

## ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ В SERVICE DESK



Если Вы не найдете ответа на свой вопрос, свяжитесь с нашей службой Service Desk по адресу [service@hahnair.com](mailto:service@hahnair.com) или позвоните нам по телефону **+49-6103-7331-200**.  
Toll free UA: 0800-501-125; Toll free RU: 8-800-100-6431.

### 1. HR-169 – Общая информация

- 1.1. Билеты на рейсы каких авиа, ж/д и шаттл перевозчиков можно оформлять на стоке HR-169?
- 1.2. Как получить разрешение на оформление билетов Hahn Air (HR-169)?
- 1.3. С какой целью и как использовать инструмент Quick Check на сайте Hahn Air?
- 1.4. Застрахованы ли билеты HR-169 на случай банкротства оперирующего перевозчика?
- 1.5. Какие формы оплаты принимаются Hahn Air?
- 1.6. Существуют ли какие-либо правила для ввода номера билета?
- 1.7. Куда обращаться с вопросами багажа, списку ожидания брони или особыми запросами (спортивное оборудование, кресла-коляски, инвентарь и т.д.)?
- 1.8. Где можно найти информацию об условиях провоза багажа?
- 1.9. Возможна ли онлайн-регистрация с билетом Hahn Air?
- 1.10. Если у пассажира возникли вопросы, к кому он должен обращаться?
- 1.11. Предлагает ли HR бесплатные номера телефонов для прямой связи со службой Service Desk?
- 1.12. Если мы не имеем IATA аккредитации, можем ли мы заказать билеты непосредственно в компании Hahn Air?
- 1.13. Как пассажиры получают информацию о паспортных, медицинских требованиях и правилах визового режима?
- 1.14. Как действовать в случае группового бронирования?

### 2. HR-169 – Переоформление, возврат или перебронирование билета

- 2.1. Как переоформить билет, если статус купона "U" (unavailable)?
- 2.2. Возможно ли изменить бронирование и переоформить билет, если пассажир не согласен с альтернативным перелетом, предложенным оперирующим перевозчиком?
- 2.3. Как переоформить билет HR-169, если оперирующий перевозчик меняет расписание или время вылета забронированных рейсов?
- 2.4. Можно ли ревалидировать билет Hahn Air (HR-169)?
- 2.5. Как взимается штраф за переоформление билета?
- 2.6. Может ли билет HR-169 быть завойдирован в первые 24 часа?
- 2.7. Можно ли изменить имя в PNR?
- 2.8. Что делать, если билет был оформлен с ошибкой в имени пассажира?
- 2.9. Сколько символов можно внести в поле имени при оформлении билета?
- 2.10. Рейсы 'code share' – правила оформления билетов на стоке HR-169 для совместных рейсов
- 2.11. Что делать, если оперирующий перевозчик не видит билет пассажира в аэропорту во время регистрации?
- 2.12. Может ли пассажир с билетом, выписанным на документах HR-169, осуществить on-line регистрацию?
- 2.13. Почему возвраты необходимо проводить через BSP Link?
- 2.14. Как подать заявку на возврат?
- 2.15. Что необходимо сделать в случае заявки на возврат, если статус купона "U"?
- 2.16. Что нужно учитывать при вынужденном возврате?

- 2.17. Почему к заявке на возврат нужно прилагать историю PNR?
- 2.18. Можно ли бесплатно получить возврат за дважды оформленные билеты?
- 2.19. Может ли Hahn Air разрешить возврат, если оперирующий перевозчик изменяет расписание, не предлагая альтернативных рейсов, либо альтернативы не подходят пассажиру?
- 2.20. Зона ответственности авиакомпаний

