

# ПОЛИТИКА ИЗМЕНЕНИЙ/НАРУШЕНИЙ ВЫПОЛНЕНИЯ РЕЙСОВ LUFTHANSA GROUP ДЛЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ АГЕНТОВ

Документ применяется для:

- Austrian Airlines
- Brussels Airlines
- Lufthansa
- SWISS

Статус: Апрель 1, 2024

Версия: 1.6.2

Действует с: Апрель 2024

| Публичный



# СОДЕРЖАНИЕ

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ПАМЯТКА Политики SKCHG/INVOL для Туристических Агентов</b>                                  | <b>3</b>  |
| Определения и ссылки внутри политики   | 3         |
| Стандартные опции перебронирования   | 4         |
| Обзор опций для самостоятельного переоформления  | 5         |
| Обзор опций для самостоятельного возврата  | 6         |
| <b>1 Основные правила</b>  | <b>7</b>  |
| 1.1 Обзор изменений  | 7         |
| 1.2 Введение, область применения и определения   | 8         |
| 1.3 Опции перебронирования для SKCHG (долгосрочные) и INVOL (краткосрочные) сценариев          | 8         |
| 1.4 Перебронирование – стандарты   | 10        |
| 1.5 Перебронирование – напоминания   | 11        |
| 1.6 Примеры, которые НЕ попадают под обработку SKCHG/INVOL                                     | 11        |
| 1.7 Другие примеры   | 11        |
| 1.8 Правила переоформления, возврата и Waiver  | 12        |
| 1.9 Техническое переоформление (UN/TK)   | 15        |
| 1.10 Дополнительные услуги   | 16        |
| <b>2 Приложения</b>  | <b>19</b> |
| 2.1 Приложение А – примеры для SKCHG   | 19        |
| 2.2 Приложение В – примеры форматов билетооформления   | 20        |
| 2.3 Приложение С – примеры перебронирования на AC, UN, NH/OAL/более высокий класс обслуживания | 21        |
| 2.4 Приложение D – автоматическая обработка внутренней системой авиакомпаний Lufthansa Group   | 22        |
| 2.5 Приложение E – оповещение и обработка изменений/нарушений выполнения рейсов                | 23        |
| 2.6 Приложение F – форматы маски возврата  | 23        |
| <b>3 Глоссарий</b>   | <b>24</b> |



## ПАМЯТКА

# ПАМЯТКА ПОЛИТИКИ SKCHG/INVOL ДЛЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ АГЕНТСТВ

Данная памятка используется только в качестве обзора. Для получения подробной информации обратитесь к [Основным правилам](#). Дополнительная информация и примеры предоставлены в [Приложениях](#).



### Определения в данной политике (за исключением Раздела основной политики [1.2 Introduction, Scope and Definitions](#))

**LHG рейсы это:** номера рейсов OS, SN, EW, LH, LX, EN, 4Y, и оперируемых OS, SN,EW, LH, LX, EN, WK, 4Y, VL или их лизинговыми партнерами.

**AC, UA, NH рейсы это:** номера рейсов AC, UA, NH, и оперируемых AC, UA, NH.

**OAL рейсы это:** рейс выполняемый и / или оперируемый любой авиакомпанией, кроме LHG (и AC, UA, NH)

**INVOL:** это незапланированное краткосрочное нарушение графика выполнения рейсов. Оно также включает задержки и отмены, которые возникают в день отправления первого затронутого рейса или днем ранее. Иные названия: Flight Irregularity, IRROP или IRREG. В данном документе используется термин "INVOL".

**SKCHG:** это запланированное долгосрочное изменение расписания. Оно включает изменение времени и отмены, которые могут происходить ранее одного календарного дня до запланированного вылета первого затронутого рейса.

## Полезные ссылки

[1.4 Стандарты перебронирования / напоминания](#)

[1.6 Примеры, НЕ попадающие под определение Invol](#)

[1.8 Правила переоформления, возврата и Waiver](#)

[1.9 Технический обмен \(UN/TK\)](#)

[1.10 Специальные услуги](#)

[2.2 Приложение D – детали, отсутствие UN в PNR](#)



## ПАМЯТКА

### Стандартные опции перебронирования

|  |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
| <b>Новый рейс(ы) на LHG</b> (номер рейса оперируется LHG)  | <b>Новый рейс(ы) на AC, UA, NH</b> (номер рейса и оперируется AC, UA, NH)   | <b>Новый рейс(ы) на OAL</b><br>(номер рейса и/или оперируется OAL)<br><br><b>Пребронировать на:</b>   |   |   |
| <b>Пребронировать в оригинальном RBD.</b> Если оригинальный RBD не доступен, перебронировать в следующем выше доступном RBD в рамках того же салона. | <b>Пребронировать в оригинальном RBD</b> или следующем за ним более высоком RBD в <b>том же салоне</b> , выбрав новый рейс в период <b>+/- 3 дня</b> от оригинальной даты перелета. | <b>Та же OAL:</b> если оригинальный билет содержит сегмент(ы) OAL: перебронировать на ту же OAL, тот же маршрут и <b>только в оригинальном RBD.</b> В случае изменения RBD/маршрута, перебронировать согласно правилам тарифа*. | <b>Другая OAL:</b> если OAL не является участником оригинального маршрута: <b>пребронировать согласно правилам тарифа*.</b> | <b>Код-шер:</b> (маркетинговый и оперирующий перевозчики разные), перебронировать согласно <b>таблице соответствия RBD.</b> Примечание: проверяйте RBD <b>маркетингового перевозчика.</b> |

\* Соблюдение правил тарифа требует проверки RBD, маршрута и перевозчика.

- Сегменты на рейсы LHG могут быть забронированы в следующем по стоимости доступном RBD в **том же салоне** – это разрешено только если новый рейс LHG также **выполняется LHG.**
- **Сбор за перебронирование не взимается.**

### Изменение пунктов отправления / назначения

При отсутствии приемлемых для пассажира O&D альтернатив, и по запросу пассажира разрешено изменение пунктов отправления или назначения на вынужденной основе (переоформление без штрафа), если выполняются следующие условия:

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| Альтернативный аэропорт находится на расстоянии в радиусе <b>250 миль* (402 км)</b> от оригинального аэропорта <b>вылета или назначения</b> , в той же или приграничной стране *при наличии в системе бронирования, GCM=Great Circle Miles могут быть использованы вместо TPM (Ticketed Point Miles) | Сегмент(ы) в/из нового пункта отправления или назначения должны быть на <b>рейс(ы) LHG</b> (рейс(ы) с номерами LHG и оперируемые LHG в том же или следующем более высоком доступном RBD в рамках одного салона. | Изменение O&D разрешается только <b>если новые даты поездки в диапазоне +/- 7 дней</b> от оригинальных дат перевозки. | <b>Новое:</b> при изменении начального пункта по сегменту отправления ввиду SKCHG, <b>сопоставление конечного пункта для обратного сегмента также разрешено.</b> Пример, BRE-MUC отменен, и сегмент изменен на HAM-MUC. Обратный перелет можно также изменить до HAM. |
|--|---|---|---|

