

# Política de reembolso de Hahnair

---

El servicio de reembolso de Hahnair es gratuito, lo que significa que no se aplican tasas de tramitación. No obstante, las aerolíneas asociadas de Hahnair podrían cargar tasas de cancelación acordes a las normas tarifarias aplicables.

Hahnair procesa las solicitudes de reembolso en un plazo no mayor de 14 días tras el envío de toda la información necesaria. Las solicitudes de reembolso deben ser respaldadas con el historial completo del PNR (Passenger Name Record) y documentación adicional que respalde su reclamo.

## Reembolsos voluntarios (voluntary refunds)

Se requiere que los agentes procesen los reembolsos a través del GDS:

- Los impuestos siempre deben desglosarse de conformidad con los códigos de impuestos específicos. No se permite el uso de los códigos "XT" y "TX" como sumatorio del importe total de los impuestos reembolsables..
- Las penalizaciones de reembolso deben calcularse de conformidad con las normas tarifarias aplicables y deben deducirse del valor reembolsable.

En caso de necesitar asistencia, los agentes pueden presentar una solicitud de reembolso a través del BSPlink:

- Todas las solicitudes de reembolso deben contener una razón específica para el reembolso.
- La solicitud de reembolso debe contener un cálculo del reembolso.
- Deberá adjuntarse a la solicitud de reembolso, el historial completo del PNR y todos los documentos de respaldo pertinentes.
- Si una solicitud de reembolso no se llena correctamente y no contiene toda la información requerida, Hahnair no podrá reembolsar el billete.

## Reembolsos involuntarios (involuntary refunds)

- Los reembolsos involuntarios solo podrán ser procesados mediante una solicitud de reembolso (refund application) a través de BSPlink.
- Los agentes de ARC y TCH se pondrán en contacto con Hahnair directamente para solicitar la autorización del reembolso por correo electrónico [accounting@hahnair.com](mailto:accounting@hahnair.com).
- Todas las solicitudes deberán ir acompañadas del historial del PNR y de los documentos justificantes pertinentes.
- "Downgrade" involuntaria: Las solicitudes de reembolso deberán ir acompañadas de una copia de la tarjeta de embarque o de una confirmación por escrito de la aerolínea operadora.

- Reembolso en caso de enfermedad, fallecimiento o denegación del visado de viaje: este tipo de reembolsos no son elegibles para un reembolso involuntario. En caso de que las condiciones tarifarias del operador del billete prevean una exención de las penalizaciones de reembolso, deberán facilitarse a Hahnair los documentos de respaldo exigidos (p. ej., la declaración de la embajada sobre el rechazo del visado, el certificado de hospitalización o el certificado de defunción).

Por favor, tenga en cuenta que Hahnair solo actúa como operador validador (validating carrier). Para cualquier reclamo adicional reembolso del billete, p. ej., los reclamos de indemnización deben dirigirse a la compañía operadora (operating carrier).

## Errores en la emisión de billetes

- Si dos billetes fueron emitidos por error en el mismo PNR con tarifas idénticas junto con las fechas de ruta y de vuelo a nombre del mismo pasajero, el reembolso deberá presentarse mediante una solicitud de reembolso a través del BSPlink. Los reembolsos serán aprobados, siempre y cuando esto se lleve a cabo de conformidad con los términos y condiciones de la aerolínea emisora.
- En todos los demás casos (p. ej., nombre incorrecto, tipo de pasajero diferente, etc., después de la emisión del billete, pero antes de la fecha del primer cupón de vuelo), póngase en contacto con el Service Desk de Hahnair por el correo electrónico [service@hahnair.com](mailto:service@hahnair.com).

## Servicios excluidos de la tramitación gratuita del reembolso

30,00 euros por billete

- Para reembolsos/reemisiones mal calculadas vía GDS para acreditar los importes erróneamente cobrados.
- Comisión y/o descuento aplicado incorrectamente.
- Cuando se hace una corrección a un reembolso previamente autorizado, debido a una solicitud de reembolso original incompleta.
- Presentaciones de reembolso repetitivas de solicitudes idénticas con respecto al mismo billete.

50,00 euros por documento

- Reembolso de Electronic Miscellaneous Document (EMD).

Los servicios de emisión de billetes de Hahnair se ofrecen exclusivamente a agentes de viajes. Los pasajeros deberán ponerse en contacto directamente con su agencia de viajes para solicitar un reembolso..

Para cualquier consulta, por favor, póngase en contacto con Hahnair en: Correo electrónico: [accounting@hahnair.com](mailto:accounting@hahnair.com)

Dirección: An der Trift 65, 63303 Dreieich, Germany