

# Lufthansa Group

# SPRK Handbuch

Version 10.4  
07/2022

## Version 10.4

Aktualisiert bis zu Farelogix Release 9.0

### Was ist neu in dieser Version?

- Branding-Updates im gesamten Dokument
- Restrukturierung der Gliederung (Kapitel wurden verschoben)
- Zusätzliche Informationen zu SSR Formaten in [Kapitel 2.3.9.1](#)
- Hinzufügen weiterer Lufthansa Group Fluggesellschaften zum [Kapitel 4.5](#) über Revalidierung
- Vollständige Überarbeitung des [Kapitels Ticketumtausch 4.6](#) inkl. häufiger Anwenderfehler
- Zusätzliches [Kapitel 4.6.3](#) zur EMD Reassoziierung nach Ticketumtausch
- Hinzufügen von Zusätzlichem Gepäckstück in [Kapitel 5.2.1.1](#)
- Entfernen des Kapitels über à la carte Dining (Produkt eingestellt)
- Entfernen des Kapitels zu EMD-Beschränkungen für gemischte Reiserouten von Fluggesellschaften der Lufthansa Group

## Rechtliche Hinweise

Dieses Dokument unterliegt dem urheberrechtlichen Schutz der

Deutschen Lufthansa AG  
Linnicher Straße 48  
50933 Köln  
Deutschland

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieses Werkes darf in irgendeiner Form oder mit irgendwelchen Mitteln ohne schriftliche Genehmigung der Deutschen Lufthansa AG reproduziert oder kopiert werden. Produkte, auf die in diesem Dokument verwiesen wird, können durch Warenzeichen und/oder andere geistige Eigentumsrechte der jeweiligen Eigentümer geschützt sein. Der Herausgeber und der Autor erheben keinen Anspruch auf diese Rechte Dritter. Obwohl bei der Erstellung dieses Dokuments angemessene Vorsichtsmaßnahmen getroffen wurden, übernehmen der Herausgeber und der Autor keine Verantwortung für Fehler oder Auslassungen oder für Schäden, die sich aus der Verwendung der in diesem Dokument enthaltenen Informationen ergeben. In keinem Fall haften der Herausgeber und der Autor für entgangenen Gewinn, Datenverlust, Geschäftsausfall oder andere kommerzielle Schäden, die direkt oder indirekt durch dieses Dokument verursacht wurden oder angeblich verursacht wurden.

Die aktuelle Lufthansa Group airlines Booking and Ticketing Policy for Business Partners sowie Lufthansa Group Schedule Change/ Irregularity Policy for Travel Agents müssen bei der Anwendung der Anweisungen in diesem Dokument eingehalten werden.

## Inhalt

<b>1</b>	<b>EINFÜHRUNG</b>	<b>6</b>
1.1	STARTSEITE	6
1.1.1	Login	6
1.1.2	Passwort zurücksetzen	6
1.2	2-FAKTOR AUTHENTIFIZIERUNG	7
1.2.1	Aktivierung der 2-Faktor Authentifizierung	7
1.2.2	Voraussetzung für 2-Faktor Authentifizierung	7
1.2.3	Beispielhafte Anwendung mit WinAuth	7
1.2.4	Einrichten der 2-Faktor-Authentifizierung in SPRK	8
1.3	RESERVIERUNGSBILDSCHIRM	11
1.4	FUNKTIONSBUTTONS	12
<b>2</b>	<b>PNR (PASSENGER NAME RECORD)</b>	<b>13</b>
2.1	PASSAGIERDATEN HINZUFÜGEN MIT SCHNELLERFASSUNG	13
2.2	PASSAGIERDATEN AUS EINEM REISENDENPROFIL HINZUFÜGEN	13
2.3	ERFASSUNG DER PASSAGIERDATEN ÜBER DIE PNR FUNKTIONSLEISTE	14
2.3.1	Passagiername, Geburtsdatum und Geschlecht	14
2.3.2	Ändern/Löschen von Passagierdaten	15
2.3.3	Telefon	15
2.3.4	E-Mail	16
2.3.5	Zahlungsarten	16
2.3.6	Anschrift	17
2.3.7	APIS	17
2.3.8	CLID	18
2.3.9	SSR	18
2.3.9.1	Hinzufügen von SSRs	18
2.3.9.2	Änderung eines bestehenden SSR	21
2.3.9.3	Stornierung	21
2.3.10	OSI	21
2.3.11	Anmerkungen (Remark)	22
<b>3</b>	<b>REISEPLAN</b>	<b>23</b>
3.1	FLUGSUCHE	23
3.1.1	Benutzeroberfläche für die Flugsuche	23
3.1.2	Tarifeinstellungen bei der Flugsuche	24
3.1.3	Hinzufügen von Flügen zum Warenkorb via Preissuche	25
3.1.4	Hinzufügen von Flügen zum Warenkorb via Verfügbarkeitssuche	27
3.1.5	Preisabfrage	27
3.2	BUCHUNG VON FLUGSEGMENTEN	28
3.2.1	Buchungsabschluss (Speichern)	28
3.2.2	Buchung suchen und darstellen	29
3.2.3	Ein gebuchtes Flugsegment umbuchen	30
3.3	BUCHUNG LÖSCHEN	31
3.3.1	Löschen eines gebuchten Flugsegments	31
3.3.2	Löschen einer gesamten Buchung	32
3.4	GESPEICHERTEN TARIF DARSTELLEN/LÖSCHEN/NEU ANLEGEN	32
3.4.1	Tarifbedingungen (Fare Notes) zu gespeichertem Tarif darstellen	33
3.4.2	Tarfberechnung und Vermerke (Endorsements) darstellen/ändern	33
3.4.3	Automatische Tarfberechnung/Neuberechnung	34
3.4.4	Manuelle Tarfberechnung	36
3.4.5	Bepreisung mit Wildcards	37
3.4.6	Gepäckbestimmungen	38
3.5	PNR SPLIT	39

<b>4</b>	<b>TICKETAUSSTELLUNG UND POST-TICKETING AKTIONEN.....</b>	<b>40</b>
4.1	TICKETAUSSTELLUNG.....	40
4.2	DARSTELLUNG TICKET.....	42
4.3	VOIDEN EINES TICKETS AM AUSSTELLUNGSTAG.....	42
4.4	RÜCKERSTATTUNG.....	44
4.4.1	Automatische Rückerstattung.....	44
4.4.2	Manuelle Rückerstattung.....	45
4.4.3	Rückerstattung stornieren.....	45
4.5	REVALIDIERUNG VON LUFTHANSA GROUP-TICKETS.....	46
4.6	TICKETUMTAUSCH.....	47
4.6.1	Automatischer Ticketumtausch.....	47
4.6.1.1	Automatischer Ticketumtausch mit Rückerstattung.....	51
4.6.2	Manueller Umtausch.....	52
4.6.2.1	Umtausch mit manuellem Preisaufbau.....	55
4.6.2.2	Manueller Umtausch aufgrund von Irregularities (IROPs - Flugzeitenänderung & Involuntary).....	59
4.6.2.3	Manueller Umtausch gemäß Travel Waiver Policies (TWPs).....	63
4.6.2.4	Manueller Umtausch eines validen Tickets in eine neue Reservierung.....	69
4.6.3	EMD Reassoziierung.....	72
4.7	DRUCKEN UND MAILEN.....	75
4.7.1	Drucken.....	75
4.7.2	E-Mail-Versand.....	75
<b>5</b>	<b>ANCILLARY SERVICES.....</b>	<b>76</b>
5.1	SITZPLATZRESERVIERUNG (ASR).....	76
5.1.1	ASR Buchungsprozess.....	76
5.1.2	Status von ASR-Elementen.....	77
5.2	OPTIONALE LEISTUNGEN.....	79
5.2.1	Hinzufügen optionaler Leistungen.....	79
5.2.1.1	Gepäck.....	79
5.2.1.2	Business Lounge Zugang.....	80
5.2.1.3	In-Flight WLAN.....	80
5.2.1.4	Fixprice / Cash Upgrade.....	80
5.2.1.5	Unbegleitete Kinder (UMNR).....	82
5.2.1.6	Oxygen.....	85
5.2.2	Löschen zahlungspflichtiger Dienstleistungen vor Dokumentausstellung.....	86
5.3	EMD-A.....	87
5.3.1	Ausstellung.....	87
5.3.2	Void am Ausstellungstag.....	89
<b>6</b>	<b>PNR-VERLAUF.....</b>	<b>90</b>
<b>7</b>	<b>OFFICE QUEUES.....</b>	<b>91</b>
7.1	OFFICE QUEUE NUMMERN.....	91
7.2	ARBEITEN MIT QUEUES.....	92
7.3	BUCHUNG IN EINER QUEUE PLATZIEREN.....	93
7.4	BULK QUEUE MOVE.....	94
7.5	CHANGE OF OWNERSHIP QUEUE.....	95
<b>8</b>	<b>GRUPPENBUCHUNGEN IN SPRK.....</b>	<b>96</b>
<b>9</b>	<b>PROFILMANAGEMENT.....</b>	<b>97</b>
9.1	REISENDENPROFIL.....	97
9.1.1	Anlegen.....	97
9.1.2	Bearbeiten.....	98
9.1.3	Löschen.....	99
9.2	FIRMENPROFIL (COMPANY).....	99
9.2.1	Anlegen.....	99
9.2.2	Bearbeiten.....	100
9.2.3	Löschen.....	100

9.2.4	Zuordnung Reisende zu einem Firmenprofil.....	101
9.3	BENUTZERVERWALTUNG.....	102
9.3.1	Neuanlage.....	103
9.3.2	Berechtigungen (Rollen).....	103
9.3.3	Ändern.....	103
9.3.4	Löschen.....	104
9.3.5	Passwort zurücksetzen.....	104
9.3.6	2-Faktor Reset.....	104
<b>10</b>	<b>REPORTS.....</b>	<b>105</b>
10.1	MIRFLX.....	105
10.2	COUNTER SALES REPORT (CSR).....	107
<b>11</b>	<b>EINSTELLUNGEN.....</b>	<b>108</b>
11.1	BENUTZEREINSTELLUNGEN.....	108
11.2	PCC BRIDGING: ZUGRIFF AUF ANDERE PCCs.....	108
11.2.1	Einrichtung.....	109
11.2.2	Emulation.....	109

## 1 Einführung

### 1.1 Startseite

Folgender Link öffnet die SPRK Startseite:

<https://dcwebc.farelogix.com/sprk-lhg/>

#### 1.1.1 Login

Im Anmeldefenster geben Sie bitte Ihre Büro-ID (PCC), Agenten-ID und Passwort ein. Bestätigen Ihre Eingaben mit **<Anmelden>**. Beachten Sie bei Eingabe des Passwortes bitte Groß- und Kleinschreibung!



Vergewissern Sie sich, dass auf der Startseite das Lufthansa Group Airlines-Branding angezeigt wird. Wenn nicht, überprüfen Sie bitte, ob Sie den richtigen Link verwendet haben.

#### 1.1.2 Passwort zurücksetzen

Die Startseite bietet die Möglichkeit, das Passwort zurückzusetzen. Klicken Sie dafür auf **<Forgot Password?>** und tragen Sie die angefragten Daten in das sich öffnende Fenster ein, um eine Mail zum Zurücksetzen Ihres Passworts zu bekommen.

Stellen Sie sicher, dass die angegebene E-Mail-Adresse mit der, welche in den Benutzereinstellungen hinterlegt ist, übereinstimmt.

- Wenn Sie keine E-Mail zum Zurücksetzen erhalten, wenden Sie sich an Ihren Agenturadministrator, um die E-Mail-Adresse zu überprüfen, die mit Ihrer Agenten-ID verbunden ist. Der Agenturadministrator kann Ihr Passwort zurücksetzen ([siehe Kapitel 9.3.5](#)).
- Ist keine Email-Adresse hinterlegt oder stimmt sie nicht überein, kann das Passwort nicht zurückgesetzt werden.

Wenn Sie sich nicht innerhalb von 90 Tagen in SPRK einloggen, wird Ihr Zugang deaktiviert. Ihr Agency-Admin hat die Möglichkeit diesen wieder zu reaktivieren ([siehe Kapitel 9.3](#)).

Muss ein Agency-Admin Account reaktiviert werden, kontaktieren Sie bitte den zuständigen Lufthansa Group Support.

## 1.2 2-Faktor Authentifizierung

### 1.2.1 Aktivierung der 2-Faktor Authentifizierung

Die Aktivierung der 2-Faktor-Authentifizierung erfolgt auf PCC-Ebene. Sobald zwischen Agentur und Lufthansa Group eine Vereinbarung zur Aktivierung dieser neuen Funktionalität getroffen wurde, müssen alle Benutzer des aktivierten PCC ausnahmslos die 2-Faktor-Authentifizierungsmethode verwenden.

Die folgenden Schritte müssen ausgeführt werden, bevor eine 2-Faktor-Authentifizierung möglich ist:

- 1) Vereinbaren Sie mit Lufthansa Group die Aktivierung der 2-Faktor-Authentifizierung zu einem bestimmten Datum
- 2) Laden Sie das Mobiltelefon- oder Desktop-Tool (z. B. WinAuth) gemäß den Anweisungen in [Kapitel 1.2.3](#)
- 3) Führen Sie die erste Anmeldung bei SPRK durch und verknüpfen Sie das Konto mit dem 2-Faktor-Authentifizierungstool, wie in [Kapitel 1.2.4](#) beschrieben

### 1.2.2 Voraussetzung für 2-Faktor Authentifizierung

Ein 2-Faktor-Authentifizierungstool ist erforderlich, um es mit dem SPRK-Benutzerkonto verknüpfen zu können. Es gibt verschiedene Apps auf dem Markt (z. B. Google Authenticator, Microsoft Authenticator, Authy) für Mobiltelefone oder Computer. Der Benutzer kann eines der Authentifizierungstools auf seinem Gerät installieren und dann auf ähnliche Weise wie in diesem Dokument beschrieben eine Verbindung zum SPRK-Konto herstellen.

Wenn Sie das Gerät (Computer oder Mobiltelefon) ändern müssen, von dem aus Sie auf SPRK zugreifen, müssen Sie ein Zurücksetzen der 2-Faktor-Authentifizierung anfordern. Dies kann von Ihrem lokalen Agenturadministrator durchgeführt werden ([siehe Kapitel 9.3.6](#)). Nach dem Zurücksetzen kann das Authentifizierungstool auf dem neuen Gerät erneut mit Ihrem SPRK-Konto verknüpft werden

### 1.2.3 Beispielhafte Anwendung mit WinAuth

In den folgenden Kapiteln wird nur eine beispielhafte Installation der WinAuth-Anwendung auf einem PC gezeigt. WinAuth wurde ausgewählt, weil es verwendet werden kann, ohne dass Benutzer Administrator auf ihrem Computer sein oder ein separates privates Mobilgerät verwenden müssen. Andere Anwendungen können gemäß Ihrer IT-Richtlinie auf Ihrem Computer verwendet werden.

Laden Sie die WinAuth-App über den folgenden Weblink herunter: <https://winauth.github.io/winauth/>

Weitere Anweisungen für WinAuth finden Sie im Internet unter dem folgenden Weblink:

<https://sf360.zendesk.com/hc/en-au/articles/360025875072-Multi-Factor-Authentication-MFA-How-do-I-use-WinAuth->

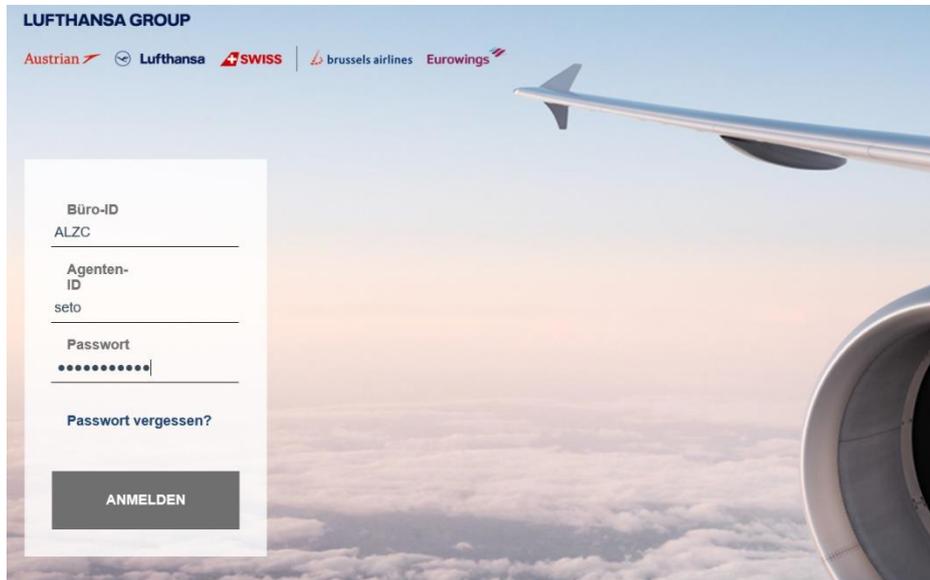
Bitte beachten Sie, dass sich die Version des Tools ändern kann. Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Handbuchs war die aktuelle Version 3.6.2.

Aufgrund der Variabilität von Tools, Hardware und Betriebssystemen wird kein Setup auf einem mobilen Gerät beschrieben. Der einzige Unterschied beim Einrichten des 2-Faktor-Authentifizierungstools auf Ihrem Mobilgerät besteht darin, dass Sie den 32-stelligen Code nicht eingeben oder kopieren müssen, sondern einfach einen QR-Code vom SPRK 2-Faktor-Authentifizierungs-Setup-Bildschirm scannen müssen.

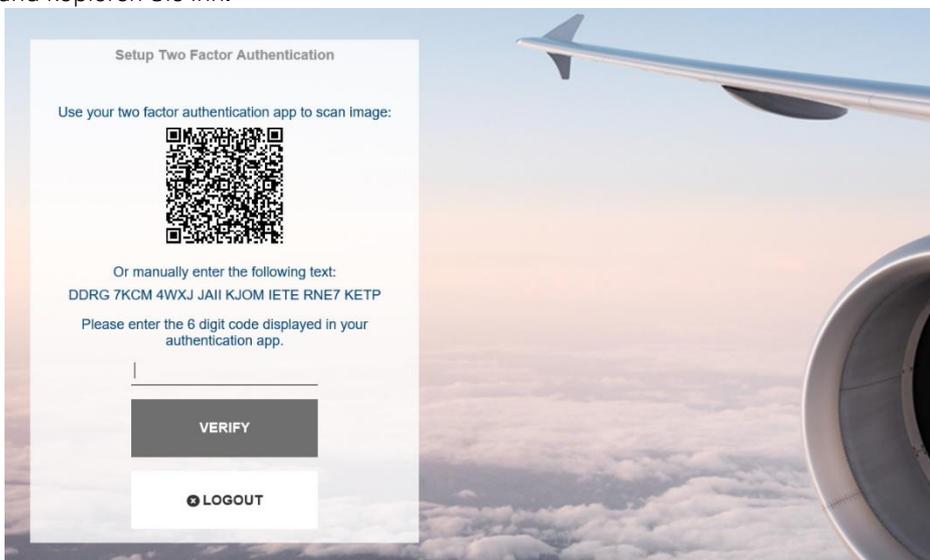
## 1.2.4 Einrichten der 2-Faktor-Authentifizierung in SPRK

*Bitte beachten Sie, dass Sie sich nur bei SPRK anmelden können, wenn Sie Ihr SPRK-Konto mit dem WinAuth-Tool auf einem bestimmten Computer verknüpfen, auf dem das WinAuth-Tool ausgeführt werden kann.*

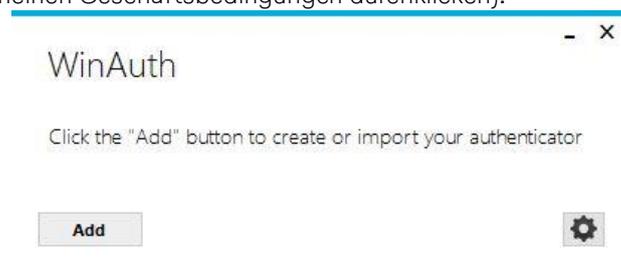
- 1) Öffnen Sie SPKR und melden Sie sich mit Ihrem Benutzer und Passwort an.



- 2) Die Setup-Seite für die 2-Faktor-Authentifizierung wird angezeigt. Wählen Sie den 32-stelligen Code und kopieren Sie ihn.

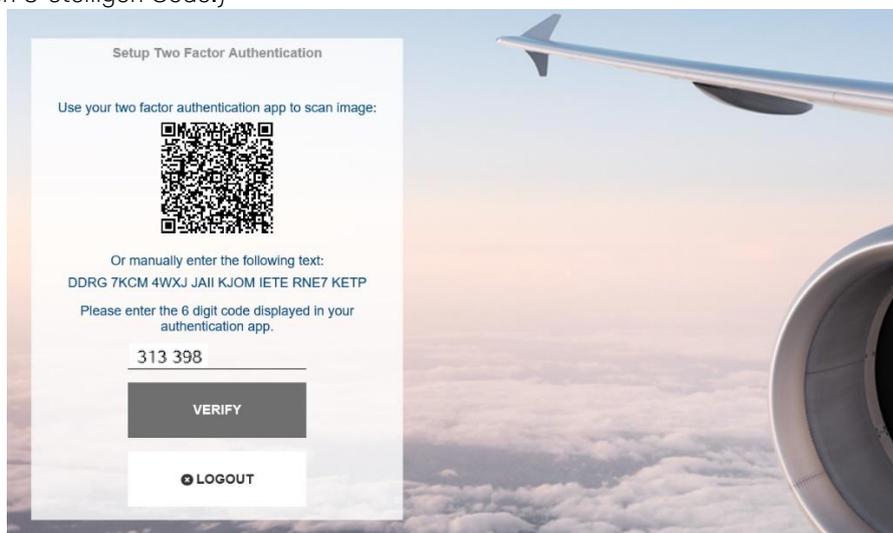


- 3) Starten Sie das WinAuth-Tool und klicken Sie im Popup-Fenster auf "ADD" (möglicherweise müssen Sie zuerst die allgemeinen Geschäftsbedingungen durchklicken).



- 4) Der nächste Bildschirm "Authenticator hinzufügen" wird angezeigt. Geben Sie unter dem Feld "Name" einen beliebigen personalisierten Namen ein oder lassen Sie ihn als "Authenticator".
- 5) Fügen Sie den zuvor kopierten 32-stelligen Code aus dem SPRK-Setup-Bildschirm in das WinAuth-Tool ein (erster Schritt).
- 6) Lassen Sie Schritt 2 wie vorgeschlagen und klicken Sie dann in Schritt 3 auf „Authenticator überprüfen“. Unter Schritt 4 wird ein 6-stelliger Code angezeigt.

- 7) Wählen Sie den 6-stelligen Code in Schritt 4 aus und kopieren Sie ihn. Fügen Sie ihn dann in den SPRK-Setup-Bildschirm ein und klicken Sie auf **<Verify>**. (Dieser Schritt muss schnell ausgeführt werden, da der 6-stellige Code schnell abläuft. In diesem Fall verwenden Sie einfach den nächsten generierten 6-stelligen Code.)



- 8) Sie werden nun erfolgreich SPRK eingeben und das 2FA-Setup in SPRK ist abgeschlossen.

- 9) **WICHTIG:** Sie müssen die Einrichtung Ihres WinAuth-Tools abschließen. Wechseln Sie zurück zu Ihrem WinAuth-Tool und klicken Sie auf die Schaltfläche „OK“

## Add Authenticator

Name:

1. Enter the Secret Code or KeyUri string. Spaces don't matter. If you have a QR code, you can paste the URL of the image instead.

2. Select additional settings. If you don't know, it's likely the pre-selected ones so just leave the default choice.

Type  Time-based  Counter-based  
 Hash   
 Interval  seconds  
 Digits

3. Click the Verify button to check the first code.

4. Verify the following code matches your service.

- 10) Im nächsten WinAuth-Bildschirm können Sie **optional** ein Kennwort für das WinAuth-Tool angeben.

### Protection

Select how you would like to protect your authenticators. Using a password is strongly recommended, otherwise your data could be read and stolen by malware running on your computer.

**Protect with my own password**  
 Your authenticators will be encrypted using your own password and you will need to enter your password to open WinAuth. Your authenticators will be inaccessible if you forget your password and you do not have a backup.

Password   
 Verify

---

Additionally, you can protect and encrypt your data using the built-in Windows account encryption. This will lock your authenticators to this computer or user so they cannot be opened even if the files are copied. You **MUST** turn this off if you are going to reformat your disk, re-install Windows or delete this user account.

Encrypt to only be useable on this computer  
 And only by the current user on this computer

---

**Lock with a YubiKey**  
 Your YubiKey must support Challenge-Response using HMAC-SHA1 in one of its slots. Use the YubiKey personalization tool to configure the slot or click the Configure Slot button.

Slot 1

- 11) Klicken Sie abschließend auf "OK" und die Einrichtung ist abgeschlossen. Das WinAuth-Tool startet und zeigt einen neuen 6-stelligen Code an, der für die Anmeldung mit SPRK verwendet werden kann.

## 1.3 Reservierungsbildschirm

Nach der Anmeldung gelangen Sie auf die Reservierungsseite von SPRK. Von dieser gelangen Sie in alle anderen Bereiche des Reservierungssystems.

The screenshot shows the Lufthansa Group reservation system interface. At the top right, there is a welcome message 'Willkommen SPRK AGENT Abmelden' and a dropdown menu showing '06492021 : AEXP - OS Austrian Airlines (Home)'. Below this is a navigation bar with logos for Austrian, brussels AIRLINES, Eurowings, Lufthansa, and SWISS. A search bar contains 'Buchungsnummer: Nicht festgelegt'. To the left is a sidebar menu with categories like REISENDER, TELEFON, E-MAIL, ZAHLUNG, ANSCHRIFT, REISEPLAN, TRANSAKTION, APIS, CLID, SSR, OSI, and ANMERKUNG. Below the search bar is a 'Reiseplan' section showing 'Keine Reiseroute'. At the bottom, there is a 'Buchungsnummer' search field with an 'Erweiterte Suche' button and a 'Büro-Warteschleifen' section. The footer contains 'Leitfaden | Empfohlene Links' and copyright information.

- (1) **Willkommensnachricht** mit dem angemeldeten Benutzer, IATA-Nr. sowie Office-ID (PCC).
- (2) **Funktionsbuttons** – [siehe Kapitel 1.4](#)
- (3) **Schnellstartfunktionen**
  - Direktverkauf – [Anwendung nicht unterstützt](#)
  - Schnellerfassung Passagierdaten – [siehe Kapitel 2.1](#)
  - Suche nach Profildaten – [siehe Kapitel 2.2](#)
- (4) **Anzeigefenster** für eingetragene Daten
- (5) **PNR Funktionsleiste** – [siehe Kapitel 2.3](#):  
Nur Felder die markiert (dunkler Hintergrund) sind, werden im Anzeigefenster angezeigt. Durch einen Mausklick wird die Markierung gesetzt, erneutes Klicken entfernt die Markierung wieder. Die angegebene Anzahl gibt an, wie viele Einträge in der jeweiligen Kategorie vorhanden sind.
- (6) **Erweiterte Suche** nach bestehenden Buchungen – [siehe Kapitel 3.2.2](#)
- (7) Arbeiten mit **Office Queues** – [siehe Kapitel 7](#)

- (8) Öffnet ein neues Fenster mit Zugang zu dem von Farelogix bereitgestellten **SPRK Leitfaden** (Reference Guide) oder empfohlene Links.

## 1.4 Funktionsbuttons

Über die Funktionsbuttons am oberen rechten Bildschirmrand haben Sie die Möglichkeit, in die verschiedenen Bereiche von SPRK zu gelangen:



	<b>Derzeitige Reservierung</b>	Aktuell geöffnetes Reservierungsfenster (ganz links).
	<b>Flug buchen</b>	Öffnen der Suchmaske für Flüge - <a href="#">siehe Kapitel 3.1</a>
	<b>Buchung hinzufügen</b>	Startet eine neue Buchung (maximal fünf gleichzeitig).
	<b>Profilverwaltung</b>	Öffnet die Profildatenbank zum Anlegen, Pflegen und Verwalten von Reisenden, Firmenprofilen und Agenturdaten - <a href="#">siehe Kapitel 9</a>
	<b>Reports</b>	Funktionen für Backoffice-Systeme, Möglichkeit des Downloads von XML Datensätzen - <a href="#">siehe Kapitel 10</a>
	<b>Einstellungen</b>	Änderung von Sprache, Zeitformat (12/24h), E-Mail und Passwort sowie Zugang zum PCC Bridging - <a href="#">siehe Kapitel 11</a>

## 2 PNR (Passenger Name Record)

### 2.1 Passagierdaten hinzufügen mit Schnellerfassung

Auf der Hauptseite befindet sich am oberen rechten Bildschirmrand die Funktion  **<Schnellerfassung>**. Es öffnet sich ein separates Fenster.

Diese Funktion ermöglicht ein schnelles Erfassen aller buchungsrelevanten Passagierdaten. Über das Dropdown-Menü haben Sie die Möglichkeit, die Daten je Passagier zu erfassen. Mit dem Button **<Senden>** bestätigen Sie Ihre Eingaben – der Reisende ist erfasst.

#### Schnellerfassung

**Reisende - 1**  **Vielfliegerinformationen anzeigen**

Art ADT	Anrede Mr	Vorname Rainer	Zweiter Vorname	Nachname Herbst	Geburtsdatum 18JUN1961	Geschlecht Männlich	Anmerkung	INF hinzufügen
------------	--------------	-------------------	-----------------	--------------------	---------------------------	------------------------	-----------	----------------

**E-Mail**

E-Mail training.tats@dlh.de	Sprache	Operational Contact
--------------------------------	---------	---------------------

**Telefon**

Art PRIVAT	Telefonnummer +49 6595454545	Sprache	Operational Contact
---------------	---------------------------------	---------	---------------------

**Anschrift**

Art	Adresszeile 1	Ort	Land
Name	Adresszeile 2	Staat/Bundesland PLZ	

**Zahlungsart - Weitere anzeigen**

Unternehmen Master Card	Nummer 5232000000000000	Gültig bis 07 / 25	Autorisationscode	Vorname	Nachname
----------------------------	----------------------------	-----------------------	-------------------	---------	----------

**Senden** **Abbrechen**

### 2.2 Passagierdaten aus einem Reisendenprofil hinzufügen

Sofern für Ihren Reisenden ein Profil gespeichert ist, können die hinterlegten Profildaten für den Buchungsaufbau verwendet werden. [Siehe Kapitel 9.1](#) für Reisendenprofile.

Klicken Sie oben rechts auf „Profil“  um die Profilsuche zu öffnen.

Tragen Sie das gesuchte Profil in das jeweilige Feld **<Name>** ein. Um alle Reisenden eines Unternehmens zu sehen, aktivieren Sie das Feld „Alle verbundenen Reisenden anzeigen“.

Starten Sie mit **<Suche>** oder leeren Sie alle Felder mit **<Zurücksetzen>**.

Sollten mehrere Namen gefunden werden, erfolgt die Selektion über eine Auswahlliste durch Klicken auf den gewünschten Namen.

Klicken Sie den gewünschten Reisendennamen an.

Büro-ID	ACA5
Passagierprofil Name	Herbst
Firmenprofil Name	
<input type="checkbox"/> <b>Alle verbundenen Reisenden anzeigen</b>	
Kontonummer	
Kunden-ID	
Bearbeiter-ID	

**Zurück** **Zurücksetzen**

REISENDER	UNTERNEHMEN	ZUSAMMENGEFÜHRT	BÜRO
HERBST/RAINER	TATS	OPEN	ACA5
HERBST/MARION	TATS	OPEN	ACA5

1 - 2 of 2 items

Um alle Daten, die zuvor mit „automatisch“ gekennzeichnet wurden, zu übernehmen, einfach den Button **<Standardeinstellungen hinzufügen>** anklicken.

Alternativ besteht auch die Möglichkeit, mit dem blauen Link **<Hinzufügen>** einzelne Selektionen vorzunehmen.

Über **<Zurück>** kehren Sie zur Suchmaske zurück.

Über **<Zurücksetzen>** kehren Sie zur Suchmaske zurück. Ihre vorherigen Eingaben werden gelöscht.

Standardeinstellungen hinzufügen						Zurück	Zurücksetzen
<b>Reisender</b>							
ART	NACHNAME	VORNAME	ANREDE	ANMERKUNG	METHODE		
ADT	HERBST	RAINER	MR		Automatisch		<b>Hinzufügen</b>
<b>Vielfliegerprogrammnummern</b>							
	FLUGLINIE		NUMMER		METHODE		
Keine anzuzeigenden Datensätze							
<b>Zahlungsart</b>							
ART	INFO	ABL	ANMERKUNG		METHODE		
Andere	CASH				Automatisch		<b>Hinzufügen</b>
<b>Telefon</b>							
	TELEFON		ANMERKUNG		METHODE		
	6966377330				Automatisch		<b>Hinzufügen</b>
	66377330				Automatisch		<b>Hinzufügen</b>
	004912346789				Automatisch		<b>Hinzufügen</b>
<b>E-Mail</b>							
	E-MAIL		ANMERKUNG		METHODE		
	TATS.SCHULUNG@DLH.DE				Automatisch		<b>Hinzufügen</b>

## 2.3 Erfassung der Passagierdaten über die PNR Funktionsleiste

Sie finden die PNR Funktionsleiste auf der linken Seite des Reservierungsbildschirms. Klicken Sie auf ein Datenelement (dunkler Hintergrund = deaktiviert), um dessen Anzeige in der Reservierung zu aktivieren (weißer Hintergrund). Die angegebene Anzahl gibt an, wie viele Einträge in der jeweiligen Kategorie vorhanden sind.

### 2.3.1 Passagiername, Geburtsdatum und Geschlecht

Aktivieren Sie die Reisendendaten durch klicken in der PNR-Leiste und klicken Sie im Hauptfenster das Pluszeichen **+**, um Reisendendaten hinzuzufügen.

**+** **Reisender**

Füllen Sie die Felder des Reisenden aus. Wählen Sie die Reisendenart (PTC).

## Reisende

Art	Anrede	Vorname	Zweiter Vorname	Nachname	Geburtsdatum	Geschlecht
ADT	MRS	MONIKA		MUSTERMANN	21.06.196:	Weib...
+ Kleinkind hinzufügen		+ Vielfliegernummer hinzufügen				
+ Neuen hinzufügen		1				

Außerdem können Kleinkinder und Vielfliegernummer zu einem Reisenden sowie weitere Reisende hinzugefügt werden.

Um einen weiteren Reisenden hinzuzufügen, klicken Sie das Pluszeichen .

Sofern die Felder Geburtsdatum und Geschlecht gefüllt wurden, wird automatisch ein APIS mit den TSA Daten erzeugt.

Ihre Eingaben bestätigen Sie über den Button **<Senden>**.

### 2.3.2 Ändern/Löschen von Passagierdaten

Die Regeln für die Namenskorrektur und Namensänderungen entnehmen Sie bitte den Lufthansa Group airlines booking & ticketing policy.

- Namenskorrekturen (gemäß Lufthansa Group Booking & Ticketing Policy) können für nicht ausgestellte sowie ausgestellte PNRs durchgeführt werden, bei denen alle Flüge von Fluggesellschaften der Lufthansa Group operiert werden

Um Passagierdaten zu ändern, markieren Sie die zu ändernde Datenzeile und klicken Sie dann auf den Stift . Danach können alle Änderungen durch Überschreiben der jeweiligen Felder vorgenommen werden.

+   Reisender									
ART	ANREDE	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM	ANMERKUNG	NAMENSREFERENZ	FF#	
ADT		FRANK		SINATRA	02NOV1976				

Die Löschung eines Namens (nur vor Buchungsabschluss möglich) erfolgt über den **Mülleimer** .

### 2.3.3 Telefon

Aktivieren Sie Telefon und klicken Sie auf Hinzufügen, um eine Telefonnummer hinzuzufügen.