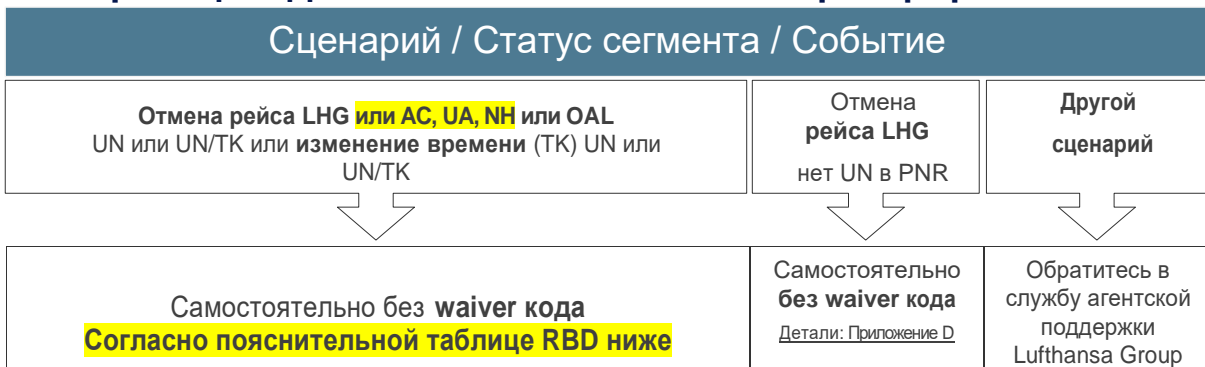
#### Примечание

- Стоимость наземной транспортировки производится за счет пассажира(ов) с вводом обязательного элемента в PNR (OSI вводится агентом): "PAX INFORMED NO FURTHER COSTS WILL BE ABSORBED BY THE AIRLINE"
- **Если по предложенным опциям выше не найдено подходящего решения, обратитесь в агентскую поддержку Lufthansa Group для уточнения дальнейших действий.**



# ПАМЯТКА

## Обзор опций для самостоятельного переоформления



### Пояснительная таблица RBD для перебронирования

| Если новый номер рейса | и рейс выполняет   | тогда разрешенный RBD  |
|------------------------|--------------------|--|
| LHG                    | LHG                | оригинальный RBD билета или следующий выше доступный RBD в том же салоне   |
| LHG                    | AC, UA или NH      | оригинальный RBD билета или следующий выше доступный RBD в том же салоне с новой датой вылета +/- 3 дня от оригинальной даты |
| LHG                    | OAL                | только оригинальный RBD или как разрешено правилами тарифа   |
| AC, UA или NH          | LHG                | оригинальный RBD билета или следующий выше доступный RBD в том же салоне с новой датой вылета +/- 3 дня от оригинальной даты |
| AC, UA или NH          | AC, UA или NH      |  |
| AC, UA или NH          | OAL                | только оригинальный RBD или как разрешено правилами тарифа   |
| OAL                    | LHG                |  |
| OAL                    | OAL или AC, UA, NH |  |

### Обязательные элементы переоформления – поле FE и строка построения тарифа

**Поле Endorsement:** всегда вносите корректный формат во избежание ADM:

1. начинайте с “SKCHG” для долгосрочных или “INVOL” для краткосрочных.
2. Свободная часть передаточного текста: сохраните оригинальный текст (сократите, если потребуется). Стандартный билетов Lufthansa Group “FARE RESTRICTIONS MAY APPLY”

**Примеры:**

Отмена рейса OAL: INVOL FARE RESTRICTIONS MAY APPLY  
 Изменение времени OAL: SKCHG FARE RESTRICTIONS MAY APPLY  
 Отмена рейса LHG: INVOL FARE RESTRICTIONS MAY APPLY  
 Изменение времени LHG: SKCHG FARE RESTRICTIONS MAY APPLY

**Строка построения тарифа:** построение тарифа должно начинаться с S- (для SKCHG случаев) либо с I- (для INVOL изменений).

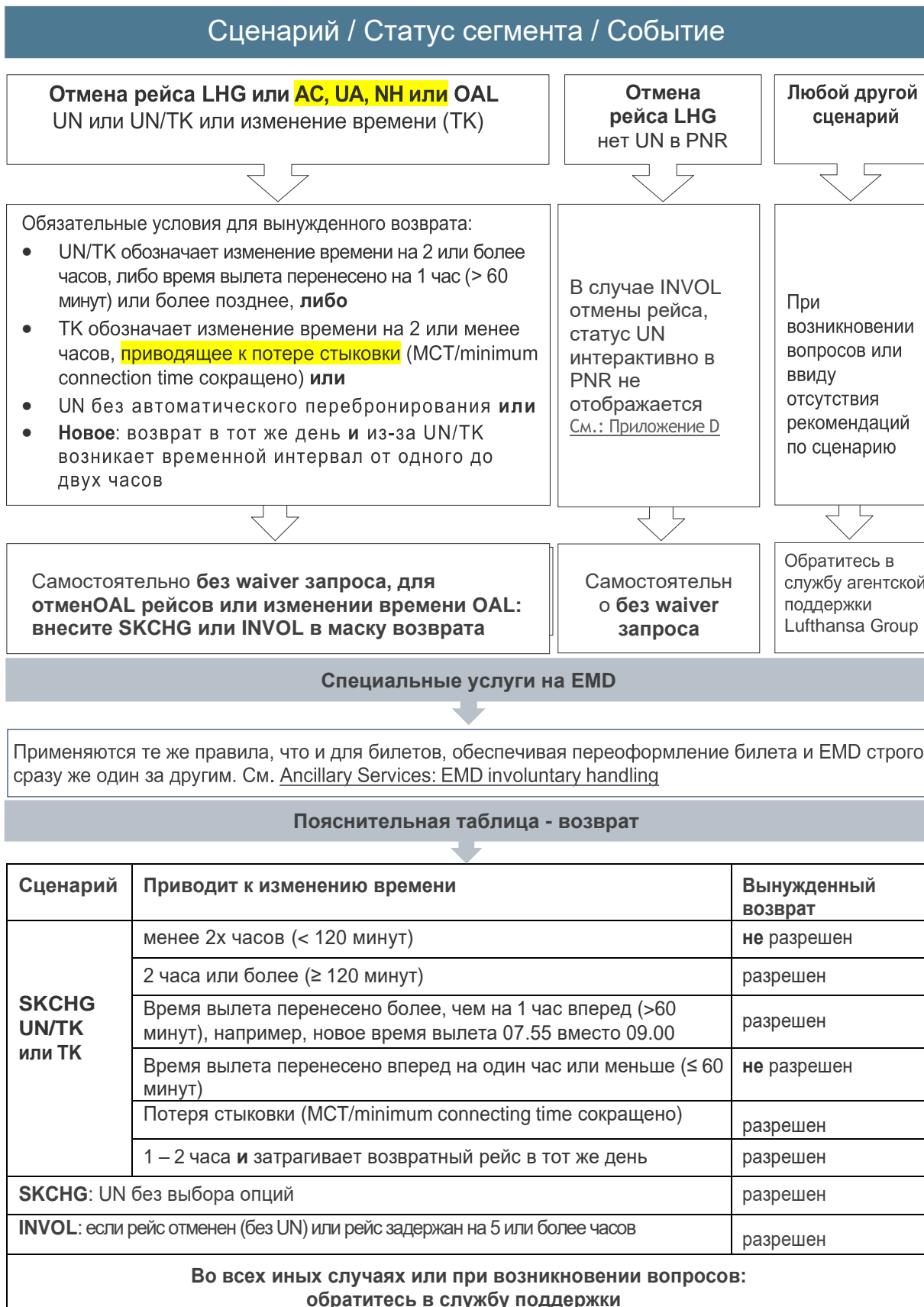
### Специальные услуги на EMD

Применяются те же правила, что и для билетов, обеспечивая переоформление билета и EMD строго сразу же один за другим. См. Ancillary Services: EMD involuntary handling