### **3. Бронирование H1 и 5W**

- 3.1. Какие авиакомпании, доступные под кодом H1, можно выписывать на стоке HR-169?
- 3.2. Как оформить билет на рейс, доступный под кодом H1?
- 3.3. В каких системах ГДС и на каких рынках доступны перевозки под кодом H1?
- 3.4. Какие партнёры доступны под кодом 5W?
- 3.5. Как оформить билет на маршрут, доступный под кодом 5W?
- 3.6. Должен ли пассажир иметь при себе распечатанный посадочный талон, если у него есть билет на услуги партнёра 5W-Rail&Shuttle?
- 3.7. Как загрузить посадочный талон для своего клиента, если был оформлен билет на услуги 5W-Rail&Shuttle?
- 3.8. Можно ли комбинировать в одном билете перевозки партнёров H1-Air/5W-Rail&Shuttle?
- 3.9. Могу ли я воспользоваться опцией ADM-waiver от Hahn Air при оформлении партнёров H1-Air или 5W-Rail&Shuttle?
- 3.10. Как пассажир может узнать, кто из партнёров H1-Air или 5W-Rail&Shuttle является его оперирующим перевозчиком?
- 3.11. Как поступить, если пассажиры H1-Air хотят путешествовать с домашними питомцами?
- 3.12. К кому должны обращаться пассажиры, если у них возникнут вопросы во время поездки?

## 1. HR-169 – Общая информация

### 1.1. Билеты на рейсы каких авиа-, железнодорожных и шаттл перевозчиков можно оформлять на документах HR-169?

На стоке HR-169 можно оформлять билеты на рейсы более 300 авиа, ж/д и шаттл перевозчиков партнёров Hahn Air. Для проверки возможности оформления билетов на рейсы авиакомпании или комбинации авиакомпаний на документах HR-169, пожалуйста, используйте инструмент Quick Check на сайте Hahn Air.

### 1.2. Как получить разрешение на оформление билетов Hahn Air (HR-169)?

Пожалуйста, отправьте электронное сообщение на адрес **HDQFRHR@hahnair.com** или заполните веб-форму запроса по ссылке: **<https://www.hahnair.com/en/public/contact-form>**.

Для правильной обработки запроса, пожалуйста, укажите свой номер IATA.

### 1.3. С какой целью и как использовать инструмент Quick Check на сайте Hahn Air?

Интерлайн таблицы в Вашей системе ГДС отражают только общую информацию о наличии соглашений между авиаперевозчиками, в том числе просто существование интерлайн-соглашения между Hahn Air и ее партнёрскими авиакомпаниями.

Мы же рекомендуем всегда пользоваться инструментом Quick Check, так как в некоторых случаях, даже при условии имеющегося общего интерлайн-соглашения между HR и авиакомпанией, есть ограничения, которые не всегда указаны в Вашей GDS. Например, авиакомпания имеет интерлайн-соглашение с HR, но ограничена для продажи на бланке HR в определенном BSP, хотя ГДС указывает на наличие интерлайн-соглашения.

Для того, чтобы получить информацию об авиакомпании(-ях), которые Вы предполагаете оформить на документах HR-169, пройдите по ссылке **<http://ticketing.hahnair.travel>** и сделайте следующее:

1. Зайдите на сайт [www.hahnair.com](http://www.hahnair.com) в раздел “Hahn Air для агентов”.
2. Введите код страны, в которой находится Ваше агентство.
3. Выберите авиакомпанию(-и), которую(-ые) Вы хотите оформить на стоке HR-169, и нажмите «Проверить» для подтверждения выбора.
4. Используя опцию “Добавить перевозчика” Вы можете проверить возможность оформления комбинации авиакомпаний до 5 перевозчиков. Пожалуйста, внимательно читайте информацию и примечания, указанную на экране результата проверки.

Для получения письменного подтверждения внесите свои контактные данные и мы отправим Вам ответ по электронной почте.

### 1.4. Застрахованы ли билеты HR-169 на случай банкротства оперирующего перевозчика?

Документы HR-169 включают комплексную страховку Securix®, которая предоставляет компенсацию в случае банкротства оперирующего перевозчика.

### 1.5. Какие формы оплаты принимаются Hahn Air?

В принципе, Hahn Air принимает все формы оплаты (наличные и кредитные карты). Пожалуйста, учитывайте, что в некоторых странах оплата по кредитным картам или наличная оплата могут быть временно ограничены в связи с особенностями рынка. Воспользуйтесь инструментом Quick Check для проверки доступных вариантов оплаты в своей стране.

### 1.6. Существуют ли какие-либо правила для ввода номера билета?

Каждый перевозчик имеет собственный формат для ввода номеров билетов. Для уточнения, пожалуйста, свяжитесь напрямую с соответствующим перевозчиком-партнёром Hahn Air.

Контактные данные наших партнёров размещены на сайте Hahn Air (см.: 'Партнёры').