TELEFON 0

E-MAIL 0 Telefon

**Telefon** ×

Art	Telefonnummer	Sprache	Operational Contact	Reisende
Keine ausgewählt	<input type="text"/>		<input type="checkbox"/>	Alle <input type="text"/>

+ Neuen hinzufügen

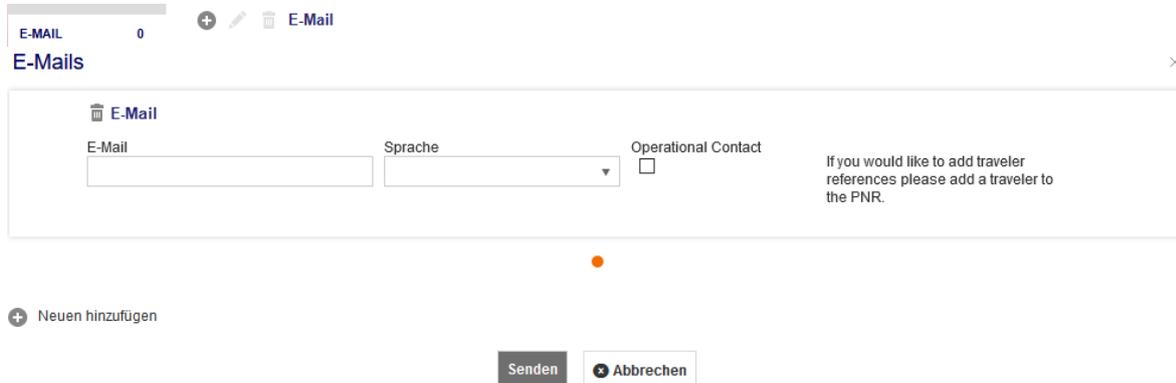
Wählen Sie die Telefonart, fügen Sie die Telefonnummer hinzu, wählen Sie die Kontaktsprache und klicken Sie auf **<Senden>**.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Operational Contact“, um den **SSR CTCM** für diesen Passagier zu erstellen.

Wählen Sie zurück im Reservierungsbildschirm einen vorhandenen Telefoneintrag aus und klicken Sie auf , um die vorhandene Telefonnummer zu ändern oder auf , um diese zu löschen

## 2.3.4 E-Mail

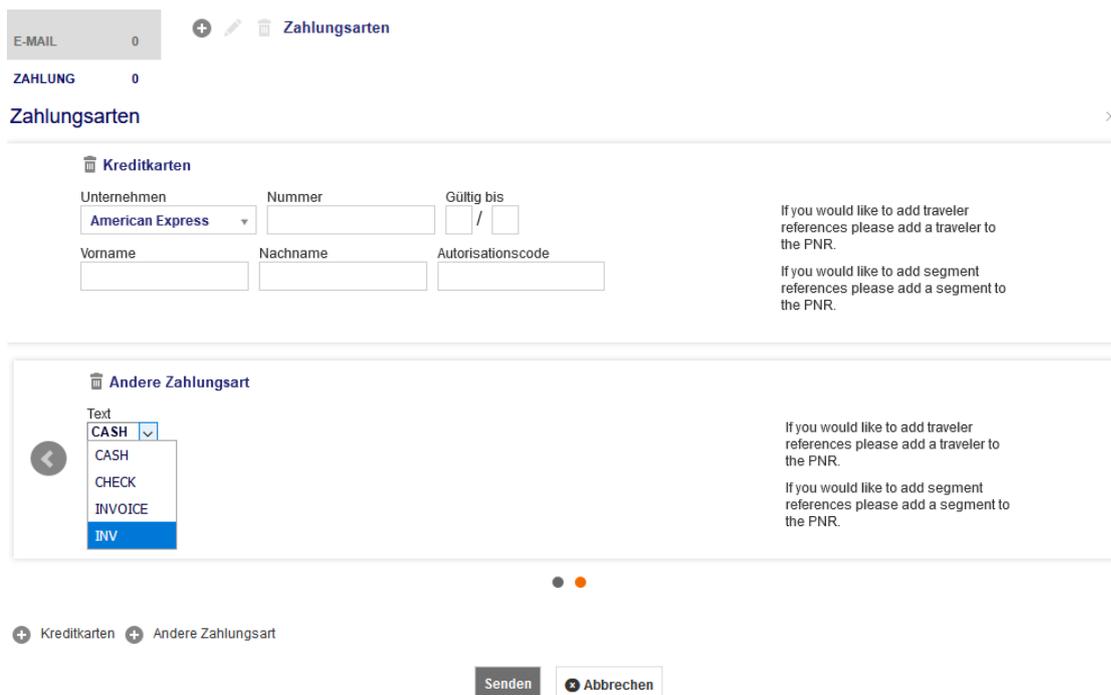
Aktivieren Sie E-Mail und klicken Sie auf Hinzufügen, um eine E-Mail hinzuzufügen.



Geben Sie die E-Mailadresse ein, wählen Sie die Kontaktsprache und klicken Sie auf **<Senden>**. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Operational Contact“, um den **SSR CTCE** für diesen Passagier zu erstellen. Wählen Sie zurück im Reservierungsbildschirm einen vorhandenen E-mailadresseneintrag aus und klicken Sie auf , um die vorhandene Telefonnummer zu ändern oder auf , um diese zu löschen.

## 2.3.5 Zahlungsarten

Aktivieren Sie Zahlung und klicken Sie auf , um eine Zahlungsweise hinzuzufügen. Wählen Sie zwischen Kreditkarte und anderen Zahlungsarten (Bargeld, Scheck, Rechnung), füllen Sie die benötigten Datenfelder aus und klicken Sie **<Senden>**.



Wählen Sie im Reservierungsbildschirm den gewünschten Zahlungseintrag aus und klicken Sie auf , um die ausgewählte Zahlungsweise zu ändern oder klicken Sie , um diese zu löschen.

## Wichtiger Hinweis für UATP-Karten (z. B. Air Plus):

Sobald der UATP-Firmentyp ausgewählt und eine gültige Air Plus-Kartenummer eingegeben wurde, überprüft FLX die Karte und aktiviert die Felder, in denen zusätzliche Informationen angegeben werden. Je nachdem, wie die Karte eingerichtet ist, wird eine Kombination von Textfeldern angezeigt, bei dem es sich um Freiform-Text handelt, deren Eingaben evaluiert werden.

Sobald UATP ausgewählt und eine gültige Air Plus-Kartenummer eingegeben wurde, werden die Karten- und Anzeigefelder, die zur Angabe zusätzlicher Informationen verwendet werden, überprüft sobald Sie die Eingabetaste drücken oder auf eine beliebige Stelle außerhalb des Felds "Nummer" klicken.

**Wichtiger Hinweis:** Für den UATP-Kartentyp ist beim Ausstellen von Dokumenten kein CCV-Code erforderlich. Dies unterscheidet sich von allen anderen unterstützten Karten.

### 2.3.6 Anschrift

Aktivieren Sie Anschrift und klicken Sie auf , um eine Anschrift hinzuzufügen.

Wählen Sie im Reservierungsbildschirm die gewünschte Anschrift aus und klicken Sie auf , um die ausgewählte Anschrift zu ändern oder klicken Sie , um diese zu löschen.

### 2.3.7 APIS

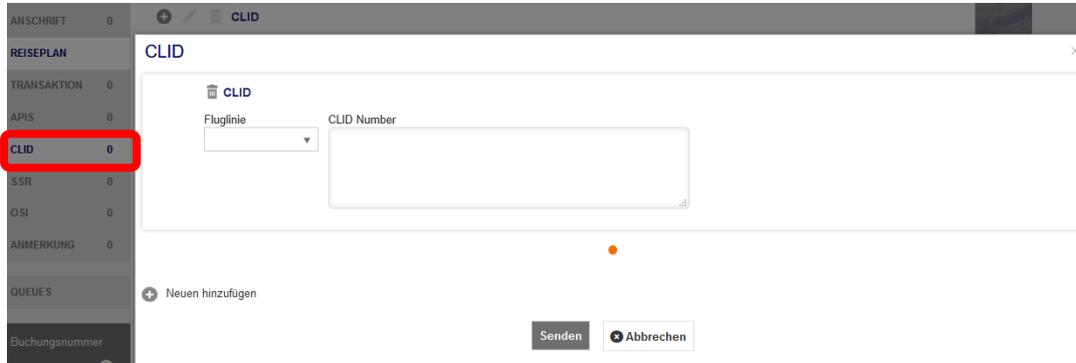
Bitte beachten Sie, dass dies für einige Länder eine Pflichteingabe zum Ausstellen des Tickets ist. Haben Sie bereits bei der Erfassung des Reisenden alle APIS-relevanten Daten (vollständiger Name, Geburtsdatum, Geschlecht) eingegeben, ist eine manuelle Erfassung nicht notwendig. Die Daten werden automatisch im System dargestellt.

Für die manuelle Erfassung aktivieren Sie APIS und klicken Sie auf , um ein APIS-Element hinzuzufügen und klicken Sie **<Senden>**.

Wählen Sie im Reservierungsbildschirm den gewünschten APIS-Eintrag aus und klicken Sie auf , um das ausgewählte APIS-Element zu ändern oder klicken Sie , um dieses zu löschen.

## 2.3.8 CLID

Aktivieren Sie CLID und klicken Sie auf , um CLID-Informationen hinzuzufügen.



Wählen Sie im Reservierungsbildschirm die gewünschte CLID-Information aus und klicken Sie auf , um das ausgewählte CLID-Element zu ändern oder klicken Sie , um dieses zu löschen.

## 2.3.9 SSR

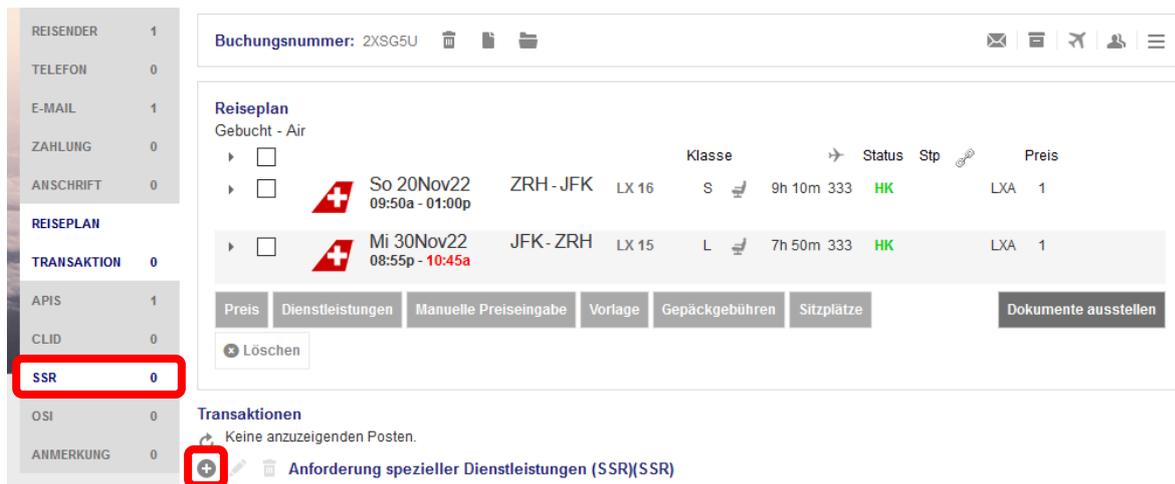
### Wichtige Anmerkung:

Diese Funktion wird nur für Leistungen unterstützt, die kostenfrei sind oder bei Check-In zu zahlen sind – es findet keine Bezahlung via SPRK statt.

**Unaccompanied minor** sollte nicht als SSR, sondern als optionale Leistung gebucht werden. [Siehe dafür Kapitel 5.2.](#)

### 2.3.9.1 Hinzufügen von SSRs

SSRs werden über den Button „SSR“ am linken Bildrand angefragt.



Klicken Sie das Pluszeichen und befüllen Sie anschliessend das Dialogfenster:

## Anforderung spezieller Dienstleistungen

**Anforderung spezieller Dienstleistungen**

SSR Code

Text

Reisende

Segmente

- SSR Code:** gemäß IATA Standard 4-stelligen SSR-Code auswählen
- Text:** Manche SSR-Codes müssen mit Zusatztext befüllt werden. Andernfalls kommt eine Fehlermeldung.
- Reisende:** ggf. Anfrage auf einzelne Reisende beschränken
- Segmente:** ggf. Anfrage auf einzelne Flugsegmente beschränken

Anfrage mit **<Senden>** an die Airline übermitteln. Die Rückmeldung erfolgt über die Queue.

### Anmerkung:

Beim Hinzufügen von E-Mail und Telefon gibt es eine Checkbox für „Operational Contact“.  
 Beim Anklicken dieser Checkbox wird ein **SSR CTCM oder CTCE** in der PNR erstellt. Aus diesem Grund gibt es keine Möglichkeit, diese SSR Elemente im SSR Auswahlmenü zu selektieren.

### Telefon

Art	Telefonnummer	Sprache	Operational Contact	Reisende
<input type="text" value="Keine ausgewählt"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="Alle"/>

Für SSRs, die Gewichts- und Maßangaben erfordern, prüfen Sie bitte das korrekte Textformat im Lufthansa Experts Portal.

Beispielsweise müssen die SSR SPEQ- oder BIKE-Spezifikationen in das Freitextfeld eingegeben werden:

### Special Service Requests

**Special Service Request**

SSR Code

Text

Travelers

Segments

### Special Service Requests

**Special Service Request**

SSR Code

Text

Travelers

Segments

## Special Service Requests

 **Special Service Request**

SSR Code	Text	Travelers
<input type="text" value="SPEQ"/>	<input type="text" value="WINTER TTL23KG 1PC DIM180CM"/>	<input type="text" value="MR TEST EXAMPLE (ADT)"/>
		Segments
		<input type="text" value="LH1184 FRA-ZRH 28MAY"/>

### 2.3.9.2 Änderung eines bestehenden SSR

Zu veränderndes SSR markieren und über den Stift die Dialogmaske aufrufen.

   Anforderung spezieller Dienstleistungen(SSR)

FLUGLINE	STATUS	ANFORDERN	REISENDE	SEGMENTE
LH	HK	VGML	FRANK SINATRA (ADT)	LH400 FRA-JFK 20APR
LX	HK	VGML	FRANK SINATRA (ADT)	LX17 JFK-ZRH 30APR

Die Felder der Maske können nun überschrieben werden. Mit **<Senden>** wird die neue Anfrage an die Airline übermittelt.

### 2.3.9.3 Stornierung

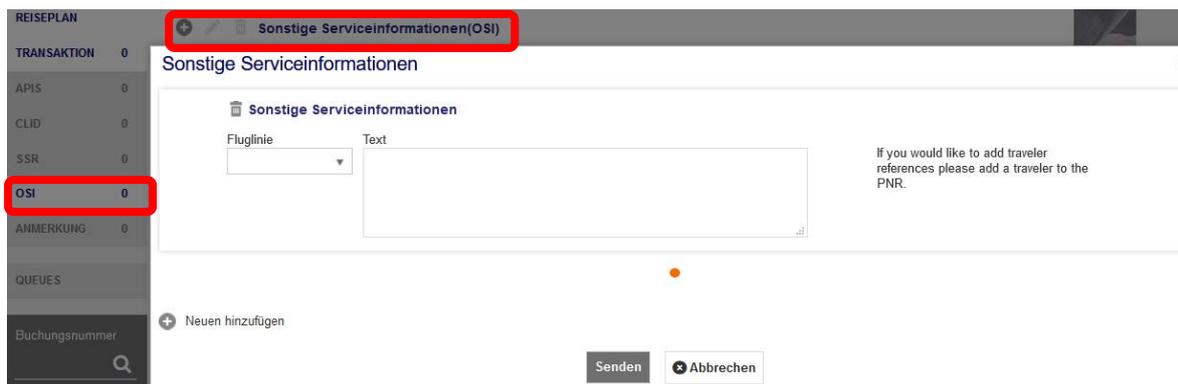
Zu veränderndes SSR markieren und den Papierkorb auswählen. Die Warnmeldung bestätigen.

   Anforderung spezieller Dienstleistungen(SSR)

FLUGLINE	STATUS	ANFORDERN	REISENDE	SEGMENTE
LH	HK	VGML	FRANK SINATRA (ADT)	LH400 FRA-JFK 20APR
LX	HK	VGML	FRANK SINATRA (ADT)	LX17 JFK-ZRH 30APR

### 2.3.10 OSI

Aktivieren Sie OSI (Other Service Information) und klicken Sie auf  , um OSI-Einträge hinzuzufügen.



Fügen Sie den Airline-Code und die zusätzliche Information hinzu.

Die Eingabe des OSI-Elements für eine Firmenkundennummer (z. B. Partner Plus Benefit) muss im folgenden Format erfolgen: **Fluglinie = YY, Text = CP / LHxxxxxxxxxx**, wobei CP für Corporate Program steht und die x für die festgelegte Firmenkundennummer stehen.

Wählen Sie im Reservierungsbildschirm den gewünschten OSI-Eintrag aus und klicken Sie auf  , um den ausgewählten OSI-Eintrag zu ändern oder klicken Sie  , um diesen zu löschen.

## 2.3.11 Anmerkungen (Remark)

Aktivieren Sie Anmerkung, auch Remark genannt, und klicken Sie auf , um eine Anmerkung hinzuzufügen.



The screenshot shows the 'Bemerkungen' (Remarks) form in the NDC Partner Program. The left sidebar has 'ANMERKUNG 0' highlighted in red. The main window is titled 'Bemerkungen' and contains a form with a dropdown menu for 'Art' (set to 'Allgemeines') and a text input field. The 'Senden' button is highlighted in red. There are also 'Abbrechen' and 'Neuen hinzufügen' buttons visible.

Nutzen Sie das Dropdown-Feld, um eine Anmerkungsart auszuwählen und in der Textbox hinzuzufügen. Klicken Sie anschließend auf **<Senden>**.

Wählen Sie im Reservierungsbildschirm die gewünschte Anmerkung aus und klicken Sie auf , um die ausgewählte Anmerkung zu ändern oder klicken Sie , um diese zu löschen.

## 3 Reiseplan

### 3.1 Flugsuche

Besuchen Sie bitte unsere Homepage, um eine Beschreibung, die Bedingungen und FAQ unserer [Europa Tarife](#) und [Light Tarif auf Langstreckenflügen](#) zu erhalten.

#### 3.1.1 Benutzeroberfläche für die Flugsuche

Um die Flugsuche zu beginnen, starten Sie die Suchmaske über  im Hauptfenster. Vor Verwendung der Flugsuchfunktion müssen **keine PNR-Daten** eingegeben werden.

Das Bild zeigt die Benutzeroberfläche der Flugsuchmaske. Die Markierungen sind wie folgt platziert:

- 1:** Ein Tab für die Flugart, das zwischen 'Hin- und Rückflug', 'Einfacher Flug' und 'Mehrere Flughäfen/Gabelflüge' umschaltbar ist.
- 2:** Die Eingabefelder für die Abflug- und Ankunftsstädte (hier ZRH und BKK).
- 3:** Die Eingabefelder für das Datum und die Uhrzeit (hier 11.02.2020 und Jederzeit).
- 4:** Ein Button für die 'Preissuche'.
- 5:** Ein Button für die 'Verfügbarkeit von Flügen'.
- 6:** Ein Button für die 'Preisabfrage'.
- 7:** Ein Einstellungs-Symbol (Zahnrad) für die Suchmaske.

- (1) **Flugweg:** Auswahl zwischen Hin- und Rückflug, einfachem Flug oder Gabelflug.
- (2) **Strecke/Datum/Uhrzeit:**

Abflug/Ankunft  
Geben Sie den 3-Letter-Code oder den Ortsnamen in englischer Schreibweise an.

Datum  
Das Datum kann in folgenden Formaten oder durch das Kalendersymbol selektiert werden.

15JUL	nächster 15. Juli
15JUL14	Datum mit Jahreszahl
15.07.14	Datum mit Jahreszahl

Uhrzeit  
Wählen Sie eine Uhrzeit oder einen Tageszeitraum aus und geben Sie rechts daneben an, ob diese Angabe sich auf die Abflugs- (Abf) bzw. Ankunftszeit (Ank) bezieht.
- (3) **Optionen:** Über  werden Ihnen weitere Selektionsmöglichkeiten (nach Airline, Allianz, Kabinen/Buchungsklasse usw.) zur Flugstrecke angeboten.
- (4) **Tarifoptionen:** Öffnet ein Fenster zur Einstellung von Tarifoptionen. [Siehe Kapitel 3.1.2.](#)
- (5) **Preissuche:** Kombination aus Flug- und Tarifabfrage (Best Buy). Es werden nur Tarife mit verfügbaren Flugplätzen angezeigt. [Siehe Kapitel 3.1.3.](#)
- (6) **Verfügbarkeit von Flügen:** Zeigt alle verfügbaren Flugverbindungen und deren Buchungsklassenverfügbarkeiten an. [Siehe Kapitel 3.1.4.](#)
- (7) **Preisabfrage:** Zeigt alle Tarife für die abgefragte Strecke und Zeitraum. [Siehe Kapitel 3.1.5.](#)

### 3.1.2 Tarifeinstellungen bei der Flugsuche

Beim Klicken auf das Einstellungs-Icon öffnet sich ein Pop-Up mit Sucheinstellungen: Klicken Sie auf einen der Punkte, um eine weitere Auswahl zu öffnen.

#### Preisoptionen

- **Veröffentlichte Flugpreise:**  
Öffentliche Tarife für alle Märkte und Agenturen
- **Vertragsflugpreise:**  
Diese Tarife sind nur verfügbar für bestimmte Agenten, Märkte oder Vertragspartner (auch bekannt als private Tarife)
- **Beide:**  
Dies ist die Standardeinstellung und sucht beide Tariftypen.
  
- **Vorausbuchung:** Beinhaltet Tarife mit Vorausbuchungsrestriktionen.
- **Stornogebühr erlauben:** Beinhaltet Tarife mit Stornogebühren.
- **Mindestaufenthalt:** Beinhaltet Tarife mit Mindestaufenthaltsbedingungen.
- **Maximalaufenthalt:** Beinhaltet Tarife mit Maximalaufenthaltsbedingungen.

**Preisoptionen**

Veröffentlichte Flugpreise     Alle aktivieren/deaktivieren  
 Vertragsflugpreise             Vorausbuchung  
 Beide                                     Stornogebühr erlauben  
 Mindestaufenthalt  
 Maximalaufenthalt

#### Überschreibungsmöglichkeiten für Preisanfrage

Die eigene Landeswährung kann hier mit einer Fremdwährung überschrieben werden, um Tarife zu sehen, die in einer anderen Währung gespeichert wurden.

**Überschreibungsmöglichkeiten für Preisanfrage**

In der Vergangenheit liegende Daten erlauben    Currency Selection

Die Historical Pricing Funktion (In der Vergangenheit liegende Daten erlauben) ist nicht verfügbar in SPRK.

#### Reisende

Darstellung aller im Pricing berücksichtigten Passagiere inklusive PTC (Passenger Type Code) (ADT=Adult, CHD=Child usw.).

**Reisende**

Art	Anzahl
ADT	1

#### Optionen für die Preisauswahl:

Tragen Sie hier einen Ticket-Designator ein um bei der Preisauswahl nur diese zu berücksichtigen.

**Optionen für die Preisauswahl**

Ticketbezeichnung

#### Bedingungen:

Eingabe einer Vertrags- oder Firmen-ID (auch Werbe- und Treue-ID möglich, aber eher der Ausnahmefall).

**Bedingungen**

Art	Code	Name	Fluglinie
<input style="width: 100%;" type="text"/>			
+ Bedingungen -			

#### Steuerbefreiungsoptionen:

Sind Firmen, Institutionen oder Personen von der Bezahlung von Steuern befreit, so können hier die entsprechenden Einträge vorgenommen werden.

**Steuerbefreiungsoptionen**

Regierungsbehörde <input style="width: 100%;" type="text"/>	Land/Länder <input style="width: 100%;" type="text"/>
Provinz (Kanada) <input style="width: 100%;" type="text"/>	Alle befreien <input type="checkbox"/>
Steuerkennziffer <input style="width: 100%;" type="text"/>	Inkassostelle <input style="width: 100%;" type="text"/>
	Steuerart(en) <input style="width: 100%;" type="text"/>

Die Tarife werden dann ohne die Steuern berechnet und gespeichert (Verlust der Tarifgarantie).

#### Dienstleistungsfilter:

Hier können Filter gesetzt werden, die sich auf das Dienstleistungsangebot eines Fluges beziehen. Möchte der Kunde nur Flüge, auf denen ein Frühstück serviert wird, so kann dies ausgewählt werden.

**Dienstleistungsfilter**

Gruppe <input style="width: 100%;" type="text"/>	Untergruppe <input style="width: 100%;" type="text"/>
+ Dienstleistungsfilter -	

### 3.1.3 Hinzufügen von Flügen zum Warenkorb via Preissuche

Bei Preissuche werden nur Flüge angezeigt, die zu dem jeweiligen Tarif verfügbar sind (Best Buy).

**Hin- und Rückflug** | Einfacher Flug | Mehrere Flughäfen/Gabelflüge

Abflug: ZRH | Ankunft: BKK | Datum: 11.02.2020 | Uhrzeit: Jederzeit | Abf:  | Ank:  |

Abflug: BKK | Ankunft: ZRH | Datum: 22FEB | Uhrzeit: Jederzeit | Abf:  | Ank:  |

1 **Preissuche** | Verfügbarkeit von Flügen | Preisabfrage

2 **Suche bearbeiten** | 4

5 **Ausgewählter Ticketgesamtpreis: EUR 0.00**  
**Niedrigster Ticketgesamtpreis: EUR 684.21**

Flug	Abflug	Ankunft	Dauer	Anbieter	Tarifarten								
					ECONOMY BEST BUY	ECONOMY RESTRICTED	ECONOMY UNRESTRICTED	BUSINESS RESTRICTED	BUSINESS UNRESTRICTED	FIRST RESTRICTED	FIRST UNRESTRICTED		
LX 4300	01:15p	06:10a	10:55Std	773	378.13	422.13	838.13	2033.68	2234.68				
LX 180	06:00p	10:30a	10:30Std	77W	317.13	352.13	838.13	1328.68	2234.68	2991.68	3569.68		
LX 1104	12:15p	01:10p	0:55Std	E90	397.65	441.65	857.65						
LX 4498	04:20p	08:50a	10:30Std	332									
LX 3820	01:35p	02:30p	0:55Std	319	397.65	441.65	857.65						
LX 4498	04:20p	08:50a	10:30Std	332									

- (1) Aufklappen (+) bzw. Einklappen (-) der Anzeige aller angebotenen Tarife, um freie Flüge zu diesen Tarifen dargestellt zu bekommen.
- (2) Aufklappen (+) bzw. Einklappen (-) der Anzeige des angebotenen Tarifes, um freie Flüge zu diesem Tarif dargestellt zu bekommen.
- (3) Filterfunktionen öffnen, um die Auswahl auf eine bestimmte Airline und/oder Abflugs-/Ankunftszeit zu beschränken.
- (4) Zurück zur Suchmaske, um die Flug bzw. Tarifsuche zu verändern
- (5) Aufteilung der Tarifanzeige nach den Tariftypen. In diesem Fall sind Interkont-Tarife angezeigt. Bei Abfrage von Europa-Flügen werden hier die [Europa-Tarife](#) angezeigt.
- (6) Je nach Tarif inkludierte Leistungen. Eine Symbolerläuterung erhält man mit der Mouse-over-Funktion.

Durch Anklicken eines Tarifs wird dieser markiert und es besteht die Möglichkeit, diesen in den Warenkorb zu übernehmen, den Sitzplan aufzurufen oder sich die Tarifbedingungen oder die Mini Rules anzeigen zu lassen.

Scrollen Sie runter, um sich Optionen für das Rückreisesegment anzeigen zu lassen. Nachdem Sie Hin- und Rückreise selektiert haben, klicken Sie bei einer der Markierungen auf den Warenkorb .

Nun haben Sie die Möglichkeit, optionale Leistungen für die gewählten Flüge hinzuzufügen ([siehe Kapitel 5.2](#)), bevor die Preisberechnung angezeigt wird.

Die rot markierten Boxen sind anklickbar und zeigen dann weitere Informationen.

## Preis für ausgewählte Flüge

**Flugpreisinformationen**

Weitere Einzelheiten zum Preis (Preisberechnung/Bestätigung)

Einzelheiten der Reiseroute

Gepäckgebühren

Passagierart	Währung	ADT
<b>Grundpreis pro Passagier</b>	<b>CHF</b>	<b>359.00</b>
LX 180: ZRH-BKK Klasse: Economy Restricted (K) Kabine: Economy	EUR	122.18
LX 181: BKK-ZRH Klasse: Economy Restricted (T) Kabine: Economy	EUR	192.24
<b>Ticketpreis (lokale Währung) gesamt (Rate used: 0,87584555, Table: BSR)</b>	<b>EUR</b>	<b>315.00</b>
<b>Steuern und Gebühren</b>		
CH Switzerland Airport Passenger Security And Noise Charge	EUR	30.88
E7 Thailand Advance Passenger Processing User Charge	EUR	0.98
G8 Thailand International Arrival Fee	EUR	0.42
YQ LX YQ surcharge	EUR	197.07
G8 Thailand International Departure Fee	EUR	0.42
E7 Thailand Advance Passenger Processing User Charge	EUR	0.98
TS Thailand Passenger Service Charge	EUR	19.81
YQ LX YQ surcharge	EUR	197.07
<b>Steuern und Gebühren gesamt</b>	<b>EUR</b>	<b>447.21</b>
<b>Gesamtpreis pro Passagier - (Bestätigt am LX)</b>	<b>EUR</b>	<b>762.21</b>
<b>Gesamtsumme EUR - (ADT x 1)</b>		<b>762.21</b>

Dienstleistungen wurden in EUR berechnet

**Optionen für Flug LX 180 von ZRH nach BKK**

Food and Beverages	(ADT) Enthalten
--------------------	--------------------

**Optionen für Flug LX 181 von BKK nach ZRH**

Food and Beverages	(ADT) Enthalten
--------------------	--------------------

ZUSAMMENFASSUNG ALLER GEBÜHREN	(ADT)
Pro Reisender ausgewählte Optionen	0.00
Grundflugpreis pro Reisender (siehe oben)	762.21
<b>Gesamtsumme pro Reisender</b>	<b>762.21</b>

In den Warenkorb
Abbrechen

Wenn Sie auf "Flugpreisinformationen" klicken, erhalten Sie einen ersten Hinweis darauf, ob es sich hier um ein Continuous Pricing Angebot handelt. In diesem Fall finden Sie den Indikator (/ Y) hinter der Tarifbasis im sich öffnenden Fenster.

Durch Klicken auf die Textfelder (Weitere Einzelheiten zum Preis, Einzelheiten der Reiseroute, Gepäckgebühren) werden weitere Informationen zu den jeweiligen Kategorien angezeigt.

Klicken Sie auf **<In den Warenkorb>**, um die ausgewählten Flüge mitsamt Preisberechnung dem Warenkorb hinzuzufügen. Fahren Sie fort mit [Kapitel 3.2](#).

### 3.1.4 Hinzufügen von Flügen zum Warenkorb via Verfügbarkeitsuche

**Bitte beachten Sie, dass bei Verwendung der Verfügbarkeitsuche kein Continuous Pricing angewendet wird. Continuous Pricing wird angewendet bei Ticketumtausch-Transaktionen, bei denen Segmente via Verfügbarkeitsuche in den Warenkorb zum Umtausch gelegt wurden.**

Um eine Verfügbarkeitsabfrage zu tätigen, bestätigen Sie die Eingabe in der Suchmaske über **<Verfügbarkeit von Flügen>**. Es werden hier nur verfügbare Buchungsklassen dargestellt, ausgebuchte Klassen werden ausgeblendet.

⚙️

Hin- und Rückflug
Einfacher Flug
Mehrere Flughäfen/Gabelflüge

	Abflug	Ankunft	Datum	Uhrzeit		
✈️	ZRH	BKK	11.02.2020	Jederzeit	Abf <input checked="" type="radio"/>	Ank <input type="radio"/>
✈️	BKK	ZRH	22FEB	Jederzeit	Abf <input checked="" type="radio"/>	Ank <input type="radio"/>

Preissuche
Verfügbarkeit von Flügen
Preis-anfrage

☰ ZRH - BKK Dienstag, 11. Februar 2020

	Klassen	Pünktlichkeit	→	Quelle	
LX 4300 <small>Betrieben von: Thai Airways International</small>	J4 C4 D4 ZL PL <b>Y4</b> B4 M4 U4 H4 Q4 V4 W4 S4 T4 LC	01:15p ZRH → 06:10a BKK	10:55Std	773	LHG <span style="float: right;">Select</span>
LX 180	F6 A6 J9 C9 D9 Z9 P9 <b>Y9</b> B9 M9 U9 H9 Q9 V9 W9 S9 T9 L9 K9	06:00p ZRH → 10:30a BKK	10:30Std	77W	LHG <span style="float: right;">Select</span>
LH 5771 <small>Betrieben von: Swiss</small>	J9 C9 D9 Z9 P5 <b>Y9</b> B9 M9 U9 H9 Q9 V9 W9 S9 T9 L9 K1	06:55a ZRH → 08:05a FRA		CS3	LHG <span style="float: right;">Select</span>
LH 772	F5 A1 J9 C9 D9 Z9 P5 G9 E9 <b>N9</b> Y9 B9 M9 U9 H9 Q9 V9 W9 S9 T9 L9 K1	10:00p FRA → 02:45p BKK	25:50Std	388	LHG

Durch Anklicken einer Buchungsklasse wird diese für diesen Flug markiert und es besteht die Möglichkeit, diese in den Warenkorb zu übernehmen, sich die Preisberechnung mit **<Preis>** anzeigen zu lassen, mit **<+Fares>** zur Preissuche zu wechseln oder für die selektierten Flüge eine **<Best Buy>** Buchung auszuführen.

	Klassen	Pünktlichkeit	→	Quelle	
LX 4300 <small>Betrieben von: Thai Airways International</small>	J4 C4 D4 ZL PL Y4 B4 M4 U4 H4 Q4 V4 W4 S4 <b>LC</b>	01:15p ZRH → 06:10a BKK	10:55Std	773	LHG <span style="float: right;">Select</span>
LX 180	F6 A6 J9 C9 D9 Z9 P9 Y9 B9 M9 U9 H9 Q9 V9 W9 S9 T9 L9 <b>K9</b>	06:00p ZRH → 10:30a BKK	10:30Std	77W	LHG <span style="float: right;"> <input checked="" type="checkbox"/>   <span style="font-size: 0.8em; background-color: #1a3d54; color: white; padding: 2px;">Preis + Fares</span>   <span style="font-size: 0.8em; background-color: #1a3d54; color: white; padding: 2px;">Best Buy</span> </span>
LH 5771 <small>Betrieben von: Swiss</small>	J9 C9 D9 Z9 P5 <b>Y9</b> B9 M9 U9 H9 Q9 V9 W9 S9 T9 L9 K1	06:55a ZRH → 08:05a FRA		CS3	LHG <span style="float: right;">Select</span>
LH 772	F5 A1 J9 C9 D9 Z9 P5 G9 E9 <b>N9</b> Y9 B9 M9 U9 H9 Q9 V9 W9 S9 T9 L9 K1	10:00p FRA → 02:45p BKK	25:50Std	388	LHG

### 3.1.5 Preis-anfrage

**<Preis-anfrage>** stellt eine Liste mit Tarifdetails für die angefragte Flugverbindung zur Verfügung.

⚙️

Hin- und Rückflug
Einfacher Flug
Mehrere Flughäfen/Gabelflüge

	Abflug	Ankunft	Datum	Uhrzeit		
✈️	ZRH	JFK	20.11.2022	Jederzeit	Abf <input checked="" type="radio"/>	Ank <input type="radio"/>
✈️	JFK	ZRH	30.11.2022	Jederzeit	Abf <input checked="" type="radio"/>	Ank <input type="radio"/>

Preissuche
Verfügbarkeit von Flügen
Preis-anfrage

Sie erhalten danach das Faredisplay basierend auf Ihren Suchkriterien.

☐
Suche bearbeiten

FLUGLINIE		TARIFBASIS	EINFACHER FLUG	HIN- UND RÜCKFLUG	KLASSE	ART	QUELLE	UMBUCHUNGSGEBÜHR	TAG	ADV	MIN	MAX	RTG	TERMINEINSCHRÄNKUNGE	RULES
LH	LLPG8LGT		31.00	L	PUBLADT	LH	-		10D	6D	12M	400	S	16AUG	S 21DEZ
LX	LLPG8LGT		31.00	L	PUBLADT	LXA	-		10D	6D	12M	400	S	16AUG	S 21DEZ
SN	LLPG8LGT		31.00	L	PUBLADT	SNA	-		10D	6D	12M	400	S	16AUG	S 21DEZ
OS	LLPG8LGT		31.00	L	PUBLADT	OS	-		10D	6D	12M	400	S	16AUG	S 21DEZ

Die Ausgabe gibt Ihnen alle relevanten Informationen zu den dargestellten Tarifen. Benötigen Sie weitere Details, so rufen Sie die Tarifbedingungen des jeweiligen Tarifes in der Spalte „Rules“ auf. Hier erhalten Sie detaillierte Informationen zu den Tarifbestimmungen inkl. des Routings.

Durch Setzen der Markierung in der Spalte Lupe gelangen Sie in die Verfügbarkeitsanzeige der selektierten Buchungsklasse.

