строго разрешено только на рейсах, выполняемых и продаваемых LHG. // *In case the automated reaccommodation is not accepted by the passenger or no automated rebooking was done, a one-time free of charge rebooking on involuntary basis is permitted. Rebooking to the upgrade compartment is strictly only permitted on flights operated and marketed by LHG.*

Overview involuntary rebooking with purchased upgrade: Rebooking to	Compartment/RBD	LHG EMD
Flights operated and marketed by LHG (without change of transfer point or origin / destination)	Permitted in upgrade compartment in same or next higher available RBD	No further EMD handling required
LHG Codeshare flights operated by AC, UA, NH or flights operated and marketed by AC, UA, NH	Permitted only in originally booked (and paid) compartment (before any upgrade) in original RBD. Next higher RBD permitted in original compartment if the new flight is +/-3 days from original travel date.	Upgrade EMD to be refunded.
Any other flight: (OAL or codeshare)	Permitted only in original RBD in originally booked (and paid) compartment (before any upgrade) or as per fare note.	Upgrade EMD to be refunded.
In all other scenarios, contact your Agency Support Team		

In case passenger holds an LHG mileage upgrade (in RBD O, I, R) rebooking can only be done by Miles & More Service Center or Agency Support Team.

OAL Upgrade on LHG ticket

Если OAL или AC, UA, NH выполнили повышение класса обслуживания (платное или за мили) по билету LHG с сегментом(ами) другой авиакомпании, и на него повлияло изменение расписания/ билет затронут SKCHG:

- Никогда не переоформляйте билет в салон с повышением класса обслуживания
- Такое переоформление может быть выполнено только соответствующей авиакомпанией только на собственном стоке. Любая обработка EMD/миль должна осуществляться соответствующей авиакомпанией.

If an OAL or AC, UA, NH has done an upgrade (paid or mileage) on a LHG ticket with the other airline's segment(s) booked in the upgrade RBD and the ticket is affected by an SKCHG:

- *never reissue the ticket in the upgraded compartment*
- *Such reissue may only be done by the respective airline on own ticket stock only. Any EMD/mileage handling must be done by the respective airline.*

1.10.2. ASR

Для изменения бронирования мест применяются те же характеристики мест в том же салоне.
Это означает, например

- Стандартное место (у окна, посередине, у прохода) → Стандартное место (у окна, посередине, у прохода)
Standard seat (window, middle, aisle) → Standard seat (window, middle, aisle)
- Предпочитаемое место → Предпочитаемое место
Preferred seat → Preferred seat
- Место с пространством для ног → Место с пространством для ног
Legroom seat → Legroom seat

В случае, если первоначальная характеристика места недоступна после вынужденного перебронирования, предложите любое место по стоимости, равной первоначальной цене места (или стоимости купона EMD).

Если пассажир не согласен, первоначальный EMD может быть возвращен и выписан новый EMD с требуемыми характеристиками места.

1.10.3. Предоплаченный багаж (Prepaid Baggage)

Перебронируйте предоплаченный багаж в соответствии со стандартным процессом бронирования/запроса, т.е. с той же категорией багажа.

ИСКЛЮЧЕНИЕ для багажа FBAG по тарифу Economy Light (LGT)

FBA может быть обновлен с 0PC до 1PC, независимо от того, был ли выдан EMD на 1-ое место багажа, если перебронирование происходит из-за ИЗМЕНЕНИЯ/НАРУШЕНИЯ РАСПИСАНИЯ ((INVOL или SKCHG) на рейс, не выполняемый OS, LH, LX. В этом случае уже выданные EMD FBAG не подлежат возврату.

Для пользователей Amadeus: использование ATC INVOL это изменение вносит автоматически.

При перебронировании на рейсы, выполняемые авиакомпаниями OS, LH, LX, применяется первоначальное правило FBA.

1.10.4 EMD involuntary handling

Если на рейс влияет SKCHG/INVOL, EMD может быть повторно связан, переоформлен или, соответственно, возвращен. По возможности повторно используйте и повторно связывайте существующие EMD. Если невозможно повторно связать EMD:

- EMD может быть переоформлен (например, в связи с изменением маршрута с прямого на стыковочный).
- Используйте первоначальную стоимость, независимо от цены той же дополнительной услуги на перебронированных рейсах в том же салоне (т.е. дополнительный сбор не взимается).

WAIVER код для возврата или обмена (Reissue/Refund) EMD

Действуют те же правила, что и в отношении билетов. Это означает:

- Если билет переоформлен или возвращен без WAIVER кода (например, отмена рейса LHG), EMD также может быть возвращен без WAIVER кода.
- Если билет вынужденно переоформлен (REISSUE) или возвращен (REFUND), то введите SKCHG соотв. INVOI в поле ENDORSEMENT подтверждения EMD при переоформлении / в маске возврата.