# ПАМЯТКА

## Обзор опций для самостоятельного возврата



## 1 ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

### 1.1 Обзор изменений содержания документа

| Версия | Дата        | Глава        | Тип        | Содержание   |
|--------|-------------|--------------|------------|--|
| 1.6.1  | Июль 2024   | Все          | Обновление | Некоторые речевые изменения отмечены желтым. Обновление таблиц на основе отзывов. Изменения Памяток на графические обзоры.   |
|        | Июль 2024   | 1.2          | Обновление | JV заменено на AC, UA, NH для этой политики.   |
|        | Июль 2024   | 1.3          | Обновление | Речевые изменения для опций перебронирования и в пояснительной таблице RBD   |
|        | Июль 2024   | 1.9          | Обновление | Технические переоформления: различные пояснения и новая обзорная таблица   |
|        | Июль 2024   | 1.10.1       | Новое      | Информация по оформлению upgrade для вынужденных сценариев   |
|        | Июль 2024   | Приложение С | Новое      | Примеры перебронирования на AC, UA, NH/OAL/более высокий класс   |
| 1.6.2  | Апрель 2025 | Все          | Обновление | На основе отзывов и вопросов: некоторые измененные фразы отмечены желтым   |
|        | Апрель 2025 | 1.4.1        | Новое      | Обработка автоматических INVOL перебронирований, предложенных авиакомпанией (OPR)  |
|        | Апрель 2025 | 1.6          | Обновление | Пояснение по обработке вынужденных изменений, если перевозка оформлена отдельными билетами   |
|        | Апрель 2025 | 1.8.2        | Новое      | US DOT: возвраты по билетам в/из/через США<br>SKCHG + INVOL: возврат при увеличении числа стыковок<br>INVOL: возврат, если вылет на 1 час раньше<br>Обновлен контакт по возвратам OS для Китая и США |
|        | Апрель 2025 | 1.9          | Новое      | Технические обмены без waiver ограничены для SKCHG<br>Waiver требуется для вынужденного перебронирования одной OAL на другую OAL   |
|        | Апрель 2025 | 1.10.4       | Обновление | Обработка вынужденных возвратов EMD для невозвратных EMD   |

# ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

## 1.2 Введение, область применения и определения

Данная политика применяется к:

- Любому рейсу (-ам) любой авиакомпании (вкл. OAL), который затронули изменения или нарушения выполнения рейсов **на бланках OS (257), SN (082), LH (220), LX (724)**
- Индивидуальным бронированиям (не групповым бронированиям)

**SKCHG** это плановое долгосрочное изменение расписания. Оно включает изменение времени и отмены, которые случаются более, чем за 1 календарный день до запланированного вылета первого затронутого сегмента.

**INVOL** это незапланированное краткосрочное нарушение выполнения рейса. Оно включает задержки и отмены, которые случаются в день вылета первого затрагиваемого рейса или за день до него. Такие изменения иначе называют: нарушения выполнения рейса, IRROP или IRREG. В приведенных рекомендациях мы будем использовать обозначение "INVOL".

**Рейс LHG** в данной политике определены как: номер рейса OS, SN, EW, LH, LX, EN, 4Y и оперируется OS, SN, EW, LH, LX, EN, WK, 4Y, VL или их лизинговыми партнерами.

**Рейсы AC, UA, NH определены как:** номера рейсов AC, UA, NH и выполняются AC, UA, NH.

**Рейсы OAL** в данной политике определены как: рейсы оперируемые **и/или** маркетинговые любой авиакомпании, кроме LHG (и AC, UA, NH).

## 1.3 Опции перебронирования для SKCHG (долгосрочные) и INVOL (краткосрочные) изменений

Любые изменения расписания/отмены рейса – включая изменение времени и аннуляцию рейса – дают право на перебронирование/переоформление на вынужденной основе (с наличием или без автоматически предложенной альтернативы). **Waiver не требуется** для перебронирования/переоформления, согласно стандартным опциям перебронирования и изменению O&D для согласно следующим условиям:

### Стандартные варианты перебронирования:

**Новый рейс(ы) на LHG** (=LHG номер рейса и выполняется LHG):

- Перебронируйте в **RBD оригинального билета**. Если оригинальный RBD не доступен, выберите следующий по стоимости доступный RBD в **том же салоне**.

**Новый рейс(ы) на AC/UA/NH** (номер рейса и выполняется AC, UA, NH):

- Перебронируйте в **RBD оригинального билета** или следующем доступном RBD в том же салоне, подобрав новый рейс в диапазоне **+/- 3 дня** от оригинальной даты вылета.

**Новый рейс(ы) на OAL** (номер рейса **и/или** выполняется OAL):

- **Та же OAL:** если оригинальный билет содержит сегмент(ы) OAL: перебронируйте только на ту же OAL, тот же маршрут в оригинальном RBD. В случае изменения RBD/маршрута: перебронируйте согласно правилам **тарифа\***.
- **Другая OAL:** если OAL не является частью оригинального маршрута: перебронируйте согласно правилам **тарифа\***.
- **Рейсы код-шер** (=маркетинговый и оперирующий перевозчики разные)
  - Перебронируйте согласно таблице соответствия RBD.
  - Примечание: проверьте RBD маркетингового перевозчика.

\* Следование правилам тарифа требует проверки RBD, маршрута и перевозчика.

# ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

## Важно:

- Сегменты на LHG могут быть забронированы в следующем более высоком доступном RBD в рамках одного салона – это допустимо только если новый рейс LHG также оперируется LHG.
- Сбор за перебронирование не применяется.

Таблица соответствия RBD – перебронировать на:

| Если новый номер рейса на | И оперирующий перевозчик | Тогда разрешенный RBD   |
|---------------------------|--------------------------|---|
| LHG                       | LHG                      | оригинальный RBD как в билете или следующий более высокий доступный RBD в <b>том же салоне</b>  |
| LHG                       | AC, UA или NH            | оригинальный RBD как в билете или следующий более высокий доступный RBD в том же салоне, с подобранным рейсом в диапазоне +/- 3 дня от оригинальной даты вылета |
| LHG                       | OAL                      | только оригинальный RBD или какой разрешен по правилам тарифа   |
| AC, UA или NH             | LHG                      | оригинальный RBD как в билете или следующий более высокий доступный RBD в том же салоне, с подобранным рейсом в диапазоне +/- 3 дня от оригинальной даты вылета |
| AC, UA или NH             | AC, UA или NH            |   |
| AC, UA или NH             | OAL                      | только оригинальный RBD или какой разрешен по правилам тарифа   |
| OAL                       | LHG                      |   |
| OAL                       | OAL или AC, UA, NH       |   |

## Дополнительная опция: изменение пунктов отправления/назначения

Если по оригинальному O&D для пассажира нет приемлемых вариантов замены рейса, по запросу пассажира изменение отправления/назначения на альтернативный аэропорт допустимо на вынужденной основе (переоформление без waiver), когда обеспечены следующие условия:

- Альтернативный аэропорт расположен в радиусе **250 миль\*** (402 км) от оригинального аэропорта **отправления или назначения**, и находится в одной стране либо в соседней (соседняя страна имеется ввиду та, с которой одна граница).
- Сегмент(ы) в/из нового пункта отправления или назначения должны быть на **LHG рейс(ы)** (рейс(ы) с номером LHG и оперируются LHG) в том же или следующем более высоком доступном RBD в том же салоне.
- В случае, если пункт начала перевозки меняется на outbound сегменте ввиду SKCHG, разрешается соответствующая замена на обратном секторе. Например, BRE-MUC отменен, и outbound сектор изменился на HAM-MUC, значит, обратный сектор можно также изменить до HAM.
- Изменение O&D разрешено только если новые даты поездки в диапазоне +/- 7 дней от оригинальной даты вылета.
- Расходы по наземной транспортировке ложатся на пассажира с обязательным вводом в PNR элемента OSI (OSI вносит трэвел агент):

“PAX INFORMED NO FURTHER COSTS WILL BE ABSORBED BY THE AIRLINE”

\* Если доступно в используемой вами система бронирования, GCM = Great Circle Miles могут быть использованы вместо TPM (Ticketed Point Miles)

# ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

**Примечание:** изменение аэропорта в рамках одного города (например, LHR/LCY, EWR/JFK, ZMU/MUC) не считается изменением пункта отправления/назначения. А также, на текущий момент JFK/EWR не считается изменением O&D для вынужденных изменений.