## 3.2 Buchung von Flugsegmenten

### 3.2.1 Buchungsabschluss (Speichern)

Liegen eine oder mehrere Buchungen im Warenkorb, müssen die Leistungen im Warenkorb durch Setzen des Hakens ausgewählt und die Buchung noch über den Button **<Buchen>** abgeschlossen werden.

ALLE

**REISENDER** 1

TELEFON 0

E-MAIL 1

ZAHLUNG 0

ANSCHRIFT 0

**REISEPLAN**

**TRANSAKTION** 0

APIS 0

CLID 0

SSR 0

OSI 0

ANMERKUNG 0

Buchungsnummer

→ Erweiterte Suche

Büro-Warteschleifen

**Buchungsnummer:** Nicht festgelegt

**Reisender**

#	ART	TITEL	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM	FF#
1	ADT		ERIKA		MUSTERMAN	23FEB1978	

**Reiseplan**

Warenkorb - Air

				Klasse	→	Status	Stp	Preis
<input checked="" type="checkbox"/>		Di 08Nov22 12:15p - 02:40p	ZRH - MAD	LX 2026	T	223		LHG 1
<input checked="" type="checkbox"/>		Di 15Nov22 03:25p - 05:35p	MAD - ZRH	LX 2027	T	223		LHG 1

**Buchen** Preis Gepäckgebühren Sitzplätze Löschen

**Transaktionen**  
Keine anzuzeigenden Posten.

Man erhält einen Farelogix Filekey und der Statuscode wird ersichtlich (HK, WL usw.).

**Buchungsnummer:** 2RUG5U

**Reisender**

#	ART	TITEL	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM	FF#
1	ADT		ERIKA		MUSTERMAN N	23FEB1976	

**Reiseplan**  
Gebucht - Air

				Klasse		Status	Stp	Pre
<input type="checkbox"/>		Di 08Nov22 12:15p - 02:40p	ZRH - MAD	LX 2026	T	HK	2h 25m 223	LXA
<input type="checkbox"/>		Di 15Nov22 03:25p - 05:35p	MAD - ZRH	LX 2027	T	HK	2h 10m 223	LXA

Preis: 1  
Quelle: LXA  
Ref: VT48NH  
199.37 (EUR)

Buttons: Preis, Dienstleistungen, Manuelle Preiseingabe, Vorlage, Gepäckgebühren, Dokumente ausstellen, Sitzplätze, Löschen

**Transaktionen**  
Keine anzuzeigenden Posten.

Der Airline Vendor Locator wird bei Mouseover des Preises als Ref. ersichtlich.

Um die Buchung zu schließen und eine leere Reservierung aufzurufen, klicken Sie

### 3.2.2 Buchung suchen und darstellen

Ermöglicht die Suche nach einem **Farelogix Record Locator** nach klicken auf die Lupe. Bei der Suche nach dem Airline Vendor Locator über dieses Feld wird ein Fehler angezeigt. Sie können über die **„erweiterte Suche“** nach einem Airline Vendor Locator suchen.

ALLE

**REISENDER** 0

TELEFON 0

E-MAIL 0

ZAHLUNG 0

ANSCHRIFT 0

**REISEPLAN**

**TRANSAKTION** 0

APIS 0

CLID 0

SSR 0

OSI 0

ANMERKUNG 0

**Buchungsnummer**  
PUHOJX

→ **Erweiterte Suche**

Suche nach Buchung | FLX Erweiterte Suche | Suche nach Ticket/Dokument | Buchung geltend machen | Fluginformationen

Suche auf ausgewähltes Büro anwenden: ACA5 - TA TS

**Nach Namen suchen**

Nachname	Vorname	Aktiv	Quelle	Suche
MUSTERMANN	MONIKA	<input checked="" type="checkbox"/>	FLX - Farelogix MI	

**Nach Buchungsnummer suchen**

Buchungsnummer	Quelle	Suche
	FLX - Farelogix MI	

Office Queues

Wenn Sie den Farelogix Record Locator nicht kennen, verwenden Sie die Option „Erweiterte Suche“. „Erweiterte Suche“ bietet eine Vielzahl von Suchoptionen.

**Suche nach Buchung:** Schnellsuche nach einer Buchung (Standardfunktion). Der Haken „Aktiv“ bewirkt, dass nur Buchungen mit noch aktiv gebuchten Flugsegmenten dargestellt werden. „Nach Buchungsnummer suchen“ ermöglicht die Suche nach dem Airline Vendor Locator, wenn Amadeus als Quelle ausgewählt ist.

**FLX Erweiterte Suche:** Die erweiterte Suche bietet über die Reiter die Möglichkeit, nach einer Vielzahl von Suchkriterien eine Buchung wieder aufzurufen.

**Suche nach Ticket/Dokument:** Buchung anhand von Ticketdaten suchen

**Buchung geltend machen:** Buchungen aus Book-a-Group können hierüber dargestellt und weiterbearbeitet werden.

**Fluginformationen:** Abfrage von Fluginformationen anhand der Flug-Nummer

### 3.2.3 Ein gebuchtes Flugsegment umbuchen

Um eine Umbuchung vorzunehmen, müssen zunächst die neuen Flüge zum Warenkorb hinzugefügt werden. Siehe dafür [Kapitel 3.1.3](#) und [Kapitel 3.1.4](#).

The screenshot shows the 'Reiseplan' (Itinerary) interface. It is divided into two main sections: 'Gebucht - Air' (Booked - Air) and 'Warenkorb - Air' (Shopping Cart - Air). Both sections display flight details in a table format.

				Klasse		Status	Stp	Preis
<b>Gebucht - Air</b>								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Di 08Nov22 12:15p - 02:40p	ZRH - MAD	LX 2026	T	2h 25m 223	HK LXA 1
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Di 15Nov22 03:25p - 05:35p	MAD - ZRH	LX 2027	T	2h 10m 223	HK LXA 1
<b>Warenkorb - Air</b>								
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Mi 09Nov22 12:15p - 02:40p	ZRH - MAD	LX 2026	T	223	LXA 2
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Mi 16Nov22 03:25p - 05:35p	MAD - ZRH	LX 2027	T	223	LXA 2

Below the table, there are several buttons: 'Buchung', 'Preis', 'Dienstleistungen', 'Manuelle Preiseingabe', 'Vorlage', 'Dokumente ausstellen', 'Gepäckgebühren', 'Sitzplätze', and 'Löschen'.

Die Anzeige wird nun in die Bereiche „Gebucht“ und „Warenkorb“ aufgeteilt:

Die jeweils zu ersetzenden Flüge werden über den Pin selektiert und die neuen Flüge im Warenkorb mit Haken versehen. Klicken Sie danach auf **<Buchung>**, um die Änderungen zu übernehmen.

Nach einer Umbuchung muss ggf. der Preis neu berechnet werden. Für die Neuberechnung des Flugpreises die Leistung im Warenkorb markieren und den Tarif über den Button **<Preis>** neu abspeichern.

**Reiseplan**  
Gebucht - Air

<input type="checkbox"/>				Klasse		Status	Stp	Preis
<input checked="" type="checkbox"/>		Mi 09Nov22 12:15p - 02:40p	ZRH - MAD	LX 2026	T	2h 25m 223	HK	LXA
<input checked="" type="checkbox"/>		Mi 16Nov22 03:25p - 05:35p	MAD - ZRH	LX 2027	T	2h 10m 223	HK	LXA

**Preisoptionen**

Veröffentlichte Flugpreise
  Alle aktivieren/deaktivieren

Vertragsflugpreise
  Vorausbuchung

Beide
  Stornogebühr erlauben

Mindestaufenthalt

Höchstaufenthalt

Derzeitige Buchungsklassen
  Bester verfügbarer
  Fares

Bestätigende Fluggesellschaft  

 Preishistorie

Reisende

Optionen für die Preisauswahl

Tourcodes

Bedingungen

Steuerbefreiungsoptionen

Dienstleistungsfilter

Bestätigen Sie Ihre Eingaben mit **<Weiter>**. Zusatzleistungen werden angeboten und man gelangt mit **<Weiter>** in die Tarifübersicht.

Mit Klick auf **<Preis speichern>** wird der Tarif in die Buchung abgelegt.

## 3.3 Buchung löschen

### 3.3.1 Löschen eines gebuchten Flugsegments

Um einen Flug zu stornieren, markieren Sie diesen am Zeilenanfang durch einen Haken und betätigen Sie dann den Button **<Löschen>**.

**Buchungsnummer:** 23PT4U

**Reisender**

#	ART	TITEL	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM	FF#
1	ADT		ERIKA		MUSTERMAN N	23FEB1976	

**Reiseplan**  
Gebucht - Air

<input type="checkbox"/>				Klasse		Status	Stp	Preis
<input checked="" type="checkbox"/>		Sa 20Aug22 10:05a - 12:30p	ZRH - ARN	LX 1248	L	2h 25m 223	HK	LXA 1

Bitte beachten Sie, dass Sie FLOWN-Flugsegmente nicht löschen können.

### 3.3.2 Löschen einer gesamten Buchung

Buchungsnummer: 23PT4U        

**Reisender**

#	ART	TITEL	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM	FF#
1	ADT		ERIKA		MUSTERMANN	23FEB1976	

**Reiseplan**  
Gebucht - Air

			Klasse		Status	Stp	Preis
<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>		Sa 20Aug22 10:05a - 12:30p	ZRH - ARN	LX 1248 L	2h 25m 223	HK	LXA 1

Preis Dienstleistungen Manuelle Preiseingabe Vorlage Gepäckgebühren Sitzplätze **Dokumente ausstellen**

**Löschen**

Um eine gesamte Buchung zu stornieren, klicken Sie auf den Papierkorb.

Bestätigen Sie die Warnmeldung, um die Buchung nun endgültig zu stornieren.

### 3.4 Gespeicherten Tarif darstellen/löschen/neu anlegen

Wurde ein Tarif für ein Flugsegment gespeichert, so kann dieser angesehen, gelöscht und neu berechnet (re-price) werden.

In der dargestellten Buchung wird die Nummer der Preisberechnung hinter dem Flugsegment im Hauptfenster dargestellt. Sie erhalten ein Auswählmü, indem Sie mit der Maus (ohne Klick) über der Zahl verweilen (Mouseover-Funktion).

Buchungsnummer: 23PT4U        

**Reisender**

#	ART	TITEL	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM	FF#
1	ADT		ERIKA		MUSTERMANN	23FEB1976	

**Reiseplan**  
Gebucht - Air

			Klasse		Status	Stp	Preis
<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>		Sa 20Aug22 10:05a - 12:30p	ZRH - ARN	LX 1248 L	2h 25m 223	HK	LXA 1

Preis Dienstleistungen Manuelle Preiseingabe Vorlage Gepäckgebühren Sitzplätze **Dokumente**

**Löschen**

Preis: 1  
Quelle: LXA  
Ref: KNQG79  
113.42 (EUR)

**Transaktionen**  
Keine anzuzeigenden Posten.

Tarifbedingungen (Fare Notes) darstellen

[Siehe Kapitel 0](#)

Tarfberechnung anzeigen/bearbeiten

[Siehe Kapitel 3.4.2](#)

Tarfberechnung löschen

### 3.4.1 Tarifbedingungen (Fare Notes) zu gespeichertem Tarif darstellen

Haben Sie einen Tarif gespeichert, so können Sie über das Buchsymbol  jederzeit die dazugehörigen Tarifbedingungen abrufen. Klicken Sie danach auf „Anzeigen“, bekommen Sie die einzelnen Tarifkonditionen (Paragrafen) dargestellt. Mit Klick auf „Mini“ erhalten Sie eine Kurzinformation über den gespeicherten Tarif.

#### Flugpreisinformationen

TARIFART	GESAMTANZAHL DER REISENDEN		QUELLE	
PUBL	1		LH	

Reisegruppe(n)				ANGEFORDERT				BERECHNET				REISENDE	
				ADT				ADT				1	
ABFLUG	FLUGHAFENCODES	TARIFBASISCODE	FLUGLINIE	KABINE	BUCHUNGSKLASSE	GEPÄCK	NICHT GÜLTIG VOR/NACH						
21OKT	FRA - JFK	Y77OW	LH	Y	Y	1PC							

Anzeige Mini

Bei einer Berechnung bestehend aus unterschiedlichen Tarifen werden Sie in einem Zwischenfenster gefragt, für welche Fare Basis Sie die entsprechenden Notes abfragen möchten.

Sie können zwischen einzelnen Kategorien (Paragrafen) wählen, um zum Beispiel gezielt die Storno- und Umbuchungsgebühren (Penalties) dargestellt zu bekommen.

### 3.4.2 Tarifberechnung und Vermerke (Endorsements) darstellen/ändern

Haben Sie einen Tarif gespeichert, so können Sie über das Stiftsymbol  jederzeit die dazugehörige Tarifberechnung abrufen und abändern.

#### Gespeicherter Ticketpreis

BÜRO-ID:  AGENTEN-ID:  VON/NACH:  BESTÄTIGENDE FLUGGESELLSCHAFT:

Passagierart:  Letztes Datum/letzte Uhrzeit, an dem/an der die Tickets ausgestellt werden können: 2018-10-21 10:59

STP	DEP	ARR	AL	FLTNO	CL	DATUM	UHRZEIT	ST	FARE BASIS	DESIGNATOR	NVB	NVA	BAG
<input type="text" value="0"/>	FRA	JFK	LH	400	Y	21OKT18	11:00	HK	Y77OW				1PC

**PREISDETAILS**

Grundpreis	EUR	2834.00
Ticketpreis (lokale Währung)		
Steuern	EUR	255.32
<b>Steuerdetails</b> <input type="checkbox"/>		
Gesamt	EUR	3089.32

**PROVISION UND INFORMATIONEN**

Provision:

Grund:

Tourcode:

Vermerke:

TICKETPREISKALKULATIONSZEILE

FRA LH NYC M3322.36Y77OW NUC3322.36END ROE0.853007

ERHALTEN VON:

Um die zusammengefassten Taxen im Detail darzustellen, klappen Sie das Register „Steuerdetails“ auf.

### 3.4.3 Automatische Tarifberechnung/Neuberechnung

Die Flugsegmente markieren, die neu berechnet werden sollen.

				Klasse		Status	Stp	Preis
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Mi 09Nov22 12:15p - 02:40p	ZRH - MAD	LX 2026	T	2h 25m 223	HK	LXA
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Mi 16Nov22 03:25p - 05:35p	MAD - ZRH	LX 2027	T	2h 10m 223	HK	LXA

Klicken Sie danach auf **<Preis>**, um eine neue Tarifberechnung durchzuführen.

Im Folgefenster haben Sie noch die Möglichkeit, Einfluss auf die Tarifberechnung zu nehmen, indem Sie Parameter in den Preisberechnungsoptionen eintragen ([siehe Kapitel 3.1](#)).

#### Preis für ausgewählte Flüge

**Preisoptionen**

Veröffentlichte Flugpreise       Alle aktivieren/deaktivieren  
 Vertragsflugpreise                       Vorausbuchung  
 Beide     Stornogebühr erlauben  
 Derzeitige Buchungsklassen       Bester verfügbarer       + Fares  
 Mindestaufenthalt  
 Höchstaufenthalt

Bestätigende Fluggesellschaft

Reisende

Optionen für die Preisauswahl

Tourcodes

Qualifier

Steuerbefreiungsoptionen

Dienstleistungsfilter

Bestätigen Sie Ihre Eingaben mit **<Weiter>**. Danach werden optionale Services angeboten. Wählen Sie daraus und klicken Sie auf **<Weiter>**, um zur detaillierten Tarifübersicht zu gelangen.

Klicken Sie auf **<Preis speichern>** oder **<Umbuchen>**, sofern der dargestellte Tarif eine Klassenumbuchung erfordert.

## Preis für ausgewählte Flüge

### Flugpreisinformationen

Weitere Einzelheiten zum Preis (Preisberechnung/Bestätigung)		
Einzelheiten der Reiseroute		
Gepäckgebühren		
<b>Passagierart</b>		<b>Währung ADT</b>
<b>Grundpreis pro Passagier</b>		<b>CHF 120.00</b>
LX 2026: ZRH-MAD Klasse: Economy Light (T) Kabine: Economy		EUR 59.98
LX 2027: MAD-ZRH Klasse: Economy Light (T) Kabine: Economy		EUR 59.98
<b>Ticketpreis (lokale Währung) gesamt (Rate used: 0,99967733, Table: BSR)</b>		<b>EUR 120.00</b>
<b>Steuern und Gebühren</b>		
YQ YQI LX CARRIER IMPOSED MISC FEE		EUR 13.00
YQ YQI LX CARRIER IMPOSED MISC FEE		EUR 13.00
CH AIRPORT PASSENGER SECURITY AND NOISE CHARGE		EUR 34.99
JD DEPARTURE CHARGE		EUR 14.48
OG AVIATION SAFETY AND SECURITY FEE		EUR 0.63
QV SECURITY TAX		EUR 3.27
<b>Steuern und Gebühren gesamt</b>		<b>EUR 79.37</b>
<b>Gesamtpreis pro Passagier - (Bestätigt am LX)</b>		<b>EUR 199.37</b>
<b>Gesamtsumme EUR - (ADT x 1)</b>		<b>199.37</b>

Dienstleistungen wurden in EUR berechnet

### Optionen für Flug LX 2026 von ZRH nach MAD

1 CABIN BAGS UP TO 8KG	MUSTERMANN/E Enthalten
MILEAGE ACCRUAL	MUSTERMANN/E Enthalten

### Optionen für Flug LX 2027 von MAD nach ZRH

1 CABIN BAGS UP TO 8KG	MUSTERMANN/E Enthalten
MILEAGE ACCRUAL	MUSTERMANN/E Enthalten

### ZUSAMMENFASSUNG ALLER GEBÜHREN

MUSTERMANN/E

Pro Reisender ausgewählte Optionen	0.00
Grundflugpreis pro Reisender (siehe oben)	199.37
<b>Gesamtsumme pro Reisender</b>	<b>199.37</b>

Preis speichern

Umbuchen

Abbrechen

### 3.4.4 Manuelle Tarifberechnung

Möchten Sie einen Tarifaufbau manuell vornehmen, so stellen Sie die Buchung im Hauptfenster dar. Markieren Sie die zu berechnenden Flugsegmente und klicken Sie auf **<Man. Preis>**.

**Reiseplan**  
Gebucht - Air

	Klasse	Status	Stp	Preis
<input checked="" type="checkbox"/>	LX 2026	T	2h 25m 223	LXA 1
<input checked="" type="checkbox"/>	LX 2027	T	2h 10m 223	LXA 1

Buttons: Preis, Dienstleistungen, **Manuelle Preiseingabe**, Vortage, Gepäckgebühren, Dokumente ausstellen, Sitzplätze, Löschen

Sollten bereits Preisberechnungen für dieses Segment gespeichert sein, so werden diese nach Abschluss der nachfolgenden Masken gelöscht.

Füllen Sie nun die erhaltene Ticketmaske aus.

#### Gespeicherter Ticketpreis

BURO-ID: AEXP AGENTEN-ID: SPRKAGENT VON/NACH: ZRH/ZRH BESTÄTIGENDE FLUGGESELLSCHAFT: LX

Passagierart: ADT **Use Ticket Data 724574975571** Letztes Datum/letzte Uhrzeit, an dem/an der die Tickets ausgestellt werden können:

NO	STP	DEP	ARR	AL	FLTNO	CL	DATUM	UHRZEIT	ST	FARE BASIS	DESIGNATOR	NVB	NVA	BAG
1	O	ZRH	MAD	LX	2026	T	9NOV22	12:15 PM	HK	TEULGTX3		09NOV	09NOV	0PC
2	O	MAD	ZRH	LX	2027	T	16NOV22	03:25 PM	HK	TEULGTX3		16NOV	16NOV	0PC

FARE BASIS: [ ] DESIGNATOR: [ ] NVB: [ ] NVA: [ ] BAG: [ ]

PREISDETAILS

Grundpreis	CHF	120.00
Ticketpreis (lokale Währung)	EUR	120.00
Steuern	EUR	79.37
<b>Steuerdetails</b>		
Gesamt	EUR	199.37

TICKETPREISKALKULATION ZEILE  
ZRH LX MAD81.77 LX ZRH81.77 NUC123.54END ROE0.971333

ERHALTEN VON: SPRKAGENT

Buttons: Senden, Abbrechen

Sollte bereits ein Ticket ausgestellt worden sein, so können Sie die Daten des Tickets über das Dropdown-Menü „**Use Ticket Data**“ aufrufen und in die neue Preisberechnung übernehmen (Drag-and-Drop). Danach können Sie alle ausgefüllten Felder nach Belieben überschreiben.

Um Steuern (Taxes) zu erfassen, zuerst den Reiter „**Steuerdetails**“ aufklappen. Danach können Sie über den Link „**Reihe hinzufügen**“ und „**Reihe löschen**“ die Steuern einfügen bzw. entfernen.

Bezeichnung	Betrag	Nature	Inkassostelle	Flughafenwährung	Flughafenbetrag	Bezahlt (BZ)
Gezahlte Steuern	0.00					
Taxes to be Collected	0.00					
Gesamt						0.00

Haben Sie alle notwendigen Felder ausgefüllt, so **<Senden>** Sie diese ab und der Tarifaufbau ist in der Buchung gespeichert.

### 3.4.5 Bepreisung mit Wildcards

Die Tarifbepreisung kann mittels sogenannter Wildcards zu einer gewünschten Sondertarifanzeige gezwungen werden, da nicht der komplette Tarifbasiscode benötigt wird:

- **C-FLEX wildcard** "-SFX"
- **EU-Kont wildcards** "-LGT" für Light/"-CLS" für Classic/"-FLX" für Flex  
"-BXX" für Business Saver / "-BUZ" für Business
- **Intercont wildcards** "-NN" für non-refundable & non-changeable /  
"-NC" für non-refundable and changeable mit Gebühr /  
"-RC" für refundable and changeable mit Gebühr /  
"-FF" für Fully Flexible
- **Tour operator wildcard** "-TD" oder "-TO"

- 1) Klicken Sie auf Flug Buchen .
- 2) Fügen Sie die gewünschten Flugsegmente mittels **<Verfügbarkeit von Flügen>** ([siehe Kapitel 3.1.4](#)) zum Warenkorb hinzu.
- 3) Wählen Sie die mit Wildcards zu bepreisenden Flugsegmente aus dem Warenkorb aus und klicken Sie auf **<Preis>**.

**Reiseplan**  
Gebucht - Air

				Klasse		Status	Stp	Preis
<input checked="" type="checkbox"/>		Mi 09Nov22 12:15p - 02:40p	ZRH - MAD	LX 2026	T	2h 25m 223	HK	LXA 1
<input checked="" type="checkbox"/>		Mi 16Nov22 03:25p - 05:35p	MAD - ZRH	LX 2027	T	2h 10m 223	HK	LXA 1

**Preis** Dienstleistungen Manuelle Preiseingabe Vorlage Automatischer Umtausch Dokumente ausstellen

Gepäckgebühren Sitzplätze **Löschen**

- 4) Fügen Sie eine Wildcard im Tarifbasiscode ein, geben Sie eine Firmen-ID an oder lassen Sie je nach Tariftyp das Feld leer.

**Preisoptionen**

Veröffentlichte Flugpreis  
 Vertragsflugpreise  
 Beide

Alle aktivieren/deaktivieren  
 Vorausbuchung  
 Stornogebühr erlauben  
 Mindestaufenthalt  
 Höchstaufenthalt

Derzeitige Buchungsklassen  
  Bester verfügbarer  
  + Fares

Bestätigende Fluggesellschaft

**Reisende**

Optionen für die Preisauswahl

Art	Flug	Von/nach	Tarifbasiscode	Ticketbezeichnung (gilt für gesamte Anfrage)
ADT	LH 0400	FRA - JFK	<input type="text" value="-SFX"/>	<input type="text"/>

**Bedingungen**

Art	Code	Name	Fluglinie	
<input type="text" value="Firmen-ID"/>	<input type="text" value="45458"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Löschen"/> <input type="button" value="Hinzufügen"/>

Steuerbefreiungsoptionen

Dienstleistungsfiler

- 5) Der gewählte Tarif kann dann in den Fare Notes geprüft werden.

### 3.4.6 Gepäckbestimmungen

<Gepäckgebühren> kann benutzt werden, um den Industriestandard für Gepäckbestimmungen anzuzeigen. Bitte beachten Sie, dass es für [Lufthansa Group Airlines eigene Gepäckregelungen gibt](#).

Nutzen Sie <Dienstleistungen>, um sich weitere Informationen für weiteres Gepäck anzeigen zu lassen. [Siehe Kapitel 5.2](#).

**Reiseplan**

Gebucht - Air

				Klasse		Status	Stp	Preis
<input checked="" type="checkbox"/>		Mi 09Nov22 12:15p - 02:40p	ZRH - MAD	LX 2026	T	2h 25m 223	HK	LXA 1
<input checked="" type="checkbox"/>		Mi 16Nov22 03:25p - 05:35p	MAD - ZRH	LX 2027	T	2h 10m 223	HK	LXA 1

## 3.5 PNR Split

*Hinweis: Ein PNR-Split ist nur möglich, wenn der PNR mindestens einen aktiven Flug enthält.*

Dieses Verfahren ermöglicht es einem Agenten, eine Buchung mit mehreren Passagieren aufzuteilen. Für jeden Reisenden muss eine separate Split-Aktion ausgeführt werden. Der in der Anfrage genannte Reisende erhält den neuen Record-Locator, der dem geteilten PNR zugeordnet ist. Die beiden Reservierungen werden als zugehörige Reservierungen verknüpft und sollten über einen Link verfügbar sein.

Um eine Buchung zu splitten, die Buchung darstellen und die gewünschte Person markieren. Danach die Funktion „Buchung splitten“  betätigen.

Buchungsnummer: OUG6KW   										
Reisender 										
#	ART	ANREDE	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM	ANMERKUNG	NAMENSREFERENZ	FF#	
1	ADT	MRS	MONIKA		MUSTERMAN N	11APR1971				
2	ADT	MR	RONALD		MUSTERMAN N	16JUL1971				

Danach die Warnmeldung bestätigen und die zuvor markierte Person erhält einen neuen Filekey. Die markierte Person befindet sich nun in einem eigenen Filekey.

Buchungsnummer: 2EWPNW   										
Verbundene Reservierung(en) <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">OUG6KW - Master</span>										
#	ART	ANREDE	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM	ANMERKUNG	NAMENSREFERENZ	FF#	
1	ADT	MRS	MONIKA		MUSTERMAN N	11APR1971				

Buchungsnummer: OUG6KW    Verbundene Reservierung(en) <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">2EWRNW - Child</span>										
#	ART	ANREDE	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM	ANMERKUNG	NAMENSREFERENZ	FF#	
1	ADT	MR	RONALD		MUSTERMAN N	16JUL1971				

Der Split ist über das Dropdown-Menü „Verbundene Reservierungen“ jederzeit nachvollziehbar. Als „Master“-Filekey wird die ursprüngliche Buchung bezeichnet, die davon abgetrennten Buchungen mit „Child“.

Fare	Fare: 1
	Source: LH
	<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">Ref: PENDING</span>
	246.94 (EUR)

Wenn die Referenz "PENDING" lautet, warten Sie bitte, bis Sie den neuen Airline Record Locator erhalten haben. Sie können die Buchung erneut laden, indem Sie oben auf dem Reservierungsbildschirm auf den Farelogix-Record Locator klicken.

## 4 Ticketausstellung und Post-Ticketing Aktionen

### 4.1 Ticketausstellung

Voraussetzung für das Ausstellen eines Tickets ist eine gebuchte PNR inkl. Preisberechnung und Zahlungsart.

Buchungsnummer: **P9F5KU**        

**Reisender**

#	ART	TITEL	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM	FF#
1	ADT		ERIKA		MUSTERMANN	23FEB1976	

**Reiseplan**  
Gebucht - Air

			Klasse	→	Status	Stp	Preis
<input type="checkbox"/>		Mo 20Feb23 07:00a - 08:05a	FRA - HAM LH 4	W	1h 05m 32A	HK	LH 1
<input type="checkbox"/>		Fr 03Mrz23 06:00a - 07:10a	HAM - FRA LH 1	W	1h 10m 321	HK	LH 1

Preis Dienstleistungen Manuelle Preiseingabe Vorlage Gepäckgebühren Sitzplätze **Dokumente ausstellen**

**Transaktionen**  
 Keine anzuzeigenden Posten.

Zur Ticketausstellung klicken Sie dann auf den Button **<Dokumente ausstellen>**. Sollte der Button fehlen, ist entweder keine Buchungsnummer vorhanden oder kein Preis gespeichert. Im Folgenfenster markieren Sie die Personen und Flugstrecken, für die nun das Ticket erstellt werden soll.

#### Dokumente ausstellen

1 - Travelers 2 - Fare Groups/Services 3 - Optional Selections

**Personen auswählen**

<input checked="" type="checkbox"/>	ART	TITEL	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM	FLUGPREIS LAUT TICKET
<input checked="" type="checkbox"/>	ADT		ERIKA		MUSTERMANN	23FEB1976	

1 - Travelers 2 - Fare Groups/Services 3 - Optional Selections

**Faregruppe(n) auswählen**

<input checked="" type="checkbox"/>	Alle Tarifgruppen deaktivieren						
<input checked="" type="checkbox"/>	FRA/FRA - ADT 319.71 (EUR)						
<input type="checkbox"/>			Klasse	→	Status	Stp	Preis
<input type="checkbox"/>		Mo 20Feb23 07:00a - 08:05a	FRA - HAM LH 4	W	1h 05m 32A	HK	LH 1
<input type="checkbox"/>		Fr 03Mrz23 06:00a - 07:10a	HAM - FRA LH 1	W	1h 10m 321	HK	LH 1

Sofern noch keine Zahlungsart in der Buchung vorhanden ist ([siehe Kapitel 2.3.5](#)), kann diese nun hinzugefügt werden.

1 - Travelers | 2 - Fare Groups/Services | 3 - Optional Selections

**Zahlungsarten** - Ausblenden

Unternehmen	Nummer	Gültig bis	Sicherheit	Genehmigung	Vorname	Nachname
UATP						

Posten mit der Maus verschieben und zuordnen - 319.71

FRA/FRA  
ADT 319.71 (EUR)  
ERIKA MUSTERMANN

Sobald Sie Ihre Eingaben mit **<Senden>** bestätigt haben, erfolgt die Ticketausstellung. Das Ticket wird Ihnen nun dargestellt.

## Elektronisches Ticket

Status : Ticketed

### Ticket Image Details for Document

		ET RECORD MUSTERMANN / ERIKA (ADT)	
<b>AGY:</b>	06492021	<b>O/D:</b>	FRA / FRA
<b>AUSGEGEBEN:</b>	23MAI22	<b>TKT:</b>	2205749755692
<b>PNR:</b>	P9F5KU / F1 OPH8XF / LH	<b>IATA:</b>	06492021
<b>ISO:</b>	AT	<b>TC:</b>	
<b>ENTWERTET NACH:</b>	23MAI22 11:59P	<b>FF NO.:</b>	
		<b>AGT:</b>	SPRKAGENT
		<b>FCI:</b>	4
		<b>FCPI:</b>	B
		<b>VAL_CXR:</b>	LH

### Coupons

CP	STP	AL	FLT	CL	DATUM	BRD	OFF	UHRZEIT	ST	FARE BASIS	NVB	NVA	BAG	CS
1	O	LH	4	W	20FEB	FRA	HAM	07:00a	OK	WDELGTN1	20FEB	20FEB	0PC	O
2	O	LH	1	W	03MRZ	HAM	FRA	06:00a	OK	WDELGTN1	03MRZ	03MRZ	0PC	O

### Preisdetails

FARE:	EUR	170.00
TAX:	EUR	26.00 YQ
TAX:	EUR	26.00 YQ
TAX:	EUR	20.22 DE
TAX:	EUR	30.40 OY
TAX:	EUR	0.08 RD
TAX:	EUR	47.01 RD
GESAMTBETRAG:	EUR	319.71

### Details

Zahlungsart:	EUR 319.71 CASH /
Vermerke:	FARE RESTRICTION MAY APPLY
Flugpreisberechnung:	FRA LH HAM85.00 LH FRA85.00 EUR170.00END

**Datenschutzhinweis**  
<http://www.iatatravelcenter.com/privacy>

## 4.2 Darstellung Ticket

Nach erfolgreicher Ticketausstellung sind die Ticketdaten in der Hauptansicht unter dem Menüpunkt **<Transaktionen>** abgelegt.

ALLE

**REISENDER** 1

TELEFON 0

E-MAIL 1

ZAHLUNG 0

ANSCHRIFT 0

**REISEPLAN**

**TRANSAKTION** 1

APIS 0

CLID 0

SSR 4

OSI 0

ANMERKUNG 0

VERLAUF

IN WARTESCHLEIFEN

Buchungsnummer

**Buchungsnummer:** P9F5KU

**Reisender**

#	ART	TITEL	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM	FF#
1	ADT		ERIKA		MUSTERMANN	23FEB1976	

**Reiseplan**  
Gebucht - Air

			Klasse		Status	Stp	Preis
Mo 20Feb23	FRA - HAM	LH 4	W	1h 05m 32A	HK		LH 1
07:00a - 08:05a							
Fr 03Mrz23	HAM - FRA	LH 1	W	1h 10m 321	HK		LH 1
06:00a - 07:10a							

Preis Dienstleistungen Manuelle Preiseingabe Vorlage Automatischer Umtausch Dokumente ausstellen

Gepäckgebühren Sitzplätze Löschen

**Transaktionen**

REFERENZ	QUELLE	STATUS	TRANSAKTIONSdatum	REISENDE	SEGMENTE
<a href="#">2205749755692</a>	LH	TICKETED	23MAI22 14:28	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	LH4 FRA-HAM 20FEB LH1 HAM-FRA 03MRZ

Klicken Sie auf die Ticketnummer, um zur Detailansicht des Tickets zu gelangen.

## 4.3 Voiden eines Tickets am Ausstellungstag

Eine Ticketentwertung (Void) ist nur innerhalb der Void-Periode möglich. Prüfen Sie die Void Periode des Tickets, indem Sie das Ticket wie in [Kapitel 4.2](#) beschrieben darstellen. Befinden Sie sich noch innerhalb der Void-Periode, klicken Sie auf **<Void>**, um die Entwertung durchzuführen.

Void

Rückerstattung

Umtausch/Neuausstellung

Schließen

Die Entwertung wird systemseitig geprüft, bestätigen Sie anschliessend mit **<Senden>**.

Entwertet

TICKETENTWERTUNGS-AUTORISIERUNGSANFRAGE (VAR)

Ticketnummer: 2205749755693

Ticketausstellungsdatum: 23MAI22

Name: MUSTERMANN/ERIKA(ADT)

PNR: PEG5KU

IATA: 06492021

Senden

Abbrechen

Nach erfolgreichem Ticketvoid erhalten Sie die entsprechende Meldung. Schließen Sie diese über den Button **<Schließen>**.

## Entwertungsbestätigung

TICKET UND EMD-ENTWERTUNGSERGEBNISSE		
Ticketnummer: 2205749755693	Status: Erfolgreich storniert	ESAC-Nummer: 220C8MAQN67N1

Schließen

Im Hauptbildschirm erscheint nun in der Übersicht der Transaktionen das Ticket mit dem neuen Status.

## Transaktionen

✉ 📄 ↻ Tickets

REFERENZ	QUELLE	STATUS	TRANSAKTIONSdatum	REISENDE	SEGMENTE
<a href="#">2205749755693</a>	LH	VOIDED	23MAI22 15:18	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	LH1 HAM-FRA 20FEB LH2 FRA-HAM 03MRZ

Falls EMD-As mit dem Ticket verbunden sind, werden diese ebenfalls mit dem Ticket gevoided.

## 4.4 Rückerstattung

Eine Rückerstattung (Refund) ist erst **nach Ablauf der Void-Periode möglich**, davor nutzen Sie bitte die Void-Funktion. [Siehe Kapitel 4.3.](#)

### 4.4.1 Automatische Rückerstattung

Öffnen Sie die Detailansicht des Tickets. [Siehe dafür Kapitel 4.2.](#)



Unterhalb der Anzeige klicken Sie auf den Button **<Rückerstattung>**.

