

질문과 답변

이 곳에서 Lufthansa Group agent.com 에 관한 자주 하는 질문과 이에 대한 답변을 확인할 수 있습니다.
 먼저 주제 유형을 선택해 주십시오.

Lufthansa Group agent.com 목적 4

 루프트한자에서 여행사를 위한 온라인 예약 플랫폼을 만든 이유는 무엇인가요? 4

 다른 항공사에서도 비슷한 플랫폼을 제공하고 있나요? 4

Lufthansa Group agent.com 이용 대상 4

 Lufthansa Group agent.com 의 이용 대상은 누구인가요? 4

Lufthansa Group agent.com 이용 시 필요 사항..... 4

 기술적 필요 사항이 있나요? 4

 관리적 필요 사항이 있나요? 4

 상업적 필요 사항이 있나요? 4

Lufthansa Group agent.com 이용 조건 및 약관 5

 이용 시 어떤 법적 근거가 적용되나요? 5

 루프트한자의 항공 운송 약관 (승객 및 수하물)이 적용되나요? 5

 이용 비용은 얼마인가요? 5

 이용자 동의서는 얼마 동안 유효한가요? 5

 등록을 위해서는 여행사의 어떤 정보가 필요한가요? 5

 이용 제외 기준에는 무엇이 있나요? 5

 여행사 혹은 직원 중 누가 로그인의 이용자인가요? 5

 이용자 로그인 혹은 비밀번호를 변경할 수 있나요? 5

등록 절차 6

 등록은 어떻게 이루어지나요? 6

 등록비는 얼마인가요? 6

 등록을 위해서는 무엇이 필요하나요? 6

 등록 절차는 얼마나 걸리나요? 6

여행사에서 비밀번호를 잃어버릴 경우 어떻게 되나요?..... 6

루프트한자에서는 이용자가 진짜 여행사인지를 어떻게 확인할 수 있나요?..... 6

루프트한자에서는 허가되지 않은 여행사의 플랫폼 접근을 어떻게 방지하나요?..... 6

지원 7

기술적 문제 및 등록에 관한 질문은 어디로 할 수 있나요?..... 7

재예약과 관련한 여행사 지원은 어디서 이루어지나요?..... 7

취소 및 환불과 관련한 여행사 지원은 어디서 이루어지나요? 7

Lufthansa Group agent.com 서비스 센터의 전화 번호는 무엇인가요? 7

스케줄 변경과 관련된 사항의 공지를 고객 혹은 여행사에 누가 하나요?..... 7

예약 기능 8

Lufthansa Group agent.com 에서는 어떤 요금들이 제공되나요? 8

여행사에서는 최저가 요금을 어떻게 찾을 수 있나요?..... 8

예약 과정은 어떻게 진행되나요? 8

이용자 수수료가 있나요?..... 8

어떤 특별 서비스(SSR)를 예약할 수 있나요? 8

여행사에서 요금 조건을 확인할 수 있나요? 9

어떻게 결제가 이루어지나요?..... 9

어떤 결제 수단이 허용되나요?..... 9

어떤 종류의 티켓이 제공되나요? 9

어떻게 여행사에서 고객의 티켓을 수령하나요? 9

고객 상세 정보가 필요하나요?..... 9

루프트한자에서는 여행사의 고객 정보를 보관하나요? 9

Lufthansa Group agent.com 에서 예약 시 APIS 정보를 수집할 수 있나요? 9

확약 이메일이 제공되나요? 10

누가 티켓을 발권하나요?..... 10

여행사에서 자체 서비스를 제공하고 비용을 청구할 수 있나요?..... 10

신용카드 거래 수수료는 누가 부담하나요?10

채무 징수 위험은 누가 부담하나요?10

여행사에서는 예약 코드/ 승객 예약 기록(PNRs)에 접근 이용 권한이 있나요?10

아마데우스 서비스 수수료 관리자(TAF Manager)에 의거 항공권 정가에 자유롭게
여행사 발권 수수료 선택을 추가하는 기술적 옵션이 있나요?.....10

여행사 혜택11

Lufthansa Group agent.com 과 lufthansa.com 은 어떻게 다른가요?11

서비스 핫라인을 통해 어떤 혜택을 제공하나요?.....11

루프트한자를 통한 직접 발권은 무엇을 의미하나요?11

Lufthansa Group agent.com 을 통한 예약 시 어떤 이득이 있나요?.....11



Lufthansa Group agent.com 목적

루프트한자에서 여행사를 위한 온라인 예약 플랫폼을 만든 이유는 무엇인가요?

