

Lufthansa Cargo eServices App – FAQ

Stand November 2015

Allgemein:

F: Wo kann ich die Lufthansa Cargo eServices App herunterladen?

A: Hier können Sie die App herunterladen:

- Android-Version im Google Play Store
- iOS Version im iTunes App Store
- Windows-Version im Windows App Store
- Direkt von der Lufthansa Cargo Homepage: <https://lufthansa-cargo.com/eservices-app>

F: Welche Endgeräte werden unterstützt?

A: Endgeräte mit folgenden Betriebssystemen werden von der Lufthansa Cargo eServices App unterstützt:

- Android 4.1 oder neuer
- iOS 8 oder neuer
- Windows 8 oder neuer

Hinweis: Bei Endgeräten mit älteren Versionen ist die volle Funktionalität möglicherweise eingeschränkt. Außerdem können Schwierigkeiten in der Darstellung auftreten.

F: Welche Berechtigungen sind erforderlich, um die App zu nutzen?

A: Die folgenden Berechtigungen sind zum Verwenden der App erforderlich:

- Internetzugriff, um Ihre Tracking-Informationen abzurufen und E-Mails zu versenden
- Galeriezugriff, um Bilder innerhalb der Claims- und Feedback-Funktionen hochzuladen
- Kamerazugriff, um Bilder innerhalb der Claims- und Feedback-Funktionen zu erstellen

Tracking-Funktionen:

F: Erhalte ich Tracking-Informationen nur, wenn ich eingeloggt bin?

A: Nein, allgemeine Tracking Statusabfragen arbeiten ohne Login. Nur Informationen für einen gesicherten AWB, wie z.B. Wertfracht oder diebstahlgefährdete Güter, machen einen Login erforderlich.

F: Wie kann ich Push-Benachrichtigungen erhalten?

A: Öffnen Sie das Hauptmenü oben rechts auf dem Bildschirm. Dort finden Sie den Eintrag „Notifications Settings“. Hier können sie Events vorauswählen, bei welchen Push Nachrichten an Ihr Gerät gesendet werden sollen. Wenn Sie auf der Seite „AWB Details“ der Tracking Funktion sind, drücken Sie das Benachrichtigungs-Symbol. Ihre vorausgewählten Events werden angezeigt. Sie können nun einfach durch Drücken auf „Save“ die Vorauswahl bestätigen oder aber Anpassungen für diesen individuellen AWB vornehmen.

F: Was sind „Favoriten“?

A: Favoriten sind von Ihnen markierte AWBs die im Abschnitt „My Shipments“ dargestellt werden, ohne eingeloggt zu sein. Sie können AWBs mit Lesezeichen markieren, damit diese als Favoriten erscheinen, sobald Sie die Lufthansa Cargo eServices App erneut verwenden.

F: Wie lange bin ich in der Lage, Informationen zu meinen AWBs abzurufen?

A: Ihre Sendungen werden 30 Tage lang angezeigt.

Claims- und Feedback-Funktionen:

F: Was ist der Unterschied zwischen Preliminary Claim, Claim und Feedback?

A: Preliminary Claim, Claim und Feedback lassen sich wie folgt unterscheiden:

- Ein Preliminary Claim ist eine fristgerechte Meldung einer Unregelmäßigkeit in Ihrer Lieferung, die zu einer Schadenersatzforderung führen kann.
- Ein Claim ist eine konkrete Schadenersatzforderung zu einer Sendung.
- Feedback bietet Ihnen die Möglichkeit Ihre Anregungen und Beschwerden zu unseren Produkten und unserem Service an uns zu übermitteln.

F: Muss ich für die Einreichung eines Claims oder meines Feedback eingeloggt sein?

A: Nein, für das Einreichen Ihres Claims oder Feedback ist es nicht notwendig eingeloggt zu sein. Hinterlassen Sie uns einfach Ihre Kontaktdaten in der App, sodass wir in der Lage sind uns bei Ihnen zu melden.

F: Wie kann ich den Kundenservice für Claims und Feedback erreichen?

A: Der Kundenservice ist zu den unten angegebenen Bürozeiten telefonisch oder per E-Mail zu erreichen:

Lufthansa Cargo AG
Customer Feedback Management
Bürozeiten: Montag - Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr (MEZ)
Tel: +49 (0) 69 696 95790
E-Mail: customer_relations_team2@dlh.de

F: Kann ich einen Überblick über meine Claims und mein Feedback einsehen?

A: Mit Hilfe der "History"-Funktion haben Sie einen Überblick über Ihre per App an uns gesendeten Preliminary Claims, Claims und Feedback.