

Политика возврата средств Hahnair

Hahnair осуществляет сервис по возврату бесплатно, т.е. сбор за оформление возврата не взимается. Однако авиакомпании-партнёры Hahnair могут применять штрафы за отмену бронирования в соответствии с действующими правилами применения тарифа.

Hahnair обрабатывает заявки на возврат в течение 14 дней после предоставления всей необходимой информации. К заявке на возврат обязательно прикладывать полную историю PNR (Passenger Name Record), а также дополнительную документацию для поддержки вашей заявки.

Добровольный возврат (Voluntary Refunds)

Просьба к агентам оформлять возврат через систему ГДС:

- Налоги должны быть разделены в соответствии с конкретными идентификаторами налога. Использование кодов «ХТ» и «ТХ» для выведения итоговой суммы возвращаемых налогов не допускается.
- Штрафы за возврат должны быть рассчитаны в соответствии с действующими правилами применения тарифа и вычтены из возмещаемой суммы.

В случае если необходима помощь, агенты могут подать заявку на возврат через BSPlink:

- Все заявки на возврат должны содержать конкретную причину возврата.
- Заявка на возврат должна содержать расчёт суммы возврата.
- К заявке на возврат должны прилагаться полная история PNR и все соответствующие подтверждающие документы.
- Если заявка на возврат не заполнена должным образом и не содержит всю необходимую информацию, Hahnair не сможет осуществить возмещение средств за билет.

Вынужденный возврат (Involuntary Refunds)

- Вынужденный возврат должен запрашиваться только заявкой через BSPlink.
- Агенты ARC и TCH должны обращаться в Hahnair для получения разрешения на возврат по электронной почте accounting@hahnair.com.
- Ко всем заявкам должна прилагаться история PNR и другие подтверждающие документы.
- Вынужденное понижение в классе (Involuntary Downgrades): к заявке на возврат должна прилагаться копия посадочного талона или письменное подтверждение от оперирующего перевозчика.
- Возврат в случае болезни, смерти или отказа в выдаче визы: такие возвраты не являются основанием для вынужденного возмещения. Если правила применения тарифа перевозчика предусматривают отказ от штрафных санкций, необходимые подтверждающие документы (например, заявление посольства об отказе в выдаче визы, свидетельство о госпитализации или смерти) должны быть предоставлены Hahnair.

Обращаем Ваше внимание на то, что Hahnair действует исключительно в качестве валидирующего перевозчика, поэтому любые претензии помимо возмещения стоимости билета, например, претензии по компенсации, должны направляться оперирующему перевозчику.

Ошибки при оформлении билетов

- Если по ошибке было выпущено два билета с одинаковым PNR, одинаковым тарифом, маршрутом и датами полёта на одно и то же имя пассажира, просьба запрашивать возврат путём подачи заявки. Мы утвердим возврат, если это соответствует правилам и условиям оперирующего перевозчика.
- Во всех остальных случаях (например, неправильное написание имени, другая категория пассажира и т.д.) после выпуска билета, но до даты первого полётного купона просьба обращаться в Службу поддержки Hahnair по электронному адресу service@hahnair.com.

Случаи, на которые не распространяется бесплатная обработка возврата

30.00 евро за билет

- Неправильно рассчитаны суммы при возврате /переоформлении через ГДС, превышающие взимаемые суммы.
- Неправильно применена комиссия и/или скидка.
- Когда корректировка к ранее утвержденному возврату производится по причине неполной первоначальной заявки на возврат.
- Повторяющиеся заявки на возврат с идентичными запросами относительно одного и того же билета.

50.00 евро за документ

- Возврат Электронных многоцелевых документов (EMD).

Hahnair предоставляет тикетинговые услуги исключительно для туристических агентов. Пассажирам необходимо обращаться непосредственно в турагентство, где был оформлен билет, для запроса возврата средств..

По любым вопросам просьба обращаться в Hahnair: E-mail: accounting@hahnair.com

Адрес:: An der Trift 65, 63303 Dreieich, Германия