### **1.7. Куда обращаться с вопросами утере/провоза багажа, списку ожидания брони или особыми запросами (спортивное оборудование, кресла-коляски, инвентарь и т.д.)?**

Компания Hahn Air не имеет доступа к системам бронирования авиакомпаний-партнёров. С особыми запросами, а также вопросами об утере багажа и спискам ожидания брони, пожалуйста, обращайтесь напрямую к оперирующему перевозчику. Контактную информацию авиакомпаний можно найти на сайте Hahn Air (см.: "[Партнёры](#)").

### **1.8. Где можно найти информацию об условиях провоза багажа?**

Для получения детальной информации о нормах провоза багажа, пожалуйста, обращайтесь непосредственно на сайт соответствующего перевозчика-партнёра. Контактную информацию авиакомпаний можно найти на сайте Hahn Air (см.: "[Партнёры](#)").

Подробнее о нормах провоза багажа перевозчиков H1-Air можно ознакомиться на сайте Hahn Air (см.: [H1-Air baggage rules overview](#)).

### **1.9. Возможна ли онлайн-регистрация с билетом Hahn Air?**

Как правило, зарегистрироваться на рейс можно только в аэропорту.

После оформления билета HR-169 на рейсы 5W необходимо сразу же произвести регистрацию пассажира по ссылке [checkin.hahnair.com](http://checkin.hahnair.com). Введите фамилию пассажира, а также PNR Locator и продолжите регистрацию. На рейсы 5W-Rail&Shuttle (ж/д и шаттл сообщения) необходимо обязательно распечатать посадочный талон.

### **1.10. Если у пассажира возникли вопросы, к кому он должен обращаться?**

Просим обратить внимание, что Hahn Air Service Desk оказывает поддержку только для туристических агентств. Если Вы частный пассажир, по всем вопросам, пожалуйста, обращайтесь в туристическое агентство, где были выписаны билеты HR-169.

Если агенту, который выписывал для пассажира билет потребуется помощь, он может связаться с нашей службой [Hahn Air Service Desk 24/7](#) (в т.ч. на русском).

### **1.11. Предлагает ли Hahn Air бесплатные номера телефонов для прямой связи со службой Service Desk?**

Hahn Air предлагает бесплатные номера по всему миру для прямой телефонной связи с представителями Service Desk. Проверить наличие бесплатного номера в Вашей стране можно на сайте Hahn Air (см.: "[Контакты](#)").

Toll free для агентов в Украине: 0800-501-125; Toll free для агентов в России: 8-800-100-6431.

### **1.12. Если мы не имеем IATA аккредитации, можем ли мы заказать билеты непосредственно в компании Hahn Air?**

Нет, билеты Hahn Air могут заказывать только IATA аккредитованные агентства. Ваш исполнительный партнёр IATA – консолидатор, может выписать любой документ HR-169 для Ваших забронированных пассажиров.

### **1.13. Как пассажиры получают информацию о паспортных, медицинских требованиях и правилах визового режима?**

Обязанностью пассажира является получить информацию о правилах визового режима и иммиграционного контроля в стране посещения. Мы рекомендуем Вам надлежащим образом информировать об этом Ваших клиентов. Дополнительную информацию можно получить по ссылке: <http://www.iatatravelcentre.com/>

### **1.14. Как действовать в случае группового бронирования?**

Обратитесь к нашим специалистам по групповому бронированию по адресу [groups@hahnair.com](mailto:groups@hahnair.com) с указанием даты/времени рейса, маршрута и количества участников группы. Обратите внимание, что для группового бронирования необходимо как минимум 10 человек.

## 2. HR-169 – Переоформление, возврат или перебронирование билета

### 2.1. Как переоформить билет, если статус купона "U" (unavailable)?

Если Вам нужно переписать билет, имеющий статус купона "U", пожалуйста, отправьте запрос на [service@hahnair.com](mailto:service@hahnair.com) с просьбой изменить статус соответствующего купона CPN на "O" («Opened»). Пожалуйста, убедитесь, что Вы делаете изменения в соответствии с правилами тарифа соответствующего перевозчика.

### 2.2. Возможно ли изменить бронирование и переоформить билет, если пассажир не согласен с альтернативным перелетом, предложенным оперирующим перевозчиком?