Если так и не удалось найти замену по предложенным выше рекомендациям, обратитесь в агентскую поддержку Lufthansa Group для проверки иных возможностей.

## 1.4 Перебронирование - стандарты

- В случае SKCHG/INVOL, пассажир имеет право на однократное перебронирование/переоформление без сбора (согласно правил данной политики) и без иных дополнительных сумм.
  - Это также распространяется на случаи, когда автоматически предложенный вариант не подходит пассажиру.
- После того, как пассажир подтвердил альтернативный вариант для перебронирования, и билет переоформлен, любое последующее изменение или возврат считаются добровольными. Дополнительная информация размещена в [Приложении D](#).
  - Примечание: любые последующие добровольные изменения должны быть выполнены согласно правилам тарифа, и RBD как в оригинальном билете (до вынужденного переоформления).
- В случае отмены OAL, у турагента может запросить подтверждение из системы бронирования, которую он использует.
- В настоящее время нет ограничений по времени для одноразового бесплатного перебронирования, если билет был переоформлен в течение срока действия первоначального билета.
- В случае перебронирования на новую дату, первоначальный срок пребывания должен быть сохранен.
- Ручное бронирование листа ожидания не допускается в случае перебронирования INVOL.
- Если вы используете автоматизированный инструмент обмена для вынужденного переоформления билета (например, Amadeus ATC Invol), убедитесь, что вы соблюдаете все правила политики. Часто автоматизированные инструменты не учитывают правила перебронирования перевозчика.

### 1.4.1 Обработка автоматических INVOL перебронирований, предложенных авиакомпанией (OPR)

Как правило, в вынужденных ситуациях (INVOL) авиакомпании осуществляют автоматическое перебронирование.

Обработка LHG INVOL через OPR всегда включает в себя автоматическое переоформление. OPR (или аналогичные инструменты поставщиков), используемые другими авиакомпаниями, могут иметь разные настройки. В некоторых случаях производится только перебронирование без автоматического переоформления и тогда вынужденный перевыпуск билета требуется произвести вручную.

Если билет был переоформлен с помощью автоматизированного инструмента переоформления авиакомпании (например, OPR) в вынужденном порядке (INVOL), допускается ещё **одно** перебронирование/переоформление/обмен на вынужденной основе в соответствии со стандартными правилами перебронирования. (см. [Главу 1.3](#)). Это означает, что:

Однократное бесплатное перебронирование может быть осуществлено без waiver кода в том случае, если перебронирование выполнено на рейс, маркетинговый и выполняемый LHG, или +/- 3 дня на AC, UA, NH. **При любых случаях, когда включен рейс OAL, требуется waiver.**

# ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

## Сценарии автоматизированного INVOL перебронирования

- Если LHG OPR перевыпущен билет на новый маршрут, содержащий только рейсы маркетинговые и выполняемые **LHG или AC, UA или NH (+/- 3 дня)**, вы можете **переоформить без waiver**.
- Если LHG OPR перевыпущен билет на новый маршрут, содержащий один или более рейсов маркетинговых и/или выполняемых **OAL**, для **переоформления нужен waiver**.
- Если OAL (при помощи инструмента, аналогичного OPR, или вручную) произвела только перебронирование и не перевыпустила билет, **требуется ручное переоформление с обязательным указанием waiver**, если только все сегменты не забронированы на маркетинговых и выполняемых LHG или AC, UA или NH (+/- 3 дня) рейсах.

## 1.5 Перебронирование - напоминания

- Всегда перебронируйте билет в одном и том же салоне. Примечание: G/E/N используются только для премиум-эконом-класса.
- Никаких дополнительных остановок, если это не разрешено правилами тарифа.
- Неужные полетные сегменты должны быть немедленно удалены.
- Неактивные сегменты (например, UN, NX) должны быть удалены из PNR не позднее, чем за 48 часов до вылета рейса.
- Для всех изменений – проездные документы являются ответственностью путешественника и должны быть учтены перед перебронированием/переоформлением (транзитная виза, пр.).

## 1.6 Случаи, которые НЕ ПОПАДАЮТ под политику SKCHG/INVOL

Следующие сценарии **не попадают** под политику вынужденного перебронирования или возврата средств и должны рассматриваться в соответствии с правилами тарифа:

- Номер рейса меняется (например, OS123 меняется на OS125), в то время как все остальные данные по рейсу остаются без изменений\*.
- Соответствие RBD – авиакомпании согласовывают использование своих RBD, поэтому корректировки вносятся перевозчиком\*.
- Смена перевозчика, выполняющего рейс, при этом все остальные детали остаются прежними.
- Статус сегмента NX: пассажир был снят перевозчиком с выполняемого рейса (по любой причине, например, истек Time Limit по выписке билета).

\* в этих случаях может потребоваться переоформление, см. раздел [Технические перевыпуски](#)

**Примечание:** если перевозка оформлена отдельными билетами, вынужденная политика может быть применена только к билету, затронутому изменениями. Для других билетов действуют правила тарифа.

## 1.7 Другие случаи

Обратитесь в службу поддержки агентств, чтобы узнать, имеете ли вы право на освобождение от уплаты сборов (waiver) в следующих случаях:

- Перебронирование на сегмент(ы) OAL / код-шеринговый рейс(ы) LHG, выполняемый OAL (за исключением случаев, когда это происходит согласно стандартной политике перебронирования в соответствии с разделом [«Стандартные варианты \\_ перебронирования»](#))

# ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

- Обработка изменений на основе Политики добровольной выплаты (TWP), если не указано в рекомендациях
- Обработка билетов с любым типом [повышения класса обслуживания](#)
- Особые случаи, такие как дополнительное место (EXST) / ручная кладь (CBBG)
- Групповое бронирование – необходимо всегда обращаться в службу поддержки групповых бронирований Lufthansa.

Свяжитесь со службой поддержки Lufthansa Group в других случаях или если вам требуется дополнительная помощь.

## 1.8 Правила для переоформления, возврата и освобождения от уплаты сбора (waiver)

В настоящий момент не существует стандартных сценариев вынужденных изменений, требующих запроса waiver у службы поддержки агентов. Ранее использовавшиеся стандартные waiver коды (CNXOAL и TKSCHG) больше не нужны – ни для переоформления, ни для возврата.

Внесение SKCHG или INVOL в поле Endorsement и S- или I- в строке расчета тарифа остается обязательным. В случае возврата, вызванного соответствующим изменениям OAL, введите SKCHG или INVOL в маске возврата.

Если сценарий перебронирования/возврата средств не соответствует описанным рекомендациям, или вы сомневаетесь, всегда обращайтесь в службу поддержки вашего агентства, чтобы узнать, можно ли произвести оформление.

Если вас попросят предоставить номер билета (ов) в службу поддержки, следуйте инструкциям/установленному сроку, во избежание ADM.

### 1.8.1 Переоформление – SKCHG и INVOL

**Waiver / стандартный waiver код** не нужен для следующего переоформления:

- Рейс LHG или **AC, UA, NH или** OAL отменен или изменено время вылета **и**
- Статус сегмента изменен на UN, UN/TK или статус сегмента остается неизменным (сценарий INVOL) **и**
- новый рейс (рейсы) соответствуют Стандартным опциям перебронирования **и**
- Билет переоформлен правильно и в пределах срока действия билета.