Lufthansa Group agent.com 은 루프트한자 포털 전략 중 하나로 전세계적으로 루프트한자 그룹 항공사의 판매를 증대하기 위한 플랫폼으로써 여행사에게 정가로 티켓 발권을 할 수 있는 옵션을 제공합니다.

다른 항공사에서도 비슷한 플랫폼을 제공하고 있나요?

지금까지 루프트한자에서는 여행사 포털을 만들지 않았었습니다. 그러나 지난 몇 년 동안 많은 항공사에서 여행사를 위한 온라인 포털을 운영해 오고 있습니다.

Lufthansa Group agent.com 이용 대상

Lufthansa Group agent.com 의 이용 대상은 누구인가요?

Lufthansa Group agent.com 은 IATA 여행사뿐만 아니라 IATA 외 여행사까지 모두 이용 대상으로 하고 있습니다. 이용 방법이 어렵지 않으며 항공편 정보, 항공권 가격, 요금 조건 및 요금 별 이용 가능 서비스 등을 알기 쉽게 보여주기 때문에 경력자가 아니더라도 이용이 쉬우며 여행사의 성공적인 판매에 큰 도움이 될 것입니다.

Lufthansa Group agent.com 이용 시 필요 사항

기술적 필요 사항이 있나요?

Lufthansa Group agent.com 을 이용하기 위해서는 인터넷 접속만이 필요합니다.

관리적 필요 사항이 있나요?

Lufthansa Group agent.com 의 이용은 로그인으로 보호됩니다. 루프트한자에 등록된 여행사로서 이용자로 가입되어 있는 경우에만 플랫폼을 이용할 수 있습니다.

상업적 필요 사항이 있나요?

기본적으로 모든 여행사에서는 본 플랫폼을 이용할 수 있습니다. 처음으로 이용 전에 이용자는 상업적 목적을 기반으로 고객을 대신하여 예약을 중개함을 약속해야 합니다. 루프트한자에서는 언제든지 여행사가 본 플랫폼을 이용할 자격이 있는지 확인할 수 있는 권한이 있으며 이에 루프트한자에서는 이용자에게 상업적 활동의 증거 제출을 요구할 수 있습니다.

Lufthansa Group agent.com 이용 조건 및 약관

이용 시 어떤 법적 근거가 적용되나요?

여행사에서 처음으로 플랫폼을 이용하기 전, 여행사와 루프트한자 사이에 온라인으로 계약 ([이용 조건 및 약관](#))이 성립됩니다. 이는 플랫폼 이용 시의 법적 근거가 되며, 계약 성립시 루프트한자와 여행사 사이의 법적 효력이 생기게 됩니다.

루프트한자의 항공 운송 약관 (승객 및 수하물)이 적용되나요?

항공 운송 약관(승객 및 수하물)은 LH 그룹 항공사와 고객 간 모든 계약 관계의 기준이 되며 Lufthansa Group agent.com 을 통해 만들어진 모든 예약에 적용됩니다. 모든 온라인 예약의 경우 고객에게 항공 운송 약관이 적용됨을 여행사에서 확약해야 합니다.

이용 비용은 얼마인가요?

루프트한자에서는 플랫폼 이용에 어떤 비용도 청구하지 않습니다. 물론 여행사에서 사용하는 인터넷 서비스 제공사로부터의 인터넷 서비스 비용이 발생할 수 있습니다.

이용자 동의서는 얼마 동안 유효한가요?

이용자 동의서의 유효기간은 없으나 고객 혹은 루프트한자에 의해 일방적으로 취소될 수 있습니다. 루프트한자에서 취소 시에는 2 주전에 공지하며, 이용자 동의서의 취소 시 자동으로 이용이 거부됩니다.

등록을 위해서는 여행사의 어떤 정보가 필요한가요?