Да, можно внести изменения в бронировку пассажира, однако Вы обязательно должны изменить бронирование пассажира на ту же авиакомпанию, в ту же дату вылета (или ближайшую возможную дату) и в том же классе бронирования. Вы не должны менять авиакомпанию.

После изменения брони необходимо переоформить билет, внося следующее примечание в endorsement: "INVOL REISSUE DUE TO SC of xxxx (рейс номер/дата)".

### 2.3. Как переоформить билет HR-169, если оперирующий перевозчик меняет расписание или время вылета забронированных рейсов?

Вы можете переоформить билет HR-169 без доплаты в случае любого вынужденного изменения. Пожалуйста, внесите следующее примечание в endorsement: "INVOL REISSUE DUE TO SC of xxxx (рейс номер/дата)".

Обратите внимание, что тариф и расчёт должны совпадать с оригинальным билетом. При переоформлении на другую авиакомпанию или на более высокий класс бронирования оперирующий перевозчик пересчитает стоимость билета и попросит Hahn Air выставить ADM (Agency Debit Memo) агентству, первоначально оформившему билет.

Если Вы аннулируете бронирование, то обязаны будете выплатить оперирующему перевозчику/авиакомпанию все штрафы за аннулирование. Размер штрафа зависит от авиакомпании и условий тарифа.

**Примечание:** большинство "низких" тарифов имеют ограничения и не подлежат возврату. Вы можете изменять бронирование, но это регулируется правилами и условиями конкретного тарифа; при необходимости, пожалуйста, проверьте условия предварительного резервирования. Изменения могут облагаться штрафами (см. Правила тарифа/ Штрафы по тарифу), что следует принимать во внимание в случае переоформления билета и возврата средств.

### 2.4. Можно ли ревалидировать билет Hahn Air (HR-169)?

Ревалидация билетов, оформленных на документах HR-169, технически не поддерживается. Все билеты Hahn Air (HR-169) в случае вынужденных или добровольных изменений должны переписываться агентством, выпустившим первичный билет

### 2.5. Как взимается штраф за переоформление билета?

Все штрафы или плата за повышение в классе взимаются с помощью использования таксы DU.

### 2.6. Может ли билет HR-169 быть валидирован в первые 24 часа?

Валидирование билета HR-169 возможно производить в течение дня его оформления (НЕ 24 часов), если в правилах тарифа не предусмотрено иное. Если валидирование невозможно, пожалуйста, заполните заявку на возврат через BSP Link в тот же день.

### 2.7. Можно ли изменить имя в PNR?

Изменение имени после оформления билета не допускается. Это вызвано тем, что Hahn Air, как валидирующий перевозчик, не может гарантировать принятие пассажира на рейс оперирующим перевозчиком, если имело место изменение имени, поэтому пассажира могут не принять на рейс. Полный возврат неверно оформленного билета может быть авторизован Hahn Air, если сделано новое бронирование, и новый билет оформлен с правильным именем (по тому же маршруту, на ту

же авиакомпанию, в те же даты, по тарифу не ниже первоначального). Изменение имени на имя другого пассажира не допускается, в подобных случаях предлагается только возврат по правилам тарифа и доказательство оформления нового билета.

## 2.8. Что делать, если билет был оформлен с ошибкой в имени пассажира?

Пожалуйста, создайте новый PNR с правильным именем (по тому же маршруту, на ту же авиакомпанию, в те же даты, по тарифу не ниже первоначального) и переоформите билет.

Если тариф предусматривает комиссию за исправление имени, она должна взиматься в момент переоформления билета.

Изменение имени на имя другого пассажира не допускается. В подобных случаях предлагается только возврат за неправильно оформленный билет в соответствии с правилами тарифа.

Смена имени на имя совершенно другого пассажира не допускается. В подобных случаях следует произвести возврат средств в соответствии с тарифными правилами.

## 2.9. Сколько символов можно внести в поле имени при оформлении билета?

Если Вам необходимо оформить билет на пассажира с длинным именем или только одним именем, пожалуйста, обратитесь за помощью в службу поддержки Вашей системы ГДС.

