



03/04/2020

ESTIMADO AGENTE DE VIAJES,

Queríamos agradecerle tu apoyo constante y tu dedicación durante la situación tan delicada que estamos viviendo todos

Aprovechamos esta ocasión para enviarte un resumen de la situación actual en Finnair y también de todo lo que hemos hecho para poder resistir a estos difíciles momentos:

Temporalmente la red Finnair ha sido reducida

Hemos ajustado la red a la demanda actual y mantenemos vuelos a un mínimo de ciudades europeas y nacionales en Finlandia. Desde el próximo 1 de abril operaremos un 10% de nuestros vuelos

[Puedes encontrar la programación en el siguiente enlace](#); los vuelos están disponibles en GDS. Es importante estar al día de las restricciones que cada país tiene o puede adoptar en cualquier momento. Os pedimos que comprobéis que la nacionalidad de vuestros clientes les permita entrar a su destino.

Cambios temporales en el servicio a bordo

La salud de nuestros clientes y nuestros empleados es nuestra prioridad. Por este motivo el servicio a bordo ha sido revisado a fin de [reducir el contacto entre las personas y tomar especial atención a la limpieza e higiene a bordo de nuestros aviones](#). Se sirven snacks individualmente empaquetados y no se servirán comidas. Las tripulaciones Finnair pueden usar guantes y mascarillas a bordo. Los Fast Track y salones business en el aeropuerto de Helsinki están cerrados así como los de nuestros socios de la alianza oneworld.

Cuando se está volando aplican las mismas normas de higiene que en superficie y el riesgo es simplemente el mismo. Es pues importante recordar las normas exigidas por las autoridades de sanidad. "Comer y tocarse la cara solo con las manos limpias" aplica también a bordo de los aviones. Ante una mínima sospecha de infección a bordo, disponemos instrucciones precisas y kits de desinfección a bordo de todos los aviones

Ante todo seguridad y sanidad, esta premisa nos ha llevado a tomar las decisiones previamente indicadas y que solo son temporales

Book with confidence



Deseamos facilitar los cambios en las reservas para vuelos de Finnair, tome nota que la campaña "Book with confidence" rige siempre y cuando se disponga de un billete Finnair (105) para un vuelo operado por AY y Código compartido AY

1. Todos los billetes emitidos antes del 30 de marzo de 2020 se pueden cambiar para viajar hasta el 30 de noviembre de 2020

- El cambio se acepta solo en la misma clase o más baja pero siempre en la misma cabina
- Si el vuelo original se ha cancelado se permite reembolso total
- [Encuentra todo tipo de información adicional en Finnair Easy](#)

2. Todos los billetes emitidos a partir del del 31 de marzo de 2020 se pueden cambiar respetando la validez del billete

- Usa cuando sea posible: Amadeus Ticket Changer
- Se aplica diferencia de tarifa si la clase de reserve elegida es superior
- Si el vuelo original se ha cancelado se permite reembolso total
- [Encuentra todo tipo de información adicional en Finnair Easy.](#)

La forma más rápida de conseguir un reembolso es hacerlo directamente por el GDS. Si eso no es posible entonces hay que tramitarlo por Refund Application en BSPlink. Esta segunda opción puede llegar a demorarse un mes.

Nuevo tipo de tarifas

Hace algo más de un mes se os informó de la renovación de nuestras tarifas. Desde el 31 de marzo de 2020 las tarifas tanto en clase turista como business se denominan: Light, Classic y Flex.

Nuestras tarifas antiguas Value, Basic, Pro or Business Saver han desaparecido, así pues, todos nuestros billetes se emitirán únicamente con las nuevas

Toda la Información al respecto de nuestras tarifas se encuentran en el portal para agencias Finnair Easy [conoce todo sobre nuestras nuevas tarifas aquí.](#)

En resumen, las nuevas tarifas de Finnair se aplican a toda nuestra red, son más fáciles de entender y así mismo proponer a nuestros clientes. Nuestra ya existente tarifa sin equipaje, Light, se ofrecerá en más mercados y desde el próximo otoño también llegará a la clase Business!

Una vez dejemos atrás la situación excepcional por la que estamos pasando se os hará llegar más información

Pasaremos por este momento difícil juntos, las turbulencias no se producen durante todo un vuelo ;



Gracias por ser nuestro agente!



20/03/2020

Coronavirus: últimas noticias y procedimientos

Estimado/a colaborador/a,

Debido a la situación actual, nos disculpamos porque nuestros teléfonos de atención para agencias pueden estar congestionados y nuestras respuestas pueden tomar más tiempo de lo habitual. Antes de intentar solicitar asistencia a Finnair, verifique si puede encontrar las respuestas y pautas en la web para agencias de viajes: www.finnair.com/easy

Política de cambios:

En caso de que se cancele un vuelo: reembolso completo o posponer el viaje hasta el 30 de noviembre de 2020*.

En caso de que un vuelo todavía esté operando: reembolse de acuerdo con las reglas de la tarifa o posponga el viaje hasta el 30 de noviembre de 2020**.

Clientes afectados por restricciones del gobierno local: reembolso completo o posponer el viaje hasta el 30 de noviembre de 2020*. Por ejemplo, el pasajero no puede ingresar al país debido a la prohibición de viajar o la cuarentena, pero el vuelo aún está operando.