여행사에서는 첫 플랫폼 이용 전에 반드시 등록이 먼저 이루어져야 합니다. 등록이 성공적으로 완료된 후, 해당 여행사 아이디가 발급되어 지급됩니다.

이미 등록된 여행사의 경우 해당 여행사 아이디를 이미 소지하고 있을 것 입니다.

등록된 루프트한자 여행사 아이디로 여행사에서는 온라인으로 이용자 로그인을 생성할 수 있습니다.

이용 제외 기준에는 무엇이 있나요?

개인의 사적 이용, 여행사를 운영하지 않는 회사, 루프트한자로부터 플랫폼 이용을 제외 당한 여행사들은 본 플랫폼을 이용할 수 없습니다.

여행사 혹은 직원 중 누가 로그인인 이용자인가요?

여행사 아이디 및 비밀번호로 구성되는 이용자 로그인인 여행사 전체에 적용되며 해당 모든 여행사 직원들이 이용 가능합니다.

이용자 로그인 혹은 비밀번호를 변경할 수 있나요?

보안상의 이유로 비밀번호는 정기적으로 변경할 것을 권장하며 특히 여행사에서의 직원 이직이 있을 경우에는 반드시 비밀번호를 변경하여야 합니다. 시스템에서는 정기적으로 비밀번호 변경을 요청할 것입니다.

등록 절차

등록은 어떻게 이루어지나요?

등록 절차는 두 단계로 이루어집니다. 먼저 해당 여행사는 루프트한자에 의해 확인되어야 하고 온라인에서 사용자 프로필을 생성하기 전 내부 시스템에 등록되어 있어야 합니다.

아직 등록되지 않은 여행사는 Lufthansa Group agent.com 의 홈페이지에 있는 이메일 양식을 이용하여 사용자 등록을 할 수 있습니다. 등록이 완료되면 루프트한자는 내부 데이터베이스에 해당 여행사를 저장하고 해당 여행사에 아이디를 부여합니다.

여행사 아이디를 소지한 여행사의 경우 처음으로 Lufthansa Group agent.com 을 이용 전 사용자 프로필을 생성할 수 있습니다. 이 사용자 프로필은 2 일 이내에 루프트한자에 의해 이용권한이 부여됩니다.

등록비는 얼마인가요?

등록은 무료입니다.

등록을 위해서는 무엇이 필요하나요?

등록을 위해서는 여행사 주소, 연락처, 이전 예약 로그인 (예약 시스템 및 오피스 아이디) 정보, 여행사 내 담당자 이름 (관리자, 대표)이 필요합니다.

등록 절차는 얼마나 걸리나요?

규정 상 여행사 아이디는 5 일 안에 부여되어 등록하신이메일로 전송됩니다.

여행사에서 비밀번호를 잃어버릴 경우 어떻게 되나요?

포털에서는 여행사에서 새로운 비밀번호를 생성하여 등록된 이메일 주소로 전송하는 기능을 갖고 있습니다.

루프트한자에서는 이용자가 진짜 여행사인지 어떻게 확인할 수 있나요?

이용자 등록 시 회사를 대표하는 개인은 해당업체가 여행사 혹은 고객에게 여행상품을 판매하는 상업적 사업을 하는 회사임을 신고해야 합니다. 루프트한자에서는 사업자 등록증 혹은 유사한 서류 이외에 회사가 해당 활동을 하는지에 대한 증거를 요구할 수 있는 권한이 있습니다.

루프트한자에서는 허가되지 않은 여행사의 플랫폼 접근을 어떻게 방지하나요?

루프트한자에서는 사용자 로그인 권한을 부여하기 전 각 여행사의 이용 요청 사항을 확인합니다.

지원

기술적 문제 및 등록에 관한 질문은 어디로 할 수 있나요?

서비스 센터에서 기술적 지원 및 등록 절차를 지원합니다. 국가마다 지정된 Lufthansa Group agent.com 의 전화 번호를 통해 서비스센터로 연락하시면 됩니다..

재예약과 관련한 여행사 지원은 어디서 이루어지나요?

