

Hahnair 환불 정책

Hahnair의 환불 서비스는 무료이므로 취급 수수료가 없습니다. 그러나 Hahnair의 파트너 항공사는 해당 요금 정책에 따라 취소 수수료를 부과할 수 있습니다.

Hahnair는 필요한 자료가 전부 제출된 시점을 기준으로 14일 이내에 환불 신청을 처리합니다. 환불 요청은 전체 PNR (승객 이름 기록) HISTORY와 환불을 뒷받침하는 추가 문서로 지원되어야 합니다.

자발적인 환불 (Voluntary Refunds)

여행사는 GDS를 통해 환불을 처리해야 합니다:

- 세금은 항상 구체적인 세금 지시어에 따라 분할되어야 합니다. "XT" 및 "TX" 코드는 환급 가능한 세금 총액을 합산하는 데 사용할 수 없습니다.
- 환불 수수료는 해당 요금 정책에 따라 계산되어야 하며, 환불 받을 가격에서 공제해야 합니다.

도움이 필요할 경우, 여행사는 BSPlink를 통해 환불 신청서를 제출할 수 있습니다:

- 모든 환불 신청서에는 구체적인 환불 사유가 기입되어 있어야 합니다.
- 환불 신청서에는 환불 예정 금액이 계산되어 있어야 합니다.
- 완전한 PNR History 기록 및 관련 증빙 서류 일체가 환불 신청서에 첨부되어 있어야 합니다.
- 환불 신청서가 제대로 작성되지 않거나, 필수 정보가 하나라도 빠져 있을 경우, Hahnair에서는 티켓을 환불해드릴 수 없습니다.

비자발적 환불 (Involuntary Refunds)

- 비자발적 환불은 BSPlink를 통한 환불 신청서 로만 요청할 수 있습니다.
- ARC 및 TCH 여행사는 Hahnair 문의 시 accounting@hahnair.com으로 이메일을 보내 환불 승인을 요청해야 합니다.
- 환불 요청은 어떤 경우든 PNR history 기록 및 추가 관련 서류를 통해 진행되어야 합니다.
- 원치 않는 등급 하향 (Involuntary Downgrades): 환불 요청은 반드시 탑승권 사본 또는 항공사의 서면 확인서를 통해 진행되어야 합니다.

- 질병, 사망 또는 여행 비자 거부 시 환불: 해당 환불은 비자발적 환불 대상이 아닙니다. 발권을 완료한 항공사 측의 요금 정책에 따라 환불 수수료 면제가 가능할 경우, 필수 증빙 서류(예: 비자 거부 증서, 입원 또는 사망 증명서)를 Hahnair 에 제출해야 합니다.

Hahnair 는 발권 항공사 역할만 하므로 티켓 환불과 관련된 모든 청구(예: 배상 청구)는 운항 항공사로 전달해야 하니, 이 점 유의하시기 바랍니다.

발권 오류

- 실수로 두 장의 티켓이 같은 승객의 이름으로 동일 요금을 비롯해 여정 및 비행 날짜까지 동일한 PNR 로 발행됐을 경우, 환불 신청서를 통해 환불을 신청해야 합니다. 발권을 완료한 항공사의 이용약관에 따라, 환불은 승인됩니다.
- 그 외 모든 다른 경우에는 (예: 틀린 이름, 다른 승객 유형 등, 티켓 발권일부터 첫 번째 쿠폰 적용 항공편을 사용하기 전에만 해당), Hahnair Service Desk 에 service@hahnair.com 로 이메일을 보내서 문의하시기 바랍니다.

무료 환불 정책에서 제외되는 서비스

티켓 당 30 유로

- GDS 를 통해 환불/재발급을 잘못 계산하여 징수 총액을 초과했을 경우
- 위탁 수수료 및/또는 할인을 잘못 적용했을 경우..
- 원래의 환불 신청이 불완전하여 이전에 승인된 환불에 대한 수정이 이루어져야 할 경우.
- 같은 티켓에 대해 동일 요청 환불 신청서가 반복 제출되었을 경우.

문서 당 50 유로

- 기타 전자 증표(EMD: Electronic Miscellaneous Document)에 대한 환불.

Hahnair 의 발권 서비스는 여행사 직원에게 독점 제공됩니다. 승객께서는 환불을 요청하려면 발권하신 여행사로 직접 연락하셔야 합니다.

기타 궁금한 사항은 Hahnair 로 문의하십시오: 이메일: accounting@hahnair.com

주소: An der Trift 65, 63303 Dreieich, Germany