

## Vorteile für SkyTeam-Kunden

### **Fluggäste können bei allen SkyTeam-Fluggesellschaften Meilen für ihren Elite-Status sammeln und einlösen.**

- Die Fluggäste sammeln Meilen auf allen SkyTeam-Flügen und können diese Meilen für Bonusflüge bei allen SkyTeam-Fluggesellschaften nutzen.
- Alle Vielflieger, die die höchste Stufe der SkyTeam-Programme erreicht haben, genießen speziellen Elite-Status und weitere Vorzüge:
  - Zugang zu Flughafen-Lounges auf internationalen Flügen in First und Business Class
  - Priorität bei der Sitzplatzwahl
  - Priorität auf der Warteliste
  - Priorität beim Einchecken
  - Priorität beim Einsteigen
  - Priorität beim Flughafen-Standby

#### *SkyTeam Elite Plus*

- Alle Elite-Vorteile; darüber hinaus:
- Zugang zu den Flughafen-Lounges am Reisetag, wenn ein internationaler Flug oder Anschlussflug zu einem internationalen Flug mit einer der SkyTeam-Fluggesellschaften gebucht wurde
- Priorität bei der Gepäckabfertigung mithilfe spezieller Gepäckanhänger
- Garantierte Economy-Class-Buchung (zum vollen Flugpreis) auch bei bereits ausgebuchten Langstreckenflügen (bei Buchung 24 Stunden im Voraus)

### **Fluggäste haben Zutritt zu über 400 Mitglieder-Lounges weltweit.**

- SkyTeam-Fluggäste, die International First oder Business Class gebucht haben, sowie SkyTeam-Elite-Plus-Mitglieder haben am Reisetag kostenlosen Zugang zu den SkyTeam-Lounges, wenn sie auf einem internationalen Flug oder Anschlussflug zu einem internationalen Flug mit einer der SkyTeam-Fluggesellschaften unterwegs sind. Sie können außerdem einen weiteren Gast in die Lounge mitbringen, ungeachtet seiner Flugklasse.
- In den SkyTeam-Lounges weltweit können unsere Fluggäste in speziell eingerichteten Bereichen ungestört arbeiten oder einen Moment der Entspannung genießen: In allen Lounges wird ein Aufenthaltsbereich mit bequemen Sitzmöglichkeiten sowie eine Kleinigkeit zu essen und zu trinken geboten.

### **SkyTeam bietet seinen Fluggästen täglich fast 15.000 Flüge zu mehr als 728 Zielen weltweit.**

- Unsere Fluggäste kommen bei allen SkyTeam-Fluggesellschaften in den Genuss einheitlicher Vorteile und können aus einem umfangreichen Programm an Flügen und Zielorten im gesamten weltweiten SkyTeam-Netzwerk und aus bilateralen Codeshare-Programmen auswählen.
- SkyTeam-Flüge sind zu etwa 62 Prozent Codeshare-Flüge zwischen zwei oder mehreren Fluggesellschaften. Auf diese Weise können die Allianzmitglieder ihren Fluggästen ein Optimum an Anbindung bieten – mehr als jede andere Airline-Allianz.

### **Unsere Fluggäste haben mehr Tarife und Ziele zur Auswahl.**

- SkyTeam war die erste globale Allianz, der Antitrust-Immunität (ATI) sowohl für Transatlantik- als auch für Transpazifikflüge zugesprochen wurde. Auf diese Weise kann die Allianz ihren Fluggästen einen wesentlich besseren Service anbieten, beispielsweise ein besser integriertes Netzwerk, besser koordinierte Flugmöglichkeiten und wettbewerbsfähigere Preise.
- Mit dem SkyTeam Europe Pass können SkyTeam-Kunden, die einen Transatlantik- oder Interkontinentalflug nach Europa gebucht haben, zusätzlich drei oder mehr inhereuropäische Flugsegmente zu reduzierten Preisen buchen.
- Mit dem SkyTeam America Pass können SkyTeam-Kunden, die einen Transatlantik- oder Transpazifikflug nach Nordamerika gebucht haben, zusätzlich drei oder mehr innerkontinentale Flugsegmente zu reduzierten Preisen buchen.
- Mit dem SkyTeam Asia Pass können SkyTeam-Kunden, die einen interkontinentalen Hin- und Rückflugschein nach Asien oder in die Pazifikregion gebucht haben, zusätzlich drei bis acht Flugcoupons zur Erkundung des Region auf internationalen oder inländischen Flügen buchen, die von Air France, Continental Airlines, KLM Royal Dutch Airlines, Korean Air oder Northwest Airlines durchgeführt werden.

- SkyTeam bietet Kunden ein „Round the World“-Programm, in dessen Rahmen die Fluggäste mit einer oder allen SkyTeam-Fluggesellschaften um die Welt reisen können.
- Vielflieger können bei allen SkyTeam-Fluggesellschaften Meilen sammeln und einlösen und mit nur einem Bonusticket alle SkyTeam-Fluggesellschaften nutzen. Darüber hinaus kommen sie jetzt mit noch weniger Meilen bereits in den Genuss von Bonusflügen zu vielen Zielorten.

***SkyTeam macht Anschlussflüge mit dem einmaligen Einchecken noch bequemer***

- SkyTeam-Kunden müssen bis zum endgültigen Zielflughafen nur noch einmal einchecken – sogar bei bis zu drei Anschlussflügen mit zwei SkyTeam-Fluggesellschaften.