Automatisch Manual

**Ticketinformationen**

Reisender	Ticket #	Währung	Datum	PNR	IATA	Tourcode
MR RAINER HERBST (ADT)	2202120001494	EUR	20Jul18	OLKRHU	05661655	

**Coupons**

TKT	CP	AL	FLT	CL	DATUM	BRD	OFF	FARE BASIS	ST	Verbraucht
494	1	LH	2	L	01DEZ	FRA	HAM	L29FLX9G	O	N

**Kalkulation des Erstattungsbetrags**

Grundpreis	90.00
Verbraucher Anteil des Grundpreises	- 0.00
Grundpreiserstattung	90.00
Ursprüngliche Steuer	60.17
Verbrauchte Steuer	- 0.00
Steuererstattung	60.17
Ticketerstattung	150.17
Storno- oder Umschreibungsgebühr	- 70.00
Penalty Taxes to Pay	- 0.00
<b>Gesamterstattung</b>	<b>80.17</b>

**Provision**  
Keine Provision fällig 0.00

**Verzichtscode**  
Falls zutreffend, Verzichtscode hier eingeben

**Ausgleichszahlung**

Gezahlt mit		Erstattet an	
CASH	150.17	CASH	80.17
<b>Endsumme</b>	<b>150.17</b>	<b>Rückerstattung/Gutschrift</b>	<b>80.17</b>

Die Berechnung des Erstattungsbetrages erfolgt automatisch, dabei werden nicht genutzte Flugsegmente, Taxes und die Stornogebühr berücksichtigt.

Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit **<Senden>** und die folgende Warnmeldung mit **<Weiter>**. Es wird ein Bestätigungsfenster angezeigt, mit **<Schließen>** können Sie zurück in die Buchungsübersicht wechseln. Das erstattete Ticket erhält dort den Status „Refunded“.

## 4.4.2 Manuelle Rückerstattung

Öffnen Sie die Detailansicht des Tickets. [Siehe dafür Kapitel 4.2.](#)



Unterhalb der Anzeige klicken Sie auf den Button **<Rückerstattung>** um einen Refund durchzuführen, und wählen Sie den Reiter „**Manual**“.

Automatisch **Manual**

**Ticketinformationen**

Reisender	Ticket #	Währung	Datum	PNR	IATA	Tourcode
MR RAINER HERBST (ADT)	2202120001494	EUR	20Jul18	OLKRHU	05661655	

**Coupons**

TKT	CP	AL	FLT	CL	DATUM	BRD	OFF	FARE BASIS	ST	Verbraucht
494	1	LH	2	L	01DEZ	FRA	HAM	L29FLX9G	O	N

**Kalkulation des Erstattungsbetrags**

Grundpreis	90.00
Verbraucher Anteil des Grundpreises	- 0.00
Grundpreiserstattung	90.00
Ursprüngliche Steuer	60.17
Verbrauchte Steuer	- 0.00
Steuererstattung	60.17
Ticketterstattung	150.17
Storno- oder Umschreibungsgebühr	- 0.00
<b>Gesamterstattung</b>	<b>150.17</b>

**Provision**

Keine Provision fällig 0.00

**Verzichtscodes**

Falls zutreffend, Verzichtscodes hier eingeben

**Ausgleichszahlung**

Gezahlt mit		Erstattet an	
CASH	150.17	CASH	150.17
<b>Endsumme</b>	<b>150.17</b>	<b>Rückerstattung/Gutschrift</b>	<b>150.17</b>

Sofern Stornogebühren anfallen, tragen Sie diese in das vorgesehene Feld ein.

Sollten Sie eine Teilerstattung durchführen wollen, so tragen Sie den genutzten Fluganteil in das Feld „Verbraucher Anteil des Grundpreises“ ein.

Im Falle einer Teilerstattung sind auch die Taxes entsprechend anzupassen. Klappen Sie hierfür das Feld „Steueraufschlüsselung“ auf und nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.

Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit **<Senden>** und die folgende Warnmeldung mit **<Weiter>**. Es wird ein Bestätigungsfenster angezeigt, mit **<Schließen>** können Sie zurück in die Buchungsübersicht wechseln. Das erstattete Ticket erhält dort den Status „Refunded“.

## 4.4.3 Rückerstattung stornieren

Die Erstattungstransaktion kann storniert werden, indem das refundierte Ticket geöffnet und die Funktion **<Rückerstattung stornieren>** genutzt wird.



## 4.5 Revalidierung von Lufthansa Group-Tickets

In SPRK ist keine dedizierte Revalidierungsfunktion verfügbar.

### Gültig für Flugsegmente operiert von LH/LX/SN/OS:

Wenn eine Umbuchung zulässig und kostenlos ist, wird das Airkuje-System die Umbuchung automatisch vornehmen. In allen anderen Fällen ist ein Ticketumtausch gemäss [Kapitel 4.6](#) erforderlich. Für den automatisierten Revalidierungsprozess ist es wichtig, das Flugsegment in einer Transaktion zu stornieren und umzubuchen.

Dafür den neuen Flug gemäss den Bedingungen der aktuellen Lufthansa Group Booking & Ticketing Policy for Business Partners in den Warenkorb legen und selektieren. Danach die ursprünglichen Segmente mit dem PIN-Symbol  markieren.

**Reiseplan**

Gebucht - Air

			Klasse	→	Status	Stp		Preis
<input type="checkbox"/>		Mo 20Feb23 06:00a - 07:10a	HAM - FRA LH 1	W	1h 10m 321	HK	LH	1
<input type="checkbox"/>		Fr 03Mrz23 06:30a - 07:35a	FRA - HAM LH 2	W	1h 05m 32A	HK	LH	1

Warenkorb - Air

			Klasse	→	Status	Stp		Preis
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Mo 20Feb23 07:30a - 08:40a	HAM - FRA LH 7	W	32A		LH	2
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Fr 03Mrz23 09:00a - 10:05a	FRA - HAM LH 8	W	32A		LH	2

Durch Klick auf den Button **<Buchten>** wird die ursprüngliche Strecke storniert, die neue eingebucht und die Revalidierung vorgenommen.

### Hinweis:

Revalidierungen mit bereits ausgestellter Ancillary EMD, oder falls eine Umbuchungsgebühr eingesammelt werden muss, sind in SPRK nicht möglich.

## 4.6 Ticketumtausch

### 4.6.1 Automatischer Ticketumtausch

Öffnen Sie das umzuschreibende Ticket. [Siehe Kapitel 4.2.](#)

Legen Sie die neuen Flugsegmente **via Verfügbarkeitsuche** ([siehe Kapitel 3.1.4](#)) in den Warenkorb.

**Markieren Sie den Originalflug mit dem Pin  und aktivieren Sie die Box bei den Flugsegmenten, die gemeinsam gepreist werden sollen.**

Wenn Sie **alle Flugsegmente eines Hin- und Rückflugtickets** austauschen möchten, fügen Sie dem Warenkorb die gewünschten Ersatzflüge hinzu, pinnen Sie die alten Flugsegmente, die Sie austauschen möchten, und markieren Sie die neuen Flüge im Warenkorb, bevor Sie auf **<Auto-Umtausch>** klicken.

**Reiseplan**  
Gebucht - Air

			Klasse		Status	Stp	Preis
<input type="checkbox"/>		Mo 20Feb23 07:50a - 09:10a	HAM - MUC LH 2089	V	HK	LH 1	1h 20m 320
<input type="checkbox"/>		Fr 03Mrz23 08:45p - 10:05p	MUC - HAM LH 2086	K	HK	LH 1	1h 20m 320

Warenkorb - Air

			Klasse		Status	Stp	Preis
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Di 21Feb23 08:45a - 10:05a	HAM - MUC LH 2051	V		LH	1h 20m 320
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Sa 04Mrz23 01:10p - 02:30p	MUC - HAM LH 2066	K		LH	1h 20m 320

Buchen Preis Dienstleistungen Manuelle Preiseingabe Vorlage **Dokumente ausstellen**

**Automatischer Umtausch** Gepäckgebühren Sitzplätze Löschen

Wenn Sie **nur ein Flugsegment für einen Hin- und Rückflug** umtauschen möchten, fügen Sie dem Warenkorb nur einen neuen Hinflug hinzu. Dann pinnen Sie den auszutauschenden Flug und markieren Sie den Flug, den Sie in der Buchung behalten möchten, bevor Sie auf **<Auto-Umtausch>** klicken.

**Reiseplan**  
Gebucht - Air

			Klasse		Status	Stp	Preis
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Mo 20Feb23 07:50a - 09:10a	HAM - MUC LH 2089	V	HK	LH 1	1h 20m 320
<input type="checkbox"/>		Fr 03Mrz23 08:45p - 10:05p	MUC - HAM LH 2086	K	HK	LH 1	1h 20m 320

Warenkorb - Air

			Klasse		Status	Stp	Preis
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Sa 04Mrz23 01:10p - 02:30p	MUC - HAM LH 2066	K		LH	1h 20m 320

Buchen Preis Dienstleistungen Manuelle Preiseingabe Vorlage **Dokumente ausstellen**

**Automatischer Umtausch** Gepäckgebühren Sitzplätze Löschen

Starten Sie den Auto-Umtauschprozess, indem Sie **<Auto-Umtausch>** anklicken.

Wählen Sie aus den Preisoptionen, **stellen Sie sicher die Option „Bester Verfügbarer“ Tarif zu selektieren** und klicken Sie **<Weiter>**.

## Preis für ausgewählte Flüge

**Preisoptionen**

Veröffentlichte Flugpreise
  Alle aktivieren/deaktivieren

Vertragsflugpreise
  Vorausbuchung

Beide
  Stornogebühr erlauben

Derzeitige Buchungsklassen
  Bester verfügbarer
  Mindestaufenthalt

Höchstaufenthalt

---

**Reisende**

---

**Optionen für die Preisauswahl**

---

**Tourcodes**

---

**Qualifier**

Weiter
Abbrechen

Wählen Sie das umzuschreibende Ticket aus und klicken Sie **<Weiter>**.

## Ticket(s) to exchange

Select to exchange issued ticket(s) (un-flown or partially used)

TICKETNUMMER	STATUS	REISENDE	SEGMENTE
2205749755697	TICKETED	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	LH2089 HAM-MUC 23FEB LH2086 MUC-HAM 03MRZ

Weiter
✖ Abbrechen

Die Differenz aus ursprünglichem und neuem Ticketpreis wird berechnet.  
 Wenn eine Umbuchungsgebühr anfällt, wird diese in die Berechnung miteinbezogen und um die Gebühr zu akzeptieren, müssen Sie auf das Optionsfeld klicken.

## Preis für ausgewählte Flüge

### Flugpreisinformationen

Forms Of Payment used on tickets.		
Weitere Einzelheiten zum Preis (Preisberechnung/Bestätigung)		
Einzelheiten der Reiseroute		
Gepäckgebühren		
<b>Passagierart</b>		<b>Währung ADT</b>
<b>Grundpreis pro Passagier</b>		
LH 2089: HAM-MUC Klasse: Light (V) Kabine: Economy	EUR	74.00
LH 2066: MUC-HAM Klasse: Light (K) Kabine: Economy	EUR	19.00
<b>Grundpreis gesamt pro Reisender</b>	EUR	<b>93.00</b>
<b>Steuern und Gebühren</b>		
YQ YQI LH CARRIER IMPOSED MISC FEE	EUR	30.00
DE AIRPORT SECURITY CHARGE	EUR	8.38
OY AIR TRANSPORT TAX	EUR	15.20
RD PASSENGER SERVICE CHARGE DOMESTIC DEPARTURE	EUR	13.34
YQ YQI LH CARRIER IMPOSED MISC FEE	EUR	5.00
DE AIRPORT SECURITY CHARGE	EUR	10.36
OY AIR TRANSPORT TAX	EUR	15.20
RD PASSENGER SERVICE CHARGE DOMESTIC ARRIVAL	EUR	0.08
RD PASSENGER SERVICE CHARGE DOMESTIC DEPARTURE	EUR	27.62
<b>Steuern und Gebühren gesamt</b>	EUR	<b>125.18</b>
<b>Neuer Flugpreis gesamt</b>	EUR	<b>218.18</b>
<b>Fällige Umbuchungs-/Stornogeühr</b>	EUR	<b>70.00</b>
<input checked="" type="radio"/> <b>Aktivieren, um die Umbuchungs-/Stornogeühr zu akzeptieren</b>		
<input type="radio"/> <b>Auswählen, um den Verzichtscod zum Erlass der Storno-/Umbuchungsgebühren einzugeben</b>		
abzüglich Wert des ursprünglichen Tickets	EUR	-218.18
<b>Zu erstattender Betrag</b>	EUR	<b>0.00</b>
<b>Einzuziehender Betrag</b>	EUR	<b>70.00</b>

Dienstleistungen wurden in EUR berechnet

Optionen für Flug LH 2089 von HAM nach MUC

MILEAGE ACCRUAL	MUSTERMANN/E Enthalten
-----------------	---------------------------

Optionen für Flug LH 2066 von MUC nach HAM

MILEAGE ACCRUAL	MUSTERMANN/E Enthalten
-----------------	---------------------------

ZUSAMMENFASSUNG ALLER GEBÜHREN

MUSTERMANN/E

Pro Reisender ausgewählte Optionen	0.00
Grundflugpreis pro Reisender (siehe oben)	218.18
<b>Gesamtsumme pro Reisender</b>	<b>218.18</b>

Umtausch

Abbrechen

Die Umschreibemaske wird dargestellt. Das Feld mit der Umbuchungsgebühr kann überschrieben werden, jedoch ist nur eine Betragserhöhung möglich.

## Ticketumtausch

Automatisch Manuell

### Ticketinformationen

Ticket	Name	Ticket #	Coupons	Währung	FOP/Karteninhaber	Datum	PNR	Tourcode	IATA
Ursprünglich	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	2205749755697	1, 2	EUR	CASH	23Mai22	P4M4KU		06492021
Neu	ERIKA MUSTERMANN (ADT)			EUR		23Mai22	P4M4KU		06492021

### Kalkulation des Umtauschs

Gegenwert des neuen Preises	93.00
Gegenwert des ursprünglichen Ticketpreises	- 93.00
Gegenwert Preisdifferenz	0.00
Steuerhebung hinzufügen	0.00
Restliche Steuern	0.00
Umbuchungsgebühr	70.00
Zu zahlende Stornogebühren	0.00
<b>Erhebung hinzufügen</b>	<b>EUR 70.00</b>

### Informationen zum neuen Flugpreis

<b>Ausstellungsgrund</b>	REISSUE
<b>Vermerke</b>	EUR 93.00 NON-REFUNDABLEFARE RESTRICTION MAY APPLY
<b>Ticketpreiskalkulationszeile</b>	HAM LH MUC74.00 LH HAM19.00 EUR93.00END
<b>Provision</b>	Keine Provision fällig
	0.00

Unternehmen	Nummer	Gültig bis	Sicherheit	Genehmigung	Vorname	Nachname
American Express		/				
Anschritt hinzufügen						
Zahlung splitten						
<b>Gesamt - 70.00</b>						
<b>Umtausch mit Zuzahlung</b> 70.00 (EUR) ERIKA MUSTERMANN						

Senden Abbrechen

Vervollständigen Sie die Zahlungsmethode. Fahren Sie fort mit **<Senden>**. Nach erfolgter Umschreibung wird das neue Ticket dargestellt.

Schließen Sie die Darstellung. In der Buchungsübersicht sind nun unter „Transaktionen“ die neuen Ticketinformationen dargestellt. Das ursprüngliche Ticket hat den Status „Exchanged“, das neue Ticket „Ticketed“. Die EMD-S für die Umbuchung wird ebenfalls angezeigt.

### Transaktionen

Tickets

REFERENZ	QUELLE	STATUS	TRANSAKTIONSdatum	REISENDE	SEGMENTE
<a href="#">2205749755697</a>	LH	EXCHANGED	23MAI22 17:10	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	LH2089 HAM-MUC 23FEB LH2086 MUC-HAM 03MRZ
<a href="#">2205749755698</a>	LH	TICKETED	23MAI22 18:03	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	LH2089 HAM-MUC 23FEB LH2066 MUC-HAM 05MRZ

### Dienstleistungen

REFERENZ	QUELLE	ART	TRANSAKTIONSdatum	COUPON	BESCHREIBUNG	STATUS	WÄHRUNG	GESAMT	REISENDE	SEGMENTE
<a href="#">2201815034933</a>	LH	EMD-S	23MAI22 18:03	1	REBOOKING FEE	ISSUED	EUR	70.00	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	ALLE

## 4.6.1.1 Automatischer Ticketumtausch mit Rückerstattung

Dem Prozess von Kapitel 4.6.1.1 folgend führt die Differenz zwischen alter und neuer Bepreisung zu einer Rückerstattung. Setzen Sie den Haken im Feld „Rückerstattung“, damit eine EMD über das Guthaben erstellt wird. Diese kann am Folgetag als Erstattung gutschrieben werden.

### Ticketumtausch

Automatisch Manual

**Ticketinformationen**

Ticket	Name	Ticket #	Coupons	Währung	FOP/Karteninhaber	Datum	PNR	Tourcode	IATA
Old	MRS MONIKA MUSTERMANN (ADT)	2202120001514	1, 2	EUR	CASH	23Jul18	2F3EJU		05661655
Neu	MRS MONIKA MUSTERMANN (ADT)			EUR		23Jul18	2F3EJU		05661655

**Kalkulation des Umtauschs**

Gegenwert des neuen Preises	1084.00
Gegenwert des ursprünglichen Ticketpreises	- 1354.00
Gegenwert Preisdifferenz	-270.00
Add Collect Taxes	0.00
Residual Taxes	0.00
<b>Storno- oder Umschreibungsgebühr</b>	<b>0.00</b>
<b>Rückerstattung</b>	<b>EUR 270.00</b>

**Informationen zum neuen Flugpreis**

**Ausstellungsgrund**  
 REISSUE

**Vermerke**  
 Nicht festgelegt

**Ticketpreiskalkulationszeile**  
 FRA LH MAN635.39CDEBUZP0 LH FRA635.39CDEBUZP0  
 NUC1270.78END ROE0.853007 XT EXEMPT YR

**Provision**  
 Keiner Provision fällig 0.00

**Rückerstattung**

Restliches MCO/EMD/sonstiges Dokument 270.00  
 ausstellen

In Bezug auf Originaldokument: 22021200015146

Schließen Sie die Darstellung. In der Buchungsübersicht sind nun unter „Transaktionen“ die neuen Ticketinformationen dargestellt. Das ursprüngliche Ticket hat den Status „Exchanged“, das neue Ticket „Ticketed“. Eine EMD mit dem Guthaben wurde erstellt.

## 4.6.2 Manueller Umtausch

Wenn Dokumente nicht automatisch umgetauscht werden können, müssen Sie den manuellen Austausch verwenden. Diese Funktion bietet eine automatisierte Tarifberechnung, der Austauschvorgang erfolgt jedoch manuell.

Legen Sie die neuen Flugsegmente **via Verfügbarkeitsuche** ([siehe Kapitel 3.1.4](#)) in den Warenkorb.

**Markieren Sie den Originalflug mit dem Pin  und aktivieren Sie die Box bei den Flugsegmenten, die gemeinsam gepreist werden sollen.**

Wenn Sie **alle Flugsegmente eines Hin- und Rückflugtickets** austauschen möchten, fügen Sie dem Warenkorb die gewünschten Ersatzflüge hinzu, pinnen Sie die alten Flugsegmente, die Sie austauschen möchten, und markieren Sie die neuen Flüge im Warenkorb, bevor Sie auf **<Buchen>** klicken.

**Reisender**

#	ART	TITEL	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM	FF#
1	ADT		ERIKA		MUSTERMANN	23FEB1976	

**Reiseplan**  
Gebucht - Air

	Klasse	Status	Stp	Preis
<input type="checkbox"/>  Sa 20Aug22 10:40p - 05:30a ZRH - GRU LX 92 S 11h 50m77W HK LXA 1				
<input type="checkbox"/>  Di 30Aug22 06:20p - 10:40a GRU - ZRH LX 93 V 11h 20m77W HK LXA 1				

**Warenkorb - Air**

	Klasse	Status	Stp	Preis
<input checked="" type="checkbox"/> Di 23Aug22 10:40p - 05:30a ZRH - GRU LX 92 S 77W LXA 2				
<input checked="" type="checkbox"/> Di 06Sep22 06:20p - 10:40a GRU - ZRH LX 93 V 77W LXA 2				

**Buchen** Preis Dienstleistungen Manuelle Preiseingabe Vorlage Dokumente ausstellen

Automatischer Umtausch Gepäckgebühren Sitzplätze Löschen

**Transaktionen**  
Tickets

REFERENZ	QUELLE	STATUS	TRANSAKTIONSdatum	REISENDE	SEGMENTE
<b>7245749755714</b>	LXA	TICKETED	05JUL22 15:48	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	LX92 ZRH-GRU 20AUG LX93 GRU-ZRH 30AUG

Wenn Sie **nur ein Flugsegment für einen Hin- und Rückflug umtauschen möchten**, fügen Sie dem Warenkorb nur einen neuen Hinflug hinzu. Dann pinnen Sie den auszutauschenden Flug und markieren Sie den Flug, den Sie in der Buchung behalten möchten.

Prüfen Sie, ob eine Preisberechnung gespeichert ist. Ansonsten nehmen Sie diese bitte über den Button **<Preis>** vor ([siehe Kapitel 3.4.3](#)). Stellen Sie sicher, dass sie bei den Preisoptionen „Bester Verfügbarer“ selektieren. In der Spalte „Preis“ muss die Nummer der Preisberechnung erscheinen.

Starten Sie den Umtauschprozess indem Sie den Button **<Buchen>** anklicken.

Stellen Sie nun das Ticket dar, indem Sie die Ticketnummer unter „Transaktionen“ anklicken.

REFERENZ	QUELLE	STATUS	TRANSAKTIONSdatum	REISENDE	SEGMENTE
<b>7245749755714</b>	LXA	TICKETED	05JUL22 15:48	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	LX92 ZRH-GRU 20AUG LX93 GRU-ZRH 30AUG

Der Button **<Umtausch/Neuausstellung>** startet den Umtauschprozess.

## Elektronisches Ticket

**Drucken** Status : TICKETED

Ticketabbildung **Agentencoupon**

### Ticket Image Details for Document

		ET RECORD MUSTERMANN / ERIKA (ADT)			
AGY:	06492021	O/D:	ZRH / ZRH	FF NO.:	
AUSGEBELEN:	05JUL22	TKT:	7245749755714	AGT:	SPRKAGENT
PNR:	056LHW / F1 VTOMK8 / LXA	IATA:	06492021	FCI:	4
ISO:	AT	TC:		FCPI:	B
ENTWERTET NACH:	05JUL22 11:59P			VAL_CXR:	LX

### Coupons

CP	STP	AL	FLT	CL	DATUM	BRD	OFF	UHRZEIT	ST	FARE BASIS	NVB	NVA	BAG	CS
1	O	LX	92	S	20AUG	ZRH	GRU	10:40p	OK	SNCSR07	20AUG	20AUG	1PC	O
2	O	LX	93	V	30AUG	GRU	ZRH	06:30p	OK	VNCSR03	30AUG	30AUG	1PC	O

### Preisdetails

FARE:	CHF	585.00	
EQUIV:	EUR	585.00	
TAX:	EUR	249.92	YQ
TAX:	EUR	249.92	YQ
TAX:	EUR	11.35	BR
TAX:	EUR	34.99	CH
GESAMTBETRAG:	EUR	1131.18	

### Details

Zahlungsart:	EUR 1131.18 CASH
Rate used:	0.99967733, Table: BSR
Vermerke:	FARE RESTRICTION MAY APPLY
Flugpreisberechnung:	ZRH LX SAO236.78 LX ZRH365.47 NUC602.25END ROE0.971333

### Datenschutzhinweis

<http://www.iaatatravelcenter.com/privacy>

**Void** **Rückerstattung** **Umtausch/Neuausstellung** **Schließen**

Wählen Sie zunächst den Reisenden, die Preisberechnung und klicken Sie auf **<Senden>**.

## Ticketumtausch

### Select a Traveler

ART	TITEL	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM
<input checked="" type="radio"/>	ADT		ERIKA	MUSTERMANN	23Feb1976

### Select a Fare Group

<input checked="" type="radio"/>	UR 1131.18	Klasse	→	Status	Stp	↔
<input type="radio"/>	Di 23Aug22 10:40p - 05:30a	ZRH - GRU LX 92	S	11h 50m77W	HK	LXA
<input type="radio"/>	Di 06Sep22 06:20p - 10:40a	GRU - ZRH LX 93	V	11h 20m77W	HK	LXA

**Senden** **Schließen**

Die Differenz der ursprünglichen und neuen Steuern wird nun berechnet.

## Besteuerung

Währungscode: EUR

Bezeichnung	Ursprüngliches Ticket	Neuer Flugpreis	Neues Ticket	Rückerstattung	Erstattungsfähig
YQ (ZRH)	499.84	499.84	PD 499.84		
BR	11.35	11.35	PD 11.35		
CH	34.99	34.99	PD 34.99		
	546.18	546.18	PD 546.18	0.00	
			A/C +0.00		
			Gesamt 546.18		

**Weiter** **Schließen**

Die Differenz aus ursprünglichem und neuem Ticketpreis wird nun berechnet.

Wenn eine Umbuchungsgebühr anfällt, muss diese in die Berechnung miteinbezogen werden.  
Wenn keine Gebühr anfällt, geben Sie "0" ein.

## Ticketumtausch

Automatisch **Manuell**

### Ticketinformationen

Ticket	Name	Ticket #	Coupons	Währung	FOP/Karteninhaber	Datum	PNR	Tourcode	IATA
Ursprünglich	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	7245749755714	1,2	EUR	CASH	05Jul22	O56LHW		06492021
Neu	ERIKA MUSTERMANN (ADT)			EUR		05Jul22	O56LHW		06492021

### Kalkulation des Umtauschs

Gegenwert des neuen Preises	585.00
Gegenwert des ursprünglichen Ticketpreises	- 585.00
Gegenwert Preisdifferenz	0.00
Steuerhebung hinzufügen	0.00
Restliche Steuern	0.00
Umbuchungsgebühr	230.00
Zu zahlende Stornogeührsteuern	0.00
<b>Erhebung hinzufügen</b>	<b>EUR 230.00</b>

### Informationen zum neuen Flugpreis

<b>Ausstellungsgrund</b>	REISSUE
<b>Vermerke</b>	FARE RESTRICTION MAY APPLY
<b>Ticketpreiskalkulationszeile</b>	ZRH LX SAO236.78 LX ZRH365.47 NUC602.25END ROE0.971333
<b>Provision</b>	Keine Provision fällig <b>0.00</b>

Andere **CASH**

**Gesamt - 230.00**

**Umtausch mit Zuzahlung**  
230.00 (EUR)  
ERIKA MUSTERMANN

Senden **Abbrechen** ⚙️

Vervollständigen Sie die Zahlungsmethode. Fahren Sie fort mit **<Senden>**. Nach erfolgter Umschreibung wird das neue Ticket dargestellt.

### Elektronisches Ticket

Drucken Status : TICKETED

Ticketabbildung Agentencoupon

### Ticket Image Details for Document

AGY:		O/D:		FF NO.:	
06492021	06492021	ZRH / ZRH	ZRH / ZRH	SPRKAGENT	SPRKAGENT
AUSGEGEBEN:		TKT:		AGT:	
05JUL22	05JUL22	7245749755715	7245749755715	4	4
PNR:		IATA:		FCI:	
O56LHW / F1	O56LHW / F1	06492021	06492021	G	G
VTOMK8 / LXA	VTOMK8 / LXA			LX	LX
ISO:		TC:		VAL_CXR:	
AT	AT	724IZS671FOLE	724IZS671FOLE	7245749755714	7245749755714
ENTWERTET NACH:		ESAC:		ORIG ISSUE:	
05JUL22 11:59P	05JUL22 11:59P			05JUL22	06492021
EXCH FOR:					
7245749755714	7245749755714				

### Coupons

CP	STP	AL	FLT	CL	DATUM	BRD	OFF	UHRZEIT	ST	FARE BASIS	NVB	NVA	BAG	CS
1	O	LX	92	S	23AUG	ZRH	GRU	10:40p	OK	SNCSR07	23AUG	23AUG	1PC	O
2	O	LX	93	V	06SEP	GRU	ZRH	06:20p	OK	VNCSR03	06SEP	06SEP	1PC	O

### Preisdetails

FARE:	CHF	585.00	
EQUIV:	EUR	585.00	
TAX:	EUR	499.84	YQ
TAX:	EUR	11.35	BR
TAX:	EUR	34.99	CH
GESAMTBETRAG:	EUR	NO ADC	

### Details

Zahlungsart:	NO ADC EUR 0.00 CASH
Umtauschformular:	7245749755714
Vermerke:	FARE RESTRICTION MAY APPLY
Flugpreisberechnung:	ZRH LX SAO236.78 LX ZRH365.47 NUC602.25END ROE0.971333

### Datenschutzhinweis

<http://www.ialatracenter.com/privacy>

Void **Rückerstattung** **Umtausch/Neuausstellung** **Schließen**

Schließen Sie die Darstellung. In der Buchungsübersicht sind nun unter „Transaktionen“ die neuen Ticketinformationen dargestellt. Das ursprüngliche Ticket hat den Status „Exchanged“, das neue Ticket „Ticketed“.

### Transaktionen

✉ 📄 ↻ Tickets

REFERENZ	QUELLE	STATUS	TRANSAKTIONSdatum	REISENDE	SEGMENTE
<a href="#">7245749755714</a>	LXA	EXCHANGED	05JUL22 15:48	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	LX92 ZRH-GRU 20AUG LX93 GRU-ZRH 30AUG
<a href="#">7245749755715</a>	LXA	TICKETED	05JUL22 16:26	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	LX92 ZRH-GRU 23AUG LX93 GRU-ZRH 06SEP

### Dienstleistungen

REFERENZ	QUELLE	ART	TRANSAKTIONSdatum	COUPON	BESCHREIBUNG	STATUS	WÄHRUNG	GESAMT	REISENDE	SEGMENTE
<a href="#">7241815034946</a>	LXA	EMD-S	05JUL22 16:26	1	RESERVATIONS CHANGE FEE	ISSUED	EUR	230.00	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	ALLE

#### 4.6.2.1 Umtausch mit manuellem Preisaufbau

Die Umschreibung mit einem manuellen Preis aufbau setzt voraus, dass die Tarifberechnung durch den Agenten manuell vorgenommen wurde und alle Ticket- und Berechnungsinformationen (Bsp. Fare Basis, Tarif, Steuern, Tarifberechnung, Not valid before, etc.) vorliegen.

#### Reiseplan

Gebucht - Air

	Klasse	Status	Stp	Preis
<input checked="" type="checkbox"/> So 19Feb23 06:45a - 07:55a FRA - BER LH 170 L 1h 10m 32A HK LH				
<input checked="" type="checkbox"/> Do 23Feb23 06:30a - 07:40a BER - FRA LH 173 K 1h 10m 32N HK LH				

Preis
Dienstleistungen
Manuelle Preiseingabe
Vorlage

Automatischer Umtausch
Gepäckgebühren
Sitzplätze
Löschen

Markieren Sie die neuen Flugsegmente und betätigen Sie den Button **<Man. Preis>**.

Fügen Sie nun alle relevanten Ticketinformationen in die dafür vorgesehenen Felder ein. Alternativ können Sie die ursprünglichen Ticketdaten in die Maske einfügen und diese dann überarbeiten.

#### Gespeicherter Ticketpreis

BÜRO-ID:  AGENTEN-ID:  VON/NACH:  BESTÄTIGENDE FLUGGESELLSCHAFT:

Passagierart:  Use Ticket Data:  Letztes Datum/letzte Uhrzeit, an dem/ian der die Tickets ausgestellt werden können:

STP	DEP	ARR	AL	FLTNO	CL	DATUM	UHRZEIT	ST	FARE BASIS	DESIGNATOR	NVB	NVA	BAG
<input type="checkbox"/>	FRA	BER	LH	170	L	19FEB23	06:45 AM	HK					
<input type="checkbox"/>	BER	FRA	LH	173	K	23FEB23	06:30 AM	HK					

**PREISDETAILS**

Grundpreis:

Ticketpreis (lokale Währung):

Steuern:

Steuerdetails:

Gesamt:

**PROVISION UND INFORMATIONEN**

Provision:

Grund:

Tourcode:

Vermerke:

TICKETPREISKALKULATIONZEILE

ERHALTEN VON

Senden
Abbrechen

Um die ursprünglichen Ticketdaten einzufügen, gehen Sie wie folgt vor:

Wählen Sie die Ticketnummer über das Dropdown-Menü.  
**Gespeicherter Ticketpreis**

BÜRO-ID **AEXP** AGENTEN-ID **SPRKAGEN**

Passagierart **ADT** **Use Ticket Data**

STP	DEP	ARR	AL	FLTNO	CL	
<b>0</b>	<b>FRA</b>	<b>BER</b>	<b>LH</b>	<b>170</b>	<b>L</b>	<b>19FEB23</b>
	<b>BER</b>	<b>FRA</b>	<b>LH</b>	<b>173</b>	<b>K</b>	<b>23FEB23</b>

Diese werden dann mit einer blauen Umrandung angezeigt.

NO	STP	DEP	ARR	AL	FLTNO	CL	DATUM	UHRZEIT	ST	FARE BASIS	DESIGNATOR	NVB	NVA	BAG
1	0	FRA	BER	LH	170	L	20FEB23	06:45 AM	HK	LDELGTM1		20FEB	20FEB	0PC
2	0	BER	FRA	LH	0045	K	22FEB23	07:15 AM	HK	KDELGTM2		22FEB	22FEB	0PC

Passagierart **ADT**

**Ticket Data Flight Information**

NO	STP	DEP
1	0	FRA
2	0	BER

Ziehen

Ziehen Sie mit der Maus die Daten aus dem gelben Bereich in die Zeile mit den neuen Ticketdaten, um diese zu füllen.

Überschreiben bzw. ergänzen Sie nun die Felder nach Ihrer Berechnung.  
 Gespeicherter Ticketpreis

BÜRO-ID **AEXP** AGENTEN-ID **SPRKAGENT** VON/NACH **FRAFRA** BESTÄTIGENDE FLUGGESELLSCHAFT **LH**

Passagierart **ADT** Use Ticket Data **2205749755705** Letztes Datum/letzte Uhrzeit, an dem/der die Tickets ausgestellt werden können:

NO	STP	DEP	ARR	AL	FLTNO	CL	DATUM	UHRZEIT	ST	FARE BASIS	DESIGNATOR	NVB	NVA	BAG
1	0	FRA	BER	LH	170	L	20FEB23	06:45 AM	HK	LDELGTM1		20FEB	20FEB	0PC
2	0	BER	FRA	LH	0045	K	22FEB23	07:15 AM	HK	KDELGTM2		22FEB	22FEB	0PC

STP	DEP	ARR	AL	FLTNO	CL	DATUM	UHRZEIT	ST	FARE BASIS	DESIGNATOR	NVB	NVA	BAG
<b>0</b>	<b>FRA</b>	<b>BER</b>	<b>LH</b>	<b>170</b>	<b>L</b>	<b>19FEB23</b>	<b>06:45 AM</b>	<b>HK</b>	<b>LDELGTM1</b>		<b>31DEC2023</b>	<b>31DEC2023</b>	<b>0PC</b>
<b>0</b>	<b>BER</b>	<b>FRA</b>	<b>LH</b>	<b>173</b>	<b>K</b>	<b>23FEB23</b>	<b>06:30 AM</b>	<b>HK</b>	<b>KDELGTM2</b>		<b>31DEC2023</b>	<b>31DEC2023</b>	<b>0PC</b>

**PREISDETAILS**

Grundpreis **EUR 37.00**

Ticketpreis (lokale Währung)

Steuern **EUR 112.38**

**Steuerdetails**

Bezeichnung	Betrag	Person	Inkassostelle	Flughafenwährung	Flughafenbetrag (BZ)	Bezahlt
<input type="checkbox"/> DE	23.57	DE			<input checked="" type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> OY	30.40	DE			<input checked="" type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> RD	44.41	DE			<input checked="" type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> YQ	14.00				<input checked="" type="checkbox"/>	

Gezahlte Steuern **112.38**

Taxes to be Collected **0.00**

[Reihe hinzufügen](#) [Reihe löschen](#)

Gesamt **EUR 149.38**

**PROVISION UND INFORMATIONEN**

Provision Betrag **0.00**

Grund **FIRST TICKET**

Tourcode

Vermerke

FARE RESTRICTION MAY APPLY

TICKETPREISKALKULATIONSZEILE

FRA LH BER21.50 LH FRA15.50 EUR37.00END

ERHALTEN VON **SPRKAGENT**

**Senden** **Abbrechen**

Öffnen Sie die Tax Details, um Änderungen vorzunehmen.

**Steuerdetails**

**<Senden>** Sie Ihre Angaben, um diese zu Speichern.  
Ihre Tarifberechnung wurde erfolgreich gespeichert, wenn in der Spalte „Preis“ die Nummer der Tarifberechnung vermerkt ist.

Stellen Sie das Ticket dar, indem Sie die Ticketnummer unter „Transaktionen“ anklicken.

