

Hahnair のリファンドポリシー

Hahnair の払い戻しサービスには手数料がかかりません。無料をご利用いただけます。しかし、Hahnair のパートナー航空会社は適用運賃規則に従ってキャンセル料を課す場合があります。

Hahnair はすべての必要な情報が提出された後 14 日以内に払い戻し申請の手続きを完了します。→払い戻し申請を行う際には、必ず PNR ヒストリー全部（一部は不可）と提出が必要な書類を RAN に添付してください。

お客様都合の事由による払い戻し

GDS から払い戻し手続きを行います：

- 各種 TAX は必ず該当する TAX コード別に分割しなければなりません。"XT"および"TX"を使用して各種 TAX の合計金額をまとめて払い戻すことはできません。
- 払い戻し手数料は適用運賃規則に従って計算し、払い戻し額から差し引かなければなりません。
- サポートが必要な場合、BSPlink から払い戻し申請書を提出します：
- すべての払い戻し申請書に払い戻しの具体的な理由を記載してください。
- 払い戻し申請書には払い戻しの計算を記載してください。
- PNR 全履歴とすべての関連書類を必ず払い戻し申請書に添付してください。
- 払い戻し申請書が正しく記載されていなかったり、必要な情報が不足していた場合、Hahnair はチケットの払い戻しをすることができません。

お客様都合以外の事由による払い戻し

- お客様都合以外の事由による払い戻しは、必ず BSPlink から払い戻し申請書を提出してください。
- ARC および TCH エージェントは、accounting@hahnair.com 宛でのメールで Hahnair に払い戻し権限について問い合わせることができます。
- 払い戻し申請書には必ず PNR 全履歴とその他関連書類を添付してください。
- お客様都合以外の事由によるダウングレード：払い戻し申請書に、搭乗券のコピーまたは運航航空会社の書面による確認を添付する必要があります。
- 病気、死亡または渡航ビザが拒否された場合の払い戻し：この場合の払い戻しは、お客様都合以外の事由による払い戻しには該当しません。発券された航空会社の運賃規則に払い戻し手数料の免除規定がある場合、必要な関連書類（例：大使館によるビザ拒否の説明、入院または死亡証明書）を Hahnair に提出しなければなりません。

Hahnair は単にバリデーションキャリアに過ぎないため、チケット払い戻しに関する苦情の他、例えば賠償請求等は運航航空会社が直接対応することになります。

誤発券

- 誤って、同じ PNR で同じ名前の旅客を同一の運賃、ルート、フライト日程で 2 枚発券してしまった場合、払い戻し申請書による手続きを行う必要があります。払い戻しは、発券された航空会社の利用規約に準拠していることを条件に承認されます。
- その他すべてのケース（例：発券後且つ最初のクーポンの便出発前に、名前の間違い、旅客タイプの相違等が判明）については、Hahnair Service Desk にメールでお問い合わせください：
service@hahnair.com

無料払い戻し手続きの対象外

EUR 30.00 各チケット

- GDS で行った払い戻し／再発行の計算ミスによる過収を戻す場合。
- 誤って適用された手数料または割引。
- 最初の払い戻し申請書の不備のため、一旦承認された払い戻しの訂正を行う場合。
- 同じチケットに対して何度も同じ払い戻し申請を繰り返した場合。

EUR 50.00 各 EMD

- Electronic Miscellaneous Document (EMD) の払い戻し。

Hahnair の発券サービスは旅行会社に限定して提供しています旅客が払い戻しを希望する場合は、チケットを購入した旅行会社に直接問い合わせる必要があります。

ご質問は次の Hahnair 担当者にお問い合わせください：メール：accounting@hahnair.com

住所：An der Trift 65, 63303 Dreieich, Germany