

尊敬的代理人，

德国汉莎航空公司和奥地利航空公司于 2013 年 11 月 26 日起，更新经济舱预定机上座位的服务。对部分航班 / 订座舱位 / 特定的座位类型等开放付费预定的服务。代理人可以通过电话中心，或者直接登陆官网 www.lufthansa.com 和 www.austrian.com 操作。对于我们的尊享客户：如汉莎的 HON 黑卡客人和 SENATOR 金卡客人，在此项服务上则更显尊贵。

1. 付费预定座位服务的注意事项和具体费用：

- 适用于汉莎的航班，并且由汉莎实际承运（包括由以下合作伙伴承运的航班 CL/EN /EW/IQ/VO/PT）。奥航适用于 2014 年 1 月 15 日之后的 OS 航班（包括由 VO/OS 承运的）。
- 只要有汉莎或奥航实际承运的航段，可以致电汉莎/奥航预定此项服务。（原机票不限票本）
- 付费预定只开放至航班起飞前 48 小时。
- 付费预定只能选择座位类型（如：窗口/走道），不能指定某一特定座位号。

2. 付费预定座位适用的航段 / 舱位 / 费用简表：

(注：在中国市场支付，如有人民币报价，请直接按此固定价格报价；如以欧元报价，请按即时汇率折算报价)

汉莎 LH	座位类型	运价类型	订座舱位	每航段价格
欧洲境内 (含德国国内段)	窗口/中间/走道 (普通座位)	全新欧洲境内运价 (旅行日期 2015/10/01 起)	Light Fare (轻运价对应的所有舱位)	CNY80
			Classic Fare (经典运价对应的所有舱位)	免费
			Flex Fare (灵活运价对应的所有舱位)	免费
		洲际运价里欧洲境内联程航班	Y,B,M,U,H,Q,V,X	免费
			W,S,T,L,K	CNY80
	紧急出口排 (普通座位)	所有舱位/所有运价		恕无预定
舒适位 (更多腿部空间)	所有舱位/所有运价		CNY200 (2015/10/01 起)	
洲际段	窗口/中间/走道 (普通座位)	Y,B,M,U,H,Q,V,X W,S,T,L,K *自 2016/2/3 起 FRA-GIG(RIO) and FRA-EZE(BUE)之间的洲际段	Y,B,M,U,H,Q,V,X	免费
			W,S,T,L,K	CNY200 EUR35
	窗口/中间/走道 (普通座位, 部分航线, 如: GYD-ASB v.v.等)	Y,B,M,U,H,Q,V,X W,S,T,L,K(自 2014/4/28 起)	Y,B,M,U,H,Q,V,X	免费
			W,S,T,L,K(自 2014/4/28 起)	CNY80
	紧急出口排 (普通座位)	所有舱位/所有运价		恕无预定
	舒适位 (更多腿部空间)	Y,B,M,U,H,Q,V,W,S,T,L,K,X	南美/远东/墨西哥/南非/洛杉矶/迈阿密/旧金山/温哥华	CNY715
			其他洲际段	CNY560
			北美/中非/中东	CNY400
舒适位 (更多腿部空间, 部分航线如: GYD-ASB v.v.)	Y,B,M,U,H,Q,V,W,S,T,L,K,X		CNY200	

奥航 OS	座位类型	运价类型	订座舱位	每航段价格
欧洲境内	窗口/中间/走道 (普通座位)	全新欧洲境内运价 (旅行日期 2015/10/01 起)	Light Fare (轻运价对应的所有舱位)	EUR10
			Classic Fare (经典运价对应的所有舱位)	免费
			Flex Fare (灵活运价对应的所有舱位)	免费
		洲际运价里欧洲境内联程航班	Y,B,M,U,H,G,Q,V,X	免费
			W,S,T,E,L,K	EUR10
紧急出口座位	所有运价		所有舱位	EUR25 (2015/10/01 起)
洲际段	窗口/中间/走道 (非紧急出口排)	Y,B,M,U,H,G,Q,V,X W,S,T,E,L,K	Y,B,M,U,H,G,Q,V,X	免费
			W,S,T,E,L,K	EUR25
	第一排座位	所有运价	所有舱位	EUR50
	紧急出口座位	所有运价	所有舱位	EUR70