**Переоформление: Правила оформления билетов во избежание ADM** (примеры см. в [Приложении В](#)):

- **Поле Endorsement:** всегда начинайте с признака «SKCHG» для долгосрочных или «INVOL» для краткосрочных изменений, за которым следует текст оригинального endorsement (сокращенный при необходимости):
  - SKCHG FARE RESTRICTIONS MAY APPLY
  - INVOL FARE RESTRICTIONS MAY APPL
- **Строка построения тарифа:** строка построения тарифа должна начинаться с индикатора причины S- (для случаев SKCHG) или I- (для случаев INVOL) соответственно. Сохраняйте строку построения тарифа из оригинального билета.
- **Базовый тариф / fare Basis:** сохраняйте исходный fare basis.
- **FBA:** Сохраняйте первоначальную норму бесплатного провоза багажа. Исключение: тариф Economy Light см. в разделе «Дополнительные услуги - Предоплаченный багаж».

# ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

**Примечание:** если билет не был ревалидирован или переоформлен после автоматического перебронирования, его необходимо принудительно переоформить или ревалидировать. Ручная ревалидация билета может быть выполнена только службой поддержки агентств Lufthansa.

## 1.8.2 Возврат – SKCHG и INVOL

**Waiver/стандартный waiver код** не нужен для следующих возвратов:

- LHG или **AC, UA, NH или** OAL рейс отменен или изменено время вылета **и**
- Билет может быть принят к возврату на вынужденной основе согласно требованиям ниже.

**Примечание:** если возврат связан с отменой рейса OAL или изменением времени вылета OAL, введите SKCHG или INVOL в маске возврата.

**Помимо правил/условий возврата, описанных ниже, дополнительные варианты правил возврата для SKCHG и INVOL могут применяться в отношении пассажиров с маршрутами в/из/через США – обратитесь в службу поддержки агентов при необходимости.**

### Условия вынужденного возврата: SKCHG

Изменение графика (SKCHG, долгосрочное) дает право на **возврат средств только** на вынужденной основе:

- если это приводит к изменению времени вылета и/или прибытия на 2 часа и более до окончательного пункта отправления и назначения, **или**
- изменение времени (TK) приводит к временной разнице менее 2-х часов, когда нарушается стыковочное время (MCT / минимальное время стыковки) **или**
- если время вылета перенесено более, **чем на один час (> 60 минут) или**
- **Новое:** если новый маршрут включает **больше пересадок, чем оригинальный – например, изменение с прямого рейса на стыковочный**
- В случае обратного рейса в тот же день и UN/TK или TK вызывает изменение времени от одного до двух часов. **(60 – 120 минут)**

Это относится к отмене рейса с/без автоматическим перебронированием (UN/TK или UN) или изменениями времени (TK).

### Условия вынужденного возврата: INVOL

Нарушение рейса (INVOL, краткосрочное) дает право на **возврат денежных средств** в вынужденном порядке:

- Если рейс отменен (с автоматически забронированными альтернативами или без них, а также с UN или без) **или**
- если рейс задерживается на 5 часов и более
- **Новое:** если рейс вылетает **более чем на час (> на 60 минут) раньше**
- **Новое:** если новый маршрут включает **больше пересадок, чем оригинальный – например, изменение с прямого рейса на стыковочный**

**Примечание** (подробнее см. Приложение D):

- В случае краткосрочной отмены рейса в PNR **не будет направлен статус UN.**
- Задержки **вылета в тот же день** не отражаются в PNR.

# ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

## Оформление возврата

- Полностью неиспользованные билеты:
  - могут быть полностью возвращены – кроме определенных такс (например, L8/Доминиканская Республика)
- Частично использованные билеты:
  - могут быть частично возвращены в виде ½ части тарифа или в соответствии с правилами использования купонов.
  - возврат DCC или OPC для частично использованных билетов не производится.

## Запрос возврата, если нет возможности оформить его в GDS

В случае запроса на **вынужденный** возврат через отдел возвратов авиакомпании (BSPlink или другой установленный процесс): **сбор не взимается**.

В случае, если вы получили waiver код для возврата, этот код должен быть указан в запросе в отдел возвратов авиакомпании.

**Примечание:** при получении необоснованных ADM, пожалуйста, откройте диспут по этому ADM в BSPlink или используйте установленный на рынке, отличном от BSP, процесс и приложите подтверждения (например, скриншот со статусом UN) об отмене/изменении времени – ADM будет отменен.

При **запросе возврата через отдел возвратов авиакомпании** (в BSPlink или используя иной установленный на рынке процесс, для не входящих в BSP стран), в запросе на вынужденный возврат должна быть включена следующая информация:

- Реквизиты для вынужденной ситуации (SKCHG, INVOL и т.д.).
- Детали отказа (номер отказа) в случае, если вы получили его для этого возврата.
- Номер билета, к которому EMD был первоначально привязан в случае запроса на возврат EMD.
- Для рынков, отличных от BSP, стандартная тема письма должна соответствовать следующему примеру:
  - INVOL – запрос на возврат EMD 724 0000 000 000 или
  - SKCHG – запрос на возврат EMD 724 0000 000 000

**Примечание:** для Китая и США используйте соответствующий адрес электронной почты, указанный ниже:

|                   | China  | USA  |
|-------------------|--|--|
| Austrian Airlines | <a href="mailto:OS_B2Brefunds@gbs.dlh.de">OS_B2Brefunds@gbs.dlh.de</a>       |  |
| Brussels Airlines | N / A  | Пожалуйста, в соответствующую авиакомпанию.                                  |
| Lufthansa         | <a href="mailto:bkk_refund@icat.dlh.de">bkk_refund@icat.dlh.de</a>           | <a href="mailto:MEX_Refund@icat.dlh.de">MEX_Refund@icat.dlh.de</a>           |
| SWISS             | <a href="mailto:refundtravelagtCN@swiss.com">refundtravelagtCN@swiss.com</a> | <a href="mailto:refundtravelagtUS@swiss.com">refundtravelagtUS@swiss.com</a> |

# ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

## 1.9 Техническое переоформление (UN/TK) – SKCHG

Как правило, изменение номера рейса и RBD не дает права на перебронирование на вынужденной основе. В некоторых случаях требуется техническое переоформление для обновления брони и билета. Вы можете осуществить такое техническое переоформление без waiver кода при условии, что **соответствующий сегмент(ы) не будет перебронирован**, и будут соблюдены следующие правила:

### Правила:

- Обязательное условие: **UN/TK должны присутствовать в PNR**
- Переоформление должно быть сделано согласно стандартным Правилам переоформления (Глава 1.8.1)
- В случае, когда сегмент(ы) были **перебронированы LHG на рейс LHG в том же или более низком салоне**:
  - обратитесь в агентскую службу поддержки для оформления вынужденной ревалидации этого сегмента(ов) **или**
  - переоформите билет(ы) с обязательным вводом в поле Endorsement следующего текста: SKCHG + текст оригинального endorsement. Без waiver.
- В случае, если сегмент(ы) были **перебронированы LHG на рейс любой авиакомпании в более высоком салоне**, пожалуйста, свяжитесь с агентской службой поддержки.
- В случае, если сегмент(ы) были **перебронированы OAL или AC, UA, NH на ту же OAL в том же или более низком салоне** – переоформите билет на вынужденной основе. Waiver не требуется.
- В случае, если сегмент(ы) были **перебронированы OAL на другую OAL, waiver всегда нужен.**
- В случае, если сегмент(ы) были **перебронированы OAL или AC, UA, NH в более высоком салоне, никогда не переоформляйте билет**:
  - Такое переоформление может быть осуществлено только соответствующим OAL на собственном билетном стоке.
  - Если OAL отказывается переоформлять билет, обратитесь в службу поддержки вашего агентства.