Это также применимо, если повторная привязка (REASSOCIATION) или повторное переоформление (REISSUE) технически невозможны (например: повторная выдача EMD невозможна через Farelogix, F1):
возврат оригинального EMD
и выписка нового EMD с первоначальной стоимостью оригинальной услуги.

- **Обязательное условие:**

Возврат билета и возврат EMD/Переоформление билета и переоформление EMD должны быть осуществлены в рамках одной транзакции (т.е. сразу друг за другом).

WAIVER код всегда необходим:

если EMD переиздается (REISSUE) / возвращается (REFUND) **как самостоятельный** .

2. ПРИЛОЖЕНИЯ

2.1. Приложение А. Примеры для SKCHG

СИТУАЦИЯ	ЗАБРОНИРОВАННЫЙ РЕЙС	ИЗМЕНЕН на	КОММЕНТАРИЙ
Change of operating carrier	LH 570 08AUG FRA WDH 21:50- 08:20+1 UN operating carrier LH	LH 4356 08AUG FRA WDH 21:50 - 08:20+1 TK Change to operating carrier 4Y	Вынужденный возврат / перебронирование НЕ производится , так как нет изменения время вылета/прилета на 2 часа и более, соответственно время вылета не перенесено более чем на 1 час.
Change of arrival and/or departure time	LH 123/25MAY AAA BBB 17:35 - 18:35	LH 123 25MAY AAA BBB 19:00 - 20:00 TK	Вынужденный возврат НЕ производится , так как время вылета/прибытия не изменилось на 2 часа и более , соответственно время вылета не перенесено более чем на 1 час ранее. Вынужденный обмен разрешен.
		LH 123 25MAY AAA BBB 21:00 - 22:00 TK	Вынужденный возврат и перебронирование разрешены , так как изменение времени вылета/ прибытия составляет 2 часа или более
		LH 123 25MAY AAA BBB 16:30 - 17:30 TK	Вынужденный возврат и перебронирование разрешены , так как время вылета перенесено более чем на 1 час РАНЕЕ.
		LH 123 25MAY AAA BBB UN X LH 125 25MAY AAA BBB 18:35 - 19:35 TK	Вынужденный возврат НЕ производится , так как изменение времени вылета/прибытия менее чем на 2 часа и не более чем на 1 час раньше Вынужденное перебронирование разрешено.
	LH 001/25MAY AAA BBB 07:30 - 08:30 and LH 014/25MAY BBB AAA 16:00 - 17:00	LH 001/25MAY 08:30 - 09:30 TK	Вынужденный возврат и перебронирование разрешены, поскольку обратный перелет в тот же день, а время в пути изменилось на 1-2 часа
Connecting flights	OS 456/25MAY AAA BBB 10:00 - 11:00 X OS 789/25MAY BBB CCC 12:00 - 15:00	OS 456 25MAY AAA BBB UN OS 458 25MAY AAA BBB 11:00 - 12:00 TK MISCONNEX, therefore rebooking of connecting flight BBB CCC to OS791 25MAY BBB CCC 15:00 - 18:00	Вынужденный возврат и перебронирование разрешены так как изменение времени вылета/прибытия составляет более 2 часов

2.2. Приложение В. Примеры записей в билете

SCENARIO	DEFINITION	ENDORSEMENT BOX	FARE CONSTRUCTION
SKCHG	Reissue after cancellation or time change of LHG flight (Prime and Codeshare)	SKCHG FARE RESTRICTIONS MAY APPLY	Fare construction must begin with S S-03MAY21VIE OS BER30.66OS VIE30.66NUC61.32END ROE0.880417
	Reissue after cancellation of OAL Prime and OAL operating with any flight number	SKCHG FARE RESTRICTIONS MAY APPLY	or S-VIE OS BER30.66OS VIE30.66NUC61.32END ROE0.880417
INVOL	Reissue after cancellation of LHG flight (Prime and Codeshare among each other)	INVOL FARE RESTRICTIONS MAY APPLY	Fare construction must begin with I- I-11JAN19MAN LH X/FRA LH MIA215.91LH X/FRA LH MAN138.57NUC354.4 8END ROE0.775763 PD XF MIA4.5
	Reissue after cancellation of OAL (Prime and OAL operating with any flight number)	INVOL FARE RESTRICTIONS MAY APPLY	or I-MAN LH X/FRA LH MIA215.91LH X/FRA LH MAN138.57NUC354.4 8END ROE0.775763 PD XF MIA4.5

