



“REFRESHER”

Booking errors cost Lufthansa 7 million Euros a year

Imagine if every year 2,000 fully booked Airbus A380s took off without a single passenger on board. This is exactly what would happen if we do not take action against booking errors. For this reason we kindly ask you for your support to avoid unnecessary costs — both for your travel agency and for Lufthansa.

Every year Lufthansa faces more than 1 million misused booking segments which according to the IATA Travel Handbook and IATA Resolution 830a, are considered to be misuse¹. As a consequence, Lufthansa decided in 2010 to introduce a ‘**Compensation fee for booking misuse**’ in some countries. It is charged to travel agents through ADM. This is an established practice that has been used for years by many airlines throughout the world. Lufthansa intends to introduce the fee worldwide in all markets later this year.

Compensation fees:

Please be advised that as of **15 February 2014** Lufthansa will strictly charge respective agents for mentioned booking misuse: Since **1st November 2011**, below compensation fees are implemented into the system. Needless to say these fees were already communicated via agent info no. 43-11 on 30.OCT.2011.

Booking error	Charge or compensation fee ²
No-shows without ticket	USD 10 per segment (F/C/Y)
Inactive segment	USD 5 per segment
Fictitious names	USD 5 per segment
Fake ticket number	USD 5 per segment
Fake bookings	USD 5 per segment
Breaking married segments	Charge or manipulation fee ²
Economy Class (continental):	EUR 150 per passenger & per segment
Economy Class (intercontinental):	EUR 250 per passenger & per segment
Business Class (continental):	EUR 250 per passenger & per segment
Business/First Class (intercontinental):	EUR 400 per passenger & per segment

* Please note ADM administration fee EUR 10 applies per ADM/invoices

¹ Under the heading ‘Consequences of Violation of Ticketing and Reservation Procedures’, IATA Resolution 830a states that airlines can charge travel agencies fees for the misuse described therein.

² The fees are charged to IATA agents by ADM and invoiced to non-IATA agents. See the local Lufthansa communication for the current Compensation fee status in your country.





First steps to avoid booking errors

- **Do not create a test booking** just to obtain a price or to print an itinerary. The CRS offer passive segments for pure fare quoting:
 - For Amadeus see under: HE PNR, then: GP PAS
 - For Galileo: H/FQP
- Clean the PNR promptly; **delete all inactive segments**
- Clear reservations that are no longer required as well as waiting lists

Play your part: avoid booking errors and eliminate the risk of having to pay compensation fees!

Possible booking errors	... and how you can avoid these
Fake Booking	a) Do not create a test booking to obtain a price, to print an itinerary or to test something. A guide on how to proceed correctly is available on the next page b) Do not create a booking without real demand. Do not try to block a class or compartment. c) Double or multiple bookings for one and the same passenger are not allowed. d) Always insert full name and surname.
Fictitious Groups	Avoid individual bookings for 10 or more passengers travelling together; request a group booking.
Ticket Time Limit (TTL)	Pay attention to the ticket time limit. If the time limit is up, your options are: a) Issue the ticket and insert ticket number, or b) If customer doesn't want to buy now, cancel the booking.
No-show	Do not book for someone who never intended (or no longer intends) to travel, or cancel the booking as soon as you become aware of this.
Inactive Segment	These are segments with one of the following status codes which are still held on the PNR face (the active part of the PNR) within 24 hours of departure. Unless they are cancelled these will be charged to Lufthansa as active segments: <ul style="list-style-type: none"> - HX (holding cancelled) - UC (unable/flight closed) - UN (unable/flight cancelled) - NO (no action taken) 'Clean out' PNRs that contain such status codes!
Breaking the Segments	After booking an O&D, segments are 'married'. It is not allowed to split the segments again.



Class Manipulation	The booking class on the ticket must match the class in the PNR.
Miles & More	The Miles & More status is bound to the person and thus not transferable. No reservation other than that of the member may hold the Miles & More status.

How to obtain fare information — with passive segments

Fare information — i.e. fare calculations for pure price information — can be obtained very easily with passive segments (in Amadeus: ghost segments). The result is the same as in a PNR with active segments!