REFERENZ	QUELLE	STATUS	TRANSAKTIONSdatum	REISENDE	SEGMENTE
<b>2205749755704</b>	LH	EXCHANGED	25MAI22 16:39	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	LH170 FRA-BER 20FEB LH45 BER-FRA 22FEB

**<Umtausch/Neuausstellung>** startet den Umtauschprozess.  
Wählen Sie zunächst den Reisenden und Preisberechnung und klicken Sie auf **<Senden>**.

### Ticketumtausch

#### Select a Traveler

ART	TITEL	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM
<input checked="" type="radio"/> ADT		ERIKA		MUSTERMANN	23Feb1976

#### Select a Fare Group

EUR 149.38	Klasse	Status	Stp
So 19Feb23 06:45a - 07:55a	FRA - BER LH 170 L 1h 10m 32A	HK	LH
Do 23Feb23 06:30a - 07:40a	BER - FRA LH 173 K 1h 10m 32N	HK	LH

Senden

Es gibt keine Differenz zwischen dem ursprünglichen und dem neuen Ticketpreis.

### Besteuerung

Währungscode: EUR

Bezeichnung	Ursprüngliches Ticket	Neuer Flugpreis	Neues Ticket	Rückerstattung	Erstattungsfähig
DE	23.57	23.57	PD 23.57		
OY	30.40	30.40	PD 30.40		
RD	44.41	44.41	PD 44.41		
YQ	14.00	14.00	PD 14.00		
	<b>112.38</b>	<b>112.38</b>	PD <b>112.38</b> A/C <b>+0.00</b> Gesamt <b>112.38</b>	<b>0.00</b>	

Weiter

**<Weiter>**, um mit der Umschreibemaske fortzufahren.

Die Umbuchungsgebühr wird manuell hinzugefügt. Hier 70.00€.

## Ticketumtausch

Automatisch **Manuell**

### Ticketinformationen

Ticket	Name	Ticket #	Coupons	Währung	FOP/Karteninhaber	Datum	PNR	Tourcode	IATA
Ursprünglich	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	2205749755705	1, 2	EUR	CASH	25Mai22	PJX2KU		06492021
Neu	ERIKA MUSTERMANN (ADT)			EUR		25Mai22	PJX2KU		06492021

### Kalkulation des Umtauschs

Gegenwert des neuen Preises	37.00
Gegenwert des ursprünglichen Ticketpreises	- 37.00
Gegenwert Preisdifferenz	0.00
Steuerhebung hinzufügen	0.00
Restliche Steuern	0.00
Umbuchungsgebühr	70.00
Zu zahlende Stornogebührensteuern	0.00
<b>Erhebung hinzufügen</b>	<b>EUR 70.00</b>

### Informationen zum neuen Flugpreis

<b>Ausstellungsgrund</b>	REISSUE
<b>Vermerke</b>	FARE RESTRICTION MAY APPLY
<b>Ticketpreiskalkulationszeile</b>	FRA LH BER21.50 LH FRA15.50 EUR37.00END
<b>Provision</b>	Keine Provision fällig 0.00

Andere **CASH**

**Gesamt - 70.00**

**Umtausch mit Zuzahlung**  
70.00 (EUR)  
ERIKA MUSTERMANN

Senden **Abbrechen**

Vervollständigen Sie die Zahlungsmethode. Fahren Sie fort mit **<Senden>**. Nach erfolgter Umschreibung wird das neue Ticket dargestellt.

Schließen Sie die Darstellung. In der Buchungsübersicht sind nun unter „Transaktionen“ die neuen Ticketinformationen dargestellt. Das ursprüngliche Ticket hat den Status „Exchanged“, das neue Ticket „Ticketed“.

## Transaktionen

Tickets

REFERENZ	QUELLE	STATUS	TRANSAKTIONSdatum	REISENDE	SEGMENTE
<a href="#">2205749755704</a>	LH	EXCHANGED	25MAI22 16:39	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	LH170 FRA-BER 20FEB LH45 BER-FRA 22FEB
<a href="#">2205749755705</a>	LH	TICKETED	25MAI22 16:48	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	LH170 FRA-BER 19FEB LH173 BER-FRA 23FEB

## Dienstleistungen

REFERENZ	QUELLE	ART	TRANSAKTIONSdatum	COUPON	BESCHREIBUNG	STATUS	WÄHRUNG	GESAMT	REISENDE	SEGMENTE
<a href="#">2201815034940</a>	LH	EMD-S	25MAI22 16:48	1	REBOOKING FEE	ISSUED	EUR	70.00	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	ALLE

## 4.6.2.2 Manueller Umtausch aufgrund von Irregularities (IROPs – Flugzeitenänderung & Involuntary)

Der folgende Vorgang führt nur durch die technischen Details des Ticketumtauschs im Fall von Irregularities (IROPs) - Flugzeitenänderung & Involuntary Szenarien. Die einzuhaltenden Bedingungen, Regeln und Abläufe entnehmen Sie bitte immer der **Lufthansa Group airlines Flight irregularities policy for Business Partners**.

Klicken Sie auf **<Office Queues>** im Reservierungsbildschirm.

The screenshot shows the reservation interface with the following elements:

- Left Sidebar:** Navigation menu with categories like REISENDER (1), TELEFON (0), E-MAIL (1), ZÄHLUNG (0), ANSCHRIFT (0), REISEPLAN, TRANSAKTION (1), APIS (0), CLID (0), SSR (2), OSI (0), ANMERKUNG (0), VERLAUF, and ON QUEUES.
- Top Bar:** Buchungnummer: QL7MBU with icons for email, print, and other actions.
- Reisender Table:**

#	ART	ANREDE	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM	ANMERKUNG	NAMENSREFERENZ	FF#
1	ADT		FRANK		SINATRA	02NOV1976			
- Reiseplan Table:**

		Klasse	Status	Stp	Preis
Mi 01.Jan20	FRA - VIE	OS 126	W	1:25Std 321	OS 1
Fr 03.Jan20	VIE - FRA	OS 125	W	1:30Std 321	OS 1
- Buttons:** Preis, Services, Man. Preis, Vorlage, Auto-Umtausch, Gepäckgebühren, Sitzpläne, Löschen, Dokumente ausstellen.
- Transaktionen Table:**

REFERENZ	QUELLE	STATUS	TRANSAKTIONSdatum	REISENDE	SEGMENTE
2575747139118	OS	TICKETED	08MAI19 16:49	FRANK SINATRA (ADT)	OS126 FRA-VIE 01JAN OS125 VIE-FRA 03JAN
- Search Bar:** A search bar with 'Erweiterte Suche' and a red box around the 'Office Queues' button.

Öffnen Sie Queue 7 Schedule Change durch Klicken auf den Ordner und rufen Sie die gewünschte PNR auf.

The screenshot shows two sections:

- Anzahlübersicht:**
  - Büro-ID: AEXP, Quelle: F1 - Farelogix, Aktualisieren button.
  - Queues table:

NUMMER	NAME	ANZAHL
0	GENERAL	189
1	CONFIRMATION	26
6	NON-AIR SEGMENT NOTIFICATION	12
7	SCHEDULECHANGE	13
9	TICKETING TIME LIMIT (TTL) ADVISORY	54
12	EXPIRED TIME LIMIT AND SSR CANCELLATION	54
14	NEW MARRIED CONDITION	1
81	REQUESTING APIS/SECURE FLIGHT DATA	1
89	REQUESTING EMD ISSUANCE	47
100	CATCH-ALL	96
- AEXP: Queue 7 Table:**

POSITION	DATUM/URZEIT	KATEGORIE	EINGESTELLT VON	BÜRO-ID	BUCHUNGSNUMMER
1	2016-03-14 11:47:25		AUTOMATION	MIAR	BYGFJT
2	2016-03-14 13:43:02		AUTOMATION	MIAR	ZKFR9T
3	2016-04-15 14:20:19		AUTOMATION	MIAR	4U3LST
4	2016-05-10 10:30:26		AUTOMATION	MIAR	4JSKST
5	2016-05-19 11:28:50		AUTOMATION	MIAR	4K2KST
6	2016-05-25 13:53:26		AUTOMATION	MIAR	Q515FU
7	2016-08-16 15:02:31		AUTOMATION	MIAR	QOY2FU
8	2017-02-23 09:14:18		AUTOMATION	MIAR	RM4TEU
9	2018-02-15 14:18:59		AUTOMATION	MIAR	2L1URT

Buchen Sie den neuen Flug gemäß [Kapitel 3.2](#).

Pinnen Sie den umzutauschenden Flug zur Löschung und markieren Sie den neuen Flug im Warenkorb.

Klicken Sie **<Buchen>**, um den Tausch durchzuführen.

**Buchungsnummer:** QL7MBU

**Reisender**

#	ART	ANREDE	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM	ANMERKUNG	NAMENSREFERENZ	FF#
1	ADT		FRANK		SINATRA	02NOV1976			

**Reiseplan**  
Gebucht - Air

					Klasse		Status	Stp	Preis
<input type="checkbox"/>		Mi 01Jan20	FRA - VIE	OS 126	W	1:25Std 321	HK		OS 1
<input checked="" type="checkbox"/>		Fr 03Jan20	VIE - FRA	OS 125	W	1:30Std 321	HK		OS 1

Warenkorb - Air

					Klasse		Status	Stp	Preis
<input checked="" type="checkbox"/>		Fr 03Jan20	VIE - FRA	OS 127	Y	1:30Std 320			OS

**Buchen** Preis Services Man. Preis Vorlage Auto-Umtausch Gepäckgebühren Sitzpläne Löschen

Dokumente ausstellen

### Transaktionen

**Tickets**

Tickets	QUELLE	STATUS	TRANSAKTIONSdatum	REISENDE	SEGMENTE
2575747139118	OS	TICKETED	08MAI19 16:49	FRANK SINATRA (ADT)	OS126 FRA-VIE 01JAN OS125 VIE-FRA 03JAN

Selektieren Sie nun alle gebuchten Flüge und klicken Sie **<Man. Preis>**, um den PNR einen Tarif zu hinterlegen.

Stellen Sie dabei sicher, dass dieselbe Tariffamilie gebucht wird.

**Buchungsnummer:** QL7MBU

**Reisender**

#	ART	ANREDE	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM	ANMERKUNG	NAMENSREFERENZ	FF#
1	ADT		FRANK		SINATRA	02NOV1976			

**Reiseplan**  
Gebucht - Air

					Klasse		Status	Stp	Preis
<input checked="" type="checkbox"/>		Mi 01Jan20	FRA - VIE	OS 126	W	1:25Std 321	HK		OS
<input checked="" type="checkbox"/>		Fr 03Jan20	VIE - FRA	OS 127	Y	1:30Std 320	HK		OS

Preis Services **Man. Preis** Vorlage Auto-Umtausch Gepäckgebühren Sitzpläne Löschen

**Transaktionen**

**Tickets**

Fare not found for ticketed flight(s)  
• FRANK SINATRA (ADT)

REFERENZ	QUELLE	STATUS	TRANSAKTIONSdatum	REISENDE	SEGMENTE
2575747139118	OS	TICKETED	08MAI19 16:49	FRANK SINATRA (ADT)	OS126 FRA-VIE 01JAN OS125 VIE-FRA 03JAN

Wählen Sie das Originalticket über **<Use Ticket Data>** aus und kopieren Sie die Ticketdaten mit der Option **<Drag Me>** in den neuen Tarif. Tariffamiliecode, Tarif- und Steuerinformationen bleiben unverändert, es sei denn, ein neues Routing mit Via-Punkt wurde angewendet.

Fügen Sie den richtigen Stopover Indikator ein („O“ für Stopover, „X“ für Transfer) und korrigieren Sie bei Bedarf die NVB- und NVA-Daten.

Das Endorsement-Feld muss mit „SKCHG“ oder „INVOL“ beginnen, gefolgt von der betroffenen Flugnummer und dem betroffenen Flugdatum (gemäß der Flugunregelmäßigkeitsrichtlinie der Lufthansa Group Airlines für Geschäftspartner).

Es ist wichtig, dass das Format des Vermerks und der Tarfberechnungszeile den Richtlinien entspricht:

- **Format der Endorsement-Box:**  
[SKCHG / INVOL] [Flugnummer] [Datum] - [Original-Endorsement-Box]
- **Beispiel für eine Endorsement-Box:**  
SKCHG OS121 03MAR21 - FARE RESTRUCTION MAY APPLY

Die restliche Endorsement-Box sollte unverändert bleiben.

Fügen Sie am Anfang der Tarfberechnungszeile den Indikator „S-“ oder „I-“ (gemäß der Lufthansa Group airlines Flight irregularities policy for Business Partners) ein und ändern Sie nicht die ursprüngliche Tarfberechnung, die dem Indikator folgt.

- **Tarfberechnungszeilenformat:**
- S- [Original-Tarfberechnungszeile]
- **Beispiel für eine Tarfberechnungslinie:**  
S-FRA OS VIE107.84 OS FRA107.84 NUC215.68END ROE0.825230

Bitte fügen Sie der Endobox oder der Tarfberechnungszeile keinen weiteren Inhalt hinzu und vermeiden Sie doppelte Leerzeichen.

Bei mehr Passagiertypen im PNR bereiten Sie den Tarif für jeden Passagiertyp vor - das Verfahren ist das gleiche.

Passenger Type   Last Date/Time to ticket:

NO	STP	DEP	ARR	AL	FLTNO	CL	DATE	TIME	ST	FARE BASIS	DESIGNATOR	NVB	NVA	BAG
1	O	FRA	VIE	OS	122	W	1MAR21	09:50	HK	WEUCLST2		01MAR	01MAR	1PC
2	O	VIE	FRA	OS	121	W	3MAR21	07:10	HK	WEUCLST2		03MAR	03MAR	1PC

STP	DEP	ARR	AL	FLTNO	CL	DATE	TIME	ST	FARE BASIS	DESIGNATOR	NVB	NVA	BAG
<input type="text" value="O"/>	FRA	VIE	OS	122	W	1MAR21	09:50	HK	WEUCLST2		01MAR2021	01MAR2021	1PC
<input type="text" value="O"/>	VIE	FRA	OS	121	W	4MAR21	07:10	HK	WEUCLST2		04MAR2021	04MAR2021	1PC

**FARE DETAILS**

Base Fare

Equivalent Fare

Taxes

**Tax Details**

Designator	Amount	Nature	Collection Point	Airport	Currency	Airport	Amount	Paid (PD)
<input type="checkbox"/> AT	8.44	AT						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> QD	12.00	AT						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ZY	18.77	AT						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> DE	9.95	DE						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> OY	12.88	DE						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> RA	26.93	DE						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> YQ	26.00							<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> YQ	26.00							<input type="checkbox"/>

Taxes Paid

Taxes to be Collected

[Add Row](#) [Delete Row](#)

Total

**COMMISSION AND INFORMATION**

Commission

Reason

Tour Code

Endorsements   
FARE RESTRUCTION MAY APPLY

**FARE CALCULATION LINE**

Drücken Sie **<Submit>** und bestätigen Sie den gespeicherten Tarif mit **<Continue>**.

Zurück im Reservierungssystem, klicken Sie auf die Nummer des umzutauschenden Tickets, um dieses aufzurufen.

Klicken Sie dann auf **<Umtausch/Neuausstellung>**.

## Ticketumtausch

### Select a Traveler

<input checked="" type="radio"/>	ART ADT	ANREDE	VORNAME FRANK	ZWEITER VORNAME	NACHNAME SINATRA	GEBURTSDATUM 02Nov1976
----------------------------------	------------	--------	------------------	-----------------	---------------------	---------------------------

### Select a Fare Group

<input checked="" type="radio"/>	EUR 267.22							
	Mi 01Jan20 07:50p - 09:15p	FRA - VIE	OS 126	W	1:25Std 321	HK	OS	
	Fr 03Jan20 08:10p - 09:40p	VIE - FRA	OS 127	Y	1:30Std 320	HK	OS	

Klicken Sie auf **<Senden>**.

Bei korrekten Angaben sollten weder eine Additional Collection (A/C), noch eine Rückerstattung anfallen. Falls doch, prüfen Sie erneut die Schritte auf der vorangehenden Seite.

Klicken Sie auf **<Weiter>**.

## Tax Assessment

Währungscode: EUR

Bezeichnung	Ursprüngliches Ticket	Neuer Flugpreis	Neues Ticket	Rückerstattung	Refundable
RA	26.56	26.56	PD 26.56		
DE	9.50	9.50	PD 9.50		
OY	7.38	7.38	PD 7.38		
QD	3.50	3.50	PD 3.50		
AT	8.46	8.46	PD 8.46		
ZY	18.82	18.82	PD 18.82		
YQ	52.00		PD 52.00		No ▾
	126.22	74.22	PD 126.22 A/C +0.00 Gesamt 126.22	0.00	

Setzen Sie die Storno- oder Umschreibungsgebühr auf 0, klicken Sie **<Senden>** und bestätigen Sie mit **<Weiter>**.

## Ticketumtausch

### Ticketinformationen

Ticket	Name	Ticket #	Coupons	Währung	FOP/Karteneinhaber	Datum	PNR	Tourcode	IATA
Old	FRANK SINATRA (ADT)	2575747139118	1, 2	EUR	CASH	08Mai19	QL7MBU		06492021
Neu	FRANK SINATRA (ADT)			EUR		09Mai19	QL7MBU		06492021

### Kalkulation des Umtauschs

Gegenwert des neuen Preises	193.00
Gegenwert des ursprünglichen Ticketpreises	- 193.00
Gegenwert Preisdifferenz	0.00
Add Collect Taxes	0.00
Residual Taxes	0.00
Storno- oder Umschreibungsgebühr	0.00
<b>Umtausch in gleicher Höhe</b>	<b>EUR 0.00</b>

### Informationen zum neuen Flugpreis

<b>Ausstellungsgrund</b>	REISSUE
<b>Vermerke</b>	FARE RESTRICTION MAY APPLY // INVOL SCHEDULE CHANGE
<b>Ticketpreiskalkulationszeile</b>	FRA OS VIE108.43WDECLSP2 OS FRA108.43WDECLSP2 NUC216.86END ROE0.8899
<b>Provision</b>	Keine Provision fällig
	0.00

Das umgeschriebene und das neu ausgestellte Ticket sind anschließend im Transaktionsbereich des Reservierungsbildschirms aufrufbar:

### Transaktionen

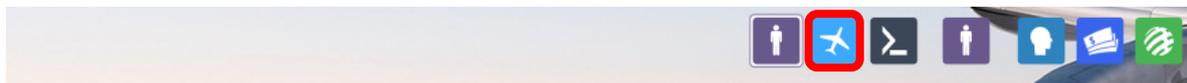
✉ 🗑️ 🔄 Tickets

REFERENZ	QUELLE	STATUS	TRANSAKTIONSdatum	REISENDE	SEGMENTE
<a href="#">2575747139118</a>	OS	EXCHANGED	08MA19 16:49	FRANK SINATRA (ADT)	OS126 FRA-VIE 01JAN OS125 VIE-FRA 03JAN
<a href="#">2575747139119</a>	OS	TICKETED	09MA19 10:17	FRANK SINATRA (ADT)	OS126 FRA-VIE 01JAN OS127 VIE-FRA 03JAN

### 4.6.2.3 Manueller Umtausch gemäß Travel Waiver Policies (TWPs)

Zeigen Sie zunächst die Buchung auf dem Reservierungsbildschirm an, indem Sie den PNR oder die Ticketnummer über die erweiterten Suche aufgerufen haben. Wenn die Flüge aus dem PNR gelöscht wurden, ist die Reiseroute leer.

Verwenden Sie die **Flugsuche**, um die neuen Flugsegmente mit neuem Tarif gemäß der geltenden Kulanzregel (TWP) in den Warenkorb zu legen.



Buchungsnummer: PG6SKU 🗑️ 📄 📁 ✉ 🗑️ ✈️ 👤 ☰

### Reisender

#	ART	TITEL	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM	FF#
1	ADT		ERIKA		MUSTERMANN	23FEB1976	

### Reiseplan

Gebucht - Air

					Klasse	✈️	Status	Stp	🔗	Preis
<input type="checkbox"/>		Mo 20Feb23 08:05a - 09:10a	ZRH - FRA	LH 1183	T		1h 05m 32A	HK	Y 1	LH 1
<input type="checkbox"/>		Mo 20Feb23 10:30a - 01:50p	FRA - SKG	LH 1288	T		2h 20m 32N	HK	1	LH 1
<input type="checkbox"/>		Mi 01Mrz23 02:35p - 04:15p	SKG - FRA	LH 1289	T		2h 40m 32N	HK	Y 2	LH 1
<input type="checkbox"/>		Mi 01Mrz23 06:20p - 07:10p	FRA - ZRH	LH 1198	T		0h 50m 32A	HK	2	LH 1

Preis Dienstleistungen Manuelle Preiseingabe Vorlage Automatischer Umtausch Dokumente ausstellen

Gepäckgebühren Sitzplätze ✖ Löschen

### Transaktionen

✉ 🗑️ 🔄 Tickets

REFERENZ	QUELLE	STATUS	TRANSAKTIONSdatum	REISENDE	SEGMENTE
<a href="#">2205749755716</a>	LH	TICKETED	05JUL22 17:22	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	LH1183 ZRH-FRA 20FEB LH1288 FRA-SKG 20FEB LH1289 SKG-FRA 01MRZ LH1198 FRA-ZRH 01MRZ

Die neuen Flugsegmente werden nun im *Warenkorb des Reiseplans* angezeigt.

Falls der Reiseplan vor dem Hinzufügen der neuen Flüge leer war, können Sie den folgenden Schritt überspringen, indem Sie die neuen Flüge auswählen und direkt auf **<Buchen>** klicken, ohne die alten Flüge anzuheften.

Ansonsten wählen Sie den ursprünglichen Flug durch Klicken auf das  Symbol aus und aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Flugsegmente im Warenkorb. Klicken Sie auf **<Buchen>**, um die Flüge auszutauschen.

Stellen Sie vor dem Umtausch der Flüge sicher, dass ein Tarif gespeichert ist. Andernfalls bepreisen Sie die neuen Flugsegmente, indem Sie die neuen Flüge auswählen und auf **<Preis>** klicken.

**Reiseplan**  
Gebucht - Air

					Klasse	→	Status	Stp		Preis	
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Mo 20Feb23 08:05a - 09:10a	ZRH - FRA	LH 1183	T		1h 05m 32A	HK	Y 1	LH 1
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Mo 20Feb23 10:30a - 01:50p	FRA - SKG	LH 1288	T		2h 20m 32N	HK	Y 1	LH 1
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Mi 01Mrz23 02:35p - 04:15p	SKG - FRA	LH 1289	T		2h 40m 32N	HK	Y 2	LH 1
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Mi 01Mrz23 06:20p - 07:10p	FRA - ZRH	LH 1198	T		0h 50m 32A	HK	Y 2	LH 1

**Warenkorb - Air**

					Klasse	→	Status	Stp		Preis	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Mi 08Mrz23 08:05a - 09:10a	ZRH - FRA	LH 1183	T		32A	Y		LH 2
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Mi 08Mrz23 10:30a - 01:50p	FRA - SKG	LH 1288	T		32N			LH 2
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Mo 20Mrz23 02:35p - 04:15p	SKG - FRA	LH 1289	T		32N	Y		LH 2
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Di 21Mrz23 08:55a - 09:45a	FRA - ZRH	LH 5770	T		221			LH 2
				Betrieben von: SWISS							

Bewegen Sie zum Bearbeiten des Vermerksfelds die Maus über die Tarifnummer im Reiseroutenfeld und klicken Sie auf den Stift.

**Reiseplan**  
Gebucht - Air

			Klasse	→	Status	Stp		Preis	
<input type="checkbox"/>		Mo 20Feb23 08:05a - 09:10a	ZRH - FRA LH 1183 T	1h 05m 32A	HK	Y	1	LH	1
<input type="checkbox"/>		Mo 20Feb23 10:30a - 01:50p	FRA - SKG LH 1288 T	2h 20m 32N	HK		1	LH	1
<input type="checkbox"/>		Mi 01Mrz23 02:35p - 04:15p	SKG - FRA LH 1289 T	2h 40m 32N	HK	Y	2	LH	1
<input type="checkbox"/>		Mi 01Mrz23 06:20p - 07:10p	FRA - ZRH LH 1198 T	0h 50m 32A	HK		2	LH	1

Preis: 1  
Quelle: LH  
Ref: VU3MYP  
359.43 (EUR)

Preis Dienstleistungen Manuelle Preiseingabe Vorlage Automatischer Umtausch Dokumente ausstellen

Gepäckgebühren Sitzplätze Löschen

Fügen Sie den entsprechenden Eintrag zum Vermerksfeld hinzu, behalten Sie die ursprünglichen Einträge bei und klicken Sie auf **<Bestätigen>**.

### Gespeicherter Ticketpreis

BÜRO-ID: AEXP AGENTEN-ID: SPRKAGENT VONNACH: ZRHZRH BESTÄTIGENDE FLUGGESELLSCHAFT: LH

Passagierart: ADT Letztes Datum/letzte Uhrzeit, an dem/ander die Tickets ausgestellt werden können: 2022-07-06 05:22 PM

STP	DEP	ARR	AL	FLTNO	CL	DATUM	UHRZEIT	ST	FARE BASIS	DESIGNATOR	NVB	NVA	BAG
<input type="checkbox"/>	ZRH	FRA	LH	1183	T	20FEB23	08:05 AM	HK	TEUCLSTO		20FEB2023	20FEB2023	1PC
<input checked="" type="checkbox"/>	FRA	SKG	LH	1288	T	20FEB23	10:30 AM	HK	TEUCLSTO		20FEB2023	20FEB2023	1PC
<input type="checkbox"/>	SKG	FRA	LH	1289	T	1MRZ23	02:35 PM	HK	TEUCLSTO		01MAR2023	01MAR2023	1PC
<input checked="" type="checkbox"/>	FRA	ZRH	LH	1198	T	1MRZ23	06:20 PM	HK	TEUCLSTO		01MAR2023	01MAR2023	1PC

PREISDETAILS

Grundpreis	CHF	209.00
Ticketpreis (lokale Währung)	EUR	209.00
Steuern	EUR	150.43
<b>Gesamt</b>	<b>EUR</b>	<b>359.43</b>

PROVISION UND INFORMATIONEN

Provision: Prozent 0.00  
Grund: FIRST TICKET  
Tourcode: **TWP XXXX // FARE RESTRICTION MAY APPLY**

TICKETPREISKALKULATIONSZEILE  
ZRH LH X/FRA LH SKG107.58 LH X/FRA LH ZRH107.58 NUC215.16END ROE0.971333

ERHALTEN VON: SPRKAGENT

Senden Abbrechen

Klicken Sie im Reservierungsbildschirm im Transaktionsbereich auf die Ticketnummer, um das E-Ticket zu öffnen.

**Reiseplan**

Gebucht - Air

				Klasse		Status	Stp		Preis
<input type="checkbox"/>		Mo 20Feb23 08:05a - 09:10a	ZRH - FRA	LH 1183 T	1h 05m 32A	HK	Y	1	LH 1
<input type="checkbox"/>		Mo 20Feb23 10:30a - 01:50p	FRA - SKG	LH 1288 T	2h 20m 32N	HK		1	LH 1
<input type="checkbox"/>		Mi 01Mrz23 02:35p - 04:15p	SKG - FRA	LH 1289 T	2h 40m 32N	HK	Y	2	LH 1
<input type="checkbox"/>		Mi 01Mrz23 06:20p - 07:10p	FRA - ZRH	LH 1198 T	0h 50m 32A	HK		2	LH 1

Preis Dienstleistungen Manuelle Preiseingabe Vorlage Automatischer Umtausch Dokumente ausstellen

Gepäckgebühren Sitzplätze

## Transaktionen

Tickets

REFERENZ		QUELLE	STATUS	TRANSAKTIONSdatum	REISENDE	SEGMENTE
<b>2205749755716</b>		LH	TICKETED	05JUL22 17:22	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	LH1183 ZRH-FRA 20FEB LH1288 FRA-SKG 20FEB LH1289 SKG-FRA 01MRZ LH1198 FRA-ZRH 01MRZ

Klicken Sie dann unten im Fenster auf **<Umtausch>**.

## Elektronisches Ticket

Drucken Status: TICKETED

### Ticket Image Details for Document

		ET RECORD MUSTERMANN / ERIKA (ADT)	
AGY:	06492021	O/D:	ZRH / ZRH
AUSGEGEBEN:	05JUL22	TKT:	2205749755716
PNR:	PGBSKU / F1 VU3MYP / LH	IATA:	06492021
ISO:	AT	TC:	
ENTWERTET NACH:	05JUL22 11:59P	FF NO.:	
		AGT:	SPRKAGENT
		FCI:	4
		FCPI:	B
		VAL_CXR:	LH

### Coupons

CP	STP	AL	FLT	CL	DATUM	BRD	OFF	UHRZEIT	ST	FARE BASIS	NVB	NVA	BAG	CS
1	O	LH	1183	T	20FEB	ZRH	FRA	08:05a	OK	TEUCLST0	20FEB	20FEB	1PC	O
2	X	LH	1288	T	20FEB	FRA	SKG	10:30a	OK	TEUCLST0	20FEB	20FEB	1PC	O
3	O	LH	1289	T	01MRZ	SKG	FRA	02:35p	OK	TEUCLST0	01MRZ	01MRZ	1PC	O
4	X	LH	1198	T	01MRZ	FRA	ZRH	06:20p	OK	TEUCLST0	01MRZ	01MRZ	1PC	O

### Preisdetails

FARE:	CHF	209.00
EQUIV:	EUR	209.00
TAX:	EUR	13.00 YQ
TAX:	EUR	34.99 CH
TAX:	EUR	44.74 RA
TAX:	EUR	12.00 GR
TAX:	EUR	3.00 WP
TAX:	EUR	3.00 WQ
TAX:	EUR	0.70 ZL
GESAMTBETRAG:	EUR	359.43

### Details

Zahlungsart:	EUR 359.43 CASH
	Rate used: 0.99967733, Table: BSR
Vermerke:	FARE RESTRICTION MAY APPLY
Flugpreisberechnung:	ZRH LH X/FRA LH SKG107.58 LH X/FRA LH ZRH107.58 NUC215.16END ROE0.971333

### Datenschutzhinweis

<http://www.iaatravelcenter.com/privacy>

Wählen Sie den entsprechenden Reisenden und die Tarifgruppe aus. Klicken Sie dann auf **<Bestätigen>**.

## Ticketumtausch

### Select a Traveler

<input checked="" type="radio"/>	ART	TITEL	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM
	ADT		ERIKA		MUSTERMANN	23Feb1976

### Select a Fare Group

<input checked="" type="radio"/>	EUR 359.43									
				Klasse		Status	Stp			
	Mo 20Feb23 08:05a - 09:10a	ZRH - FRA	LH 1183	T	1h 05m 32A	HK	Y	1	LH	
	Mo 20Feb23 10:30a - 01:50p	FRA - SKG	LH 1288	T	2h 20m 32N	HK		1	LH	
	Mi 01Mrz23 02:35p - 04:15p	SKG - FRA	LH 1289	T	2h 40m 32N	HK	Y	2	LH	
	Mi 01Mrz23 06:20p - 07:10p	FRA - ZRH	LH 1198	T	0h 50m 32A	HK		2	LH	

Validieren Sie im nächsten Fenster die Steuern gemäß der angewandten Kulanzregel bzw. Tarifregeln und wählen Sie aus, ob sie erstattungsfähig sind oder nicht. Klicken Sie dann auf **<Weiter>**.

## Besteuerung

### Währungscode: EUR

Bezeichnung	Ursprüngliches Ticket	Neuer Flugpreis	Neues Ticket	Rückerstattung	Erstattungsfähig
YQ (ZRH)	52.00	52.00	PD 52.00		
CH	34.99	34.99	PD 34.99		
RA	44.74	44.74	PD 44.74		
GR	12.00	12.00	PD 12.00		
WP	3.00	3.00	PD 3.00		
WQ	3.00	3.00	PD 3.00		
ZL	0.70	0.70	PD 0.70		
	150.43	150.43	PD 150.43	0.00	
			A/C +0.00		
			Gesamt 150.43		

Wenn gemäß Kulanzregel keine Umschreibungsgebühr anfällt, geben Sie 0.00 ein, andernfalls geben Sie die entsprechende Gebühr ein.

Jeder Rückerstattungsbetrag wird durch eine EMD erfüllt. Aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen, um die EMD während des Umtauschvorgangs auszugeben.

Falls sich eine Aufzahlung ergibt, wählen Sie die Zahlungsmethode für deren Erfüllung.

## Ticketumtausch

Automatisch **Manuell**

### Ticketinformationen

Ticket	Name	Ticket #	Coupons	Währung	FOP/Karteneinhaber	Datum	PNR	Tourcode	IATA
Ursprünglich	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	2205749755716	1, 2, 3, 4	EUR	CASH	05Jul22	PG6SKU		06492021
Neu	ERIKA MUSTERMANN (ADT)			EUR		21Jul22	PG6SKU		06492021

### Kalkulation des Umtauschs

Gegenwert des neuen Preises	209.00
Gegenwert des ursprünglichen Ticketpreises	- 209.00
Gegenwert Preisdifferenz	0.00
Steuerhebung hinzufügen	0.00
Restliche Steuern	0.00
Umbuchungsgebühr	0.00
<b>Umtausch in gleicher Höhe</b>	<b>EUR 0.00</b>

### Informationen zum neuen Flugpreis

Ausstellungsgrund	REISSUE
Vermerke	TWP XXXX // FARE RESTRICTION MAY APPLY
Flugpreiskalkulationszeile	ZRH LH X/FRA LH SKG107.58 LH X/FRA LH ZRH107.58 NUC215.16END ROE0.971333
Provision	Keine Provision fällig 0.00

Senden **Abbrechen** ⚙️

Das neue E-Ticket mit dem geänderten Vermerkfeld wird im nächsten Fenster angezeigt.

## Elektronisches Ticket

Drucken Status: TICKETED

Ticketabbildung **Agentencoupon**

### Ticket Image Details for Document

ET RECORD MUSTERMANN / ERIKA (ADT)			
AGY:	06492021	O/D:	ZRH / ZRH
AUSGEGEBEN:	21JUL22	TKT:	2205749755717
PNR:	PG6SKU / F1 VU3MYP / LH	IATA:	06492021
ISO:	AT	TC:	
ENTWERTET NACH:	21JUL22 11:59P	ESAC:	220J5GQ9XJX38
EXCH FOR:	2205749755716	FF NO.:	
		AGT:	SPRKAGENT
		FCI:	4
		FCPI:	G
		VAL_CXR:	LH
		ORIG ISSUE:	2205749755716 VIE 05JUL22 06492021

### Coupons

CP	STP	AL	FLT	CL	DATUM	BRD	OFF	UHRZEIT	ST	FARE BASIS	NVB	NVA	BAG	CS
1	O	LH	1183	T	20FEB	ZRH	FRA	08:05a	OK	TEUCLST0	20FEB	20FEB	1PC	O
2	X	LH	1288	T	20FEB	FRA	SKG	10:30a	OK	TEUCLST0	20FEB	20FEB	1PC	O
3	O	LH	1289	T	01MRZ	SKG	FRA	02:35p	OK	TEUCLST0	01MRZ	01MRZ	1PC	O
4	X	LH	1198	T	01MRZ	FRA	ZRH	06:20p	OK	TEUCLST0	01MRZ	01MRZ	1PC	O

### Preisdetails

FARE:	CHF	209.00
EQUIV:	EUR	209.00
TAX:	EUR PD	52.00
TAX:	EUR PD	34.99
TAX:	EUR PD	44.74
TAX:	EUR PD	12.00
TAX:	EUR PD	3.00
TAX:	EUR PD	3.00
TAX:	EUR PD	0.70
GESAMTBETRAG:	EUR	NO ADC

### Details

Zahlungsart:	NO ADC EUR 0.00 CASH
	Umtauschformular 2205749755716
Vermerke:	TWP XXXX // FARE RESTRICTION MAY APPLY
Flugpreiskalkulation:	ZRH LH X/FRA LH SKG107.58 LH X/FRA LH ZRH107.58 NUC215.16END ROE0.971333

### Datenschutzhinweis

<http://www.istatravelcenter.com/privacy>

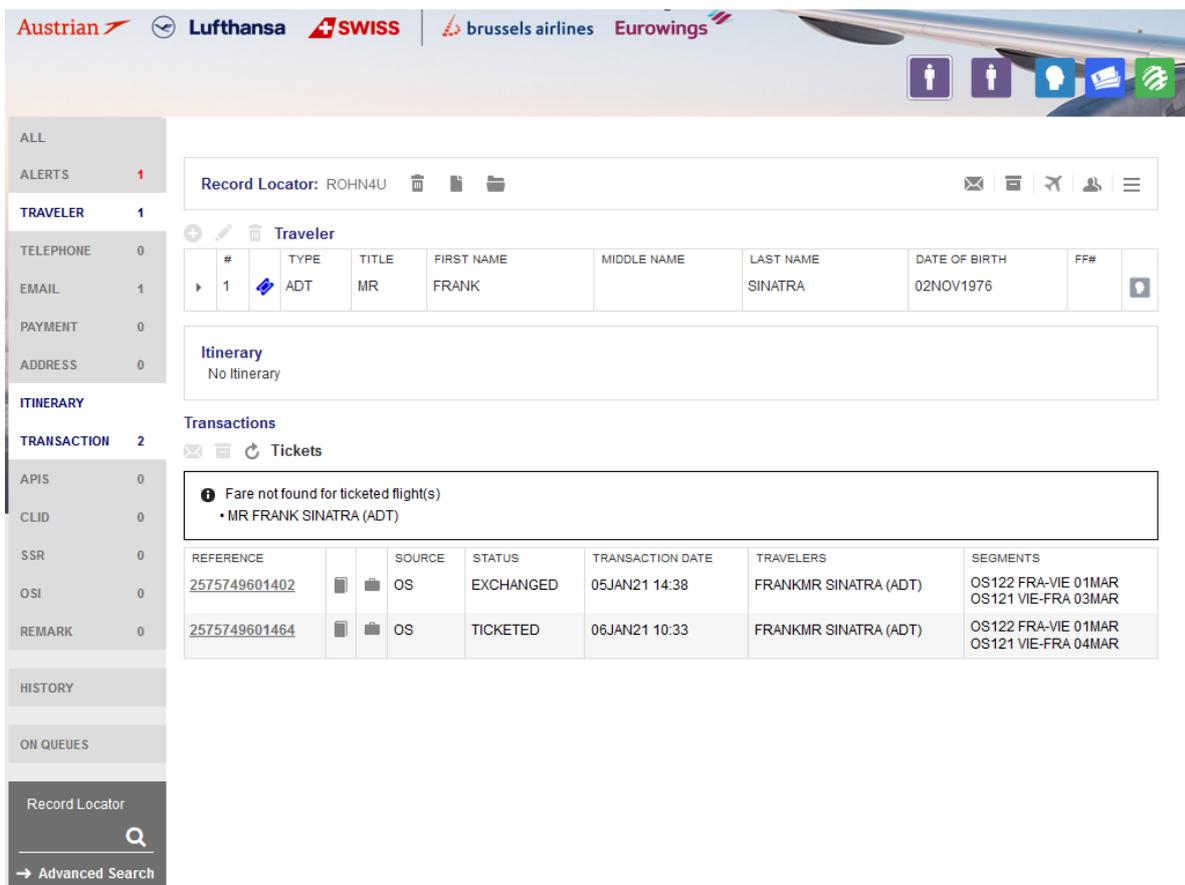
Schließen

Im Abschnitt "Transaktionen" wurde der Status des ursprünglichen Tickets in "Exchanged" geändert, während das neue Ticket als "Ticketed" angezeigt wird. Alle ausgestellten EMDs werden unter dem Ticket im Abschnitt "Transaktionen" angezeigt.