***Fluggäste können ihre Anschlussflüge aus dem umfassenden SkyTeam-Netz internationaler Drehkreuze auswählen.***

- SkyTeam bringt seine Fluggäste dahin, wo sie hinwollen – mit einem Netzwerk, das die beliebtesten Ziele bedient, zu denen mehr als 80 % aller Fluggäste fliegen wollen.
- SkyTeams Netzwerk umfasst die größten Flughafen-Drehkreuze in den USA (Atlanta Hartsfield International Airport), Europa (Paris Charles de Gaulle) und Osteuropa (Moskau) und bietet von allen Airline-Gruppen die meisten Anschlussflüge und Direktflüge zu europäischen Zielen von US-amerikanischem Boden aus. Darüber hinaus sind die SkyTeam-Drehkreuze in Paris, Incheon International Airport außerhalb von Seoul, Detroit und Minneapolis vier der wenigen Drehkreuze in der Welt, die noch Wachstumskapazität haben.
- Zurzeit hat SkyTeam gemeinsame Einrichtungen in mehr als 21 internationalen Städten.
  - Mehr als 50 weitere gemeinsame Flughafenschalter, Lounges und City-Ticketbüros im gesamten globalen Netzwerk der Allianz sind geplant.

***Fluggäste genießen den einheitlichen SkyTeam-Service.***

- Da sich bei SkyTeam alles um den Kundenservice dreht, bieten die Fluggesellschaften ihren Fluggästen ein einheitlich hohes Qualitätsniveau, egal wohin diese fliegen:
  - Die standardisierte Beschilderung sorgt für eine problemlose Orientierung an allen Flughäfen.
  - Alle SkyTeam-Fluggesellschaften halten sich an dieselben hohen Servicestandards.
  - Von der einheitlichen Kundenservicestrategie profitieren die Fluggäste insbesondere bei Unregelmäßigkeiten im Betrieb: Flugumbuchungen, Extras, Flugscheinverluste und Kundenanfragen werden einheitlich abgewickelt.
- SkyTeam setzt auch weiterhin alles daran, die Geschwindigkeit und Zuverlässigkeit von Systemen zu verbessern, die das hohe Kundenserviceniveau im gesamten Netzwerk der Allianz unterstützen.

***Fluggäste können in jedem der mehr als 2.100 SkyTeam-Ticketbüros weltweit Reisearrangements treffen und Informationen erhalten.***

- Kunden können sich an die Mitarbeiter aller Reservierungsbüros, Flughafenserviceschalter und Ticketbüros aller SkyTeam-Fluggesellschaften wenden.
- Alle Mitarbeiter der SkyTeam-Fluggesellschaften weltweit werden umfassend geschult, damit sie unseren Kunden fachmännisch mit Rat und Tat zur Seite stehen können, egal mit welcher der SkyTeam-Fluggesellschaften diese fliegen.
- Auf der SkyTeam-Website **www.skyteam.com** finden Kunden Informationen in mehreren Sprachen über die Allianz und ihre geplante Reise, unter anderem:
  - Flughafen- und Reiseführer – Informationen über Flughäfen, Zielorte und Veranstaltungen
  - Reiseplaner – Informationen über Währungskurse, Ortszeit und Wetter für Städte in der ganzen Welt
  - Vorteile für SkyTeam-Kunden – interaktive Informationen über SkyTeam und die SkyTeam-Produkte, wie beispielsweise das „Round the World“-Programm und den Europe Pass.
  - Flugpläne – hier können sich Kunden jede mögliche SkyTeam-Flugverbindung zwischen zwei Städten anzeigen lassen.
  - Flugpläne zum Herunterladen – für Nutzer von Palm oder Pocket PC. Darüber hinaus können die Flugpläne auch auf den PC heruntergeladen und offline angezeigt werden.

***Der Bordservice ist ganz auf die Bedürfnisse unserer Fluggäste abgestimmt.***

- Die SkyTeam-Fluggesellschaften bieten ihren Kunden einen einheitlich freundlichen und angenehmen Bordservice, ohne auf die kulturelle Vielfalt zu verzichten, die die einzelnen Mitglieder unverwechselbar macht:
  - Fluggäste erhalten zutreffende und rechtzeitige Informationen an Bord. Neben der Landessprache der jeweiligen Fluggesellschaft wird auf allen Flügen Englisch

gesprochen und bei Langstreckenflügen nach Möglichkeit die Sprache des Abflug- und des Ziellandes.

- Global abgestimmte Bordunterhaltungsprogramme sorgen dafür, dass Fluggästen, die mit zwei oder mehreren Fluggesellschaften der Allianz reisen, auf den einzelnen Etappen ihrer Reise unterschiedliche Videoprogramme geboten werden.
- SkyTeam bietet seinen Fluggästen einheitliche Mahlzeiten auf allen SkyTeam-Flügen an.
- Alle SkyTeam-Videoprogramme an Bord beinhalten Kurzfilme mit Tipps für gesundes Reisen und Anleitungen für Übungen, die den Fluggästen dabei helfen sollen, die Zeit an Bord so angenehm wie möglich zu verbringen.
- Alle SkyTeam-Flüge sind rauchfrei.