항공권의 재예약을 원하는 경우 여행사는 온라인 포털에서 직접 예약 내역을 찾아 변경하실 수 있습니다. 예외적인 경우 LH Group agent.com 서비스 센터로 문의하실 수 있습니다. 국가마다 지정된 해당 전화 번호를 통해 서비스 센터로 연락하시면 됩니다.

취소 및 환불과 관련한 여행사 지원은 어디서 이루어지나요?

Lufthansa Group agent.com 에서 판매된 티켓의 취소와 환불은 포털 상에서 자동으로 이루어집니다.

Lufthansa Group agent.com 서비스 센터의 전화 번호는 무엇인가요?

Lufthansa Group agent.com 의 서비스 센터 전화 번호는 Lufthansa Group agent.com 의 '도움 및 연락처'에서 해당 국가의 전화 번호를 확인할 수 있습니다.

스케줄 변경과 관련된 사항의 공지를 고객 혹은 여행사에 누가 하나요?

스케줄 변경을 포함한 모든 Queue 메시지들은 Lufthansa Group agent.com 서비스 센터에 저장되며 그곳에서 처리됩니다 .

해당 여행사는 항공편 시간 변경 시 이메일을 통해 공지를 받게 됩니다.

예약 시 이미 고객의 이메일 주소가 제공되었을 시에는 고객도 동시에 이메일 공지를 받게 됩니다.

여행사 예약은 손님에게 항공편 시간 변경에 대한 안내를 할 의무가 없습니다. 언제든지 [루프트한자](#)로 이메일을 다시 보내거나 전화로 서비스 센터로 연락 주시어 루프트한자에서 손님께 직접 안내할 수 있도록 해주시기 바랍니다.

그러나 루프트한자는 여행사에서 일반적으로 고객 서비스의 일환으로 승객에게 직접 안내한다고 추정하고 있습니다.

예약 기능

Lufthansa Group agent.com에서는 어떤 요금들이 제공되나요?

lufthansa.com에서 이용 가능한 동일한 요금이 Lufthansa Group agent.com에서도 제공됩니다. 또한 고객 이용자 코드를 이용하시면 루프트한자 계약 요금 또한 이용하실 수 있습니다.

여행사에서는 최저가 요금을 어떻게 찾을 수 있나요?

Lufthansa Group agent.com의 예약 기능은 항상 요청하는 시점에서 해당하는 항공편에 이용 가능한 가장 저렴한 요금을 검색합니다.

그러나 여행사에는 보다 유동적인 요금의 검색 혹은 (계약 사항이 적은 티켓, 재예약비가 저렴하거나 무료 취소가 가능한 티켓 등) 업셀을 촉진하기 위한 다양한 검색 옵션을 이용할 수 있습니다.

예약 과정은 어떻게 진행되나요?

예약 과정은 lufthansa.com의 간단한 예약 과정과 거의 동일합니다.

여행사는 처음 고객의 요청 사항 (노선, 객실 클래스, 여행 날짜, 가격 범위)을 확인하고 이를 예약 사항에 입력합니다.

고객의 유동성 및 예상 가격에 따라 몇 개의 요금이 이용 가능합니다.

“요금 기반 검색”: 출국 항공편과 귀국 항공편 이용 날짜 앞뒤로 7일로 이루어진 테이블을 통해 여행사는 어떤 요금이 어느 날짜에 이용 가능한지 확인할 수 있습니다. 날짜를 선택하면 이용 가능한 해당 항공편이 보여집니다.

“타임테이블 기반 검색”: 특정 날짜에 여행하기를 희망하는 승객을 위해 타임테이블 기반의 검색이 제공됩니다. 이 경우 여행사에서 보여지는 항공편 중 승객의 요구 조건에 부합하는 항공편을 선택 시 시스템에서 자동으로 선택한 항공편의 가장 저렴한 요금을 계산합니다. 또한 유동적인 조건의 티켓 요금 또한 계산되어 보여집니다. 왕복 여정이 아닌 여정 (예시- 출국 시 목적지가 입국 시 출발지와 다른 오픈 조 항공편, 다양한 구간을 이용하는 복수 여정) 시에도 타임테이블 기반 검색이 제공됩니다.

