



## 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的中国航班：

- 取消往返于赫尔辛基至北京大兴，南京，广州、西安的航班，直到 2021 年 3 月 31 日止
- 请访问

[https://cms.finnair.com/resource/blob/2112190/5bd80260609955d6d30bad5f617e1626/NetworkQ3JulyonwardsENGLISH\\_MASTER.pdf](https://cms.finnair.com/resource/blob/2112190/5bd80260609955d6d30bad5f617e1626/NetworkQ3JulyonwardsENGLISH_MASTER.pdf) 获取更多航班取消的信息。

城市	航线	航班号	航班取消时间段
北京大兴	PKX - HEL	AY082	2020 年 2 月 5 日至 2021 年 3 月 31 日 (含)
	HEL - PKX	AY081	2020 年 2 月 5 日至 2021 年 3 月 31 日 (含)
南京	NKG - HEL	AY106	2020 年 2 月 8 日至 2021 年 3 月 31 日 (含)
	HEL - NKG	AY105	2020 年 2 月 8 日至 2021 年 3 月 31 日 (含)
广州	CAN - HEL	AY098	2020 年 2 月 5 日至 2021 年 3 月 31 日 (含)
	HEL - CAN	AY097	2020 年 2 月 5 日至 2021 年 3 月 30 日 (含)
西安	XIY - HEL	AY096	2020 年 4 月 24 日至 2021 年 3 月 31 日 (含)
	HEL - XIY	AY095	2020 年 4 月 23 日至 2021 年 3 月 31 日 (含)

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

我们将会逐步 UN 即将被取消的航班，并通过系统通知受影响的乘客：

- 在 5 月 31 日左右通知受 7 月航班取消影响的客人
- 在 6 月 7 日左右通知受 8 月航班取消影响的客人
- 在 6 月 14 日左右通知受 9 月航班取消影响的客人
- 在 6 月 30 日左右通知受 2020 年 10 月 1 日-2021 年 3 月 31 日之间受航班取消影响的客人

\* 由于需要等待中国相关部门的审批，因此中国航线取消的通知时间可能会相对延长

**相关特殊退改签规则如下 (仅适用于 2020 年 5 月 18 日 (含) 之后开票的机票，对于 5 月 18 日之前开票的机票退改规则，请参看第七版通知)：**

适用范围：



行程涉及北京大兴国际机场/南京/广州/西安始发 或 前往北京大兴国际机场/南京/广州/西安的芬兰航空 105 客票，且旅行日期在 2020 年 7 月 1 日-2021 年 3 月 31 日之间的取消航线。

豁免政策：

1. 改期：

1) 免费改期至 2021 年 5 月 31 日前完成旅行

- 仅适用于由芬兰航空营销及实际承运的机票
- 受航班取消影响的旅客，可在以上时间内免费改期。代理人可自行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。
- 适用于所有票价类型（LIGHT, CLASSIC, FLEX 等）
- 不要求在 PNR 做备注（例如：OSI AY CORONA element）
- 已经购买了的旅行增值服务将会被更改到新的航班

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。

2. 退票：

1) 允许部分或全程未使用的机票退票。

2) 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）

3) 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。

4) 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（填写 RA 申请时，请填写原机票号码，而不是由芬航换开过的新票号）
  - 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**

3. 更改路线：

- a) 允许更改到同一个国家的其他芬航目的地，或相邻国家的邻近目的地
- b) 不允许更改到其他航空公司，原机票已经包含了其他航空公司支线的除外。
- c) 如有支线航段的航班被取消，不允许更改到其他航空公司，只能退票

4. 关于 no-show：

- 1) 特殊豁免政策不允许 no-show。 .

如有不尽事宜，或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。

关于更多的出行信息及对应的退改政策，请浏览：

<https://www.finnair.com/cn-zh> 中的“出行信息”，

或 Finnair Easy：

<https://www.finnair.com/cn/cn/easy> 中的“机构热点”

特此通知！感谢大家对芬兰航空的一贯支持！