### Обзор:

| Сценарии с UN/TK в PNR   | Возможно ли техническое переоформление без waiver?                               |
|--|--|
| Номер рейса изменился  | Да, в том случае, если вы не перебронировали сегмент(ы)                          |
| Изменился оперирующий перевозчик   |  |
| Сегмент(ы) перебронированы любой авиакомпанией (LHG на LHG или OAL или AC, UA, NH на ту ж OAL) на другой RBD в <b>том же или более низком салоне</b> |  |
| Сегменты перебронированы OAL на другую OAL в <b>любом классе обслуживания</b>  | Нет, обратитесь в агентскую поддержку LHG  |
| Сегмент(ы) перебронированы LHG в любой RBD в <b>более высоком салоне</b>   | Нет, обратитесь в агентскую поддержку LHG  |
| Сегмент(ы) перебронированы любой OAL или AC, UA, NH в любой RBD в <b>более высоком салоне</b>  | Нет, обратитесь в соответствующий офис поддержки авиакомпании для переоформления |
| <b>OAL или AC, UA, NH upgrade</b> (за оплату или в зачет миль) на LHG билет  | Нет, см. главу Upgrade   |

**Примечание:** для краткосрочных INVOL ситуаций требуется waiver, если затронут сегмент с OAL рейсом. Для INVOL переоформлений и в случае каких-либо сомнений по техническим обменам SKCHG, обратитесь в агентскую службу поддержки.

# ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

## 1.10 Дополнительные услуги

В ситуациях изменения/нарушения расписания в бронировании, зарезервированные дополнительные услуги также претерпевают изменения, например:

- Забронированная услуга может быть недоступна на новом рейсе.
- Клиент может больше не хотеть/не нуждаться в забронированных дополнительных услугах и поэтому запросить возврат средств.
- Клиент может быть перебронирован на OAL.

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

### 1.10.1 Upgrade

#### LHG Upgrade на билет LHG

- Если пассажир оформил повышение класса обслуживания LHG на рейсе LHG (например, upgrade по фиксированной цене) и на это бронирование повлияло изменение/нарушение расписания, автоматическое переоформление осуществляется в повышенном RBD.
- В случае, если автоматическое перебронирование не было принято пассажиром или автоматическое перебронирование не было произведено, допускается однократное бесплатное перебронирование в вынужденном порядке. Перебронирование в салоне повышенного класса обслуживания разрешено только оперируемых и маркетинговых рейсах LHG.

#### Обзор вынужденных перебронирований с оформленным upgrade:

| Перебронирование на  | Салон/RBD  | LHG EMD                                |
|--|--|--|
| Рейсы оперируемые и маркетинговые LHG (без изменения трансферного пункта или отправления/назначения) | Разрешен в салоне повышения в том же или следующем более высоком доступном RBD   | Не требуется последующая обработка EMD |
| LHG код-шер рейсы, оперируемые AC, UA, NH или рейсы, оперируемые и маркетинговые AC, UA, NH          | Разрешен только в оригинально забронированном (и оплаченном) салоне (до любого upgrade) в оригинальном RBD. Следующий более высокий RBD разрешен в оригинальном салоне, если новый рейс(ы) в диапазоне +/- 3 дня от оригинальной даты перевозки. | Upgrade EMD подлежит возврату.         |
| Любой другой рейс: (OAL или код-шер)   | Разрешен только в оригинальном RBD в оригинально забронированном (и оплаченном) салоне (до любого upgrade) или согласно правилам тарифа.   | Upgrade EMD подлежит возврату.         |
| При любом ином сценарии обратитесь в агентскую службу поддержки.                                     |  |  |

- В случае, если пассажир имеет на руках **LHG upgrade за мили** (в RBD O, I, R) перебронирование может быть выполнено только сервисным центром Miles & More или агентской службой поддержки.

# ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

## OAL Upgrade на LHG билет

- Если OAL или AC, UA, NH выполнили upgrade (оплаченный или за мили) на билет LHG, в котором сегмент(ы) другой авиакомпании забронированы в повышенном RBD и по билету произошло SKCHG:
  - **никогда не переоформляйте такой билет**
  - Подобное переоформление может быть выполнено только соответствующим перевозчиком и только на собственном стоке. Любая обработка EMD/мильная должна быть выполнена соответствующей авиакомпанией.

## 1.10.1 ASR

В случае изменения по бронированию, в котором было добавлено место, применяется место с такими же идентичными характеристиками в том же салоне. Это означает, например:

- Стандартное место (у окна, в середине, у прохода) → стандартное место (у окна, в середине, у прохода)
- Предпочитаемое место → Предпочитаемое место
- Место с пространством для ног → место с пространством для ног

В случае, если исходные характеристики места **недоступны** после вынужденного перебронирования, предложите любое место той же стоимости, что и первоначальная цена места (или стоимость купона EMD).

Если клиент не согласен, первоначальный EMD может быть возвращен, и выпущен новый EMD на оплату места требуемой характеристики.

## 1.10.2 Предоплаченный багаж

Перебронируйте предоплаченный багаж в соответствии со стандартным процессом бронирования/запросов, т.е. в той же категории багажа.

## Исключения для FBAG для тарифа Economy Light (LGT)

FBA может быть обновлен с 0PC на 1PC, независимо от того, был ли оформлен EMD на багаж 1го места, если перебронирование произошло ввиду изменения (INVOL или SKCHG) на рейс не оперируемый OS, LH, LX. Уже оформленные FBAG EMD не подлежат возврату в данном случае.

Для пользователей Amadeus: инструмент ATC Invol автоматически производит это изменение.

Для перебронирования на рейсы, оперируемые OS, LH, LX, применяется оригинальный FBA.

## 1.10.3 Вынужденная обработка EMD

Если по рейсу возникли SKCHG/INVOL изменения, EMD может быть повторно ассоциирован, переоформлен или соответственно возвращен. По возможности повторно используйте и повторно привязывайте существующие EMD. Если повторная привязка EMD невозможна:

- EMD может быть перевыпущен (например, ввиду изменения маршрута с non-stop на трансферный со стыковкой)
- Используйте оригинальный номинал, независимо от стоимости такой же дополнительной услуги на перебронированном рейсе, в том же салоне (т.е. добор разницы не применяется)

# ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

## Waiver для переоформления/возврата EMD

Применяются такие же правила, как для билета. Это обозначает:

- Если билет был переоформлен или возвращен без waiver (т. е. отмена рейса LHG), EMD также может быть возвращен без waiver.
- Если билет был переоформлен или возвращен в принудительном порядке, введите SKCHG или INVOL в поле Endorsement в маску переоформления / возврата EMD.
  - Это также относится к случаям, когда перепривязка или перевыпуск технически невозможны (например, перевыпуск EMD невозможен через Accelya, F1): оформите возврат первоначального EMD и выпустите новый EMD с первоначальной стоимостью за оригинальную услугу.
- Предварительное условие: Возврат билета и возврат EMD, и переоформление билета и переоформление EMD, должны быть осуществлены в рамках одной транзакции (т.е. сразу друг за другом).
- В случае, если возврат технически невозможен (EMD отображается как невозвратный), запросите вынужденный возврат EMD через BSPlink или при помощи установленных на вашем рынке рекомендаций. Сбор за обработку возврата не применяется.