계약 요금을 이용하기 위해서 여행사는 해당 고객 이용자 코드가 필요합니다.

이용자 수수료가 있나요?

Lufthansa Group agent.com 이용은 무료입니다. 그러나 자율적으로 여행사에서는 고객에게 상담 혹은 예약에 관한 개별적인 서비스 수수료를 부과할 수 있습니다. 이 서비스 수수료는 여행사가 예약 확인서에 명시할지라도 Lufthansa Group agent.com에서 고객에게 부과하지 않습니다. 여행사는 해당 서비스 수수료를 고객으로부터 직접 스스로 지급받아야 할 책임이 있습니다.

어떤 특별 서비스(SSR)를 예약할 수 있나요?

Lufthansa Group agent.com에서 티켓 구매 시, 해당 항공편에서 제공될 시 하기 사항을 요청할 수 있습니다.

특별 기내식 요청

일반석 요청 (창가/복도)

특별석 요청 (좌석배치도)

휠체어 서비스, 가이드 서비스가 필요한 승객 혹은 초과 수하물이 있는 승객과 같은 다른 특별 요청이 있을 시에는 Lufthansa Group agent.com 서비스 센터를 통해 요청하실 수 있습니다.

여행사에서 요금 조건을 확인할 수 있나요?

네, 예약 과정 진행 시 아마데우스의 '오리지널 페어 노트' (ATPCO)의 요금 조건이 보여집니다.

예약마다 여행사에서는 예약 시 해당 요금 조건 및 항공 운송 약관을 고객에게 설명 및 전달함을 확약해야 합니다.

어떻게 결제가 이루어지나요?

항공 티켓의 결제는 루프트한자와 여행사의 고객에 의해 직접 이루어집니다. 결제를 완료하기 위해서는 여행사에서는 예약 사항에 고객의 결제 정보를 입력해야 합니다. 그러면 루프트한자에서 티켓을 발권하며 해당 금액은 고객이 결정한 특정 결제 수단으로 청구됩니다.

여행사에서도 여행사 비용으로 결제를 허가할 수 있습니다.

어떤 결제 수단이 허용되나요?

일반적으로 (금액 한도 없이 이용이 가능하며 사전 예약 마감 시한이 없이 바로 결제가 가능한) 신용카드 결제가 허용되며 국가 및 요금 타입에 따라 다른 결제 수단도 허용될 수 있습니다. 전자 은행 송금의 경우, 8 일전 사전 공지 시 예약 당 최대 1,500 유로 안에서 결제 가능합니다.

루프트한자에서는 국가 및 요금 타입에 따라 결제 수단을 제한할 권한이 있습니다.

어떤 종류의 티켓이 제공되나요?

Lufthansa Group agent.com 에서는 기본적으로 전자항공권(etix®) 이 제공됩니다.

어떻게 여행사에서 고객의 티켓을 수령하나요?

전자항공권의 승객 영수증은 티켓이 발권된 후 Lufthansa Group agent.com 에서 온라인으로 확인 및 인쇄하거나 공항의 체크인 카운터에서 발급받을 수 있습니다..

고객 상세 정보가 필요하나요?

티켓 발권을 위해서는 승객의 영문 이름이 필요합니다. 또한 여행사에서는 다른 목적을 위해, 예를 들어 업무 진행을 위한 연락처를 받기 위해 혹은 고객 문의에 응대하거나 루프트한자에서 해당 문의에 대해 고객에게 직접 연락하기 위해 상세 내용 제공을 요청할 수 있는 권한이 있습니다.

루프트한자에서는 여행사의 고객 정보를 보관하나요?

루프트한자에서는 티켓 발권 및 항공편 운항을 위한 목적으로 승객 정보만을 보관합니다.

Lufthansa Group agent.com 에서 예약 시 APIS 정보를 수집할 수 있나요?

네, 미국행 항공편을 이용 시 고객의 목적지 상 주소가 사전 승객 정보 시스템 (APIS) 절차 형식으로 기록될 수 있습니다. 이는 티켓 구매 시 혹은 추후 수집이 가능합니다.

확약 이메일이 제공되나요?