Transfer time-dependent taxes are correctly calculated, travel schedules can be produced — until 'Best Buy' everything works just like the previous test bookings with active segments.

The correct way to get fare information — using the example of Amadeus:

In Amadeus this works very simply: after the 'Standard availability' request, create a ghost segment with status code GK.

1. ANLH25OCTFRALHR

```
** LUFTHANSA - AN ** LHR HEATHROW.GB                210 TU 25OCT 0000
1  LH 900 J9 C9 D9 Z9 I9 R9 Y9 /FRA 1 LHR 1 0730    0805 E0/320      1:35
      B9 M9 H9 X9 Q9 N9 VL SL P9 G9 K9
2  LH 902 J9 C9 D9 Z9 I8 R8 Y9 /FRA 1 LHR 1 0825    0900 E0/321      1:35
      B9 M9 H9 X9 Q9 N9 V9 W9 U9 S9 P9 G9 K9 L9
```

2. Then enter:

SS1K1/GK/NW

(GK = status code ghost segment/NW = employee initials)

3. The test PNR might therefore look like this before the FXP is entered:

```
RP/FRALH0989/FRALH0989                NW/SU  29MAR11/0753Z  732ZFF
1.MUSTERMANN/PETER MR
2  LH 900 K 25OCT 2 FRALHR GK1 0650 1 0730 0805  NW
3 AP XXXXXXXX
4 TK OK29MAR/FRALH0989
```



Passive (non-billable) segments can also be generated in other reservation systems. You will find instructions:

- in Amadeus under: HE PNR, then: GP PAS
- in Galileo under: H/FQP
- in all other reservation systems (CRS) under their 'Help' pages





Lufthansa
Nonstop you

Passive (non-billable) segments can also be generated in other reservation systems. You will find instructions:

- in Amadeus under: HE PNR, then: GP PAS
- in Galileo under: H/FQP
- in all other reservation systems (CRS) under their 'Help' pages

Thanks in advance for your usual support and common understanding,

Your Lufthansa Sales Team in Iran

شماره : 07-14

تاریخ : 1392/11/9

خسارات ناشی از رزرو نادرست بلیط هر ساله 7 میلیون یورو هزینه برای لوفت هانزا در بر دارد.

تصور کنید که هر سال 2000 هواپیمای ایرباس A380 که به طور کامل رزرو شده اند، بدون حتی یک مسافر پرواز کند. این دقیقاً اتفاقی است که اگر تمهیدات مناسب برای جلوگیری از اشتباهات ناشی از رزرو بلیط انجام نشود، روی خواهد داد. به همین دلیل به حمایت شما نیاز داریم تا بتوانیم هزینه های اضافی را کم کنیم. (هزینه هایی که به اژانس های مسافرتی و لوفت هانزا تحمیل می شود).

لوفت هانزا هر سال با یک میلیون رزرو نادرست مواجه است که بر اساس دستور العمل مسافرتی و مصوبه شماره 830a یاتا¹ به عنوان موارد نادرست تلقی می شوند. در نتیجه، از سال 2010 لوفت هانزا تصمیم به اتخاذ تدابیر جبرانی و اخذ هزینه های ناشی از رزرو نادرست بلیط در بعضی از کشورها گرفته است. هزینه ها توسط ADM از اژانس های هواپیمایی کسر خواهد شد. این روش سالهاست که توسط شرکت های هواپیمایی در دنیا مورد استفاده قرار گرفته است. لوفت هانزا قصد دارد از سال آینده این جریمه را برای تمام نمایندگی های خود در دنیا اعمال کند.