## 2.10. Рейсы 'code share' – правила оформления билетов на стоке HR-169 для совместных рейсов

При оформлении билета для рейсов codeshare существует несколько стандартных правил:

1. Hahn Air имеет интерлайн-соглашение с оперирующим перевозчиком:  
Вы можете забронировать оперирующего перевозчика и выпустить билет на стоке Hahn Air, независимо от того, существует ли номер рейса с маркетинговым перевозчиком;
2. Hahn Air имеет интерлайн-соглашение с маркетинговым перевозчиком:  
Вам нужно проверить наличие интерлайн соглашения Hahn Air как с маркетинговым, так и с оперирующим перевозчиком. Только в случае, если Hahn Air имеет соглашение с обоими перевозчиками, Вы можете выпустить такой билет.
3. В Амадеусе совместные рейсы могут быть обозначены двоеточием (:) или звездочкой (\*).
  - В случае двоеточия (:), если забронированная авиакомпания является маркетинговым перевозчиком, Вы должны проверить, имеет ли Hahn Air интерлайн соглашение с обоими перевозчиками (МКТ + ОНР).
  - Если Вы видите звездочку (\*), можно игнорировать оперирующего перевозчика, так как code share выполняется под полной ответственностью забронированной авиакомпании.

4LH:OS7206 J9 C9 DL ZL Y9 B9 M9 /FRA 1 VIE 1645 1805 E0/321 1:20 ?---  
Проверьте наличие интерлайн соглашения /HR/ с обоими перевозчиками (МКТ + ОНР)  
U9 H9 G9 Q9 V9 WL SL

5 HG8775 Y9 B9 H9 K9 M9 L9 V9 /FRA 2 VIE 1725 1850 E0/319 1:25  
S9 N9 Q9 O9 P9 G9 R9 T9

6HG:AB8775 Y9 B9 H9 K9 M9 L9 V9 /FRA 2 VIE 1725 1850 E0/319 1:25  
S9 N9 Q9 O9 P9 G9 R9 T9

7VO\*OS 132 J9 C9 DL ZL Y9 B9 M9 /FRA 1 VIE 1800 1935 E0/319 1:35  
U9 H9 G9 Q9 V9 W9 S9 T9 E9

8 :LH6346 J9 C9 DL ZL Y9 B9 M9 /FRA 1 VIE 1800 1935 E0/319 1:35  
U9 H9 G9 Q9 V9 W9 S9 T9 E9

9 :LH6338 J9 C9 DL ZL Y9 B9 M9 /FRA 1 VIE 2000 2125 E0/321 1:25  
U9 H9 G9 Q9 V9 W9 S9

10VO\*OS 126 J9 C9 DL ZL Y9 B9 M9 /FRA 1 VIE 2000 2125 E0/321 1:25 ?---  
Достаточно проверить, имеет ли OS интерлайн соглашение с HR, т.к. соглашение с VO в данном случае не имеет значения (\*)  
U9 H9 G9 Q9 V9 W9 S9 T9 E9

### 2.11. Что делать, если оперирующий перевозчик не видит билет пассажира в аэропорту во время регистрации?

Если авиакомпания не видит билеты, мы рекомендуем агенту отправить срочное сообщение в службу технической поддержки на [service@hahnair.com](mailto:service@hahnair.com). Подобные случаи случаются крайне редко и мы помогаем их разрешить, однако, если пассажира все-таки не приняли на рейс, пассажиру необходимо купить новый билет и по прилету оформить заявку на возврат.

### 2.12. Может ли пассажир с билетом, выписанным на документах HR-169, осуществить on-line регистрацию?

Обычно, если билет пассажира выписан на стоке HR-169, пройти on-line регистрацию невозможно. Однако, некоторые авиакомпании предоставляют такую возможность и пассажир должен попробовать воспользоваться этой опцией непосредственно на сайте авиакомпании.

Если регистрацию невозможно осуществить на сайте авиакомпании, это означает, что пассажир может зарегистрироваться только в аэропорту.

### 2.13. Почему возвраты необходимо проводить через BSP Link?

Ошибка в расчёте суммы к возврату: из-за высокого процента ошибок при расчете суммы к возврату через НДС и последующей необходимости выставления ADM, надёжнее оформить возврат напрямую через BSP во избежание контроля суммы возврата. Просим обратить внимание, что административный сбор за выставление ADM за неправильно рассчитанную сумму при возврате составляет **30 Евро за билет**.