**Waiver всегда нужен**, если EMD переоформлен/возвращен как **самостоятельный** документ.

# ПРИЛОЖЕНИЯ

## 2 ПРИЛОЖЕНИЯ

### 2.1 Приложение А – примеры SKCHG

| Сценарий                                  | Забронированный рейс                      | изменен на   | поэтому,   |
|---|---|--|--|
| <b>Изменение оперирующего перевозчика</b> | LH 570 08AUG FRA WDH<br>21:50- 08:20+1 UN | LH4356/70/08AUG FRA WDH<br>21:50 - 08:20+1 TK<br><br>Замена оперирующего перевозчика на 4Y | Возврат или перебронирование на вынужденной основе не производится, так как время вылета/прибытия не меняется на 2 часа и более, и также время вылета не переносится более чем на 1 час вперед.                              |
| <b>Изменение времени вылета/прилета</b>   | LH 123/25MAY AAA BBB<br>17:35 - 18:35     | LH 123/25MAY AAA BBB<br>19:00 - 20:00 TK   | Возврат на вынужденной основе не производится, так как время вылета/прибытия не меняется на 2 часа и более, и также время вылета не переносится более чем на 1 час вперед. Перебронирование на вынужденной основе разрешено. |
|   |   | LH 123/25MAY AAA BBB<br>21:00 - 22:00 TK   | Возврат и перебронирование разрешены на вынужденной основе – изменение времени вылета/прилета составляет 2 и более часов   |
|   |   | LH 123/25MAY AAA BBB<br>16:30 - 17:30TK  | Возврат и перебронирование разрешены на вынужденной основе – время вылета перенесено вперед более, чем на 1 час  |
|   |   | LH123 / 25MAY AAA BBB UN<br><br>и<br><br>LH125/ 25MAY AAA BBB<br>18:35 - 19:35 TK          | Возврат на вынужденной основе не производится, т.к. изменение времени вылета/прилета менее 2х часов и не перенесено на 1 час раньше. Перебронирование на вынужденной основе разрешено.                                       |
|   |   | LH 001/25MAY AAA BBB<br>07:30 - 08:30 и<br>LH 014/25MAY BBB AAA<br>16:00 - 17:00           | LH 001/25MAY<br>08:30 - 09:30 TK   |

# ПРИЛОЖЕНИЯ

|                          |   |  |   |
|--------------------------|---|--|---|
| <b>Стыковочные рейсы</b> | OS456/25MAY AAA BBB<br>10:00 - 11:00<br>и<br>OS788/25MAY BBB CCC<br>12:00 - 15:00 | OS456 / 25MAY AAA BBB UN<br>OS458 / 25MAY AAA BBB11:00<br>- 12:00 ТК<br><br>нестыковка, поэтому<br>переворонирование стыковочного рейса<br>BBB CCC на<br><br>OS791 / 25MAY BBB CCC<br>15:00 - 18:00h | Возврат и переоформление разрешены на вынужденной основе – изменение времени вылета/прилета составило более 2х часов. |
|--------------------------|---|--|---|

## 2.2 Приложение В – примеры форматов по билету

| Сценарий     | Определение   | поле Endorsement                     | Строка построения тарифа   |
|--------------|---|--------------------------------------|--|
| <b>SKCHG</b> | Переоформление после отмены или изменения времени рейса LHG<br><br>(основной и код-шер)                               | SKCHG FARE RESTRICTIONS<br>MAY APPLY | Строка построения тарифа должна начинаться с S-<br><br>S-03MAY22VIE OS<br>BER30.66OS<br>VIE30.66NUC61.32END<br>ROE0.880417                         |
|              | Переоформление после отмены или изменения времени рейса OAL<br><br>(основной и оперируемый OAL с любым номером рейса) | SKCHG FARE RESTRICTIONS<br>MAY APPLY | или<br><br>S-VIE OS BER30.66OS<br>VIE30.66NUC61.32END<br>ROE0.880417   |
| <b>INVOL</b> | Переоформление после отмены рейса LHG<br><br>(основной и код-шер между собой)   | INVOL FARE RESTRICTIONS<br>MAY APPLY | Строка построения тарифа должна начинаться с I-<br><br>I-11JAN22MAN LH X/FRALH<br>MIA215.91LH X/FRA LH<br>MAN138.57NUC354.4<br>8END ROE0.775763 PD |
|              | Переоформление после отмены рейса OAL<br><br>(Основной или OAL оперирующий с любым номером рейса)                     | INVOL FARE RESTRICTIONS<br>MAY APPLY | XF MIA4.5<br>или<br><br>I-MAN LH X/FRA LH<br>MIA215.91LH X/FRA LH<br>MAN138.57NUC354.4<br>8END ROE0.775763 PD<br>XF MIA4.5                         |

# ПРИЛОЖЕНИЯ

## 2.3 Приложение С - примеры перебронирования на АС, UA, NH/OAL/более высокий салон

| Сценарий   | Забронированный рейс   | изменен на   | поэтому,   |
|--|--|--|--|
| Перебронирование на OAL согласно правилам тарифа     | LH2235 CDG-MUC29FEB<br>отменен<br>Тариф: SEUCLSP4  | AF1422 CDG-MUC 29FEB   | Изменение не разрешено: перебронирование на <b>новый OAL</b> должно быть выполнено по <b>правилам тарифа</b> : перебронирование не разрешено, т.к. AF не разрешен в маршруте и в качестве перевозчика по правилам тарифа SEUCLSP4<br><br>Возможный маршрут: PAR-LG-LUX-LH-FRA/MUC/VIE/ZRH/GVA/BRU-LH/EN/VL-MUC<br><br>Альтернативный вариант согласно правилам тарифа: LG8022 CDG-LUX в «V» RBD согласно правилам тарифа LH2321 LUX-MUC «следующий доступный RBD внутри LHG» |
| Перебронирование на рейс код-шер                     | UA054 EWR-CDG11OCT<br>K<br>UA6924 CDG-IST<br>12OCT K оперируемый TK<br>отменен                   | UA057 EWR-CDG11OCT U<br>UA6923 CDG-IST 12OCT U   | Изменение не разрешено: RBD был изменен с K на U.<br>Примечание: UA оперируемый OAL: только оригинальный RBD согласно таблице соответствия RBD.  |
|  | LH475 YUL-MUC 28OCT RBD "E"<br>LH1612 MUC-WAW 29OCT RBD "Y"<br>отменен<br>Тариф: ENCB2           | LH6795 оперируемый AC<br>YUL-FRA 27OCT E<br>LH5714 Y оперируемый LO<br>FRA-WAW 28OCT Y     | Изменение разрешено согласно таблице соответствия RBD: LHG оперируемый OAL: оригинальный RBD (Еи Y) или согласно правилам тарифа ENCB2   |
| Перебронирование на LHG, оперируемом AC,UA,NH        | LH601 IKA-FRA30MAY<br>T<br>AC73884 FRA-YYC<br>30MAY T оперируемый 4Y<br>AC8138 YYC-YEG30MAY<br>T | OS872 IKA-VIE 02JUN Y<br>OS073 VIE-YUL 02JUN Y<br>OS8365 YUL-YEG 02JUN Y<br>оперируемый AC | Изменение разрешено: перебронирование на <b>LHG, оперируемом AC: оригинальный RBD билета или следующий более дорогой доступный RBD</b> в том же салоне, при условии, что новый рейс выбран в диапазоне <b>+/-3 дня</b> от оригинальной даты вылета.  |
| Перебронирование OAL сегмента в более высоком салоне | LH510 FRA-EZE P<br><b>LA752 SCL-GRU W</b><br>отменен<br>LH507 GRU-FRA P                          | LA Revenue Management<br>перебронировали<br>пассажира на LA752 SCL-GRU J                   | Изменение не разрешено: обратитесь в агентскую службу поддержки.   |

# ПРИЛОЖЕНИЯ

## 2.4 Приложение D – автоматическая обработка внутренней системой авиакомпаний LufthansaGroup

### SKCHG (долгосрочные изменения расписания)

По возможности пассажиры перебронируются на альтернативный рейс/стыковочный рейс. Изменение статуса сегмента на UN, TK или UN/TK автоматически направляет соответствующее сообщение в очередь бронировавшего офиса.

