



Lufthansa Group wydłuża bezpłatny okres zmiany rezerwacji i oferuje 50 euro rabatu

Drodzy Partnerzy biznesowi,

W związku z wyjątkowymi okolicznościami spowodowanymi rozprzestrzenieniem się koronawirusa, linie lotnicze należące do Lufthansa Group: Lufthansa, SWISS, Austrian Airlines, Brussels Airlines i Air Dolomiti jeszcze bardziej wychodzą naprzeciw potrzebom swoich klientów.

Jak ogłoszono 13 marca, klienci posiadający bilety na odwołane i istniejące przeloty liniami Lufthansa Group, mogą zatrzymać te bilety bez konieczności natychmiastowego wyznaczenia nowej daty przelotu. Istniejące rezerwacje na odwołane rejsy zostaną anulowane, jednak ważność biletu oraz wartość biletu pozostanie zachowana i może zostać przedłużona przez wyznaczenie nowej daty wylotu do 31 grudnia 2020 r. włącznie.

Klienci mogą również dokonać zmiany trasy i wybrać inne miejsce docelowe.

Ostatnio klienci zostali poproszeni o powiadomienie linii lotniczych o wybranej nowej dacie rezerwacji do 1 czerwca, jednak ten okres został przedłużony o dwa tygodnie - do 31 sierpnia 2020 r. Dzięki tej zmianie linie lotnicze należące do Lufthansa Group odpowiadają na życzenie wielu klientów, aby umożliwić im uelastycznienie planów podróży w wyjątkowych okolicznościach spowodowanych rozprzestrzenieniem się koronawirusa.

Lufthansa Group oferuje swoim klientom rabat w wysokości 50 euro przy każdej zmianie rezerwacji. Oczywiście nadal nie będą naliczane opłaty za zmianę rezerwacji, niezależnie od tego, która taryfa została zarezerwowana. Jeżeli nowy bilet po zmianie jest droższy z powodu zmiany miejsca docelowego (np. zmiana rezerwacji z rejsu krótkodystansowego na długodystansowy), zmiany klasy podróży lub podobnej przyczyny, może być konieczna dodatkowa opłata pomimo rabatu. Niniejsze rozporządzenie dotyczy biletów zarezerwowanych do 31 marca 2020 r. włącznie, z potwierdzoną datą podróży do 31 grudnia 2020 r. włącznie.

Obecnie centra serwisowe i lotniskowe punkty obsługi Lufthansa Group otrzymują niezwykle dużą liczbę wniosków od klientów. Lufthansa Group nieustannie pracuje nad zwiększeniem wydajności, aby sprostać zapotrzebowaniu. Niestety obecnie należy się liczyć z długim czasem oczekiwania, powodującym opóźnienia w przetwarzaniu złożonych wniosków. Prosimy pamiętać, że pasażerowie nie muszą kontaktować się z obsługą klienta przed pierwotną datą przelotu. Zmiana rezerwacji jest również możliwa po upływie planowanej daty przelotu. Zmiana rezerwacji może być dokonana za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta lub biur podróży. Możliwość zmiany rezerwacji z rabatem na lufthansa.com, swiss.com i austrian.com jest obecnie w przygotowaniu. Równolegle dostępne są funkcje zmiany rezerwacji online bez rabatu w przypadku pilnej zmiany rezerwacji na najbliższe daty.

Z poważaniem,
Zespół Lufthansa Group

Corporate headquarter: Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft, Venloer Str. 151-153, 50672 Köln, Deutschland

Registration: Amtsgericht Köln, HRB 2168

Chairman of the supervisory board: Dr. Karl-Ludwig Kley

Executive Board: Carsten Spohr (Chairman), Thorsten Dirks, Christina Foerster, Harry Hohmeister, Dr. Detlef Kayser, Dr. Michael Niggemann, Ulrik Svensson