매 예약마다 확약 시 하나의 이메일이 여행사로 송부됩니다. 만약 여행사에서 승객에게 동일한 이메일을 송부하기를 원할 경우, 예약 진행 시 손님의 이메일 주소를 입력하면 됩니다. 이 경우 확약 이메일이 여행사와 손님 모두에게 송부됩니다.

누가 티켓을 발권하나요?

원칙적으로 포털을 통해서 예약이 완료되면 자동으로 티켓이 발권됩니다 (무비용 선택 티켓 제외). 여행사에서는 티켓을 직접 발권할 수 없습니다.

여행사에서 자체 서비스를 제공하고 비용을 청구할 수 있나요?

항공권과 별도로 여행사에서는 여행사 자체 서비스를 제공하고 해당 비용 (서비스 수수료)을 청구할 수 있습니다. 여행사에서는 이와 관련하여 발생하는 모든 비용 (신용카드 거래 수수료 및 채무 징수 위험)을 부담해야 합니다.

신용카드 거래 수수료는 누가 부담하나요?

티켓 구매에 대한 신용카드 거래 수수료는 루프트한자에서 부담합니다. 그러나 만약 여행사에서 자체 서비스 수수료를 신용카드로 결제함을 허용할 시, 해당 서비스 수수료 결제에 대한 신용카드 결제 수수료는 여행사가 부담해야 합니다.

채무 징수 위험은 누가 부담하나요?

결제 과정에서 문제가 발생할 경우 루프트한자에서는 연락처에 입력된 고객 정보를 통해 고객에게 직접 해당 금액을 청구합니다. 만약 연락처가 여행사로 되어 있을 시 루프트한자에서는 여행사에 해당 고객의 연락처를 요청할 것입니다.

여행사에서는 예약 코드/ 승객 예약 기록(PNRs)에 접근 이용 권한이 있나요?

Lufthansa Group agent.com 에서 여행사는 리코드 예약번호 및 승객 영문 이름을 통해 예약을 조회할 수 있습니다. 그러나 아마데우스 혹은 다른 예약 시스템에서 PNR 을 통한 조회는 불가합니다.

아마데우스 서비스 수수료 관리자(TAF Manager)에 의거 항공권 정가에 자유롭게 여행사 발권 수수료를 추가하는 기술적 옵션이 있나요?

아니오, 여행사에서는 해당 티켓 서비스 수수료의 개별 금액에 대한 자체 영수증을 발행하여 수수료를 부과해야 하며, 필요 시 해당 금액의 채무 징수 위험 또한 여행사에서 부담해야 합니다.

여행사 혜택

Lufthansa Group agent.com 과 lufthansa.com 은 어떻게 다른가요?

Lufthansa Group agent.com 은 루프트한자 항공편의 모든 정가 요금을 제공하며 여행사 및 여행 중개업자를 위해 디자인되었습니다. lufthansa.com 은 개별 직접 구매 고객을 위한 포털 사이트 입니다.

서비스 핫라인을 통해 어떤 혜택을 제공하나요?

서비스 핫라인을 통해 예약 과정 시 발생하는 기술적 문의 사항에 대한 여행사 지원을 제공합니다. 이 서비스 센터에서는 예약 변경, 취소 혹은 환불과 같은 서비스 또한 지원해 드립니다.

루프트한자를 통한 직접 발권은 무엇을 의미하나요?

예약이 완료되면 PNR 이 Lufthansa Group agent.com 해당 센터로 전송됩니다. 이 곳에서 요금 조건 및 예약 과정(옵션 예약) 중 선택 사항에 따라 즉시 혹은 여행사에서 지정한 시점에 전자항공권(etix®)이 자동으로 발권됩니다.

Lufthansa Group agent.com 을 통한 예약 시 어떤 이득이 있나요?

편리하고 투명한 가격 확인, 간단한 예약 과정 및 요청시 이용가능한 가장 저렴한 요금의 확인 등의 다양한 혜택을 누릴 수 있습니다.

여행사 직원은 또한 예약 시스템 에 대한 특정 지식이 필요하지 않으며 제시되는 금액별 요금 조건 및 서비스 포함 내역 (예: 마일리지 조건)을 쉽게 확인할 수 있습니다.