

Politique de remboursement de Hahnair

Le service de remboursement de Hahnair est gratuit, ce qui signifie qu'il n'y a pas de frais de dossier. Toutefois, les transporteurs partenaires de Hahnair peuvent imposer des frais d'annulation selon les règles tarifaires applicables.

Hahnair traite les demandes de remboursement dans les 14 jours suivant l'envoi de toutes les informations nécessaires. Toute demande de remboursement doit impérativement inclure l'historique complet du PNR (Passenger Name Record) ainsi que toute documentation nécessaire au traitement de votre demande.

Remboursements volontaires (Voluntary Refunds)

Les agents sont priés de traiter les remboursements via le GDS :

- Les taxes doivent toujours être réparties selon les désignations spécifiques fiscales. Les codes « XT » et « TX » ne peuvent pas être utilisés pour additionner le montant total des taxes remboursables.
- Les pénalités de remboursement doivent être calculées conformément aux règles tarifaires applicables et doivent être déduites de la valeur remboursable.
- En cas de besoin d'assistance, les agents peuvent soumettre une demande de remboursement via BSPlink :
- Toutes les demandes de remboursement doivent contenir un motif spécifique pour le remboursement.
- La demande de remboursement doit contenir un calcul du remboursement.
- L'historique complet des données PNR et toutes les pièces justificatives pertinentes doivent être joints à la demande de remboursement.
- Si une demande de remboursement n'est pas remplie correctement et ne contient pas toutes les informations requises, Hahnair ne pourra pas procéder au remboursement du billet.

Remboursements involontaires (Involuntary Refunds)

- Les remboursements involontaires ne peuvent être demandés que par le biais d'une demande de remboursement (Refund Application) via BSPlink.
- Les agents d'ARC et de TCH doivent contacter Hahnair pour obtenir une autorisation de remboursement par e-mail à accounting@hahnair.com.
- Toutes les demandes doivent être accompagnées de l'historique du PNR et d'autres pièces justificatives pertinentes.
- Déclassés involontaires (Involuntary Downgrades): Les demandes de remboursement doivent être accompagnées d'une copie de la carte d'embarquement ou d'une confirmation écrite de la part du transporteur.

- Remboursement en cas de maladie, de décès ou de refus de visa: Ces remboursements ne sont pas admissibles à un remboursement involontaire. Si les règles tarifaires du transporteur prévoient une renonciation aux pénalités de remboursement, les pièces justificatives requises (par exemple, la déclaration de refus de visa de l'ambassade, le certificat d'hospitalisation ou de décès) doivent être fournies à Hahnair.

Veillez noter que Hahnair n'agissant qu'en tant que transporteur accordant une validation (Validating Carrier), toute réclamation en plus du remboursement du billet, par exemple les demandes d'indemnisation, doivent être adressées au transporteur opérant (Operating Carrier).

Erreurs de billetterie

- Si deux billets ont été émis par erreur dans le même PNR avec des tarifs identiques pour des itinéraires et des dates de vol au même nom de passager, le remboursement doit être demandé par l'intermédiaire de la demande de remboursement. Les remboursements seront approuvés, à condition que cela soit en accord avec les termes et conditions du transporteur du billet.
- Dans tous les autres cas (par exemple nom incorrect, type de passager différent, etc. après l'émission du billet mais avant la date du premier coupon de vol), veuillez contacter le Service Desk de Hahnair par e-mail à service@hahnair.com.

Services exclus de la procédure gratuite de remboursement

30,00 EUR par billet

- Pour les remboursements/rémissions mal calculés via le GDS à créditer sur les montants encaissés.
- Mauvaise application de la commission et/ou de remise.
- Lorsqu'une correction est apportée à un remboursement autorisé antérieurement, en raison d'une demande de remboursement originale incomplète.
- Demandes de remboursement répétées pour des demandes identiques concernant le même billet.

50,00 EUR par document

- Remboursement du Electronic Miscellaneous Document (EMD).

Les services de billetterie de Hahnair sont offerts exclusivement aux agents de voyage. Les passagers doivent communiquer directement avec leur agence de voyage pour demander un remboursement.

Pour toutes questions, veuillez contacter Hahnair au : E-mail: accounting@hahnair.com

Adresse :: An der Trift 65, 63303 Dreieich, Allemagne