



## 退票、改期步骤

### 希望退票或改期的乘客：

1. 通过旅行社、机票代理购买的机票请联系出票处；
2. 通过北欧航空官方渠道（官网、微店、客服中心）可以在官网自行退票或改签，如需人工帮助请联系

#### 【北欧航空中国客服中心】

请拨打电话 +86-10-85276100  
营业时间 9:00 - 17:00

#### 【北欧航空临时英文票务服务】

请拨打电话 +46 8 797 4000  
面向个人(非团队)旅行, 仅提供英文服务  
服务时间  
周一至周五 07:00-19:00 (中部欧洲时间)  
14:00-02:00 (中国北京时间)  
周六 09:00-17:00 (中部欧洲时间)  
16:00-00:00 (中国北京时间)  
周日 09:00-18:00 (中部欧洲时间)  
16:00-01:00 (中国北京时间)

\*目前客服中心话务量和等待时间较长, 请您不要焦急。我们正在全力以赴应对每一通来电, 给您带来的不便我们深表歉意。

## 常见问题

### NO.1

#### 改签有期限吗？

如果您的北欧航空公司航班是前往、返回或途经北京或上海的航班, 因受到疫情影响而取消, 须在原始出发日期之前改期, 改期后新的旅行日期须在机票有效期之内。

### NO.2

#### 如何查看机票有效期？

未使用的机票, 有效期自出票日起一年内有效

已使用过的机票, 自第一次飞行日起一年内有效

### NO.3

#### 持有北欧及欧洲境内机票的旅客如何退票？

如果您的北欧/欧洲境内航线与国际线在同一张117票号开头的机票上, 则符合免费退票条件。

如果您的北欧/欧洲境内航线机票与相应的国际线为分段购买的机票, 但均为117票号开头, 同样符合免费退票条件。

请注意, 如持有的长航段机票为其他航空公司机票, 仅持有北欧航空欧洲境内段机票, 则不符合退票条件。此款为航空公司通用条款, 敬请谅解。

### NO.4

#### 退票有期限吗？

由于疫情带来的航班变动, 属于特殊情况。您不必着急, 在出票日期后的360天内均可登陆北欧航空官网自行退票。如通过代理出票的请联系代理。

### NO.5

#### 飞猪、携程等第三方平台购买的机票可以免费退款吗？

通过旅行社及第三方代理平台订购机票的旅客, 请尽快联系出票处进行退改签事宜。

### NO.6

#### 改签到5月31日之前, 是指回程也必须要在这个日期之前吗？

是的, 回程日期也要在此日期内。

### NO.7

#### 为什么客服中心的电话一直打不进去？

由于特殊时期客服中心的来电激增, 话务量成饱和状态, 等待时间较长。我们正在全力以赴应对每一通来电, 给您带来的不便我们深表歉意。

### NO.8

#### 非117开头的机票该怎么办？

本次特别对应只针对北欧航空发行的117开头机票, 117以外开头的机票请与机票发行公司进行确认。