## 4.6.2.4 Manueller Umtausch eines validen Tickets in eine neue Reservierung

Wenn die ursprüngliche Buchung, bei der das Ticket ausgestellt wurde, nicht mehr geändert werden kann (z. B. wurde die gesamte Buchung storniert und die Schaltfläche "Add Air" nicht mehr vorhanden ist), kann das Ticket mit einer neuen Reservierung umgetauscht werden.

Rufen Sie die ursprüngliche Buchung auf. Wenn die Schaltfläche "Add Air"  fehlt, kopieren Sie die Ticketnummer und alle Passagierdetails und erstellen Sie einen neuen PNR für den Passagier mit den angeforderten Flügen. Stellen Sie sicher, dass der neue PNR auf demselben PCC gebucht ist, auf dem das Ticket ausgestellt wurde, und dass der erste Flug, der dem neuen PNR hinzugefügt wurde, der validierenden Fluggesellschaft entspricht (z. B. wenn ein OS-Ticket ausgestellt wurde, muss das erste gebuchte Segment OS sein).



The screenshot displays the NDC Partner Program interface. At the top, logos for Austrian, Lufthansa, SWISS, brussels airlines, and Eurowings are visible. The main content area shows a record locator search for 'ROHN4U'. Below this, a traveler profile is shown for 'FRANK SINATRA' (DOB: 02NOV1976). The itinerary section indicates 'No Itinerary'. The transactions section shows two entries:

REFERENCE	TYPE	SOURCE	STATUS	TRANSACTION DATE	TRAVELERS	SEGMENTS
2575749601402	ADT	OS	EXCHANGED	05JAN21 14:38	FRANKMR SINATRA (ADT)	OS122 FRA-VIE 01MAR OS121 VIE-FRA 03MAR
2575749601464	ADT	OS	TICKETED	06JAN21 10:33	FRANKMR SINATRA (ADT)	OS122 FRA-VIE 01MAR OS121 VIE-FRA 04MAR

A warning message states: 'Fare not found for ticketed flight(s) • MR FRANK SINATRA (ADT)'. The interface also includes a sidebar with navigation options like ALL, ALERTS, TRAVELER, TELEPHONE, EMAIL, PAYMENT, ADDRESS, ITINERARY, TRANSACTION, APIS, CLID, SSR, OSI, REMARK, HISTORY, and ON QUEUES. At the bottom, there is a 'Record Locator' search bar and an 'Advanced Search' link.

Speichern Sie einen Tarif in der neuen Reservierung, aktualisieren Sie ihn gegebenenfalls und klicken Sie dann auf "Erweiterte Suche".

Record Locator: R9JU3U

Traveler

#	TYPE	TITLE	FIRST NAME	MIDDLE NAME	LAST NAME	DATE OF BIRTH	FF#
1	ADT	MR	FRANK		SINATRA	02NOV1976	

Itinerary

Booked - Air

Class	Status	Cnx	Fare
OS 122 W 1h 25m 319 HK OS	OS	1	1
OS 121 V 1h 30m 319 HK OS	OS	1	1

Transactions

No items to display.

Record Locator

→ Advanced Search

Wählen Sie in der erweiterten Suche <Nach Ticket / Dokument suchen>, geben Sie die zu tauschende Ticketnummer ein und klicken Sie <Suchen>.

Search and Claim Functions

Search for Reservation | FLX Advanced Search | **Search for Ticket/Document** | Claim Reservation | Flight Stats

Basic Ticket/Document Search

Ticket/Document Number: 2575749601464 | Document Type: TICKET | Search

Advanced Ticket/Document Search

Carrier: | Enter Traveler or Frequent Flyer #: ENTER TRAVELER | First Name: | Last Name: |

Document Type: TICKET | Document Status: TICKETED/ISSUED | Coupon Status: UNUSED | Priced Auto/Manual: BOTH |

Issuance Dates: FROM | TO | Actual Travel Dates: FROM | TO | Search | Clear

Das elektronische Ticket wird geöffnet und Sie können mit der manuellen Neuausstellung fortfahren, wie in [Kapitel 4.6.2.1](#) beschrieben.

### Electronic Ticket

**Print** Status: Ticketed

**Ticket Image Details for Document**

ET RECORD SINATRA / FRANK (ADT)					
<b>AGY:</b>	00951753	<b>OID:</b>	FRA / FRA	<b>FF NO.:</b>	
<b>ISSUED:</b>	06JAN21	<b>TKT:</b>	2575749601464	<b>AGT:</b>	JTROJANNOVA
<b>PNR:</b>	ROHN4U / F1 08ZSKO / OS	<b>IATA:</b>	00951753	<b>FCI:</b>	4
<b>ISO:</b>	DE	<b>TC:</b>		<b>FCPI:</b>	D
<b>VOID BY:</b>	06JAN21 23:59	<b>ESAC:</b>	257DMM3MDJAEY	<b>VAL CXR:</b>	OS
<b>EXCH FOR:</b>	2575749601402			<b>ORIG ISSUE:</b>	2575749601402 FRA 05JAN21 00951753

**Coupons**

CP	STP	AL	FLT	CL	DATE	BRD	OFF	TIME	ST	FARE BASIS	NVB	NVA	BAG	CS
1	O	OS	122	W	01MAR	FRA	VIE	09:50	OK	WEUCLST2	01MAR	01MAR	1PC	O
2	O	OS	121	W	04MAR	VIE	FRA	07:10	OK	WEUCLST2	04MAR	04MAR	1PC	O

**Fare Details**

FARE:	EUR		178.00	
TAX:	EUR	PD	8.44	AT
TAX:	EUR	PD	12.00	QD
TAX:	EUR	PD	18.77	ZY
TAX:	EUR	PD	9.95	DE
TAX:	EUR	PD	12.88	OY
TAX:	EUR	PD	26.93	RA
TAX:	EUR	PD	52.00	YQ
TOTAL:	EUR		NO ADC	

**Details**

Form of payment: NO ADC EUR 0.00 CASH  
Exch Doc 2575749601402

Endorsements: SKCHG OS121 03MAR21 FARE RESTRICTION MAY APPLY

Fare Calculation: S-FRA OS VIE107.84 OS FRA107.84 NUC215.68END ROE0.825230

[Data Protection Notice](http://www.iatatravelcenter.com/privacy)

Wenn der Umtausch abgeschlossen ist, wird die neue Ticketnummer in der neuen Reservierung angezeigt.

ALL

ALERTS **3**

TRAVELER **1**

TELEPHONE **0**

EMAIL **1**

PAYMENT **0**

ADDRESS **0**

ITINERARY

TRANSACTION **1**

APIS **0**

CLID **0**

SSR **5**

OSI **0**

REMARK **0**

HISTORY

ON QUEUES

Record Locator

→ Advanced Search

**Record Locator:** R9JU3U

**Traveler**

#	TYPE	TITLE	FIRST NAME	MIDDLE NAME	LAST NAME	DATE OF BIRTH	FF#
1	ADT	MR	FRANK		SINATRA	02NOV1976	

**Itinerary**

Booked - Air

#	Class	Status	Cnx	Fare
1	OS 122	W	1h 25m 319	OS 1
2	OS 121	V	1h 30m 319	OS 1

**Transactions**

REFERENCE	SOURCE	STATUS	TRANSACTION DATE	TRAVELERS	SEGMENTS
2575749605035	OS	TICKETED	29JAN21 09:58	FRANKMR SINATRA (ADT)	OS122 FRA-VIE 17FEB OS121 VIE-FRA 25FEB

### 4.6.3 EMD Reassoziierung

Bitte beachten Sie, dass eine EMD-Reassoziierung nur möglich ist, wenn das neue Ticket die gleiche Route wie das umgetauschte Ticket hat.

Rufen Sie den Reservierungsbildschirm auf nachdem das Ticket (das eine mit EMD-A erfüllte Leistung beinhaltet) gemäß [Kapitel 4.6.1](#) umgetauscht wurde. Klicken Sie im Transaktionsbereich auf die jeweilige EMD-Nummer, um die EMD-A zu öffnen.

**Buchungsnummer:** 2Z6S5U

**Reisender**

#	ART	TITEL	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM	FF#
1	ADT		ERIKA		MUSTERMAN N	23FEB1976	

**Reiseplan**

Gebucht - Air

Klasse	Status	Stp	Preis
LX 64	77W	HK	LXA 1

**ERIKA MUSTERMANN (ADT)**  
Sitzplatz nicht zugewiesen

Servicebeschreibung	Status	Preis	Art	Nummer	Coupon
Food and Beverages		Enthalten			
Hand Baggage		Enthalten			

**ERIKA MUSTERMANN (ADT)**  
Sitzplatz nicht zugewiesen

Servicebeschreibung	Status	Preis	Art	Nummer	Coupon
Food and Beverages		Enthalten			
Hand Baggage		Enthalten			

Gebucht - Sonstige Dienstleistungen

**ERIKA MUSTERMANN (ADT)**

Servicebeschreibung	Status	Preis (EUR)	Art	Nummer	Coupon
RESERVATIONS CHANGE FEE	HI	226.00	EMD-S	7241815034945	1

Preis Dienstleistungen Manuelle Preiseingabe Vorlage Automatischer Umtausch Dokumente ausstellen

Gepäckgebühren Sitzplätze Löschen

### Transaktionen

Tickets

REFERENZ	QUELLE	STATUS	TRANSAKTIONSdatum	REISENDE	SEGMENTE
<a href="#">7245749755708</a>	LXA	EXCHANGED	23JUN22 18:12	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	LX84 ZRH-MIA 20DEZ LX85 MIA-ZRH 30DEZ
<a href="#">7245749755709</a>	LXA	TICKETED	23JUN22 18:16	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	LX84 ZRH-MIA 18DEZ LX85 MIA-ZRH 29DEZ

### Dienstleistungen

REFERENZ	QUELLE	ART	TRANSAKTIONSdatum	COUPON	BESCHREIBUNG	STATUS	WÄHRUNG	GESAMT	REISENDE	SEGMENTE
<a href="#">7241815034944</a>	LXA	EMD-A	23JUN22 18:14	1	1ST BAG UPTO50LB23KG 62LI158CM	ISSUED	EUR	147.28	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	LX84 ZRH-MIA 20DEZ
				2	1ST BAG UPTO50LB23KG 62LI158CM	ISSUED				LX85 MIA-ZRH 30DEZ
<a href="#">7241815034945</a>	LXA	EMD-S	23JUN22 18:16	1	RESERVATIONS CHANGE FEE	ISSUED	EUR	226.00	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	ALLE

Nach dem Tickettausch wurde die EMD von der ursprünglichen Ticketnummer disassoziiert. Dies wird als Status (D) in der Spalte Ticket/Coupon-Referenznummer angezeigt. Schließen Sie dieses Fenster und kehren Sie zum Reservierungsbildschirm zurück.

## EMD

**Drucken** Status : Issued

EMD-A Abbilddetails für das Dokument

Ausgestellt für:	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	Vielfliegenernummer:	
Dokumentnummer/Art:	7241815034944 / Type-A	Ausgestellt mit Bezug auf Ticket/Dokument:	
Ausgestellt von (Agentur/Agent):	06492021 / Damian	Bestätigende Fluggesellschaft:	LX - Swiss
Ausgestellt am/in:	23JUN22 / VIE	Bestätigungsreferenznummer(n):	2Z6S5U / F1
Ausstellungsgrund:	C - BAGGAGE		TV8LGZ / LXA
Vermerke:		Bemerkungen:	
Tourcode:		INT:	I

Coupon	Status	CMI	Flug-Nr.	Datum	Abflug	Ankunft	Service	Code	Ticket/Coupon-Referenznummer
1	O		LX 64	20Dez	ZRH	MIA	1ST BAG UPTO50LB23KG 62LI158CM	0CC	7245749755708 CPN 1 (D)
2	O		LX 65	30Dez	MIA	ZRH	1ST BAG UPTO50LB23KG 62LI158CM	0CC	7245749755708 CPN 2 (D)

### Gebühren

Grundpreis für alle Leistungen:	EUR	147.28			
Gesamtgebühren:	EUR	147.28	CASH	FCI:	0
Gebührenkalkulation:	ZRH LX MIA73.64LX ZRH73.64EUR147.28END				

Void    Rückerstattung    Schließen

Fügen Sie dann die Dienste, für die das EMD-A neu assoziiert werden soll, den neuen Flugsegmenten gemäß [Kapitel 5](#) hinzu. Nach Erhalt des bestätigten Status durch die Fluggesellschaft werden die Dienste als HD angezeigt.

### Reiseplan

Gebucht - Air

			Klasse		Status	Stp	Preis
<input type="checkbox"/>		So 18Dez22 01:00p - 05:35p	ZRH - MIA LX 64	Q	10h 35m	77W HK	LXA 1

**ERIKA MUSTERMANN (ADT)**  
Sitzplatz nicht zugewiesen

Servicebeschreibung	Status	Preis (EUR)	Art	Nummer	Coupon
1ST BAG UPTO50LB23KG 62LI158CM	HD	75.66			
Food and Beverages			Enthalten		
Hand Baggage			Enthalten		

<input type="checkbox"/>		Do 29Dez22 07:35p - 10:40a	MIA - ZRH LX 65	Q	9h 05m 77W	HK	LXA 1
--------------------------	--	-------------------------------	-----------------	---	------------	----	-------

**ERIKA MUSTERMANN (ADT)**  
Sitzplatz nicht zugewiesen

Servicebeschreibung	Status	Preis (EUR)	Art	Nummer	Coupon
1ST BAG UPTO50LB23KG 62LI158CM	HD	75.66			
Food and Beverages			Enthalten		
Hand Baggage			Enthalten		

Preis    Dienstleistungen    Manuelle Preiseingabe    Vorlage    Automatischer Umtausch    Dokumente ausstellen

Gepäckgebühren    Sitzplätze    Löschen

Durch Hinzufügen der Services zu den neuen Flugsegmenten und Erhalt der Bestätigung durch die Airline (HD) wird die EMD-A des umgetauschten Tickets wieder dem neuen Ticket zugeordnet. Daher zeigt die Spalte Ticket/Coupon-Referenznummer jetzt die neue Ticketnummer und den Status (A) für die Zuordnung zu dieser Ticketnummer.

*Beachten Sie, dass das System nicht auf die neuen Flugdaten aktualisiert und dass die Services keinen HI-Status auf dem Reservierungsbildschirm erhalten.*

## EMD

 **Drucken** Status : **Issued**

EMD-A Abbilddetails für das Dokument

Ausgestellt für:	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	Vielfliegernummer:	
Dokumentnummer/Art:	7241815034944 / Type-A	Ausgestellt mit Bezug auf Ticket/Dokument:	
Ausgestellt von (Agentur/Agent):	06492021 / Damian	Bestätigende Fluggesellschaft:	LX - Swiss
Ausgestellt am/in:	23JUN22 / VIE	Bestätigungsreferenznummer(n):	2Z6S5U / F1 TV8LGZ / LXA
Ausstellungsgrund:	C - BAGGAGE	Bemerkungen:	
Vermerke:		INT:	I
Tourocode:			

Coupon	Status	CMI	Flug-Nr.	Datum	Abflug	Ankunft	Service	Code	Ticket/Coupon-Referenznummer
1	O		LX 64	20Dez	ZRH	MIA	1ST BAG UPTO50LB23KG 62LI158CM	0CC	7245749755709 CPN 1 (A)
2	O		LX 65	30Dez	MIA	ZRH	1ST BAG UPTO50LB23KG 62LI158CM	0CC	7245749755709 CPN 2 (A)

Gebühren									
Grundpreis für alle Leistungen:	EUR	147.28							
Gesamtgebühren:	EUR	147.28	CASH	FCI:	0				
Gebührenkalkulation:	ZRH LX MIA73.64LX ZRH73.64EUR147.28END								

## 4.7 Drucken und Mailen

Die Reiseplanfunktionalitäten stehen Ihnen ausschließlich bei geöffneter Buchung im Hauptfenster zur Verfügung.

### 4.7.1 Drucken

Der Ausdruck des Reiseplans erfolgt aus dem Hauptfenster heraus. Klicken Sie am oberen rechten Bildschirmrand auf das Druckersymbol.



Der Reiseplan wird Ihnen nun auf dem Bildschirm angezeigt, bestätigen Sie den Ausdruck über den Button **<Print>**. Sie haben die Möglichkeit, die Ticket- und Preisinformationen für den Kunden aus- bzw. einzublenden.

#### Bestätigung

**Price Summary**  
 Include Price Summary (option not available when Tickets are selected)

**Ticket**  **No Pricing Detail**

<input checked="" type="checkbox"/>	QUELLE	TICKETNUMMER	STATUS	REISENDE	SEGMENTE
<input checked="" type="checkbox"/>	LH	2202120001528	TICKETED	MRS MONIKA MUSTERMANN	LH 1214 FRA GVA 22NOV

Mit Auswahl des Tickets werden Ihnen die Ticketdaten auf dem Reiseplan mit ausgewiesen.

### 4.7.2 E-Mail-Versand

Um einen Reiseplan per E-Mail zu verschicken, klicken Sie auf den Briefumschlag am oberen rechten Bildschirmrand.

Sie können eine Standard-Absender-E-Mail-Adresse auf Büroebene in der Agenturprofilverwaltung definieren. Lesen Sie dazu [Kapitel 9.3](#). Andernfalls können Sie die E-Mail-Adresse des Absenders auch ändern, indem Sie auf das Feld klicken.

Der Reiseplan wird Ihnen nun im Vorschaufenster angezeigt. Sofern sich bereits eine E-Mail-Adresse in der Buchung befindet, können Sie diese mit Pfeil nach unten (Dropdown) auswählen und damit einfügen.

#### Bestätigung

**E-Mail-Adresse(n)**

Von:

From Display Name:

Nach:

CC:

BCC:

**Anmerkungen**  
 Sie können hier E-Mail Text an den Kunden einfügen

**Price Summary**  
 Include Price Summary (option not available when Tickets are selected)

**Ticket**  **No Pricing Detail**

<input checked="" type="checkbox"/>	QUELLE	TICKETNUMMER	STATUS	REISENDE	SEGMENTE
<input checked="" type="checkbox"/>	LH	2202120001528	TICKETED	MRS MONIKA MUSTERMANN	LH 1214 FRA GVA 22NOV

Mit Auswahl des Tickets und/oder Preis werden Ihnen die Ticketdaten auf dem Reiseplan mit ausgewiesen.

Nachdem Sie alle notwendigen Ergänzungen vorgenommen haben, lösen Sie den Versand mit dem Button **<Senden>** aus.

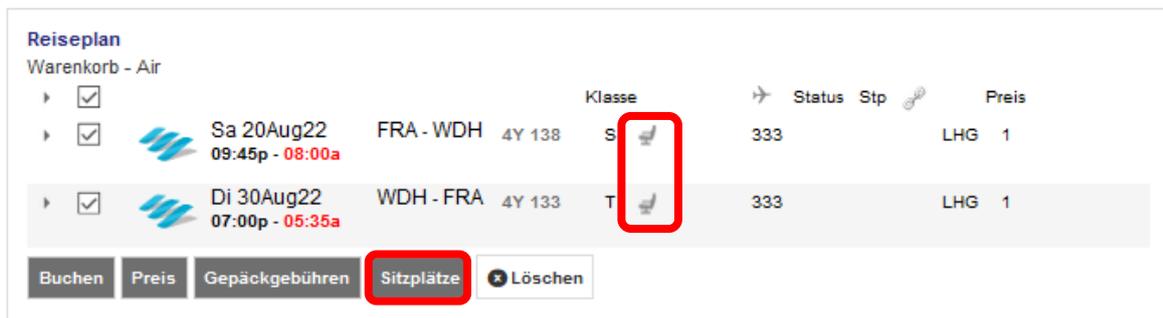
## 5 Ancillary Services

Damit das System die zutreffenden Services anbieten und die korrekten Gebühren berechnen kann, speichern Sie bitte den Tarif gemäß [Kapitel 3.1.3](#) oder [3.4.3](#), bevor Sie Services wie Sitzplätze oder Gepäck anfordern.

### 5.1 Sitzplatzreservierung (ASR)

#### 5.1.1 ASR Buchungsprozess

Der Sitzplan kann immer aufgerufen werden, sobald das Sitzplatz-Symbol  angezeigt wird oder der Button **<Sitzplan>** verfügbar ist.



Warenkorb - Air		Klasse	→	Status	Stp	Preis
<input checked="" type="checkbox"/>	Sa 20Aug22 09:45p - 08:00a	FRA - WDH 4Y 138	S 	333		LHG 1
<input checked="" type="checkbox"/>	Di 30Aug22 07:00p - 05:35a	WDH - FRA 4Y 133	T 	333		LHG 1

Buttons: Buchen, Preis, Gepäckgebühren, **Sitzplätze**, Löschen

Mit der Mouseover-Funktion über einem speziellen Sitzplatz werden die Sitzplatzkriterien inkl. Preis angezeigt.



FRA-WDH 4Y 138

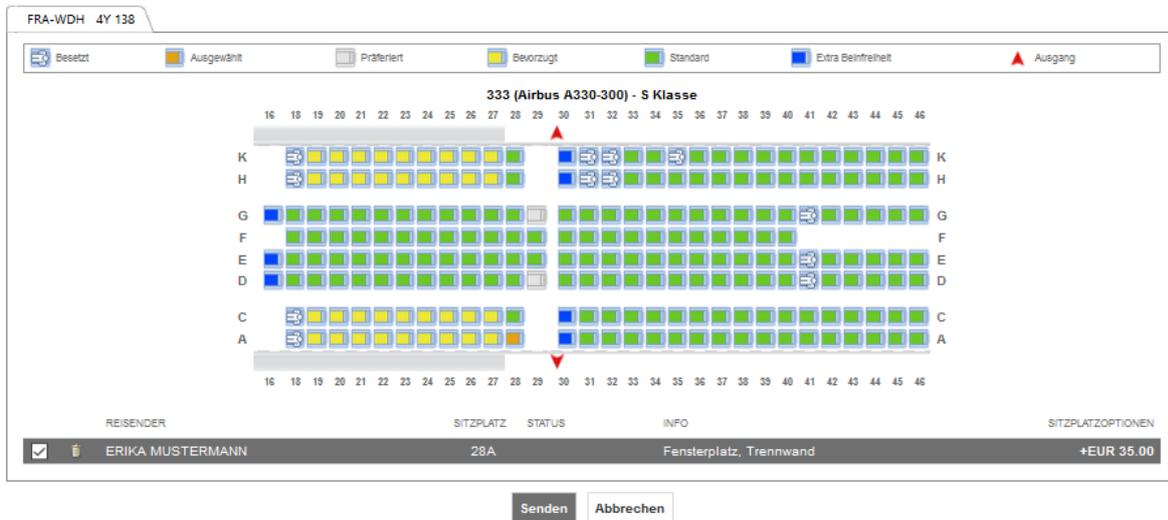
Legend:  Besetzt,  Ausgewählt,  Präferiert,  Bevorzugt,  Standard,  Extra Beinfreiheit,  Ausgang

333 (Airbus A330-300) - S Klasse

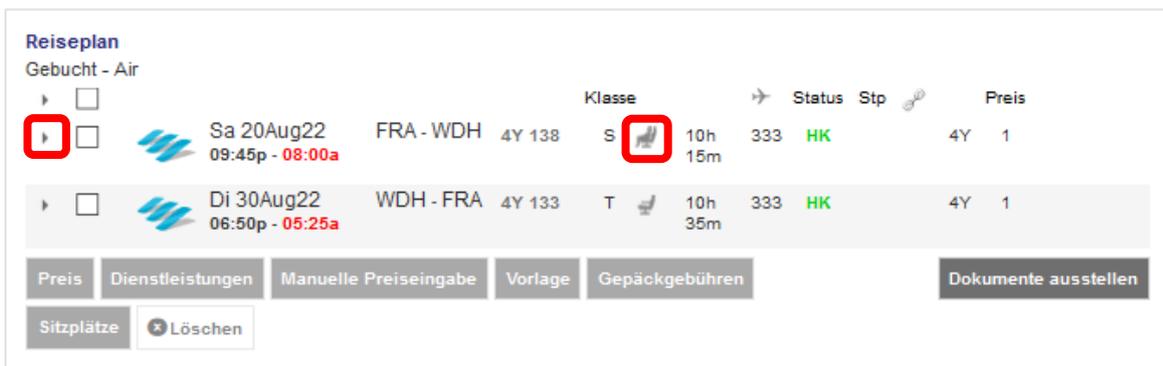
REISENDER:  ERIKA MUSTERMANN

Buttons: Senden, Abbrechen

Zum Buchen klicken Sie den gewünschten Sitzplatz an (Farbänderung in orange) und bestätigen Sie mit **<Senden>**.



Das Sitzplatzsymbol zeigt nun eine Person auf dem Sitzplatz an. Dies signalisiert die vorgenommene Sitzplatzreservierung. Um die Sitzplatznummer erneut anzuzeigen, klicken Sie auf den Sitzplatz oder öffnen Sie die Detailansicht über den Pfeil am Anfang der Zeile.



Sofern eine kostenpflichtige Sitzplatzreservierung vorgenommen wurde, ist die Erstellung einer EMD zur Abrechnung innerhalb von 24 Stunden erforderlich. Ansonsten verfällt die Sitzplatzreservierung.

### Hinweis:

Die EMD-Erstellung ist erst nach Erstellung des Tickets und nach Bestätigung der ASR (Status HD) möglich. Die Bestätigung des SSR und die damit verbundene Statusänderung nach „HD“ kann wenige Sekunden bis einige Minuten dauern und wird erst durch Anklicken des Filekeys (Aktualisieren) sichtbar.

[Siehe Kapitel 5.3.1](#) zur EMD-Ausstellung.

### 5.1.2 Status von ASR-Elementen

Der Status des **angeforderten** ASR-Elements wird als **HN** angezeigt

Der Status des **bestätigten** ASR-Elements wird als **HD** angezeigt

Der Status eines **ASR-Elements mit ausgestellter EMD** wird als **HI** angezeigt.

**Nur bestätigte ASRs können ausgestellt werden.**

<b>SSR</b>	<b>24</b>	<b>Special Service Requests(SSR)</b>				
OSI	2	AIRLINE	STATUS	REQUEST	TRAVELERS	SEGMENTS
REMARK	0	LH	<b>HN</b>	ASVC A/0B5/SEAT/SEAT RESERVATION	BERT BAUER (GRP)	LH904 FRA-LHR 18JUN
HISTORY		LH		GRPF 1 VDECLSP1/GR FRA LH LHR	ALL	ALL
		LH		GRPF 2 VDECLSP1/GR LHR LH FRA	ALL	ALL

Die Bestätigung eines ASR-Elements kann einige Minuten dauern. Sie können den Vorgang beschleunigen, indem Sie auf den SPRK Record Locator am Anfang der Seite klicken und die Buchung dadurch aktualisieren.

<b>Special Service Requests(SSR)</b>						
AIRLINE	STATUS	REQUEST	TRAVELERS	SEGMENTS		
LH	<b>HD</b>	ASVC A/0B5/SEAT/SEATRESERVATION/A	BERT BAUER (GRP)	LH904 FRA-LHR 18JUN		
LH		GRPF 1 VDECLSP1/GR FRA LH LHR	ALL	ALL		

## 5.2 Optionale Leistungen

### 5.2.1 Hinzufügen optionaler Leistungen

Optionale Leistungen werden – sofern auf dem jeweiligen Flug angeboten – können nach Buchungserstellung hinzugefügt werden. Selektieren Sie die Flugsegmente, für die Sie die gewünschten Leistungen hinzufügen möchten, und klicken Sie **<Dienstleistungen>**.

Reisender

#	ART	TITEL	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM	FF#
1	ADT		ERIKA		MUSTERMAN N	23FEB1976	

Reiseplan

Gebucht - Air

				Klasse		Status	Stp	Preis	
<input type="checkbox"/>									
<input checked="" type="checkbox"/>		Sa 20Aug22 09:45p - 08:00a	FRA - WDH	4Y 138	S	10h 15m	333	HK	4Y 1
<input type="checkbox"/>		Di 30Aug22 06:50p - 05:25a	WDH - FRA	4Y 133	T	10h 35m	333	HK	4Y 1

Wählen Sie nun die gewünschte Leistung durch Klicken aus und klicken Sie auf **<Weiter>**.

### Dienstleistungen

Optionale Dienstleistungen wurden in EURberechnet

Optionen für Flug 4Y 138 von FRA nach WDH

UNACCOMPANIED MINOR	MUSTERMANN/E EUR 150.00
ADDITIONAL BAGGAGE • Prepaid Baggage	MUSTERMANN/E EUR 200.00
SECOND BAG • Prepaid Baggage	MUSTERMANN/E EUR 100.00

Entsprechende SSR-Anfragen werden automatisch der Buchung hinzugefügt. Nachdem die Anfrage bestätigt (HK) wurde, erfolgt die Zahlung über eine EMD. [Siehe dazu Kapitel 5.3.](#)

#### 5.2.1.1 Gepäck

Für FBAG, SBAG und ABAG wird automatisch eine SSR erstellt, die über eine EMD-A abgerechnet werden muss. [Siehe dazu Kapitel 5.3.](#)

- First Bag / FBAG ist nur buchbar in Verbindung mit einem gebuchten Light (LGT) Tarif
- Second Bag / SBAG (nur Flüge von und nach Nord- und Zentralamerika)
- Additional Baggage / MBAG (weltweit, je nach Verfügbarkeit)

Bitte achten Sie darauf, FBAG, SBAG oder MBAG **nicht als SSR hinzuzufügen**, sondern ausschliesslich über Services wie in [Kapitel 5.2.1](#) beschrieben.

## 5.2.1.2 Business Lounge Zugang

Für **Business Lounge-Zugang** mit **Lufthansa** wird automatisch eine SSR erstellt, die über eine EMD-A abgerechnet werden muss. [Siehe Kapitel 5.3.](#)

Für **Business Lounge-Zugang** mit **SWISS** öffnet sich das folgende Fenster mit einem Link zu einer externen Seite, mit deren Hilfe der gewünschte Zugang erworben werden kann.

### Services

Optional Services requiring additional action				
Departure	Flight	Segment	Service	
05Jul	LX 1266	ZRH-CPH	LOUNGE ACCESS	<a href="#">Open Link</a>

## 5.2.1.3 In-Flight WLAN

Für **FlyNet (LH/OS)** und **SWISS Connect** öffnet sich ebenfalls ein Fenster mit einem Link zu einer externen Seite, mit deren Hilfe die gewünschte Leistung erworben werden kann.

### Services

Optional Services requiring additional action				
Departure	Flight	Segment	Service	
05Apr	LH 400	FRA-JFK	LH - FlyNet Chat	<a href="#">Open Link</a>

## 5.2.1.4 Fixprice / Cash Upgrade

**FixPrice Upgrade oder Cash Upgrade** wird als **Post-Ticketing-Service** angeboten, mit dem ein **Upgrade in eine höhere Kabinenklasse** zum Festpreis möglich ist. Offene Zahlungen werden durch Ausstellung von EMD-As beglichen. Das Upgrade hängt von der Verfügbarkeit der gewünschten Upgrade-Buchungsklasse ab

### Upgrade-Prozess

Wählen Sie die Flugsegmente aus, für die das Upgrade angefragt werden soll und klicken Sie **<Dienstleistungen>**. [Siehe Kapitel 5.2.1.](#)



Dadurch wird das SSR UPGD erstellt und die EMD-A über die Bezahlung ausgestellt. Beides wird nun im aktualisierten Reservierungsbildschirm in den Abschnitten Reiseplan und Transaktionen angezeigt.

**Reiseplan**  
Gebucht - Air

	Klasse	Status	Stp	Preis
<input checked="" type="checkbox"/>  Do 10Nov22 01:10p - 04:10p	ZRH - SFO LX 38	N	12h 00m	77W HK LXA 1

**JANE DOE (ADT)**  
Sitzplatz nicht zugewiesen

Servicebeschreibung	Status	Preis (EUR)	Art	Nummer	Coupon
CASH UPGRADE	HD	280.00	EMD-A	7241815034943	1
Food and Beverages	Enthalten				

	Klasse	Status	Stp	Preis
<input type="checkbox"/>  Di 22Nov22 08:00p - 03:55p	SFO - ZRH LX 39	N	10h 55m	77W HK LXA 1

Preis Dienstleistungen Manuelle Preiseingabe Vorlage Automatischer Umtausch Dokumente ausstellen

Gepäckgebühren Sitzplätze Löschen

## Transaktionen

Tickets

REFERENZ	QUELLE	STATUS	TRANSAKTIONSdatum	REISENDE	SEGMENTE
<a href="#">7245749755688</a>	LXA	TICKETED	18MAI22 17:11	JANE DOE (ADT)	LX38 ZRH-SFO 10NOV LX39 SFO-ZRH 22NOV

## Dienstleistungen

REFERENZ	QUELLE	ART	TRANSAKTIONSdatum	COUPON	BESCHREIBUNG	STATUS	WÄHRUNG	GESAMT	REISENDE	SEGMENTE
<a href="#">7241815034943</a>	LXA	EMD-A	23JUN22 15:44	1	CASH UPGRADE	ISSUED	EUR	280.00	JANE DOE (ADT)	LX38 ZRH-SFO 10NOV

### 5.2.1.5 Unbegleitete Kinder (UMNR)

Bevor Sie UMNR als Service hinzufügen, lesen Sie die Regeln der operierenden Fluggesellschaften für diesen Service und befolgen Sie die gegebenen Anweisungen entsprechend.

Für eine erfolgreiche UMNR-Serviceanforderung fügen Sie zunächst das zu buchende Kind als PTC CNN inklusive dem Geburtsdatum hinzu.

## Reisende

Art	Anrede	Vorname	Zweiter Vorname	Nachname	Geburtsdatum	Geschlecht
<input checked="" type="checkbox"/> CNN		ERIKA		MUSTERMANN	14.03.20	Wei...