* 奥航维也纳至中东、阿拉伯国家的价格略有不同，详情咨询代理人热线。

汉莎 LH	座位类型	运价类型		订座舱位 / 尊享客户	价格
HON/SEN					
欧洲境内 (含德国国内段)	窗口/中间/走道 (普通座位)	全新欧洲境内运价 (旅行日期 2015/10/01 起)	Light Fare (轻运价)	HON/SEN 黑卡/金卡及其 同行人员	CNY 80
			Classic Fare (经典运价)	HON/SEN 黑卡/金卡及其 同行人员	免费
			Flex Fare (灵活运价)		
		洲际运价里欧洲境内联程航班	不限经济舱舱位	HON/SEN 黑卡/金卡及其 同行人员	免费
	紧急出口排 (普通座位)	除 Light Fare (轻运价) 以外的所有运价		只限 HON/SEN 黑卡/金卡 本人	免费
舒适位 (更多腿部空间)	除 Light Fare (轻运价) 以外的所有运价		只限 HON/SEN 黑卡/金卡 本人	免费	
洲际段	窗口/中间/走道 (普通座位)	所有运价/所有舱位		HON/SEN 黑卡/金卡及其 同行人员	免费
	紧急出口排 (普通座位)	所有运价/所有舱位		只限 HON/SEN 黑卡/金卡 本人	免费
	舒适位 (更多腿部空间)	所有运价/所有舱位		HON/SEN 黑卡/金卡及其 同行人员	免费

* HON/SEN 最多带三个同行人员享受免费服务。

奥航 OS HON/SEN	座位类型	运价类型	订座舱位	每航段价格
欧洲境内	窗口/中间/走道 (普通座位)	全新欧洲境内运价 (旅行日期 2015/10/01 起)	Light Fare (轻运价对应的所有舱位)	EUR10
			Classic Fare (经典运价对应的所有舱位)	免费
			Flex Fare (灵活运价对应的所有舱位)	免费
			洲际运价里欧洲境内联程航班	所有舱位
	紧急出口座位	全新欧洲境内运价 (旅行日期 2015/10/01 起)	Light Fare (轻运价对应的所有舱位)	EUR25
			Classic Fare (只限 HON/SEN 黑卡/ 金卡本人)	免费
			Flex Fare (只限 HON/SEN 黑卡/ 金卡本人)	免费
	洲际运价里欧洲境内联程航班	所有舱位	EUR25 (2015/10/01 起)	
洲际段	窗口/中间/走道 (非紧急出口排)	所有运价	所有舱位: 只限 HON/SEN 黑卡/金卡 本人	免费
	第一排座位	所有运价	所有舱位: 只限 HON/SEN 黑卡/金卡 本人	免费
	紧急出口座位	所有运价	所有舱位	EUR70

* 奥航维也纳至中东、阿拉伯国家的价格略有不同, 详情咨询代理人热线。

* HON/SEN 最多带三个同行人员享受免费服务。

3. 付费预定座位服务的自愿更改:

乘客在支付定位服务之后, 因为自身的原因要求更改时,

- 路线没有变化 (包括转机点不变)
- 新的定位费用等同或者少于原先已支付的定位费用

当以上两个条件同时满足时, 原先已支付的费用可以延用于新的定位。否则, 乘客必须重新支付

新的定位费用。

由于是自愿更改, 所以当新的航班无法满足相应的定位要求, 或者是改到了外航, 原先已支付的

定位费是不退的。

(注: 定位是指预定座位的性质, 并非同一个座位。如: 原定窗口位 40A, 更改时只要满足窗口

位即可, 并非一定是 40A。)

* 奥地利航空公司的规则：原则上付费预定座位的服务费是不退，不改的。

4. 付费预定座位服务的退费：

* 自 2016 年 2 月 1 日起，汉莎航空的定位服务一般情况下恕不退款。

对于特殊退款申请，请洽客服中心。

* 奥地利航空公司的规则：原则上付费预定座位的服务费是不退的，除非由于航班异常无法满足原

来的订座类型要求；或者由于奥航临时更换机型造成一个记录里的多名乘客无法相邻而坐时可以
申请退费。

5. 具体的预定/改定操作，请垂询我们的大中国区预订中心。工作时间：每天 9 点—19 点

德国汉莎航空公司：电话 4008 868 868 （或者：上海 021-53524999 北京 010-64688838

奥地利航空公司：电话 4008 810 770

德国汉莎航空集团公司
2016 年 8 月 29 日