



## 芬兰航空关于取消往返中国大陆航班的退改签政策通知

尊敬的中国区代理人：

为配合中国政府做好新型冠状病毒肺炎疫情的防控，芬兰航空密切关注疫情发展。芬兰航空将旅客和机组人员的健康和视为首位，在分析了目前所有关于冠状病毒的相关信息及其对往返中国的航空旅行的影响后，芬兰航空将取消以下航班：

- 取消往返于赫尔辛基至北京首都，上海，北京大兴，南京，广州和西安的航班，直到 2020 年 4 月 30 日止
- 2020 年 3 月 1 日至 4 月 30 日期间，取消从赫尔辛基至香港的 AY102/101 航班。香港 AY099/100 的航班正常运行

城市	航线	航班号	航班取消时间段
北京首都	PEK - HEL	AY086	2020 年 2 月 6 日至 5 月 1 日 (含)
	HEL - PEK	AY085	2020 年 2 月 6 日至 4 月 30 日 (含)
北京大兴	PKX - HEL	AY082	2020 年 2 月 5 日至 5 月 2 日 (含)
	HEL - PKX	AY081	2020 年 2 月 5 日至 5 月 1 日 (含)
上海	PVG - HEL	AY088	2020 年 2 月 6 日至 5 月 1 日 (含)
	HEL - PVG	AY087	2020 年 2 月 6 日至 4 月 30 日 (含)
南京	NKG - HEL	AY106	2020 年 2 月 8 日至 5 月 2 日 (含)
	HEL - NKG	AY105	2020 年 2 月 8 日至 5 月 1 日 (含)
广州	CAN - HEL	AY098	2020 年 2 月 5 日至 5 月 1 日 (含)
	HEL - CAN	AY097	2020 年 2 月 5 日至 4 月 30 日 (含)
西安	XIY - HEL	AY096	2020 年 4 月 24 日至 5 月 3 日 (含)
	HEL - XIY	AY095	2020 年 4 月 23 日至 5 月 2 日 (含)
香港	HKG - HEL	AY102	2020 年 3 月 1 日至 5 月 1 日 (含)
	HEL - HKG	AY101	2020 年 3 月 1 日至 4 月 30 日 (含)
	HKG - HEL	AY100	正常运行
	HEL - HKG	AY099	正常运行

详询请致电芬兰航空公司大中华区客户服务中心：400-886-3350 / 0411-3982 6301



**相关特殊退改签规则如下:**

**适用范围:**

行程涉及北京大兴国际机场/北京首都机场/上海/香港(AY102/101)/南京/广州/西安始发 或 前往北京大兴国际机场/北京首都机场/上海/香港(AY102/101)/南京/广州/西安的芬兰航空 105 客票, 且旅行日期在 2020 年 2 月 6 日-4 月 30 日之间。

**豁免政策:**

**1. 改期:**

1) 免费改期至 2020 年 11 月 30 日前完成旅行

受航班取消影响的旅客, 可在以上时间内免费多次改期。代理人可自行为乘客预订新的旅行日期 (预定现时最低的订座舱位或与原行程相同的订座舱位), 即可用 involuntary mode 自行换开机票, 无需收取费用。

2) 如因为国际航班被取消, 而导致单开内陆段受影响的机票, 代理需要联系客服申请改期。

3) 香港航班 AY099 / 100 可以正常运行, 但是如果是在 2020 年 3 月 1 日至 4 月 30 日之前购买了往返于香港的芬兰航空机票, 且旅行日期在 2020 年 11 月 30 日之前, 可以免费更改旅行日期至 2020 年 11 月 30 日 (最晚出发日期) 前完成旅行。

**2. 退票:**

1) 代理输入备注 OSI AY REFUND DUE CORONA 后自行退票, 包括曾经变更过的机票。如航班状态为 UN, 且预定中有备注 SSR OTHS 1E FLIGHT NOT OPER DUE TO CORONAVIRUS, 则无需重复输入备注 OSI AY POSTPONE OF TRAVEL DUE CORONA

2) 如因为国际航班被取消, 而导致单开内陆段受影响的机票, 代理需要联系客服输入退票备注后, 才可自行退票。

3) 对符合“代理自行处理退票”的操作提供更详细的说明, 详情如下:

i. 票价部分的计算

a) 部分使用过的机票退票, 可直接使用 NUC 计算。

b) 当部分使用过的机票退票, 无法使用 NUC 计算时, 代理可通过 ASD 提交退票申请, 我们退票部同事将会计算实际可退金额。

针对 b) 举例: 客人购买了 DUS-HEL-SHA 的单程机票, 已经使用第一段行程, 而第二段行程因航班取消申请退票。



DUS S  
HEL AY 1392 L L 04FEB 1150 LLBA0DE F 1P  
SHA AY 87 L L 20FEB 1720 LLBA0DE O 1P  
04FEB20DUS AY HEL AY SHA492.78NUC492.78END ROE0.896951

- ii. 部分使用机票的税费和燃油附加费的计算
  - a) 原客票的税费和燃油附加费减去已使用部分的单程税费和燃油附加费，且均以原客票出票日为准。
- iii. 代理无法自行操作，必须通过 ASD 提交退票申请的情况（代理在 ASD 填写退票申请时，可先填写大概的退票金额，退票部门将根据正确金额直接退还，不作额外通知。代理人可通过 ASD 查询最终退款金额）
  - a) 机票曾被芬航换开过
  - b) 特殊的退票计算，代理自己无法操作，如上文第 3).i.b)的情况

**如遇金额计算错误，总部在核实后会自动纠错并退还正确的金额**

4) 香港航班 AY099 / 100 可以正常运行，但是如果是在 2020 年 3 月 4 日之前购买了往返于香港的芬兰航空机票，且旅行日期在 2020 年 4 月 30 日之前，代理输入备注 OSY AY REFUND DUE CORONA 后自行退票，包括曾经变更过的机票。

3. 更改路线：

- 1) 如旅客确认更改至香港航班，代理人可自行进行 0 元换开，但需注意以下几项：
  - a) 原客票必须为 105 票本；
  - b) 适用的变更订座舱位：现时最低的订座舱位或与原行程相同的订座舱位（如原订座舱位低于 J/Y/B/H，则变更的舱位不可以使用 J/Y/B/H）；
  - c) 敬请提醒旅客如更改回香港航班，需自行解决抵达香港后的一切安排，包括最新的香港过境/入境规定，及香港回目的地的交通等安排。

4. 关于 no-show：

- 1) 特殊豁免政策不允许 no-show。
- 2) 旅行日期在 1 月 25 日 – 2 月 6 日期间发生 no-show 并符合退改要求的机票，可豁免 no-show 罚金。



如果对于以上操作有任何疑问，敬请联系芬兰航空大中华区客服热线 400-886-3350。

更多的出行信息及对应的退改政策，请浏览：

<https://www.finnair.com/cn-zh/flight-information/%E5%87%BA%E8%A1%8C%E4%BF%A1%E6%81%AF>,

或 Finnair Easy:

[https://www.finnair.com/cn/cn/information-services/flights/news?ITEM\\_ID=508#NEWS\\_Adjustments%20to%20Finnair%20traffic%20due%20to%20coronavirus](https://www.finnair.com/cn/cn/information-services/flights/news?ITEM_ID=508#NEWS_Adjustments%20to%20Finnair%20traffic%20due%20to%20coronavirus)

特此通知！感谢大家对芬兰航空的一贯支持！

**芬兰航空公司**  
2020年3月10日