Возврат использованного билета: нашей электронной тикетинговой платформой пользуется порядка 300 авиакомпаний. Иногда реальный статус купона отображается в билете не сразу. Это может привести к тому, что агенты будут возвращать деньги за использованные билеты. Просим обратить внимание, что административный сбор за выставление ADM за возврат использованного билета составляет **90 Евро за билет**

Оформление возврата через BSP link снижает риск получения агентами ADM за неправильно рассчитанные суммы при возврате или за возмещение использованных билетов. Наши услуги по обработке возвратов оказываются бесплатно. Мы гарантируем обработку возврата через BSP link в течение 14 дней от даты подачи заявки на возврат.

### 2.14. Как подать заявку на возврат?

Агенты могут оформить возврат средств напрямую через систему НДС или могут подать заявку на возврат (RA) через BSP link.

Для получения дополнительной помощи Вы можете обратиться в отдел взаиморасчетов Hahn Air по адресу [accounting@hahnair.com](mailto:accounting@hahnair.com)

Если Вы хотите получить возврат за бумажный билет, Вам нужно отправить заявку на возврат и сам билет (а также все неиспользованные купоны) по следующему адресу:

**Hahn Air Lines GmbH**

Accounting Department

An der Trift 65, D-63303 Dreieich

### 2.15. Что необходимо сделать в случае заявки на возврат, если статус купона "U"?

Если Вам нужно сделать возврат, пожалуйста, направьте запрос через BSP Link – статус купона может оставаться "U" и нет необходимости связываться с представителями Hahn Air.

### 2.16. Что нужно учитывать при вынужденном возврате?

Все соответствующие полётные сегменты должны быть немедленно аннулированы, как и все альтернативные сегменты. В противном случае, возврат можно будет произвести только в соответствии с правилами применения тарифа.

### 2.17. Почему к заявке на возврат нужно прилагать историю PNR?

Компания Hahn Air выступает в качестве валидирующего перевозчика, поэтому в большинстве случаев она не может получить доступ к PNR. История PNR нужна для правильной обработки Вашей заявки на возврат.

### 2.18. Можно ли бесплатно получить возврат за дважды оформленные билеты?

Если ошибочно два билета были оформлены в одном PNR по одинаковому тарифу, маршруту и датам перелётов на одного и того же пассажира, просим делать запрос на возврат с приложением всей необходимой документации. В этом случае, штрафы за возврат не взимаются. Если дублированные билеты были оформлены в разных PNR, возврат можно произвести согласно правилам применения тарифа.

### 2.19. Может ли Hahn Air разрешить возврат, если оперирующий перевозчик изменяет расписание, не предлагая альтернативных рейсов, либо альтернативы не подходят пассажиру?

Да. Если время вылета рейса изменено более чем на 3 часа и если предложенная альтернатива нарушает стыковку, оформленную в одном перевозочном документе, пожалуйста, направляйте нам запрос на [accounting@hahnair.com](mailto:accounting@hahnair.com), приложив копию и историю бронирования с номером документа HR.

### 2.20. Зона ответственности авиакомпаний

Агенты должны напрямую связываться с авиакомпаниями:

1. По вопросам, связанным с инвенторной системой оперирующего перевозчика:
  - a. Лист ожидания;
  - b. Условия провоза багажа;
  - c. Ревалидация (т.к. Hahn Air выступает валидирующим перевозчиком, ревалидировать билет может только оперирующий перевозчик);
  - d. Конкретная информация о маршрутах и тарифах.
2. В случаях необходимости оплаты или возмещения оплаты пассажиру, если оплата была произведена пассажиром в аэропорту непосредственно авиакомпании перевозчику.
3. В случае необходимости изменения статуса полетного купона, если агенство не имеет возможность выполнить "reissue", так как статус 1-го полетного купона не был изменен на "F" оперирующим перевозчиком. В этом случае Hahn Air не может помочь, так как контроль над полетным купоном находится у авиакомпании-перевозчика.

Просьба обратить внимание, что все случаи очень индивидуальны, поэтому если есть сомнения к кому обращаться с Вашим запросом, можно для начала обратиться в Hahn Air Service Desk.



#### **ВАЖНО!**

В каждом запросе относительно билетов Hahn Air, просьба всегда указывать номер билета HR-169-...

