

EINSTELLUNG LUFTHANSA GROUP AGENT.COM BUCHUNGSPLATTFORM

Frequently Asked Questions (FAQs)

Stand: 28. April 2023

Version: 1.1

Erstellt von: FRA/ZRH AG/HP-A

Gültig ab: 28. April 2023

INHALT

1	ALLGEMEIN	3
1.1	Was ist der Grund für die Einstellung des Lufthansa Group agent.com Programms?	3
1.2	Wann erfolgt die Einstellung des Lufthansa Group agent.com Programms?	3
1.3	Wie erfolgt die Einstellung des Lufthansa Group agent.com Programms?	3
1.4	Wie werden die Nutzer/Reisebüros informiert?	3
2	UMGANG MIT PASSENGER NAME RECORDS (PNR) UND TICKETS, WELCHE ÜBER LUFTHANSA GROUP AGENT.COM ERSTELLT WURDEN	4
2.1	Was passiert mit PNRs, bei denen die Ticketausstellung bis zum 31.05.2023 stattgefunden hat?	4
2.2	Was passiert mit PNRs bei denen bis zum 31.05.2023 keine Ticketausstellung stattgefunden hat?	4
2.3	Was passiert mit PNRs (ohne Ticketausstellung), die bis zum 31.05.2023 nicht storniert wurden?	4
2.4	Können die PNRs nach dem 31.05.2023 eingesehen werden?	5
2.5	Wer ist ab dem 31.05.2023 der Ansprechpartner, wenn Änderungen an den PNRs und Tickets vorgenommen werden müssen?	5
3	LUFTHANSA GROUP AGENT.COM NUTZERPROFILE	5
3.1	Werden die Lufthansa Group agent.com Nutzerprofile am 31.05.2023 geschlossen?	5
	IMPRESSUM	6

1 ALLGEMEIN

1.1 Was ist der Grund für die Einstellung des Lufthansa Group agent.com Programms?

Die Harmonisierung der Lufthansa Group Airlines Produkt- und Angebotslandschaft führt zur Einstellung der Lufthansa Group agent.com Buchungsplattform für Reisebüroagenten.

1.2 Wann erfolgt die Einstellung des Lufthansa Group agent.com Programms?

Die Einstellung der Plattform erfolgt am 31.05.2023. Ab diesem Datum kann die Homepage nicht mehr aufgerufen werden und die Nutzerprofile sind geschlossen.

1.3 Wie erfolgt die Einstellung des Lufthansa Group agent.com Programms?

Die Lufthansa Group Airlines kündigen ihrerseits fristgerecht die Nutzung gemäß Ziffer 2.5.1 "Lufthansa Group agent.com Nutzungsbedingungen" [Link](#) und beenden die Plattform zum 31.05.2023. Die Homepage und die Nutzerprofile können bis zum 30.05.2023 aufgerufen werden.

1.4 Wie werden die Nutzer/Reisebüros informiert?

Die Lufthansa Group Airlines informieren schriftlich per E-Mail alle aktiven Nutzer und Reisebüros über die Programmeinstellung. Nutzer und Reisebüros, die sich 6 Monate lang nicht auf der Lufthansa Group agent.com Plattform eingeloggt haben, wird seitens der Lufthansa Group Airlines der Nutzerzugang gemäß Ziffer 2.6.2 "Lufthansa Group agent.com Nutzungsbedingungen" [Link](#) gekündigt. Zusätzlich ist im Mai 2023 eine Kommunikation auf lufthansaexperts.com geplant.

2 UMGANG MIT PASSENGER NAME RECORDS (PNR) UND TICKETS, WELCHE ÜBER LUFTHANSA GROUP AGENT.COM ERSTELLT WURDEN

2.1 Was passiert mit PNRs, bei denen die Ticketausstellung bis zum 31.05.2023 stattgefunden hat?

Der PNR und das Ticket bleiben aktiv und behalten ihre Gültigkeit.

2.2 Was passiert mit PNRs bei denen bis zum 31.05.2023 keine Ticketausstellung stattgefunden hat?

Die Ticketausstellung aller PNRs muss vor dem 31.05.2023 stattgefunden haben. Alle nicht gewünschten PNRs müssen von den Nutzern/Reisebüros bis zum 31.05.2023 storniert werden.

2.3 Was passiert mit PNRs (ohne Ticketausstellung), die bis zum 31.05.2023 nicht storniert wurden?

Bitte kontaktieren Sie den Lufthansa Group agent.com Support:

Telefon: +49 (0) 69 867 99 138

E-Mail: LHG-agent.dach@dlh.de

Servicezeiten: Montag bis Freitag 8.00 bis 18.00 Uhr (CET)

2.4 Können die PNRs nach dem 31.05.2023 eingesehen werden?

Der Zugriff auf die PNRs und Tickets ist ab dem 31.05.2023 über die Lufthansa Group agent.com Buchungsplattform nicht mehr möglich. Bitte sichern Sie sich bis zum 30.05.2023 alle aktiven Lufthansa Group agent.com Buchungen aus Ihrer Lufthansa Group agent.com Buchungsübersicht z.B. mittels PDF/Datei-Export, da aufgrund der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (EU DSGVO) Buchungen nur mittels Airlines Vendor Locator (PNR Code) oder Ticketnummer von der Airline aufgerufen werden dürfen.

2.5 Wer ist ab dem 31.05.2023 der Ansprechpartner, wenn Änderungen an den PNRs und Tickets vorgenommen werden müssen?

Bestehende Buchungen können bis 31.08.2023 über den Lufthansa Group agent.com Support bearbeitet werden (Umbuchung, Stornierung, Rückerstattung etc.):

Telefon: +49 (0) 69 867 99 138

E-Mail: LHG-agent.dach@dlh.de

Servicezeiten: Montag bis Freitag 8.00 bis 18.00 Uhr (CET)

3 LUFTHANSA GROUP AGENT.COM NUTZERPROFILE

3.1 Werden die Lufthansa Group agent.com Nutzerprofile am 31.05.2023 geschlossen?

Ja. Die Lufthansa Group agent.com Nutzerprofile werden am 31.05.2023 geschlossen.

IMPRESSUM

Herausgebende Gesellschaft

Lufthansa Group

Abteilung

FRA/ZRH AG/HP-A, Product & Tool Management B2B Program Domain Agent

Stand

April 2023