هزینه های جبرانی:

لازم به ذکر است از تاریخ 26 بهمن ماه سال جاری هواپیمایی لوفت هانزا بابت تخطی از مقررات رزرواسیون، اقدام به ارسال جریمه می نماید. بدیهی است تمامی این موارد و هزینه ها از طریق بخشنامه شماره 11-43 در تاریخ 30 اکتبر 2011 اطلاع رسانی شده است. مواردی که از اول نوامبر 2011 باید در نظر گرفته شود به شرح زیر می باشد:





Lufthansa
Nonstop you

هزینه جبرانی یا جریمه ²	اشتباه رزرو
10 دلار برای هر سگمنت	مسافر No Show بدون بلیط
5 دلار برای هر سگمنت	سگمنت های غیرفعال
5 دلار برای هر سگمنت	اسامی جعلی و غیر واقعی
5 دلار برای هر سگمنت	بلیط جعلی و غیر واقعی
5 دلار برای هر سگمنت	رزروهای ساختگی و غیر واقعی
هزینه جبرانی یا جریمه ²	جداسازی Married Segment
150 یورو برای هر مسافر و هر سگمنت	کلاس اکونومی (پرواز قاره ای)
250 یورو برای هر مسافر و هر سگمنت	کلاس اکونومی (پرواز بین قاره ای)
250 یورو برای هر مسافر و هر سگمنت	کلاس بیزنس (پرواز قاره ای)
400 یورو برای هر مسافر و هر سگمنت	کلاس بیزنس و فرست (پرواز بین قاره ای)

* نکته : هزینه صدور ADM معادل مبلغ 10 یورو به ازای هر صورتحساب در نظر گرفته شده است

اولین قدم برای جلوگیری از انجام رزرو نادرست

خواهشمندیم به منظور جلوگیری از اشتباه در رزرو بلیط موارد ساده زیر را رعایت کنید:

- برای آگاهی از قیمت بلیط یا چاپ برنامه سفر، رزرو آزمایشی ایجاد نکنید.
- CRS (سیستم های رزرواسیون) استفاده از سگمنت های صوری (Passive Segment) را برای استعلام قیمت پیشنهاد می کند:
- در سیستم آمادئوس از فرمت HE PNR استفاده و سپس GP PAS را بکار گیرید.
- در سیستم Galileo فرمت H/FQP را بکار گیرید.
- PNR را پاک کنید، تمام سگمنت های غیر فعال را حذف کنید.
- رزرو هایی را که به آنها نیاز ندارید، همچنین لیست های انتظار را حذف کنید.

¹ سرفصل مربوط به عواقب ناشی از تخطی از مقررات رزرو و صدور بلیط، مصوبه شماره 830a یاتا اعلام می دارد که شرکت هواپیمایی مجاز به جریمه کردن آژانس های مسافرتی در قبال تخلف از قوانین است.

² جریمه آژانس های عضو یاتا از طریق ADM و جریمه آژانس های غیر عضو یاتا از طریق صورتحساب محاسبه خواهد شد.



Lufthansa



Lufthansa
Nonstop you

نقش خود را ایفا کنید: از رزرو های اشتباه جلوگیری کنید تا مجبور به پرداخت جریمه نشوید.