#### **ОТКАЗ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ:**

Hahn Air не несет ответственность за ошибки, допущенные оперирующим перевозчиком или туристическим агентством.



## 3. Бронирование H1 и 5W

### 3.1. Какие авиакомпании, доступные в ГДС под кодом H1, можно выписывать на стоке Hahn Air (HR-169)?

Под кодом H1 в системах бронирования представлены рейсы авиакомпаний, которые обычно не доступны в ГДС и могут быть оформлены на документах HR-169.

Более подробно о партнёрах H1-Air (Hahn Air Systems) Вы найдёте на сайте Hahn Air (см. “Партнёры”).

### 3.2. Как оформить билет на рейс, доступный под кодом H1?

Используется стандартный процесс бронирования и оформления билетов в ГДС.

1. Забронируйте необходимый маршрут(-ы) H1-Air в своей системе ГДС
2. Сделайте автоматический расчёт тарифа с указанием Hahn Air (HR) в качестве валидирующего перевозчика
3. Оформите билет на документе HR-169

### 3.3. В каких системах ГДС и на каких рынках доступны перевозки под кодом H1?

Рейсы авиакомпаний-партнёров H1-Air доступны по всему миру во всех системах ГДС (Abacus, Amadeus, Apollo, Axess, Galileo, Infini, Sabre, Сирена Тревел, Travelsky, Worldspan) под двухбуквенным кодом H1 и могут оформляться на документах Hahn Air HR-169.

### 3.4. Какие партнёры доступны под кодом 5W?

Вы можете бронировать услуги железнодорожных и шаттл-перевозчиков, которые обычно не доступны в Вашей системе ГДС, однако доступны для выписки на документах HR-169.

5W-Rail&Shuttle предлагает доступ к международным железнодорожным и шаттл-сообщениям.

Более подробно о партнёрах 5W-Rail&Shuttle Вы найдёте на сайте Hahn Air (см. “Партнёры”).

### 3.5. Как оформить билет на маршрут, доступный под кодом 5W?

Используется стандартный процесс бронирования и оформления билетов в ГДС.

1. Забронируйте необходимый маршрут(-ы) 5W-Rail&Shuttle в своей системе ГДС
2. Сделайте автоматический расчёт тарифа с указанием Hahn Air (HR) в качестве валидирующего перевозчика и оформите билет на документе HR-169
3. Пройдите онлайн-регистрацию на сайте **checkin.hahnair.com** от имени своего клиента и загрузите посадочный талон в PDF-формате, который можно распечатать или отправить клиенту по e-mail, чтобы он распечатал его самостоятельно.

Онлайн-регистрация является обязательной!

Дополнительную информацию о процедуре регистрации можно найти на нашем сайте (см. “Тикетинг 169” → 5W-Rail&Shuttle).

### 3.6. Должен ли пассажир иметь при себе распечатанный посадочный талон, если у него есть билет на услуги партнёра 5W-Rail&Shuttle?

Да. Нужно всегда предъявлять распечатанный посадочный талон. Электронной копии посадочного талона в PDF-формате на мобильном устройстве недостаточно. В настоящее время мобильные посадочные талоны не используются.

### 3.7. Как загрузить посадочный талон для своего клиента, если был оформлен билет на услуги 5W-Rail&Shuttle?

Пройдите онлайн-регистрацию на сайте **checkin.hahnair.com** от имени своего клиента и загрузите посадочный талон в PDF-формате, который можно распечатать или отправить клиенту по электронной почте, чтобы он распечатал его самостоятельно.

Дополнительную информацию о процедуре регистрации можно найти на нашем сайте (см. “Тикетинг 169” → 5W-Rail&Shuttle).

### **3.8. Можно ли комбинировать в одном билете перевозки партнёров H1-Air / 5W-Rail&Shuttle?**

Да, в одном билете HR-169 можно комбинировать нескольких партнёров H1-Air. При этом, выписывать билеты на рейсы партнёров 5W-Rail&Shuttle в комбинации с H1-Air запрещено.

Обратите внимание, что в некоторых случаях разные авиакомпании устанавливают различные правила провоза багажа. Более подробную информацию смотрите на сайте Hahn Air (см. [Обзор правил провоза багажа H1-Air](#)).