2.3. Appendix C - Examples for rebooking on AC, UA, NH/OAL/higher Compartment

Use Case	Booked flight	is changed to	therefore,
Rebooking on OAL as per Fare rules	LH2235 CDG-MUC 29FEB cancelled Fare: SEUCLSP4	AF1422 CDG-MUC 29FEB	Change not permitted: Rebooking on new OAL must be as per fare rules : Rebooking not permitted as AF is not allowed in the routing and carrier of the SEUCLSP4 fare rules. Possible routing would have been: PAR-LG-LUX-LH-FRA/MUC/VIE/ZRH/GVA/BRU-LH/EN/VL-MUC Alternative as per fare rules: LG8022 CDG-LUX in « V » RBD as per fare rules LH2321 LUX-MUC « next higher available RBD within LHG »
Rebooking on Codeshare flight	UA054 EWR-CDG11OCT K UA6924 CDG-IST 12OCT K operated by TK cancelled	UA057 EWR-CDG11OCT U UA6923 CDG-IST 12OCT U	Change not permitted: RBD has been changed from K to U. Note: UA operated by OAL: original RBD only as per the RBD Explanatory Table.
	LH475 YUL-MUC 28OCT RBD "E" LH1612 MUC-WAW 29OCT RBD "Y" cancelled Fare: ENCB2	LH6795 operated by AC YUL-FRA 27OCT E LH5714 Y operated by LO FRA-WAW 28OCT Y	Change permitted as per the RBD Explanatory table: LHG operated by OAL: original RBD (E and Y) or as per the fare rules of "ENCB2".
Rebooking on LHG operated by AC,UA,NH	LH601 IKA-FRA 30MAY T AC73884 FRA-YYC 30MAY T operated by 4Y AC8138 YYC-YEG 30MAY T	OS872 IKA-VIE 02JUN Y OS073 VIE-YUL 02JUN Y OS8365 YUL-YEG 02JUN Y Operated by AC	Change permitted: Rebooking on LHG operated by AC: original ticketed RBD or next higher available RBD within the same compartment provided the new flight is +/- 3 days from the original travel date
Rebooking of OAL segment in higher compartment	LH510 FRA-EZE P LA752 SCL-GRU W cancelled LH507 GRU-FRA P	LA Revenue Management rebooked the passenger on LA752 SCL-GRU J	Change not permitted: Contact your Agency Support Team.

2.4. Appendix D – Automated Handling by Lufthansa Group airlines internal systems

SKCHG (долгосрочные изменения расписания)

По возможности, пассажиры перебронируются (REBOOKED) на альтернативный рейс / стыковочный рейса. Изменение статуса сегмента на UN, TK или UN/TK приводит к автоматическому сообщению очереди в офис бронирования.

Билеты автоматически проходят повторную проверку, а EMD автоматически привязываются, когда это возможно. Автоматизированного процесса долгосрочного переоформления не существует. Если требуется переоформление (например, повторное перебронирование с изменением маршрута), это может быть сделано турагентом.

Примечание: существуют некоторые технические ограничения, которые требуют ручного вмешательства. В зависимости от конкретного случая турагент может ПЕРЕОФОРМИТЬ (REISSUE) с WAIVER или без него.

Обратиться в службу поддержки агентства Lufthansa Group требуется в следующих случаях:

- В некоторых случаях автоматизированная система повторного изменения расписания не может учитывать стыковочные рейсы (особенно с участием OAL). В таких случаях Турагенту следует проверить минимальное время стыковки и перебронировать/переоформить (если это соответствует параметрам перебронирования)
- В некоторых случаях автоматизированная система перебронирования не может забронировать альтернативный рейс/стыковку до конечного пункта назначения пассажира (частичное перебронирование).

INVOL (кратко срочные нарушения рейсов)

В случае кратко срочных отмен и задержек рейсов статус сегмента может остаться в PNR без изменений (НК). Фактический статус рейса, можно проверить через соответствующий веб-сайт перевозчика "Flight Status".

Как только турагент подтвердит отмену, переоформление/возврат может быть осуществлен без WAIVER. Статус рейса меняется только после обработки авиакомпанией (инструмент OPR), которая выполняется быстрее для рейсов, выполняемых OS, LH, LX, SN:

- По возможности пассажиры перебронируются на альтернативный рейс/ стыковочный рейс
После перебронирования статус сегмента меняется на UN, TK или UN/TK
- в очереди офиса бронирования Нет сообщения.
В зависимости от используемой системы бронирования могут применяться исключения.
There is no queue message to the booking office.
Exceptions may apply depending on the reservation system used.
- По возможности, билеты автоматически подтверждаются или переоформляются, а связанные с ними EMD автоматически перепривязываются / повторно связываются.
- Кроме того, по возможности, пассажиры автоматически регистрируются на новый рейс.

