



5 de septiembre de 2024
Santo Domingo, República Dominicana

Estimados clientes:

Comunicamos por esta vía el conocimiento de la situación actual referente a las recientes cancelaciones de boletos emitidos por Hahn Air (x1) en vuelos operados por Arajet.

Las cancelaciones se deben a un error técnico llevando a la publicación y venta de tarifas distintas a las que maneja Arajet con Hahn Air. Estamos trabajando con Hahn Air para asegurar que este error no se repita, cuidando de esta manera a los pasajeros que adquieren nuestros servicios.

Debajo les compartimos el comunicado original emitido por Hahn Air directamente sobre el incidente, esperando que pueda brindar más claridad sobre la causa de estas cancelaciones.

Dear Travel Agent,

We regret to inform you that we have identified a significant fare filing error involving flights operated by our partner, Arajet.

Your agency has booked such error fares on HR ticket stock which were, at the time of issuing significantly cheaper than the correct applicable Arajet fare. We hereby inform you that due to the significant deviation which could have resulted in significant losses, we have cancelled or will cancel the affected PNRs. In our effort to minimize the inconvenience to your agency and your valued customers, we have limited the cancellations to tickets that meet the following criteria:

*Affected Arajet routes: **EZE-PUJ, PUJ-EZE, GRU-PUJ, PUJ-GRU***

Departures: 01 January 2025 to 28 February 2025

Ticketing date: 13 August 2024 to 23 August 2024

A refund, free of charge, for the unused coupons is approved. You may process the refund via the Global Distribution System (GDS). Alternatively, you may submit a refund application in BSP link for the affected ticket(s). Our Revenue Accounting team will take over the refund process in this case.

Should you choose to reissue the ticket, please recalculate the price of the itinerary, using fares in effect at the moment of the exchange, and collect any applicable fare difference.

We apologise for this inconvenience and appreciate your understanding and cooperation in this matter.

Arajet S.A. | RNC 1-31-09437-6 | PBX: +1 (809) 273 7772 | www.arajet.com

Ruta 66, Edificio Comercial, Tercer Nivel, Terminal de Carga,
Aeropuerto Internacional de las Américas Dr. José Francisco Peña Gómez,
Boca Chica, Provincia de Santo Domingo, República Dominicana.



Desde Arajet estamos comprometidos con los más altos estándares para brindar un servicio íntegro a nuestros clientes y lamentamos los inconvenientes causados por este incidente.

Agradecemos de antemano su comprensión.

El equipo Arajet