+ Kleinkind hinzufügen + Vielfliegernummer hinzufügen

+ Neuen hinzufügen 1

Senden Abbrechen

Suchen Sie dann nach Flügen, wie in den [Kapiteln 3.1.3](#) oder [3.1.4](#) beschrieben, wählen Sie jedoch den UMNR Service im Fenster „Preise für ausgewählte Flüge“ aus und setzen Sie den Buchungsvorgang fort.

## Preis für ausgewählte Flüge

Optionale Dienstleistungen wurden in EUR berechnet

Optionen für Flug LH 902 von FRA nach LHR

OXYGEN	MUSTERMANN/E EUR 150.00
UNACCOMPANIED MINOR	MUSTERMANN/E EUR 85.00
ADDITIONAL BAGGAGE	MUSTERMANN/E EUR 65.00
1ST BAG UPTO50LB23KG 62LI158CM • EXCESS PIECE SPECIAL CHARGE UPTO50LB23KG 62LI158CM	MUSTERMANN/E EUR 25.00

Optionen für Flug LH 903 von LHR nach FRA

OXYGEN	MUSTERMANN/E EUR 150.00
UNACCOMPANIED MINOR	MUSTERMANN/E EUR 85.00
ADDITIONAL BAGGAGE	MUSTERMANN/E EUR 65.00
1ST BAG UPTO50LB23KG 62LI158CM • EXCESS PIECE SPECIAL CHARGE UPTO50LB23KG 62LI158CM	MUSTERMANN/E EUR 25.00

Weiter

Abbrechen

Im folgenden Fenster der Preisübersicht wurde nun ein CNN-Tarif berechnet und der UMNR Service ist in den enthaltenen optionalen Diensten ausgewählt und in der Zusammenfassung aller Gebühren angezeigt.

## Preis für ausgewählte Flüge

### Flugpreisinformationen

Weitere Einzelheiten zum Preis (Preisberechnung/Bestätigung)		
Einzelheiten der Reiseroute		
Gepäckgebühren		
<b>Passagierart</b>		<b>Währung</b> <b>CNN</b>
<b>Grundpreis pro Passagier</b>		
LH 902: FRA-LHR Klasse: Light (W) Kabine: Economy	EUR	29.62
LH 903: LHR-FRA Klasse: Light (W) Kabine: Economy	EUR	29.62
<b>Grundpreis gesamt pro Reisender</b>	EUR	<b>60.00</b>
<b>Steuern und Gebühren</b>		
YQ YQI LH CARRIER IMPOSED MISC FEE	EUR	26.00
YQ YQI LH CARRIER IMPOSED MISC FEE	EUR	26.00
DE AIRPORT SECURITY CHARGE	EUR	9.95
OY AIR TRANSPORT TAX	EUR	12.77
RA PASSENGER SERVICE CHARGE INTERNATIONAL DEPARTURE	EUR	33.23
UB PASSENGER SERVICE CHARGE DEPARTURES	EUR	26.07
<b>Steuern und Gebühren gesamt</b>	EUR	<b>134.02</b>
<b>Gesamtpreis pro Passagier - (Bestätigt am LH)</b>	EUR	<b>194.02</b>
<b>Gesamtsumme EUR - (CNN x 1)</b>		<b>194.02</b>

Dienstleistungen wurden in EUR berechnet

### Optionen für Flug LH 902 von FRA nach LHR

UNACCOMPANIED MINOR	MUSTERMANN/E EUR 85.00
MILEAGE ACCRUAL	MUSTERMANN/E Enthalten

### Optionen für Flug LH 903 von LHR nach FRA

UNACCOMPANIED MINOR	MUSTERMANN/E EUR 85.00
MILEAGE ACCRUAL	MUSTERMANN/E Enthalten

### ZUSAMMENFASSUNG ALLER GEBÜHREN

	MUSTERMANN/E
Pro Reisender ausgewählte Optionen	170.00
Grundflugpreis pro Reisender (siehe oben)	194.02
<b>Gesamtsumme pro Reisender</b>	<b>364.02</b>

In den Warenkorb

Abbrechen

Sobald die Auswahl in den Warenkorb gelegt wurde, werden die entsprechenden Informationen angezeigt, wenn Sie auf die Schaltfläche links neben dem Flugsegment klicken. Das auftauchende Kästchen unter dem entsprechenden Flugsegment zeigt Informationen zu den hinzugefügten Dienstleistungen, in diesem Fall der UNMR-Service.

**Buchungsnummer:** Nicht festgelegt ✈️ 📄 👤

---

**Reisender**

#	ART	TITEL	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM	FF#
▶	CNN		ERIKA		MUSTERMANN	20AUG2013	👤

---

**Reiseplan**  
Warenkorb - Air

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Klasse	→	Status	Stp	🔗	Preis																		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Fr 03Jun22</b> 09:00a - 09:40a	FRA - LHR LH 902 W		32N			LHG 1																		
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p><b>ERIKA MUSTERMANN (CNN)</b> Sitzplatz nicht zugewiesen</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Servicebeschreibung</th> <th>Status</th> <th>Preis (EUR)</th> <th>Art</th> <th>Nummer</th> <th>Coupon</th> </tr> </thead> <tbody> <tr style="border: 2px solid red;"> <td> UNACCOMPANIED MINOR</td> <td></td> <td>85.00</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>MILEAGE ACCRUAL</td> <td></td> <td>Enthalten</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> </div>									Servicebeschreibung	Status	Preis (EUR)	Art	Nummer	Coupon	UNACCOMPANIED MINOR		85.00				MILEAGE ACCRUAL		Enthalten			
Servicebeschreibung	Status	Preis (EUR)	Art	Nummer	Coupon																					
UNACCOMPANIED MINOR		85.00																								
MILEAGE ACCRUAL		Enthalten																								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Mo 20Jun22</b> 10:30a - 01:05p	LHR - FRA LH 903 W		32N			LHG 1																		
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p><b>ERIKA MUSTERMANN (CNN)</b> Sitzplatz nicht zugewiesen</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Servicebeschreibung</th> <th>Status</th> <th>Preis (EUR)</th> <th>Art</th> <th>Nummer</th> <th>Coupon</th> </tr> </thead> <tbody> <tr style="border: 2px solid red;"> <td> UNACCOMPANIED MINOR</td> <td></td> <td>85.00</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>MILEAGE ACCRUAL</td> <td></td> <td>Enthalten</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> </div>									Servicebeschreibung	Status	Preis (EUR)	Art	Nummer	Coupon	UNACCOMPANIED MINOR		85.00				MILEAGE ACCRUAL		Enthalten			
Servicebeschreibung	Status	Preis (EUR)	Art	Nummer	Coupon																					
UNACCOMPANIED MINOR		85.00																								
MILEAGE ACCRUAL		Enthalten																								

#### Transaktionen

Keine anzuzeigenden Posten.

Sobald die Flugsegmente einschließlich des UMNR-Dienstes gebucht sind und ein Farelogix-Record Locator erstellt wurde, wird der UMNR Service zunächst als ausstehend (HN) angezeigt, bis er von der Fluggesellschaft manuell bestätigt wird. Es kann eine Weile dauern, bis dieser Service nach dem Erstellen der Buchung einen bestätigten Status (HD) erhält.

Nach der Bestätigung muss die ausstehende Zahlung durch Ausstellung einer EMD - A beglichen werden, [siehe Kapitel 5.3](#).

#### 5.2.1.6 Oxygen

Der optionale Service Oxygen wird bis zur manuellen Bestätigung durch die Fluggesellschaft als „pending“ (HN) ausgestellt. Daher kann es eine Weile dauern bis dieser Dienst nach der Ausstellung einen bestätigten Status (HD) erhält.

## 5.2.2 Löschen zahlungspflichtiger Dienstleistungen vor Dokumentausstellung

Gebührenpflichtige Dienstleistungen können vor EMD- Ausstellung gelöscht werden.

Klicken Sie dafür auf den Pfeil neben dem Flugsegment, um Serviceinformationen anzuzeigen.

Klicken Sie dann auf das Papierkorbsymbol und bestätigen Sie die Popup-Warnung, um den Dienst zu löschen.

**Buchungsnummer:** OM67KU ✉ 📄 ✈️ 👤 ☰

---

**Reisender**

#	ART	TITEL	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM	FF#
▶ 1	ADT		ERIKA		MUSTERMANN	23FEB1976	

---

**Reiseplan**  
Gebucht - Air

					Klasse	→	Status	Stp	🔗	Preis
▶	<input type="checkbox"/>		Sa 03Sep22 03:40p - 05:45a	DTW - FRA	LH 443	E	8h 05m 343	HK		LH 1

**ERIKA MUSTERMANN (ADT)**  
Sitzplatz nicht zugewiesen

Servicebeschreibung	Status	Preis (EUR)	Art	Nummer	Coupon
<input type="checkbox"/> WELCOME LOUNGE ACCESS	HD	49.00			
Food and Beverages		Enthalten			

---

					Klasse	→	Status	Stp	🔗	Preis
▶	<input type="checkbox"/>		Sa 10Sep22 10:40a - 01:50p	FRA - DTW	LH 442	E	9h 10m 343	HK		LH 1

**ERIKA MUSTERMANN (ADT)**  
Sitzplatz nicht zugewiesen

Servicebeschreibung	Status	Preis (EUR)	Art	Nummer	Coupon
<input type="checkbox"/> BUSINESS LOUNGE ACCESS	HD	25.00			
Food and Beverages		Enthalten			

Preis	Dienstleistungen	Manuelle Preiseingabe	Vorlage	Automatischer Umtausch	Dokumente ausstellen
Gepäckgebühren	Sitzplätze	✖ Löschen			

Für das Stornieren einer EMD [siehe Kapitel 5.3.2](#).

## 5.3 EMD-A

### 5.3.1 Ausstellung

Für die folgenden Ancillary Services ist es notwendig, eine EMD-A via SPRK auszustellen

- OXYGEN
- UNACCOMPANIED MINOR
- SITZRESERVIERUNGEN für kostenpflichtige Sitze
- FBAG / FIRST BAG
- SBAG / SECOND BAG
- ABAG / ZUSÄTZLICHES GEPÄCKSTÜCK
- BLG / BUSINESS LOUNGE-ZUGANG
- UPGD / FIXPRICE UPGRADE
- EDML / A LA CARTE DINING

Fügen Sie die gewünschten Ancillary Services nach der Ticketausstellung hinzu. Warten Sie auf die Bestätigung (HD) der angefragten Services, ein Klick auf den Farelogix Record Locator aktualisiert den Status.

Klicken Sie **<Dokumente ausstellen>**, sobald die gewünschten Ancillary bestätigt (HD) wurden. Siehe dafür [Kapitel 5.1](#) und [Kapitel 5.2](#).

**Buchungsnummer:** OM67KU ✉ 📄 ✈️ 👤 ☰

---

**Reisender**

#	ART	TITEL	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM	FF#
1	ADT		ERIKA		MUSTERMANN	23FEB1976	

---

**Reiseplan**  
Gebucht - Air

		Klasse		Status	Stp	Preis																		
☑️	Sa 03Sep22 03:40p - 05:45a	DTW - FRA	LH 443 E	8h 05m 343	HK	LH 1																		
<div style="border: 2px solid red; padding: 5px;"> <p><b>ERIKA MUSTERMANN (ADT)</b> <b>Sitzplatz nicht zugewiesen</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Servicebeschreibung</th> <th>Status</th> <th>Preis (EUR)</th> <th>Art</th> <th>Nummer</th> <th>Coupon</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>WELCOME LOUNGE ACCESS</td> <td>HD</td> <td>49.00</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Food and Beverages</td> <td></td> <td>Enthalten</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> </div>							Servicebeschreibung	Status	Preis (EUR)	Art	Nummer	Coupon	WELCOME LOUNGE ACCESS	HD	49.00				Food and Beverages		Enthalten			
Servicebeschreibung	Status	Preis (EUR)	Art	Nummer	Coupon																			
WELCOME LOUNGE ACCESS	HD	49.00																						
Food and Beverages		Enthalten																						
☐	Sa 10Sep22 10:40a - 01:50p	FRA - DTW	LH 442 E	9h 10m 343	HK	LH 1																		

Preis Dienstleistungen Manuelle Preiseingabe Vorlage Automatischer Umtausch

Gepäckgebühren Sitzplätze ✕ Löschen

**Dokumente ausstellen**

---

**Transaktionen**  
✉ 📄 🔄 Tickets

REFERENZ	QUELLE	STATUS	TRANSAKTIONSdatum	REISENDE	SEGMENTE
<a href="#">2205749755690</a>	LH	TICKETED	20MAI22 15:27	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	LH443 DTW-FRA 03SEP LH442 FRA-DTW 10SEP

Selektieren Sie den Passagier, für den Sie das Ticket inklusive EMDs ausstellen möchten, und klicken Sie auf **<Weiter>**.

Dokumente ausstellen

1 - Travelers | 2 - Fare Groups/Services | 3 - Optional Selections

**Reisende auswählen**

<input checked="" type="checkbox"/>	ART	TITEL	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM	FLUGPREIS LAUT TICKET
<input checked="" type="checkbox"/>	ADT		ERIKA		MUSTERMANN	23FEB1976	LH443 DTW-FRA 03SEP LH442 FRA-DTW 10SEP

Weiter

Selektieren Sie die die Services, für die Sie eine EMD-Ausstellung wünschen, und klicken Sie auf **<Weiter>**. Gegebenenfalls müssen Sie den Pfeil für den betroffenen Flug anklicken.

Dokumente ausstellen

1 - Travelers | 2 - Fare Groups/Services | 3 - Optional Selections

**Tarifgruppe(n) auswählen**

Alle Tarifgruppen aktivieren

DTW/DTW - ADT 2042.28 (EUR)  Flugbezogene Dienstleistung(en) aktivieren

	Klasse	Status	Stp	Preis
Sa 03Sep22 03:40p - 05:45a DTW - FRA LH 443 E 8h 05m 343 HK LH 1				
<b>ERIKA MUSTERMANN (ADT)</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> Servicebeschreibung WELCOME LOUNGE ACCESS	Status	Preis (EUR)	Art	Nummer
	HD	49.00		
Sa 10Sep22 10:40a - 01:50p FRA - DTW LH 442 E 9h 10m 343 HK LH 1				

Zurück | Weiter

Wählen Sie die gewünschte Zahlungsart. Klicken Sie dann auf **<Dokumente ausstellen>**.

Dokumente ausstellen

1 - Travelers | 2 - Fare Groups/Services | 3 - Optional Selections

**Zahlungsarten** - Ausblenden

Andere CASH

Posten mit der Maus verschieben und zuordnen - 49.00

WELCOME LOUNGE ACCE  
SS  
49.00 (EUR)  
ERIKA MUSTERMANN

Kreditkarte hinzufügen | Weitere hinzufügen

**Servicebestätigungen** - Anzeigen

Zurück | Dokumente ausstellen

Das E-Ticket wird nun angezeigt. Klicken Sie auf **<Schließen>**, um sich im Transaktionspanel die ausgestellten EMD-As anzuschauen. Klicken Sie auf die Referenznummer, um sich Details anzusehen.

## Transaktionen

✉ 📄 🔄 Tickets

REFERENZ	QUELLE	STATUS	TRANSAKTIONSdatum	REISENDE	SEGMENTE
<a href="#">2205749755690</a>	LH	TICKETED	20MAI22 15:27	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	LH443 DTW-FRA 03SEP LH442 FRA-DTW 10SEP

## Dienstleistungen

REFERENZ	QUELLE	ART	TRANSAKTIONSdatum	COUPON	BESCHREIBUNG	STATUS	WÄHRUNG	GESAMT	REISENDE	SEGMENTE	BELEG
<a href="#">2201815034631</a>	LH	EMD-A	20MAI22 16:48	1	WELCOME LOUNGE ACCESS	ISSUED	EUR	49.00	ERIKA MUSTERMANN (ADT)	LH443 DTW-FRA 03SEP	

### 5.3.2 Void am Ausstellungstag

Klicken Sie im Transaktionspanel auf die Referenznummer der zu voidenden EMD-A.

REFERENZ	QUELLE	ART	TRANSAKTIONSdatum	COUPON	BESCHREIBUNG	STATUS	WÄHRUNG	GESAMT	REISENDE	SEGMENTE
<a href="#">2201815034652</a>	LH	EMD-A	18FEB19 14:18	1	1ST BAG UPTO50LB23KG 62LI158CM	ISSUED	EUR	25.00	FRANK SINATRA (ADT)	LH909 LHR-FRA 19JUN

Innerhalb der Stornierungsperiode bietet sich die Möglichkeit, das EMD-A mit **<Void>** zu stornieren.

## EMD

🖨 Drucken Status: **Issued**

EMD-A EMD-Abbildung Details für das Dokument	
Ausgestellt für:	FRANK SINATRA (ADT)
Dokumentnummer/Art:	2201815034652 / Type-A
Ausgestellt durch:	06492021 / Damian
Ausgestellt am/in:	18FEB19 / VIE
Ausstellungsgrund:	C - BAGGAGE
Vermerke:	
Tourcode:	
Vielliegernummer:	
Ausgestellt in Bezug auf:	
Bestätigende Fluggesellschaft:	LH - Lufthansa German Airlines
Bestätigungsreferenznummer(n):	3HNBR / F1 TM7TQM / LH
Bemerkungen:	
INT:	I

Coupon	Status	Flug-Nr.	Datum	Abflug	Ankunft	Service	Code	Ticket/Cpn Ref
1	O	LH 909	19Jun	LHR	FRA	1ST BAG UPTO50LB23KG 62LI158CM	0CC	2205747138883 CPN 2 (A)

Charges			
Grundwert dieses Dokuments:	EUR	25.00	
Gesamtwert dieses Dokuments:	EUR	25.00	CASH FCI: 0
Fee Calculation:	LHR LH FRA25.00EUR25.00END		

**Void** Rückerstattung Schließen

## 6 PNR-Verlauf

ALLE	
REISENDER	1
TELEFON	1
E-MAIL	1
ZAHLUNG	0
ANSCHRIFT	0
REISEPLAN	
TRANSAKTION	0
APIS	0
CLID	0
SSR	3
OSI	0
<b>ANMERKUNG</b>	<b>2</b>
VERLAUF	
<b>Verlauf O58YJX</b>	<b>Back</b>

Jede Änderung wird im Hintergrund dokumentiert. Diese Historie können Sie bei geöffneter Buchung über das Menü im Hauptfenster aufrufen.

PNR-Elemente können gruppiert werden, indem Sie die Kopfzeile in den oberen Bereich der Liste ziehen.

Klicken Sie beispielsweise oben auf die Kategorie-Überschrift, um die Auswirkungen des Ziehens in den oberen Bereich anzuzeigen. Eine Liste der PNR-Verlaufskategorien finden Sie im Glossar der Begriffe.

Es ist manchmal einfacher, den Filter zu verwenden, um ein Element im PNR-Verlauf zu isolieren. Klicken Sie dazu auf das Filtersymbol rechts neben der Kopfzeile, klicken Sie dann im Feld Filter auf den Abwärtspfeil und wählen Sie dann im Menü ein Element aus

Drag a column header and drop it here to group by that column

DATUM/UHRZEIT	VORGENOMMEN VON	KATEGORIE	TEXT
2018-07-23 12:30	05661655/ACA5	AIR	AD LH 324L 15OCT FRAVCE SS1 0810A 0925A /LHG*
2018-07-23 12:30	05661655/ACA5	AIR	AS LH 324L 15OCT FRAVCE HK1 0810A 0925A /LH*ML3SH3

Jede Transaktion in der Änderungshistorie beginnt mit einem Action Code, die nachfolgend aufgelistet sind:

FLX HISTORY CODE	DESCRIPTION
AS/ASA	Add Segment
AD	Add (catch all) Doc FQTV Commission Seat
AF	Add FOP
AR	Add Remark
AT	Add Ticketing
AOS	Add OSI
ASR	Add SSR
XSA	Delete Segment
XS	Delete (catch all) Doc Seat
XF	Delete FOP
XFF	Delete Frequent Flyer
XR	Delete Remarks
XOS	Delete OSI
XSR	Delete SSR
XT	Delete Ticketing
CT	Exchange Ticket
CN	Change Name
AN	Add Name
SP	Split PNR
IT	Claim PNR
XASC	Delete Notification
AASC	Add Notification

## 7 Office Queues

### 7.1 Office Queue Nummern

Klicken Sie auf **<Office Queues>** in der Funktionsleiste am linken Bildschirmrand, um eine Übersicht aller Queues zu bekommen.

**Anzahlübersicht**  
 Büro-ID:    
 Quelle:   
 Active Only

NUMMER	NAME	ANZAHL
0	GENERAL	7
9	TICKETING TIME LIMIT (TTL) ADVISORY	10
12	EXPIRED TIME LIMIT AND SSR CANCELLATION	1
89		1
100	CATCH-ALL	4
200		14

1 - 6 of 6 items

- Nummer:** Queue-Nummer
- Besensymbol** : Löscht alle PNRs von der Queue-Nummer.  
**WARNUNG: Diese Aktion kann nicht rückgängig gemacht werden.**
- Name:** Queue-Name
- Anzahl:** Buchungsanzahl in der Queue
- Ordner-Symbol** : Öffnet eine Liste mit allen PNRs in dieser Queue.

Die Queue-Nummern 0-100 sind von Farelogix mit Funktionen vordefiniert. Queue-Nummern ab 101 stehen zur freien Nutzung bereit. Eine Beschreibung finden Sie im [SPRK Reference Guide](#) (siehe Kapitel 1.3) > [The SPRK Reservation Screen](#) > [Retrieve PNRs](#) > [Queues Areas](#)

Queues 101 und darüber stehen zur freien Benutzung bereit. Kontaktieren Sie bitte LHG Direct Connect Service Support, um eine Queue-Nummer über 101 umzubenennen.

**Bitte beachten Sie:**

Im Gegensatz zu anderen Queue-Prozessen, die Reisebüros von anderen Vertriebssystemen kennen, erhält Farelogix zusätzliche Informationen zu PNR-Änderungen, die nicht direkt mit Agenturtransaktionen zusammenhängen, z. B. PNR-Bearbeitung am Flughafen, PNR-Änderung über LH.com usw.

## 7.2 Arbeiten mit Queues

Beim Klicken des Ordners sind im rechten Teil der Anzeige nun alle Buchungen gelistet, die sich in der zuvor ausgewählten Queue-Kategorie befinden. Um eine Buchung zu bearbeiten, klicken Sie auf den Filekey.

**Anzahlübersicht**

Büro-ID: ACA5 Aktualisieren

Quelle: F1 - Farelogix

Active Only

**Queues**

NUMMER	NAME	ANZAHL
0	GENERAL	7

**ACA5: Queue 0**

POSITION	STARTUM/UHRZEIT	KATEGORIE	EINGESTELLT VON	BÜRO-ID	BUCHUNGSNUMMER
1	2018-07-23 14:30:55		AUTOMATION	MIAR	<span style="border: 2px solid red; padding: 2px;">O58YJX</span>
2	2018-07-23 15:35:25		AUTOMATION	MIAR	2AB6RW
3	2018-07-23		AUTOMATION	MIAR	OGOXJX

Im Hauptfenster wird nun der entsprechende Filekey im Queue-Modus dargestellt.

**Bitte beachten Sie:** Im Gegensatz zu den aus anderen Distributionssystemen bekannten Queue-Prozessen erhält Farelogix zusätzliche Information über PNR-Modifizierungen, die nicht direkt mit Transaktionen der Agenturen zusammenhängen (z. B. PNR-Abwicklung am Flughafen, PNR-Modifizierung via LH.com usw.). In den meisten Fällen wird dies auf Queue 100 abgebildet (Catch-All).

Queue 0 (1 von 7)
←
→
🗑️
✖️



Über die Pfeilsymbole können Sie innerhalb der Buchungen in der Queue-Kategorie vor- und zurückblättern.



Der Papierkorb entfernt die Buchung aus der Queue.



Mit dem X verlassen Sie den Queue-Modus. Die dargestellte Buchung verbleibt in der Queue.

ALLE

**WARNHINWEISE** 2

REISENDER 1

TELEFON 1

E-MAIL 1

ZAHLUNG 0

ANSCHRIFT 0

**REISEPLAN**

TRANSAKTION 0

APIS 0

CLID 0

SSR 3

OSI 0

ANMERKUNG 2

Queue 0 (1 von 7) ← → 🗑️ ✖️

**Buchungsnummer:** O58YJX 🗑️ 📁 ✉️ 📄 ✈️ 👤

**Warnhinweise**

<input type="checkbox"/>	GRUND	ERSTELLUNGSDATUM	QUELLE	BESCHREIBUNG
<input type="checkbox"/>	SSR change	24JUL18 12:31	LH	New OTHS Code: UNTICKETED LH PAX/SEGS CANX DUE TO TTL EXPIRED //24JUL181230 SSR
<input type="checkbox"/>	Cancellation	24JUL18 12:30	LH	Vorherige Status:HX LH 324 FRA VCE 2018- 08:10 2018- 09:25 Flugdaten 10-15 10-15

**Bestätigen**

**Reisender**

#	ART	ANREDE	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM	ANMERKUNG	NAMENSREFERENZ	FF#
1	ADT	MRS	MARION		HERBST	21JUN1965			

Im Queue-Modus stehen Ihnen zusätzliche Funktionen zum Navigieren innerhalb der Queue zur Verfügung. Außerdem sehen Sie im Feld „Warnhinweise“, warum die Buchung auf die Queue gespielt wurde.

Je nach Art der Buchungsänderung ist es notwendig, die Buchung zu bereinigen. Im angegebenen Beispiel wurde ein Sonderessen angefragt, das von der Airline abgelehnt wurde. Die Bereinigung der Buchung erfolgt durch Markierung der Meldung und nachfolgendes Klicken auf den Button **<Bestätigen>**.

## Warnhinweise

<input type="checkbox"/>	GRUND	ERSTELLUNGSDATUM	QUELLE	BESCHREIBUNG
<input type="checkbox"/>	SSR change	24JUL18 12:31	LH	New OTHS Code: UNTICKETED LH PAX/SEGS CANX DUE TO TTL EXPIRED //24JUL181230 SSR
<input type="checkbox"/>	Cancellation	24JUL18 12:30	LH	Vorherige Status:HX LH 324 FRA VCE 2018- 08:10 2018- 09:25 Flugdaten 10-15 10-15

Die Buchung ist nun bereinigt und kann über  aus der Queue entfernt werden. Sollten weitere Buchungen in der Queue-Kategorie vorhanden sein, so erscheint die nächste Buchung auf dem Bildschirm. Ansonsten erscheint die Meldung **Queue 6 0Warteschleife leer**  und Sie verlassen die Queue durch Klick auf .

## 7.3 Buchung in einer Queue platzieren

Öffnen Sie die gewünschte Buchung wie in [Kapitel 3.2.2](#) beschrieben.

Um die geöffnete Buchung in einer Queue zu platzieren, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Klicken Sie auf das **Ordner-Symbol**  neben dem Farelogix Filekey.
- Aktivieren Sie **<On Queues>** in der Funktionsleiste am linken Bildschirmrand und klicken Sie auf das **Plus-Symbol**  in der On-Queue Anzeige (diese zeigt Ihnen an auf welchen Queues diese Buchung bereits platziert ist).

ALLE

WARNHINWEISE 2

REISENDER 1

TELEFON 0

E-MAIL 1

ZAHLUNG 0

ANSCHRIFT 0

REISEPLAN

TRANSAKTION 2

APIS 0

CLID 0

SSR 3

OSI 0

ANMERKUNG 0

VERLAUF

**ON QUEUES**

Buchungsnummer

Erweiterte Suche

Office Queues

Buchungsnummer: 4R5HRT       

**Reisender**

#	ART	ANREDE	VORNAME	ZWEITER VORNAME	NACHNAME	GEBURTSDATUM	ANMERKUNG	NAMENSREFERENZ	FF#
1	ADT		FRANK		SINATRA	02NOV1976			

**Reiseplan**  
Gebucht - Air

		Klasse	✈	Status	Stp	Preis
<input type="checkbox"/>	 Mi 01Jan20 09:50a - 11:15a	FRA - VIE	OS 122	W	1:25Std 321	HK OS 1
<input type="checkbox"/>	 Sa 04Jan20 07:10a - 08:40a	VIE - FRA	OS 121	W	1:30Std 321	HK OS 1

Preis Services Man. Preis Vorlage Auto-Umtausch Gepäckgebühren Sitzpläne  Löschen **Dokumente ausstellen**

**Transaktionen**

   Tickets

REFERENZ	QUELLE	STATUS	TRANSAKTIONSdatum	REISENDE	SEGMENTE
<a href="#">2575747139129</a>	  OS	EXCHANGED	19JUN19 12:43	FRANK SINATRA (ADT)	OS122 FRA-VIE 01JAN OS127 VIE-FRA 03JAN
<a href="#">2575747139130</a>	  OS	TICKETED	19JUN19 13:27	FRANK SINATRA (ADT)	OS122 FRA-VIE 01JAN OS121 VIE-FRA 04JAN

**On Queues**

NUMMER	NAME	BÜRO-ID	DATUM/UHRZEIT	KATEGORIE	EINGESTELLT VON AGENTEN-ID	EINGESTELLT VON BÜRO-ID
0	GENERAL	AEXP	19JUN19 01:10 PM		AUTOMATION	MIAR
9	TICKETING TIME LIMIT (TTL) ADVISORY	AEXP	19JUN19 12:42 PM		AUTOMATION	MIAR
100	CATCH-ALL	AEXP	19JUN19 12:59 PM		AUTOMATION	MIAR

Es öffnet sich folgendes Fenster:

**Queue hinzufügen** >

Queue  Kategorie  Büro-ID

Datum   Uhrzeit  :  Quelle

- Queue:** Tragen Sie die Queue-Nummer ein, in der die Buchung platziert werden soll.
- Kategorie:** Tragen Sie die Unterkategorie der Queue ein
- Büro-ID:** Tragen Sie die Ziel-Büro-ID ein. Die eigene Büro-ID ist immer vorgegeben und kann ggf. überschrieben werden, sofern die Überspielung an eine andere PCC erfolgen soll.
- Datum:** Datumeingabe möglich, spielt den Filekey zu einem bestimmten Datum in die Queue
- Quelle:** Kein Eintrag erforderlich – hier bleibt immer F1-Farelogix stehen

Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit **<Senden>** und Sie erhalten eine Bestätigungsmitteilung.

 Reservierung in Warteschleife 1 für ACA5 gestellt

Sie können die aufgerufene Buchung von einer Queue wieder entfernen, wenn Sie die gewünschte im On-Queue Tab auswählen und das **Papierkorb-Symbol**  anklicken.

**Hinweis:** Es ist nur möglich, Buchungen zwischen Farelogix PCCs zu queuen.

## 7.4 Bulk Queue Move

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine größere Menge von PNRs (bis zu 100 gleichzeitig) von einer Warteschlange in eine andere zu verschieben:

- Gehen Sie in den Office-Warteschlangenordner und klicken Sie auf das Pfeilsymbol, um PNRs zu verschieben. Bestätigen Sie das sich öffnende Warnfenster.

**Count Summary**

Office ID

Source

Active Only  Filter by agent

**Queues**

NUMBER ▲		NAME	COUNT		
0		GENERAL	10		
9		TICKETING TIME LIMIT (TTL) ADVISORY	10		
12		EXPIRED TIME LIMIT AND SSR CANCELLATION	2		
100		CATCH-ALL	1		

 1 - 4 of 4 items

2. Bestimmen Sie die neue Queue und Office-ID wo die PNRs platziert werden sollten.

<b>Count Summary</b>		<b>Bulk Queue Move</b>	
Office ID	<input type="text" value="AEXP"/>	From Queue	<input type="text" value="0"/>
Source	<input type="text" value="F1 - Farelogix"/>	From Office ID	<input type="text" value="AEXP"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Active Only	<input type="checkbox"/> Filter by agent	<input type="text" value="101"/>	<input type="text" value="AE7C"/>
<input type="button" value="Refresh"/>		<input type="button" value="Submit"/> <input type="button" value="Close"/>	

3. Bestätigen Sie mit "Submit".

## 7.5 Change of Ownership Queue

FLX unterstützt Queues, mit denen der Besitz einer PNR von einer PCC auf eine andere übertragen werden kann. Dies bedeutet, dass eine PNR, die unter der ersten Office-ID erstellt wurde und als Ursprungs-PCC bezeichnet wird, in einer dedizierten Queue (4 oder 5) abgelegt und von einem Agenten abgerufen werden kann, der unter einer zweiten Office-ID angemeldet ist, die als Target-PCC bezeichnet wird.

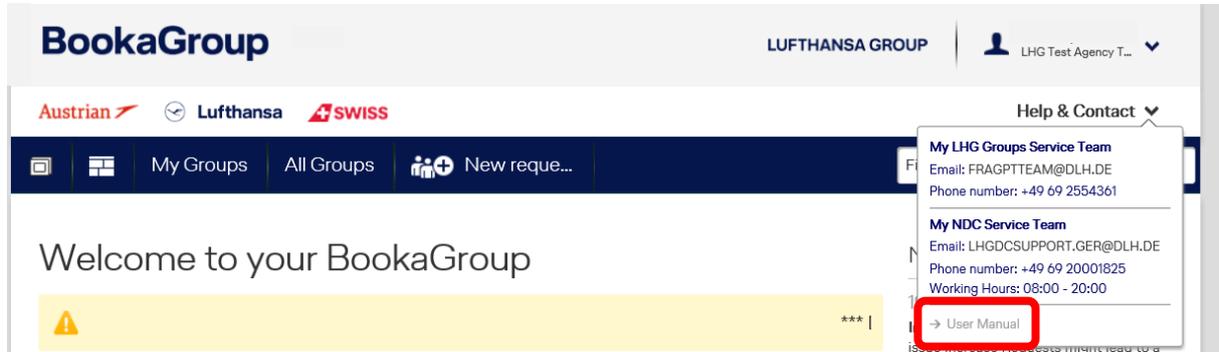
Unabhängig vom Grund für die Übertragung einer PNR zwischen Office-IDs gibt es ein grundlegendes Verfahren, das befolgt werden muss, um die Übertragung durchzuführen. Dies wird erreicht, indem die PNR in eine dedizierte Change of Ownership-Queue gestellt wird, damit sie vom zweiten Agenten abgerufen werden kann.

Bitte folgen Sie dem Prozess aus dem [SPRK Reference Guide \(siehe Kapitel 1.2\)](#) > [The SPRK Reservation Screen](#) > [Retrieve PNRs](#) > [Queues Areas](#) > [Change of Ownership](#)

## 8 Gruppenbuchungen in SPRK

Der NDC für Gruppen Inhalt ist verfügbar im "Book-a-Group User Manual".

Dieses finden Sie nach dem Einloggen in Book-a-Group durch Klicken auf <Help & Contact>.



