

Política de Reembolso da Hahnair

O serviço de reembolso da Hahnair é gratuito, o que significa que não há taxas de serviços aplicáveis. No entanto, as companhias aéreas parceiras da Hahnair podem impor taxas de cancelamento de acordo com as regras de tarifa aplicáveis.

A Hahnair processa solicitações de reembolso em até 14 dias após o envio de todas informações necessárias.

Reembolsos voluntários (Voluntary Refunds)

Agentes são solicitados a processar reembolsos via GDS:

- Os impostos devem sempre ser determinados de acordo com as designações de impostos específicas. Os códigos “XT” e “TX” não podem ser usados para somar o valor total dos impostos reembolsáveis.
- Multas de reembolso devem ser calculadas de acordo com as regras de tarifação aplicáveis e precisam ser deduzidas do valor reembolsável.
- Caso seja necessária assistência, os agentes podem enviar uma solicitação de reembolso via BSPlink:
- Todas solicitações de reembolso devem conter um motivo específico para o reembolso.
- O pedido de reembolso deve conter o cálculo do reembolso.
- O histórico PNR completo e todos documentos relevantes devem ser anexados à solicitação de reembolso.
- Se uma solicitação de reembolso não for preenchida corretamente e não contiver

Reembolsos involuntários (Involuntary Refunds)

- Reembolsos involuntários só podem ser solicitados através de uma solicitação de reembolso (Refund Application) via BSPlink.
- Agentes ARC e TCH devem contatar a Hahnair para uma autorização de reembolso através do e-mail accounting@hahnair.com.
- Todas solicitações devem ser apoiadas pelo histórico PNR e outros documentos relevantes.
- Downgrades involuntários: Solicitações de reembolso devem ser apoiadas por uma cópia do cartão de embarque ou com uma confirmação por escrito do transportador (Operating Carrier).
- Reembolso em caso de doença, morte ou recusa do visto de viagem: Tais reembolsos não são elegíveis para um reembolso involuntário. Se as regras de tarifa da transportadora do bilhete incluírem uma renúncia de multas de reembolso, os documentos de apoio necessários (por exemplo, a declaração da embaixada sobre a recusa do visto, certificado de hospitalização ou certidão de óbito) devem ser fornecidos à Hahnair.

Observe que, uma vez que a Hahnair age apenas como validadora de bilhetes (Validating Carrier), quaisquer reivindicações em adição ao reembolso do bilhete, por exemplo, reivindicações de compensação, devem ser direcionadas para a transportadora aérea (Operating Carrier).

Erros em emissão de bilhetes:

- Se dois bilhetes foram emitidos por engano no mesmo PNR com tarifas, rotas e datas de voo idênticas no nome do mesmo passageiro, o reembolso precisa ser solicitado através de uma solicitação de reembolso. Reembolsos serão aprovados contanto que isso seja feito em conformidade com os termos e condições da transportadora emissora do bilhete.
- Em todos outros casos (por exemplo, nome incorreto, tipo de passageiro diferente, etc., após a emissão do bilhete, mas antes da data do voo do primeiro cupom), entre em contato com o Service Desk da Hahnair através do e-mail service@hahnair.com.

Serviços excluídos do reembolso gratuito:

EUR 30,00 por bilhete

- Para reembolsos/re-emissões erradas via GDS para creditar em valores cobrados.
- Comissão e/ou desconto incorretamente aplicado.
- Quando uma correção de um reembolso previamente autorizado é feita, devido a uma solicitação de reembolso original incompleta.
- Respectivas solicitações de reembolso de pedidos idênticos em relação ao mesmo bilhete.

EUR 50,00 por bilhete

- Reembolso de Electronic Miscellaneous Document (EMD).

Os serviços de emissão de bilhetes da Hahnair são oferecidos exclusivamente a agentes de viagens. Passageiros precisariam entrar em contato com sua agência de viagens diretamente para solicitar um reembolso.

Em caso de dúvidas, entre em contato com a Hahnair: Email: accounting@hahnair.com

Address: An der Trift 65, 63303 Dreieich, Germany