### **3.9. Могу ли я воспользоваться опцией ADM-waiver от Hahn Air при оформлении партнёров H1-Air или 5W-Rail&Shuttle?**

Да, поскольку они оформлены на документах HR-169.

### **3.10. Как пассажир может узнать, кто из партнёров H1-Air или 5W-Rail&Shuttle является его оперирующим перевозчиком?**

Турагент должен точно указать оперирующего перевозчика при оформлении билета.

Оперирующим перевозчиком является авиакомпания/компания, которая осуществляет авиа-, ж/д или шаттл-перевозку и выполняет данный рейс/перевозку.

Hahn Air не является оперирующим перевозчиком для сообщений, доступных под кодом H1 или 5W.

### **3.11. Как поступить, если пассажиры H1-Air хотят путешествовать с домашними питомцами?**

По всем вопросам относительно провоза домашних питомцев, пожалуйста, обращайтесь в нашу службу технической поддержки Service Desk.

### **3.12. К кому должны обращаться пассажиры, если у них возникнут вопросы во время поездки?**

К оперирующему перевозчику. Оперирующим перевозчиком является авиакомпания/компания, которая осуществляет авиа-, ж/д или шаттл-перевозку и выполняет данный рейс/перевозку. Hahn Air не является оперирующим перевозчиком для сообщений, доступных под кодом H1 или 5W.

Если оперирующий перевозчик не может оказать нужную помощь, клиент должен обратиться в свое туристическое агентство. Если помощь требуется турагенту, агентство может обратиться в Service Desk Hahn Air.

## ПОЛИС ПО ВОЗВРАТАМ HAHN AIR

---

Полис по возвратам Hahn Air применяется во всем мире. Просьба оформлять заявку на возврат (Refund Application) только через BSP.

Возвраты принимаются к рассмотрению не позднее, чем в двухлетний срок от даты оформления билета.

Hahn Air осуществляет сервис по возврату бесплатно. Сбор за оформление возврата не взимается (при этом авиакомпания-партнёр может применять штрафы за отмену бронирования). Кроме того, с 1 декабря 2011 года Hahn Air гарантирует обработку возвратов по неиспользованной части билета в течение 14 дней.

### **Подача заявки на возврат неиспользованных или частично использованных билетов:**

- ▶ Возврат должен рассчитываться в соответствии с правилами применения тарифа и общими правилами оформления билетов (например, IATA Ticketing Handbook).
- ▶ Пожалуйста, во избежание нежелательных отказов, прикладывайте к запросу все подтверждающие документы (например, копию истории PNR, справки о болезни или смерти).
- ▶ Штраф за неявку на рейс /No-Show/ применяется, если он предусмотрен в правилах тарифа, и бронирование не было аннулировано до вылета, указанного в расписании.
- ▶ Отмена рейса обязательно должна подтверждаться копией истории PNR, приложенной к запросу на возврат.
- ▶ В случае отказа в визе возврат рассчитывается по правилам тарифа. Если по данному вопросу имеется специальная ремарка в правилах бронирования/штрафах, следует предоставить письменное доказательство отказа в визе, выданное посольством.

### **Вынужденный возврат:**

При запросе возврата в случае забастовки / по погодным условиям просим прикладывать соответствующие документы.

### **Вынужденное понижение в классе:**

Прикладывается копия посадочного талона или письменное подтверждение от оперирующего перевозчика.

### **Дважды оформленный билет:**

Если ошибочно два билета были оформлены по одинаковому тарифу, маршруту и датам перелетов на одного и того же пассажира, просим делать запрос на возврат с приложением всей необходимой документации. В этом случае, штрафы за возврат не взимаются.

Во всех остальных случаях (например, неправильное написание имени, категория пассажира и т.д.) мы рекомендуем связаться с Hahn Air Service Desk по адресу [service@hahnair.com](mailto:service@hahnair.com).



**Контакты:** Головной офис: Ан дер Трифт 65 Д-63303 Драйайх Германия  
Тел.: +49 6103 7331 200 Факс: +49 6103 7331 129  
Toll-free UA: 0 800 50 11 25 Toll-free RU: 8 800 100 64 31  
E-mail: [service@hahnair.com](mailto:service@hahnair.com) [www.hahnair.com](http://www.hahnair.com)