## 9 Profilverwaltung

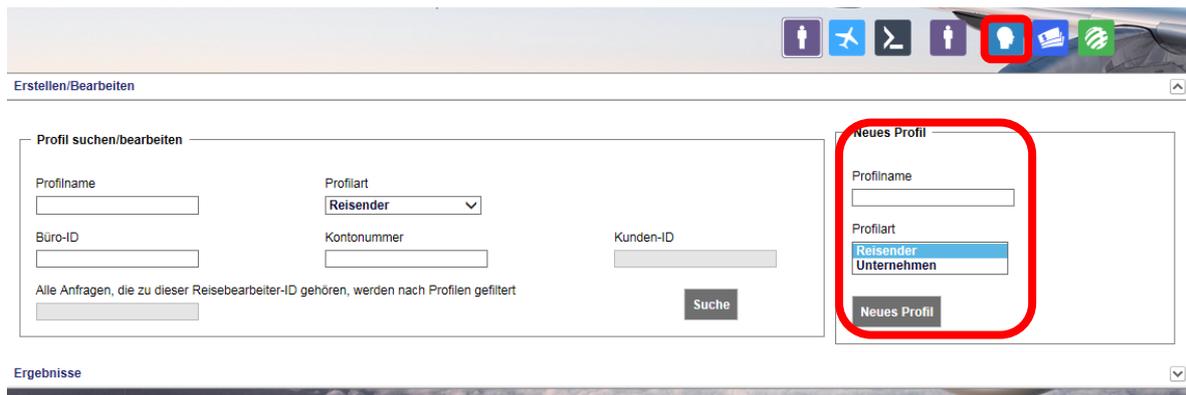
### 9.1 Reisendenprofil

#### 9.1.1 Anlegen

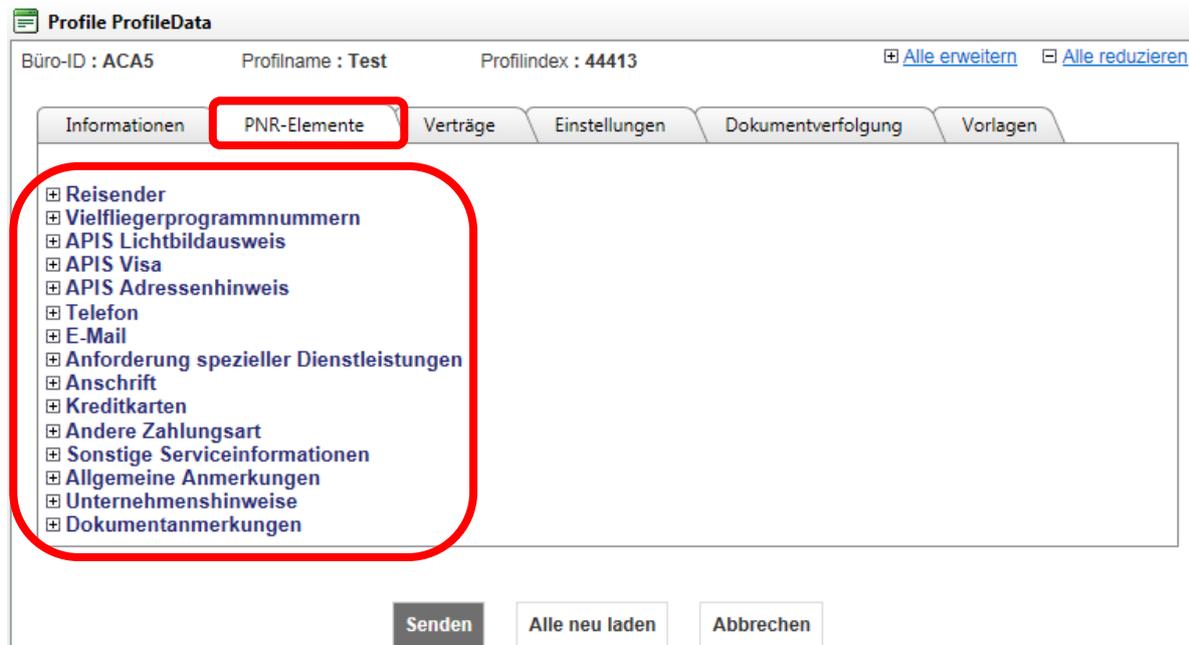
Zum Öffnen des Profil-Management klicken Sie auf das Kopf-Symbol .

Im rechten Teil der Anzeige können Sie ein neues Profil erfassen, im linken Teil nach einem bestehenden Profil suchen, um dieses zu überarbeiten.

Vergeben Sie einen Profilnamen und wählen Sie bei Profilart „Reisender“ aus.



Im Folgefenster können Sie Reisendeninformationen über die Reiter und über die Baumstruktur (auf- und zuklappen über das Plus-/Minuszeichen) erfassen. Relevant für die Buchung ist nur der Reiter „PNR-Elemente“.



Speichern Sie Ihre Eingaben mit **<Senden>**.

Profildaten neu laden

Profilanlage abbrechen

## 9.1.2 Bearbeiten

Zum Öffnen des Profil-Management klicken Sie auf das Kopf-Symbol .

Tragen Sie im Feld „Profilnamen“ den Namen des Reisenden ein und wählen Sie bei Profilart „Reisender“.

**Profil suchen/bearbeiten**

Profilname:  Profilart:

Büro-ID:  Kontonummer:  Kunden-ID:

Alle Anfragen, die zu dieser Reisebearbeiter-ID gehören, werden nach Profilen gefiltert

**Neues Profil**

Profilname:

Profilart:

Sofern die Suche eindeutig war und nur ein Reisender gefunden wurde, gelangen Sie sofort in die übernächste Abbildung, ansonsten müssen Sie aus einer Auswahlliste durch Anklicken eine Buchung selektieren.

Ergebnisse

PROFILINDEX	PROFILNAME	VERBUNDENER PROFILNAME	BÜRO-ID			
44254	MUSTERMANN/MONIKA		ACA5	<input type="button" value="Öffnen"/>	<input type="button" value="Löschen"/>	<input type="button" value="Abteilungen"/>
44265	MUSTERMANN/RONALD		ACA5	<input type="button" value="Öffnen"/>	<input type="button" value="Löschen"/>	<input type="button" value="Abteilungen"/>

Sie sind nun im Bearbeitungsmodus und können über die Reiter und die Baumstruktur das Profil bearbeiten.

**Profile ProfileData**

Büro-ID : ACA5    Profilname : MUSTERMANN/MONIKA    Profiliindex : 44254    [Alle erweitern](#)    [Alle reduzieren](#)

Informationen
PNR-Elemente
Verträge
Einstellungen
Dokumentverfolgung
Vorlagen

- Reisender
- Vielfliegerprogrammnummern
- APIS Lichtbildausweis
- APIS Visa
- APIS Adressenhinweis
- Telefon
- E-Mail
- Anforderung spezieller Dienstleistungen
- Anschrift
- Kreditkarten
- Andere Zahlungsart
- Sonstige Serviceinformationen
- Allgemeine Anmerkungen
- Unternehmenshinweise
- Dokumentanmerkungen

Speichern Sie Ihre Eingaben mit **<Senden>**.

## 9.1.3 Löschen

Zum Öffnen des Profil-Managements klicken Sie auf das Kopf-Symbol .

Tragen Sie im Feld „Profilnamen“ die ersten Buchstaben des Profilnamens ein und wählen Sie bei Profilart „Reisender“.



Es erscheint die Auswahlliste. Klicken Sie auf den Link „Löschen“, um das Profil entgültig zu entfernen.

Ergebnisse

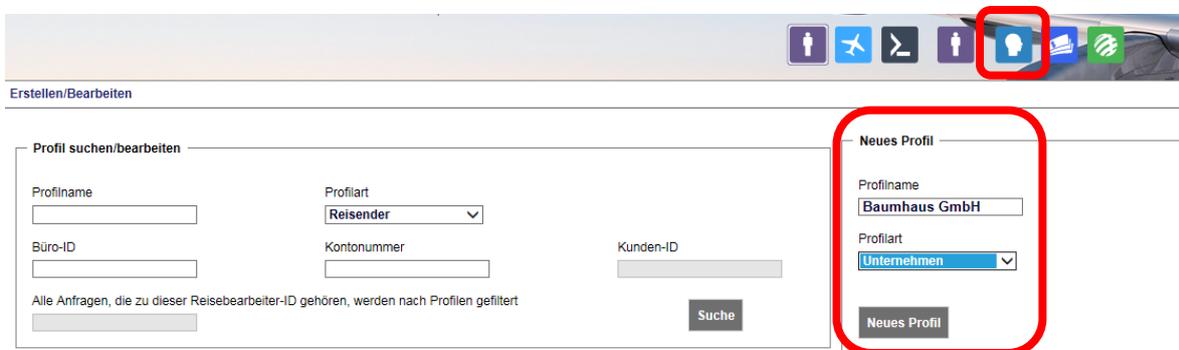
PROFILINDEX	PROFILNAME	VERBUNDENER PROFILNAME	BÜRO-ID			
44254	MUSTERMANN/MONIKA		ACA5	<a href="#">Öffnen</a>	<a href="#">Löschen</a>	<a href="#">Abteilungen</a>
44265	MUSTERMANN/RONALD		ACA5	<a href="#">Öffnen</a>	<a href="#">Löschen</a>	<a href="#">Abteilungen</a>

## 9.2 Firmenprofil (Company)

### 9.2.1 Anlegen

Zum Öffnen des Profil-Managements klicken Sie auf das Kopf-Symbol .

Vergeben Sie einen Profilnamen und wählen Sie bei Profilart „Unternehmen“ aus.



Im Folgefenster können Sie Firmeninformationen über die Reiter und über die Baumstruktur (auf- und zuklappen über das Pluszeichen) erfassen.



Speichern Sie Ihre Eingaben mit **<Senden>**.

↑  
Profildaten neu laden

↑  
Profilanlage abbrechen

## 9.2.2 Bearbeiten

Zum Öffnen des Profil-Managements klicken Sie auf das Kopf-Symbol .

Tragen Sie im Feld „Profilnamen“ den Namen der Firma ein und wählen Sie bei Profilart „Unternehmen“.

**Profil suchen/bearbeiten**

Profilname:  Profilart:

Alle verbundenen Reisenden anzeigen

Büro-ID:  Kontonummer:  Kunden-ID:

Alle Anfragen, die zu dieser Reisebearbeiter-ID gehören, werden nach Profilen gefiltert

**Neues Profil**

Profilname:

Profilart:

Sofern die Suche eindeutig war und nur eine Firma gefunden wurde, gelangen Sie sofort in die übernächste Abbildung, ansonsten müssen Sie aus einer Auswahlliste durch Anklicken eine Firma selektieren.

Ergebnisse

PROFILINDEX	PROFILNAME	BÜRO-ID		
473	baumhaus	ACA5	<input type="button" value="Öffnen"/>	<a href="#">Löschen</a>
2531	Baumhaus GmbH	ACA5	<input type="button" value="Öffnen"/>	<a href="#">Löschen</a>

Sie sind nun im Bearbeitungsmodus und können über die Reiter und die Baumstruktur das Profil bearbeiten.

**Profile ProfileData**

Büro-ID : ACA5    Profilname : Baumhaus GmbH    Profilindex : 2531    [Alle erweitern](#)    [Alle reduzieren](#)

Informationen | PNR-Elemente | Verträge | Einstellungen | Servicegebühren | Tarifeinsparung | QC-Anmerkungen | Dokumentverfolgung | Vorlagen

- Firmeninformationen
- Prioritätszeilen
- Hinweise
- Nachbereitungspunkte
- Self-Service-Geräte

Speichern Sie Ihre Eingaben mit **<Senden>**.

## 9.2.3 Löschen

Zum Öffnen des Profil-Managements klicken Sie auf das Kopf-Symbol .

Tragen Sie im Feld „Profilnamen“ den Namen der Firma ein und wählen Sie bei Profilart „Unternehmen“.

**Profil suchen/bearbeiten**

Profilname:  Profilart:

Alle verbundenen Reisenden anzeigen

Büro-ID:  Kontonummer:  Kunden-ID:

Alle Anfragen, die zu dieser Reisebearbeiter-ID gehören, werden nach Profilen gefiltert

**Neues Profil**

Profilname:

Profilart:

Klicken Sie auf den Link „Löschen“, um das Profil entgültig aus der Datenbank zu entfernen.

Ergebnisse

PROFILINDEX	PROFILNAME	BÜRO-ID		
473	baumhaus	ACA5	<a href="#">Öffnen</a>	<input type="button" value="Löschen"/>
2531	Baumhaus GmbH	ACA5	<a href="#">Öffnen</a>	<input type="button" value="Löschen"/>

## 9.2.4 Zuordnung Reisende zu einem Firmenprofil

Sie können Reisende einer Firma zuordnen. Erstellen Sie dafür zunächst das zuzufügende Reisendenprofil (siehe Kapitel 9.1.1). In der Reisenden-Übersicht klicken Sie dann auf den Link „Abteilungen“.

**Profil suchen/bearbeiten**

Profilname
Profilart

Büro-ID:  Kontonummer:  Kunden-ID:

Alle Anfragen, die zu dieser Reisebearbeiter-ID gehören, werden nach Profilen gefiltert

**Suche**

**Neues Profil**

Profilname:

Profilart:

**Neues Profil**

Ergebnisse

PROFILINDEX	PROFILNAME	VERBUNDENER PROFILNAME	BÜRO-ID			
44254	MUSTERMANN/MONIKA		ACA5	<a href="#">Öffnen</a>	<a href="#">Löschen</a>	<a href="#">Abteilungen</a>
44265	MUSTERMANN/RONALD		ACA5	<a href="#">Öffnen</a>	<a href="#">Löschen</a>	<a href="#">Abteilungen</a>

Im Folgenfenster klicken Sie auf das Pluszeichen, um dann nach einem Unternehmensprofil zu suchen und eine Unternehmensassoziiierung zu erstellen.

**Profilassoziation**

**Assoziierungsdaten**

PROFILNAME	ABTEILUNG	KOSTENSTELLE	MITARBEITER-ID	POSITION
Keine anzuzeigenden Datensätze				
+ Neue Assoziierung hinzufügen				

**Abbrechen**

Über das Dropdown-Menü im Feld Profilname können Sie sich alle Firmen darstellen lassen. Selektieren Sie diese, sodass ein Name im Feld Profilname eingetragen ist.

**Profilassoziation**

**Assoziierungsdaten**

PROFILNAME	ABTEILUNG	KOSTENSTELLE	MITARBEITER-ID	POSITION						
Profilname: <input type="text"/>	Abteilung: <input type="text"/>	Kostenstelle: <input type="text"/>	Mitarbeiter-ID: <input type="text"/>	Position: <input type="text"/>						
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: fit-content;"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Index</th> <th>Name</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2531</td> <td>Baumhaus GmbH</td> </tr> <tr> <td>2532</td> <td>Lufthansa</td> </tr> </tbody> </table> </div>					Index	Name	2531	Baumhaus GmbH	2532	Lufthansa
Index	Name									
2531	Baumhaus GmbH									
2532	Lufthansa									
Keine anzuzeige										

**Abbrechen**

Schließen Sie die Zuordnung über den Haken unten rechts ab.

**Profilassoziation**

**Assoziierungsdaten**

PROFILNAME	ABTEILUNG	KOSTENSTELLE	MITARBEITER-ID	POSITION
Baumhaus GmbH				<a href="#">Delete</a>
+ Neue Assoziierung hinzufügen				

**Abbrechen**

Der Reisende ist nun dem Unternehmen zugeordnet.

PROFILINDEX	PROFILNAME	VERBUNDENER PROFILNAME	BÜRO-ID			
44254	MUSTERMANN/MONIKA	Baumhaus GmbH	ACA5	<a href="#">Öffnen</a>	<a href="#">Löschen</a>	<a href="#">Abteilungen</a>
44265	MUSTERMANN/RONALD		ACA5	<a href="#">Öffnen</a>	<a href="#">Löschen</a>	<a href="#">Abteilungen</a>

## 9.3 Benutzerverwaltung

Das Zuweisen von Benutzerrollen ist nur für Agency Admins erlaubt.

Die Benutzerverwaltung ist Teil der Profildatenbank und wird entsprechend über das Kopf-Symbol  der Hauptleiste aufgerufen.

Man öffnet das Dropdown-Menü, wählt den Unterpunkt „Reisebüro“ aus und sendet die Anfrage mit **<Suche>** ab.

Erstellen/Bearbeiten ⬆

**Profil suchen/bearbeiten**

Profilname

Büro-ID

Alle Anfragen, die zu dieser Reisebearbeiter-ID gehören, werden nach Profilen gefiltert

Profilart Reisebüro

Kontonummer

Kunden-ID

**Suche**

**Neues Profil**

Profilname

Profilart Reisender

**Neues Profil**

Es öffnet sich die Büroübersicht:

Erstellen/Bearbeiten ⬆

Ergebnisse ⬆

NAME	AKTIV	ORT	STADT/BUNDESLAND	LAND	IATA-NUMMER	ABTEILUNG
> OS Austrian Airlines	<input checked="" type="checkbox"/>	VIE		AT	06492021	

**1**

NAME	ID	AKTIV	NÄCHSTGELEGENE STADT	WÄHRUNGSCODE
> OS Austrian Airlines	AEXP	<input checked="" type="checkbox"/>	VIE	EUR

**2**

Telefone    Anschriften    E-Mails    AVS-Bestätigung    IATA    BSP

TELEFON    ART    KONTAKTZEIT

Keine anzuzeigenden Datensätze

+ Add new record Refresh

**3**

NAME	AGENTEN-ID	AKTIV	PASSWORTGESCHÜTZT	ZOLLCODE	AGENTENROLLE	KONTO	E-MAIL	
>  Schulung1	Schulung1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SU	Ticketing Agent		training.tats@dih.de	
>  Schulung2	Schulung2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SU	Ticketing Agent		training.tats@dih.de	
>  Schulung3	Schulung3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SU	Ticketing Agent		training.tats@dih.de	
>  Schulung4	Schulung4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SU	Ticketing Agent		training.tats@dih.de	
>  Schulung5	Schulung5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SU	Ticketing Agent		training.tats@dih.de	
>  Schulung6	Schulung6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SU	Ticketing Agent		training.tats@dih.de	

+ Add new record Refresh

**4**

- 1** Bürodaten  
Nur zur Ansicht – Änderungen sind nur durch Farelogix möglich
- 2** Büroebene  
Wenn Sie links neben den Agenturnamen klicken, wird ein Fenster geöffnet, und Sie können Standard-E-Mail-Adressen definieren, die in [Kapitel 5.7.2](#) als Absenderadressen verwendet werden.
- 3** Darstellen/Ändern von bestehenden Benutzern ([siehe Kapitel 9.3.3](#))
  -  Aufklappen der Nutzerinformationen zur Ansicht
  -  Bearbeiten der Benutzerdaten
  -  Löschen eines Benutzers
- 4** Neuanlage von Benutzern ([siehe Kapitel 9.3.1](#))

## 9.3.1 Neuanlage

Klicken Sie auf das Plus-Zeichen , um einen neuen Benutzer in SPRK anzulegen. Danach füllen Sie die rot markierten Felder aus, alle anderen lassen Sie unverändert:

**Agenten**

NAME	AGENTEN-ID	AKTIV	PASSWORD LOCK	ZOLLCODE	AGENTENROLLE	KONTO	E-MAIL
Name: <input type="text" value="Marina Mustermann"/>	Agenten-ID: <input type="text" value="MMustermann"/>	Aktiv: <input checked="" type="checkbox"/>	Password Lock: <input type="checkbox"/>	Zollcode: <input type="text" value="SU"/>	Agentenrolle: <input type="text" value="Please select"/>	Konto: <input type="text"/>	E-Mail: <input type="text" value="mm@reisebuero.tv"/>

Passwort: SprkAgent01

Name: Nachname und Vorname (ohne Trennzeichen)

Agenten-ID: Login-Name für SPRK

E-Mail: Tragen Sie die E-Mail-Adresse des Benutzers ein. Dieser erhält anschließend eine E-Mail mit seinen Zugangsdaten. Ohne gültige E-mail Adresse kann der Benutzer die „Forgot Password“ Funktion nicht benutzen.

Agentenrolle: Ordnen Sie dem Nutzer eine Berechtigungsklasse (Rolle) zu. Eine Übersicht finden Sie in [Kapitel 9.3.2](#).

Der Benutzer wird angelegt, sobald Sie Ihre Eingaben mit  bestätigen.

## 9.3.2 Berechtigungen (Rollen)

ROLES	Book	Ticket	Retrieve own PNRs	Retrieve all PNRs	Void	Refund	Exchange	Create users	Create profiles	Retrieve profiles
Agency-Admin	<input checked="" type="checkbox"/>									
Ticketing-Agent	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
Agent	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sub-Agent	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 9.3.3 Ändern

Den Namen des Benutzers aus der Liste herausuchen und die Details mit dem Stift  aufrufen.

**User**

Name: <input type="text" value="User"/>	Aktiv: <input checked="" type="checkbox"/>	Agentenrolle: <input type="text" value="Agency Admin"/>
Agenten-ID: <input type="text" value="User"/>	Password Lock: <input type="checkbox"/>	Konto: <input type="text"/>
E-Mail: <input type="text" value="training.tats@dlh.de"/>	Zollcode: <input type="text" value="SU"/>	Passwort: <input type="text" value="*****"/> <a href="#">Zurücksetzen</a>

Gewünschte Änderungen durch Überschreiben der Felder durchführen und mit dem grünen Haken unten rechts speichern.

Der SPRK-Agency Admin kann innerhalb der Agenturverwaltung Folgendes tun:

- Wenn ein Benutzer sein Gerät verloren hat, das er für die Zwei-Faktor-Authentifizierung verwendet hat, kann der SPRK-Agency Admin die Zwei-Faktor-Authentifizierung für das neue Gerät des Benutzers zurücksetzen.
- Wenn ein Benutzer aufgrund zu vieler Zwei-Faktor-Authentifizierungsversuche gesperrt oder entsperrt werden muss, kann der SPRK-Agenturadministrator diese Aufgaben ausführen, ohne die Zwei-Faktor-Authentifizierung zurückzusetzen.
- Wenn ein Benutzer nach 90 Tagen deaktiviert wird, kann der Agenturadministrator den Benutzer erneut aktivieren. Sobald der Benutzer reaktiviert ist, muss er seine Zwei-Faktor-Authentifizierung nicht mehr zurücksetzen. Die vorhandene Zwei-Faktor-Authentifizierung funktioniert weiterhin.

## 9.3.4 Löschen

Den Namen des Benutzers aus der Liste herausuchen und durch Klick auf das **X** am Ende der Zeile löschen.

## 9.3.5 Passwort zurücksetzen

Den Namen des Benutzers aus der Liste herausuchen und die Details mit dem Stift **✎** aufrufen.

The screenshot shows the user profile for 'User' (Agenten-ID: User, E-Mail: training.tats@dlh.de). The 'Zurücksetzen' button is highlighted with a red box. Other fields include Name, Agentenrolle (Agency Admin), and various checkboxes for account status.

Klicken auf die Funktion „Zurücksetzen“ generiert ein neues Passwort und schickt dieses an die hinterlegte E-Mail-Adresse.

## 9.3.6 2-Faktor Reset

Wenn ein Benutzer das WinAuth-Tool versehentlich löscht oder zu einem anderen 2-Faktor-Tool wechseln muss (z. B. auf dem Mobiltelefon oder einem anderen Desktop-Computer), kann das 2-Faktor-Authentifizierungstool zurückgesetzt werden, sodass der Benutzer es erneut einrichten kann.

- 1) Dazu muss der Agenturadministrator dieses Benutzers die 2-Faktor-Authentifizierung in der Profilverwaltung des SPRK-Tools wie unten gezeigt zurücksetzen

The screenshot shows the user profile for 'Tom TicketingAgent' (Agent ID: seto, Email: tomas.sedlacek@swiss.com). The 'Reset' button next to the 'Two Factor Authentication' field is highlighted with a red box.

- 2) Klicken Sie auf 2-Faktor-Authentifizierung zurücksetzen und bestätigen Sie das Popup:

The screenshot shows the same user profile as above, but with a 'Confirmation Required' popup dialog. The dialog asks 'Are you sure that you want to reset Two Factor Authentication?' and has 'Continue' and 'Cancel' buttons. The 'Continue' button is highlighted with a red box.

- 3) Wenn das Zurücksetzen der 2-Faktor-Authentifizierung abgeschlossen ist, verschwindet die Schaltfläche zum Zurücksetzen und Sie müssen Ihr Gerät erneut mit einer Authentifizierung registrieren, wie in [Kapitel 1.2.4](#) beschrieben.

The screenshot shows the user profile for 'Tom TicketingAgent' after the reset. The 'Two Factor Authentication' field is now empty, and the 'Reset' button is no longer visible.

## 10 Reports

### 10.1 MirFLX

MirFLX bietet eine Schnittstelle zwischen den in SPRK durchgeführten Ticketingaktionen und dem Back-Office-Buchhaltungssystem einer Agentur.

Die Back-Office-Funktionen von Agenturen umfassen eine Reihe von Buchhaltungs- und Rechnungsstellungsaktivitäten, die durch Transaktionen mit MIR (Machinable Interface Record) von Farelogix erleichtert werden. Diese Transaktionen ermöglichen Benutzern das Anfordern und Abrufen von Ticketing-Daten von den Servern. Um mit diesen Daten arbeiten zu können, müssen die Datensätze zuerst heruntergeladen werden. Um diese Aktion zu erleichtern, stehen zwei Schaltflächen zur Verfügung, eine zum Herunterladen der Daten und eine andere zur Angabe der Anzahl der herunterzuladenden Datensätze:



**<Download>** initiiert den Ticket-Download von Daten aus der MirFLX-Datenbank. EMD-Downloads werden derzeit nicht unterstützt. Unter dem Link Eigenschaften finden Sie Optionen zum Einstellen der Downloadoptionen.

Wenn „Files per Download“ festgelegt wurde, ändert sich die Schaltfläche Download, um die Anzahl der herunterzuladenden Datensätze anzuzeigen. Beim Download gibt es zwei Möglichkeiten:

**Current:** Alle (von einer bestimmten PCC herausgegebenen) Tickets, die nicht als zuvor heruntergeladen gekennzeichnet wurden, werden angezeigt.

**Archive:** Zeigt Dateien an, die zuvor heruntergeladen wurden.

**<Confirm>** verschiebt die heruntergeladenen Dateien aus dem Bereich „Current“ in den Archivbereich des Moduls.

FILE NAME	DOCUMENT NUMBER	TRANSACTION TYPE	DATE	TIME	LOCATOR	SAVE
PEKXYU-5746614132-TKTT	5746614132	TKTT	2019-02-01	07:48:50	PEKXYU	<a href="#">Save</a>
PEKXYU-5746614133-TKTT	5746614133	TKTT	2019-02-01	07:48:50	PEKXYU	<a href="#">Save</a>
PHWXYU-5747138874-TKTT	5747138874	TKTT	2019-02-01	08:03:22	PHWXYU	<a href="#">Save</a>
PHWXYU-5747138875-TKTT	5747138875	TKTT	2019-02-01	08:03:22	PHWXYU	<a href="#">Save</a>
PHWXYU-5747138874-CANX	5747138874	CANX	2019-02-01	08:18:56	PHWXYU	<a href="#">Save</a>
PHWXYU-5747138875-CANX	5747138875	CANX	2019-02-01	08:19:44	PHWXYU	<a href="#">Save</a>
PEKXYU-5746614132-CANX	5746614132	CANX	2019-02-01	08:20:15	PEKXYU	<a href="#">Save</a>
PEKXYU-5746614133-CANX	5746614133	CANX	2019-02-01	08:21:29	PEKXYU	<a href="#">Save</a>
PZRUUU-5747138876-TKTT	5747138876	TKTT	2019-02-04	07:24:02	PZRUUU	<a href="#">Save</a>
PZRUUU-5747138876-CANX	5747138876	CANX	2019-02-04	09:56:07	PZRUUU	<a href="#">Save</a>

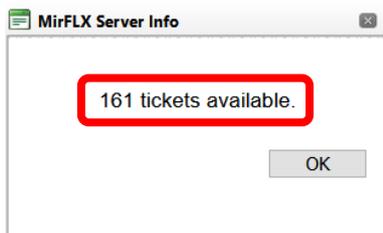
Klicken Sie auf **<Save all>**, um eine ZIP-Datei mit allen XML-Dateien zu speichern, die entpackt werden müssen, um die einzelnen XML-Dateien anzuzeigen.

Eine einzelne XML-Datei kann gespeichert werden, indem Sie rechts neben der Informationsleiste auf **<Save>** klicken.

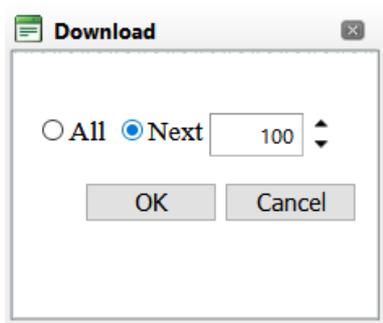
**<Properties>** zeigt die Anzahl der Dateien auf dem Server an und ermöglicht auch die Angabe der Anzahl der Dateien pro Download.

FILE NAME	TRANSACTION TYPE	DATE	TIME	LOCATOR	SAVE
PEKXYU-5746614132-TKTT	TKTT	2019-02-01	07:48:50	PEKXYU	Save
PFKXYU-5746614133-TKTT	TKTT	2019-02-01	07:48:50	PFKXYU	Save

**Files on Server:** Der Mir-FLX Server-Info-Bildschirm zeigt an, wie viele Tickets auf dem SPRK-Server zum Download bereit stehen. Klicken Sie auf OK, um fortzufahren.



**Files per Download:** Ermöglicht die Auswahl der Anzahl von Dateien, die zurückgegeben werden, wenn auf die Schaltfläche Download geklickt wird. Wenn diese Auswahl weggelassen wird, werden ALLE Dateien heruntergeladen. Daher ist es wichtig, die Anzahl festzulegen, damit nicht zu viele Datensätze gleichzeitig heruntergeladen werden.



**Wichtige Notiz:**

Das MirFLX SPRK-Tool kann keine Downloads mit hohem Volumen abwickeln. Das Ausführen der Abbruchfunktion bei einem Download großer Mengen kann zu einem Timeout der Anwendung führen. Es wird empfohlen, das eigenständige MirFLX-Tool für die Berichtsverarbeitung zu verwenden. Die MirFLX download utility wird nicht mehr unterstützt. Agencys wird nahegelegt, falls möglich MirFLX API's zu benutzen oder eine Partnerschaft mit einem TechProvider der diese Funktionen unterstützt, einzugehen. Alternativ kann der Kunde auch das MirFLX stand-alone tool weiterhin benutzen, allerdings ohne support der LHG Gruppe.

## 10.2 Counter Sales Report (CSR)

Der Counter Sales Report (CSR) ermöglicht den Zugriff auf alle Transaktionen, die eine Agentur in einem bestimmten Zeitraum erstellt hat. Der Bericht ist in Echtzeit und liefert minutengenaue Daten, wobei das Feld Zeit auf der Ortszeit der PCC basiert, welche die Dokumente ausgegeben hat.

Geben Sie den gewünschten Datumsbereich und die entsprechende Agenten-ID für den Bericht ein. Für alle unter dieser PCC erfassten Agenten, lassen Sie Agent ID leerstehend. Das abgefragte Zeitfenster darf 31 Tage nicht überschreiten.

MirFLX Counter Sales

Start Date: 24.06.2019

End Date: 24.06.2019

Agent ID: AGENT

Submit

Durch Senden der Berichts-anforderung werden so viele Datenseiten abgerufen, wie innerhalb des ausgewählten Datumsbereichs verfügbar sind. Wenn der Bericht geladen wird, stehen verschiedene Optionen für die Verwaltung und Anzeige der Daten zur Verfügung:

Eine Reihe von Steuerelementen hilft beim Anzeigen, Navigieren und Herunterladen von Daten. Wenn Sie den Mauszeiger über das entsprechende Symbol bewegen, wird eine Symbolbeschreibung angezeigt.



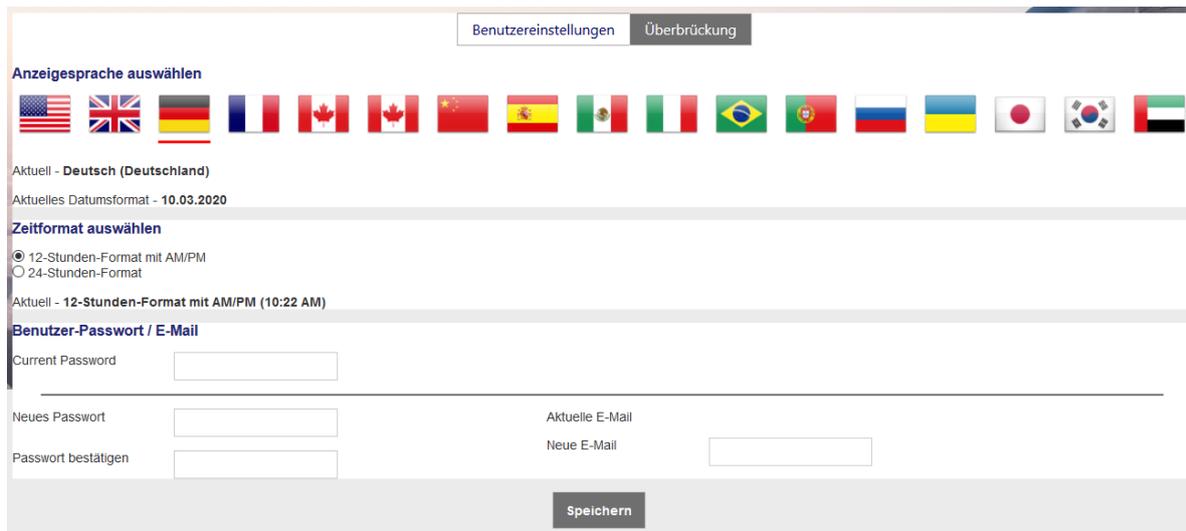
Die Berichtsfelder werden detailliert im SPRK-Leitfaden erklärt:

[SPRK Reference Guide](#) (siehe Kapitel 1.3) > [The SPRK Reservation Screen](#) > [SPRK Actions](#) > [Reports](#) > [Counter Sales Report](#)

## 11 Einstellungen

### 11.1 Benutzereinstellungen

Zu den **Benutzereinstellungen** kommt man durch Anklicken des Einstellungs-Icons . Hier können Sprache, Zeitformat, Login-E-Mail und Passwort des eingeloggten Benutzers geändert werden. Falls keine E-Mail Adresse gespeichert ist, kann die ‚Passwort vergessen‘ Funktion nicht genutzt werden.



### 11.2 PCC Bridging: Zugriff auf andere PCCs

Die Bridging-Einstellung erlaubt es dem Nutzer, Bridging-Beziehungen anzusehen und zu definieren. Alle Nutzer können die Bridging-Beziehungen sehen, jedoch können nur Agency Admins neue Bridging-Beziehungen herstellen.

Durch das Herstellen einer Bridging-Beziehung kann die überbrückte PCC die PCC des Benutzers nachbilden. Benutzer verfügen auf der überbrückten PCC dieselben Benutzerrechte wie auf der primären (Heim)-PCC.

Wenn Bridging eingerichtet ist, werden alle Transaktionen sowie die Berichterstellung in der Bridged-PCC protokolliert. Die empfangende PCC kann alle PNR anzeigen, die zu der gebenden PCC gehören. Eine Änderung an einem PNR kann jedoch nur in dem PCC vorgenommen werden, dem der PNR gehört.

## 11.2.1 Einrichtung

Um vorhandene Bridgings anzuzeigen, klicken Sie im Einstellungsbereich auf <Bridging>. In der Anzeige werden alle Agenturen angezeigt, die über Emulation auf dieser PCC verfügen können, und ein Nur-Lese-Bereich, in dem die Liste der PCCs angezeigt wird, die der PCC des Benutzers Zugriff gewährt haben. Dies wird in der Dropdown-Liste angezeigt, die auf dem Bildschirm „Reservierung“ und in der erweiterten Suche angezeigt wird.

Bitte beachten Sie, dass die Funktion zum Hinzufügen und Löschen nur für die Benutzerrolle „Agency Admin“ gilt.

Durch Eingabe einer gültigen PCC in diesem Feld und die Verwendung von <Hinzufügen> wird der PCC, unter der der Administrator angemeldet ist, Zugriff auf die angegebene PCC gewährt.

Benutzereinstellungen Bridging

Zugang erteilt an						Zugriff erlaubt von						
PCC	BÜRO	IATA	ORT	LAND	ERSTELLUNGSDATUM	PCC	BÜRO	IATA	ORT	LAND	ERSTELLUNGSDATUM	
	AE7D	OS AUSTRIAN AIRLINES	10779020	VIE	AT	05JAN17 03:24 AM	AE7C	OS AUSTRIAN AIRLINES	10779020	VIE	AT	30DEZ16 04:51 AM
	AE7C	OS AUSTRIAN AIRLINES	10779020	VIE	AT	05JAN17 03:22 AM	AE7D	OS AUSTRIAN AIRLINES	10779020	VIE	AT	22DEZ16 09:03 AM

LX11 Hinzufügen

Um ein bestehendes Bridging zu löschen, benutzen Sie .

## 11.2.2 Emulation

Der Agent muss sich mit der „primären“ PCC (hier AEXp) anmelden. Bei einem aktiven Bridging (Zugang erhalten) kann über ein Dropdown-Menü eine andere „sekundäre“ PCC (hier AE7D) emuliert werden.



Beim Emulieren einer PCC (AE7D) werden die Funktionen für Buchen, Stornieren, Bepreisung und Ticketing dem emulierenden PCC (AEXP) zugewiesen. Alle Transaktionen werden dann im emulierenden PCC (AEXP) verarbeitet.

Beispiel: Eine Buchung wird in Reisebüro A angelegt und Reisebüro B soll Zugriff auf die Buchung erhalten. Hierfür muss ein Bridging bei A für B eingetragen werden. Danach kann sich B wie oben in der Abbildung dargestellt auf Reisebüro A emulieren. Alle Transaktionen wie z. Bsp. Ticketausstellung werden in A ausgeführt.

Beim Emulieren einer gebridgten PCC können PNRs der Home PCC als auch der emulierten PCC abgerufen werden, sowie auch PNRs und Dokumente (Ticket und EMDs) für die Home PCC als auch die emulierte PCC gelistet werden können. Dokumente (Ticket und EMDs) können jedoch nur für die emulierte PCC angezeigt werden.

Es können nur PNRs der Home-PCC und emulierten PCCs abgerufen werden, nicht die von gebridgten, aber nicht emulierten PCCs.