اشتباهات رایج در رزرو	جگونگی پیشگیری از اینگونه اشتباهات
رزروهای ساختگی و غیر واقعی	الف) برای آگاهی از قیمت بلیط یا چاپ برنامه سفر رزرو آزمایشی ایجاد نکنید. راهنمای روش صحیح استعمال قیمت در صفحه بعد آورده شده است. ب) بدون درخواست واقعی بلیط رزرو نکنید. کلاسهای پروازی را با رزرو غیر واقعی مسدود نکنید. ج) تشکیل دو یا چند رزرو برای یک مسافر مجاز نیست. د) همیشه نام و نام خانوادگی مسافر را به صورت کامل وارد کنید.
گروه های غیر واقعی (Fictitious Groups)	از رزرو فردی و جداگانه برای 10 مسافر و یا بیشتر که باهم سفر می کنند خودداری کنید. در این موارد رزرو گروهی درخواست کنید.
محدودیت زمانی صدور بلیط (TTL)	به محدودیت زمانی جهت صدور بلیط مسافر توجه کنید. قبل از انقضای این مدت زمان، یکی از اقدامات زیر را انجام دهید: الف) بلیط را صادر کرده و شماره بلیط را وارد کنید. ب) در صورتیکه مشتری قصد خرید ندارد، رزرواسیون را باطل کنید.
No-Show	هیچگاه برای افرادی که قصد مسافرت نداشته (یا دیگر ندارند) بلیط رزرو نکنید. به محض آگاهی از چنین مواردی رزرو را باطل کنید.
سگمنت غیر فعال (Inactive segment)	سگمنت با یکی از کد های زیر تا 24 ساعت قبل از پرواز در PNR فعال خواهد ماند. چنانچه این سگمنت ها کنسل نشود، به عنوان سگمنت فعال برای لوفت هانزا محاسبه خواهد شد: • HX (رزرو کنسل شده و نگه داشته شده) • UC (غیر فعال/ پرواز بسته شده) • UN (غیر فعال/ پرواز کنسل شده) • NO (هیچ اقدامی انجام نشده است) همواره این قبیل کد ها را از PNR حذف کنید.
جداسازی Married Segment	بعد از رزرو . مسیرهای مبدأ تا مقصد (D&O) به هم وصل می گردند و دیگر جداسازی سگمنتها (Married Segment) جایز نیست
تطابق کلاس پرواز در بلیط و رزرو	کد کلاس رزرو شده در PNR باید مطابق با کلاس بلیط باشد.
مایلز اند مور (Miles & More)	مایل هایی که وضعیت کارت مایلز اند مور را تغییر میدهند، مختص یک فرد بوده و قابل انتقال نمی باشند. بنابراین رزروهایی که متعلق به عضو مربوطه نباشند، امتیازی را برای وضعیت کارت مایلز اند مور وی محسوب نمیکنند.



Lufthansa



Lufthansa
Nonstop you

اطلاع از قیمت بلیط با استفاده از سگمنت صوری (Passive Segment)

محاسبه قیمت با در دست داشتن مسیر و تاریخ پرواز به راحتی توسط سگمنت صوری امکان پذیر است (در آمادئوس: Ghost Segment) و نتیجه آن با PNR شامل سگمنت های فعال، یکسان است. مالیات های فرودگاهی به درستی محاسبه شده و برنامه سفر ایجاد خواهد شد تا زمانیکه بهترین قیمت (Best Buy) بدست آید. تمام مراحل کار دقیقاً مشابه روش های رزرو آزمایشی با سگمنت های فعال است.

روش صحیح جهت آگاهی یافتن از قیمتها

این کار به آسانی در آمادئوس انجام پذیر است. بعد از ایجاد درخواست Availability ، یک Ghost Segment با کد GK ایجاد کنید.

1. در ابتدا Availability را چک کنید:

ANLH25OCTFRALHR

```
** LUFTHANSA - AN ** LHR HEATHROW.GB                210 TU 25OCT 0000
1  LH 900 J9 C9 D9 Z9 I9 R9 Y9 /FRA 1 LHR 1 0730    0805 E0/320    1:35
    B9 M9 H9 X9 Q9 N9 VL SL P9 G9 K9
2  LH 902 J9 C9 D9 Z9 I8 R8 Y9 /FRA 1 LHR 1 0825    0900 E0/321    1:35
    B9 M9 H9 X9 Q9 N9 V9 W9 U9 S9 P9 G9 K9 L9
```

2. سپس فرمت زیر را وارد نمایید:

SS1K1/GK/NW

(GK = status code ghost segment/NW = employee initials)

3. PNR آزمایشی ممکن است قبل از ورود FXP به صورت زیر باشد:

```
RP/FRALH0989/FRALH0989    NW/SU 29MAR11/0753Z    732ZFF
1.MUSTERMANN/PETER MR
2  LH 900 K 25OCT 2 FRALHR GK1 0650 1 0730 0805    NW
3 AP XXXXXXXX
4 TK OK29MAR/FRALH0989
```

سگمنت های غیر فعال را می توان در سایر سیستم های رزرواسیون ایجاد کرد. دستور ایجاد آن به شرح ذیل است:

- در آمادئوس : HE PNR و GP PAS
- در Galileo : H/FQP

با سپاس فراوان از همکاری صمیمانه شما

تیم فروش گروه هواپیمایی لوفت هانزا در ایران