Билеты автоматически ревалидируются, а EMD переназначаются, когда это возможно. Автоматизированного процесса переоформления для долгосрочных изменений нет. Если требуется переоформление (например, пересадка ввиду изменения маршрута), это может сделать туристическое агентство.

Примечание: существуют некоторые технические ограничения, которые требуют ручного вмешательства. В зависимости от случая, когда турагент может переоформить перевозку с waiver или без него, следует связаться со службой поддержки агентств Lufthansa Group в следующих случаях:

- В некоторых ситуациях автоматизированный инструмент перебронирования не учитывает стыковочные рейсы (особенно при использовании OAL). В таких случаях турагент должен проверить минимальное время стыковки и перебронировать/переоформить (если это соответствует политике перебронирования).
- В некоторых случаях инструмент автоматического перебронирования не может забронировать альтернативный рейс/стыковку до конечного пункта назначения пассажира (частичное перебронирование).

### INVOL (краткосрочное нарушение рейса)

В случае краткосрочной отмены и задержки рейса статус сегмента может остаться неизменным в PNR (НК). Фактический статус рейса можно проверить на соответствующем веб-сайте авиакомпании в разделе «Статус рейса». **После того, как турагент проверит отмен рейсау, переоформление/возврат средств может быть осуществлен в порядке самообслуживания без waiver.** Статус рейса меняется только после обработки авиакомпанией (инструмент OPR), что делается максимально быстро для рейсов, выполняемых OS, LH, LX, SN:

- По возможности пассажиры перебронируются на альтернативный/стыковочный рейс. После перебронирования статус сегмента меняется на UN, TK или UN/TK.
- Сообщение в очередь бронирующего офиса не направляется. Исключения могут быть в зависимости от используемой системы бронирования.
- По возможности билеты автоматически подтверждаются или перевыпускаются, а связанные с ними EMD автоматически привязываются.
- Кроме того, по возможности пассажирам автоматически проводится он-лайн регистрация.

Существуют технические ограничения для доступа туристических агентов к билетам после переоформления авиакомпанией (OPR или вручную). Туристические агенты, использующие Amadeus, по-прежнему имеют доступ к билету и могут переоформить его снова, если это технически возможно. Туристические агентства, использующие другие системы бронирования, должны обратиться за помощью в службу поддержки агентств Lufthansa Group.

# ПРИЛОЖЕНИЯ

## 2.5 Приложение E – оповещение и обработка изменений / нарушений расписания

| Ситуация                     | Оповещение пассажиру   | Дальнейшая обработка   |
|------------------------------|--|--|
| <b>INVOL – краткосрочное</b> | Автоматическое уведомление пассажира по электронной почте/SMS авиакомпанией по предоставленным контактным данным пассажира, имеющимся в PNR (SSR CTC). В случае отсутствия контактных данных, пассажир обнаружит изменения только при он-лайн регистрации. | Дальнейшая обработка не требуется, если пассажир согласен с перебронированным вариантом. Если не согласен, пассажир может внести изменения онлайн или через приложение (в зависимости от технических возможностей) или связаться с авиакомпанией или туристическим агентством. Турагент может перебронировать в соответствии с политикой перебронирования или связаться с агентской службой поддержки. |
| <b>SKCHG – долгосрочное</b>  | Автоматическое сообщение в соответствующую очередь бронировавшего офиса. Нет прямого уведомления пассажира перевозчиком. Исключение: SN уведомляет всех пассажиров.  | Турагент должен проинформировать пассажира, проверить и обновить PNR + билет (при необходимости переоформить). Если забронированный вариант не подходит пассажиру, турагент может сделать одно бесплатное перебронирование в соответствии с политикой перебронирования или обратиться в агентскую службу поддержки.  |

## 2.6 Приложение F – форматы маски возврата

| Система бронирования | Формат  |
|----------------------|---|
| Amadeus              | TRFU/WA "SKCHG" / „INVOL“   |
| Sabre                | После команды прямого возврата "WFR", введите "SKCHG" / "INVOL" в поле waiver                       |
| Galileo/Travelport   | Начните прямой возврат с команды TRNE. Введите "SKCHG" / "INVOL" в поле waiver (поле A/L authority) |
| Infini               | Введите "SKCHG" / "INVOL" в поле Refunds "Reason Code"  |
| TravelSky            | Введите "SKCHG" / "INVOL" в окне возврата "RMK"   |
| F1/SPRK              | Введите "SKCHG" / "INVOL" в окне возврата "Waiver code box"   |

# ГЛОССАРИЙ

## 3 ГЛОССАРИЙ

| Аббревиатура                                  | Описание   |
|---|--|
| <b>ADM</b>                                    | Agency Debit Memo  |
| <b>EMD(-S) / EMD(-A)</b>                      | Электронный Многоцелевой Документ S = отдельный; A = связанный   |
| <b>Exchange</b>                               | Изменение неиспользованного билета, включая первый полетный купон  |
| <b>FBA</b>                                    | Бесплатная норма регистрируемого багажа  |
| <b>Flight irregularity</b><br>Нарушение рейса | Нарушение рейса, это любая ситуация, которая препятствует пассажиру совершить поездку по оригинальному бронированию – не по вине пассажира   |
| <b>HX</b>                                     | Статус сегмента – отменен (рейс выполняется)   |
| <b>Lufthansa Group Agency Support</b>         | Агентская служба поддержки для OS/LH/LX/SN   |
| <b>OAL</b>                                    | Другие авиакомпании: все авиакомпании кроме OS, LH, LX, SN, EW, 4Y, WK   |
| <b>Prime Flight</b><br>Основной рейс          | Оперирующий и маркетинговый рейс одной и той же авиакомпании   |
| <b>RBD</b>                                    | Класс бронирования / Reservation Booking Designator  |
| <b>Reissue</b><br>Переоформление              | В представленной политике: включает обмен (изменение неиспользованного билета, включая изменение 1го полетного купона) и переоформление (изменение частично использованного билета)  |
| <b>SC</b>                                     | Отображение изменение расписания (статус код сегмента с новым рейсом), например в Apollo 1V  |
| <b>SSR</b>                                    | Запрос на специальное обслуживание / Special Service Request   |
| <b>TK</b>                                     | Статус код сегмента – сообщите пассажиру новое время рейса   |
| <b>UN</b>                                     | Статус код сегмента – Невозможно подтвердить, не выполняется (рейс)  |
| <b>Wetlease</b>                               | Wetlease – это лизинговое соглашение, в соответствии с которым одна авиакомпания предоставляет другой авиакомпании воздушное судно, включая полный экипаж, техническое обслуживание и страхование  |
| <b>1 day</b><br>1 день                        | “Один день” определяется как <b>календарный день</b> .<br>Статус сегмента по рейсу меняется на дату вылета (= день 0) или в день перед вылетом (= день -1) оригинального рейса<br>Например, вылет оригинального рейса 18FEB<br>Оповещение: 17FEB или 18FEB => INVOL<br>Оповещение: в/до 16FEB => SKCHG |
| <b>OPR</b>                                    | Optimized Passenger Recovery. Инструмент, используемый в случае кратковременных нарушений, автоматическое перебронирование/переоформление, применяющее к обмену только затронутые купоны   |