Для турагентов существуют технические ограничения на доступ к билетам после переоформления авиакомпанией (OPR или вручную).

- Турагенты, использующие Amadeus, имеют доступ к билету и могут переоформить его снова, если это технически возможно.
- Турагентам, использующим другие системы бронирования, необходимо обратиться за помощью в службу поддержки Lufthansa

Technical restrictions exist for Travel Agents to access tickets after a reissue by the airline (OPR or manual).

- *Travel Agents using Amadeus still have access to the ticket and may reissue again if technically possible.*
- *Travel Agents using other reservation systems must contact their Lufthansa Group Agency Support team for assistance.*

2.5. Appendix E – Notification and Handling of Schedule Changes / Irregularities

SITUATION	NOTIFICATION (УВЕДОМЛЕНИЕ) TO THE PASSENGER	FURTHER HANDLING (ОБРАБОТКА)
INVOL short-term	Автоматическое уведомление пассажира по электронной почте/SMS авиакомпанией при условии, что контактные данные пассажира доступны в PNR (SSR CTC). В случае отсутствия контактных данных пассажир увидит изменения только во время регистрации.	Дальнейшая обработка не требуется, если пассажир согласен. В противном случае пассажир может произвести изменения онлайн или через приложение (в зависимости от технических возможностей) или связаться с авиакомпанией или турагентом. Турагент может перебронировать в соответствии с вариантами перебронирования или обратиться в службу поддержки.
SKCHG long-term	Автоматическое сообщение в очередь офиса бронирования. Авиакомпания не предоставляет пассажирам прямой информации. Исключение: SN уведомляет всех пассажиров	Турагент должен проинформировать пассажира, проверить и обновить PNR + билет (при необходимости переоформить). Если забронированный вариант не принимается пассажиром, Турагент может перебронировать один раз бесплатно в соответствии с вариантами перебронирования или обратиться в службу поддержки

2.6. Appendix F – Refund Mask Entries (для внесения в маску возврата)

Reservation System	Entry
Amadeus	TRFU/WA "SKCHG" / „INVOL“
Sabre	After direct refund "WFR" entry, enter "SKCHG" / "INVOL" in the waiver box
Galileo/Travelport	Start direct refund via TRNE entry. Enter "SKCHG" / "INVOL" in the waiver box (A/L authority)
Infini	Enter "SKCHG" / "INVOL" under Refunds "Reason Code"
TravelSky	Enter "SKCHG" / "INVOL" in the Refund window "RMK"
F1/SPRK	Enter "SKCHG" / "INVOL" in the Refund window "Waiver code box"

3. GLOSSARY

ABBREVIATION	DESCRIPTION
ADM	Agency Debit Memo
EMD(-S) / EMD(-A)	Electronic Miscellaneous Document S = Standalone; A = Associated
EXCHANGE	Обмен полностью неиспользованных билетов, где изменение идет на первом сегменте
FBA	Норма бесплатного провоза Багажа
FLIGHT IRREGULARITY	Нерегулярность рейса – это любая ситуация, которая не позволяет пассажиру путешествовать в соответствии с первоначально забронированным рейсом, ситуация в которой пассажир не виноват
HX	Код статуса сегмента – удержание отменено (рейс выполняется)
Lufthansa Group Agency Support	агентская поддержка OS, LH, LX, SN
OAL	это другие авиакомпании за исключением OS, LH, LX, SN, EW, 4Y, WK
PRIME FLIGHT	Рейс, выполняемый и продаваемый одной и той же авиакомпанией
RBD	Класс бронирования
REISSUE	В этой политике: включает следующие виды обменов: полностью неиспользованных билетов, где изменение идет на первом сегменте или частично оплаченных билетов
SSR	Special Service Request
SC	Schedule Change (status code of the new flight segment), shown e.g., in Apollo 1V
TK	Код статуса сегмента – новое время полета
UN	Код статуса сегмента – рейс отменен
WETLEASE	это лизинговое соглашение, по которому одна авиакомпания предоставляет воздушное судно, включая топливо, экипаж, техническое обслуживание и страховку, другой авиакомпании
1DAY	Правило «1 день» определяется календарным днем. Статус сегмента рейса изменяется в день вылета (= день 0) или за день до вылета (= день -1) первоначального рейса например: Отправление первоначального рейса 18 февраля Уведомление: 17FEB или 18FEB=>INVOL Уведомление: включено/до 16FEB=>SKCHG
OPR	Optimized Passenger Recovery. Tool used in case of short -term irregularity, automated rebooking/reissue, taking in exchange only affected coupons