*** Se aplicarán las siguientes políticas en caso de que se cancele un vuelo:**

Clientes que regresan a casa:

- Vuelo operado y comercializado por Finnair con billete 105.
- Billetes emitidos antes del 16 de marzo de 2020.
- Posponer el viaje con regreso máximo el 30 de noviembre de 2020.
- Reservar en la misma clase que el vuelo original o la clase más baja disponible en la misma cabina.
- Rerouting permitido, con compañías Oneworld.
- Cambio de destino permitido dentro del mismo país. Los gastos adicionales de tierra no están cubiertos por Finnair.
- Reembolso parcial o total permitido.
- OS AY POSTPONE OF TRAVEL DUE TO CORONA / OS AY REFUND DUE TO CORONA debe agregarse a todas las reservas cambiadas o reembolsadas.



- Billete separado de Finnair (105) en conexión con vuelos cancelados también se pueden reembolsar.

Clientes que empiezan el viaje:

- Vuelo operado y comercializado por Finnair con billete 105.
- Billetes emitidos antes del 16 de marzo de 2020.
- Posponer el viaje con regreso máximo el 30 de noviembre de 2020.
- Reservar en la misma clase que el vuelo original o la clase más baja disponible en la misma cabina.
- Rerouting no permitido.
- Cambio de destino no permitido.
- Reembolso parcial o total permitido.
- OS AY POSTPONE OF TRAVEL DUE TO CORONA / OS AY REFUND DUE TO CORONA debe agregarse a todas las reservas cambiadas o reembolsadas.
- Billete separado de Finnair (105) en conexión con vuelos cancelados también se pueden reembolsar.

**** Los clientes pueden cambiar su fecha de viaje de manera flexible sin un cargo por cambio y viajar hasta el 30 de noviembre de 2020, si:**

- Billetes emitidos antes del 30 de abril de 2020.
- La fecha de viaje original es como máximo el 30 de noviembre de 2020.
- Vuelo operado y comercializado por Finnair con billete 105.
- Vuelva a reservar en la misma clase que el vuelo original o la clase más baja disponible en la misma cabina.
- Revalidación del billete permitido.
- Rerouting no permitido.
- Cambio realizado antes del 30 de noviembre de 2020.
- Se aplica a todos los billetes.
- OS AY CHANGE OF TRAVEL DUE TO CORONA debe agregarse a todas las reservas.

Estas normas se aplican también a las reservas individuales de touroperador con tarifas TTOO.

Para reservas de grupos, por favor contacten con groups.es@finnair.com

Reembolsos

Queremos recordar que los reembolsos se pueden procesar también después de la fecha de la reserva, preferiblemente hasta finales de 2020.



Para los agentes de viajes, la forma más rápida de obtener un reembolso es procesar el reembolso directamente en su propio sistema GDS. Si eso no es posible, envíe la solicitud de reembolso a través de BSPlink.

Si no puede calcular el valor de reembolso, puede poner el valor aproximado en la solicitud del BSPlink. Cuando se gestione, el valor de reembolso correcto se ajustará por parte de Finnair.

La parte del billete no utilizada o de los diferentes EMD emitidos por compra de ancillaries, se reembolsará en su totalidad cuando el vuelo se haya cancelado debido a un motivo involuntario (por ejemplo, interrupción debido a coronavirus). El cargo administrativo para reembolsos afectados por coronavirus (y otras situaciones involuntarias) no se aplicará.

Debido a la gran cantidad de vuelos afectados, es posible que todos los vuelos cancelados aún no se hayan actualizado como estado UN / UC / HX en los GDS's. Si el estado de los vuelos aún está confirmado, pero está en la lista de vuelos cancelados, se puede cancelar el vuelo de la reserva para proceder al reembolso del billete. No se necesita ninguna observación adicional de AY en este caso.

Recuerde agregar **OS AY REFUND DUE CORONA VIRUS** a todas las reservas reembolsadas.

Debido a los altos volúmenes de solicitud de reembolso (RA) relacionados con el coronavirus, actualmente tenemos retrasos en el procesamiento del reembolso. El tiempo aproximado de respuesta es de un mes. Lamentamos las molestias.



Coronavirus: últimas noticias y procedimientos

Estimado/a colaborador/a,

La situación actual con respecto al impacto y la propagación del Coronavirus (COVID-19) está afectando a nuestro negocio y causando incertidumbre entre los pasajeros. Permítanos agradecerle por atender a nuestros clientes comunes durante estos momentos difíciles. La seguridad de los pasajeros y de nuestras tripulaciones es una prioridad para nosotros en Finnair, por lo tanto, hemos tomado ciertas medidas para mitigar la reducción de riesgos, que también incluyen la cancelación de ciertos vuelos. Finnair está preparado para diferentes escenarios y estamos trabajando en estrecha colaboración con las autoridades sanitarias y gubernamentales mientras monitorizamos y seguimos la situación y su desarrollo.

A medida que esta situación vaya evolucionando, los clientes siempre pueden encontrar la Política actualizada en nuestra página web: www.finnair.com/info

Nos disculpamos porque nuestros teléfonos de atención para agencias pueden estar congestionados y nuestras respuestas pueden tomar más tiempo de lo habitual. Antes de intentar solicitar asistencia a Finnair, verifique si puede encontrar las respuestas y pautas en la web para agencias de viajes: www.finnair.com/easy

Flexibilidad a los cambios de reserva para vuelos reservados antes del 30 de abril de 2020

Para alentar a nuestros clientes a reservar su viaje, Finnair ha introducido flexibilidad para realizar cambios en las reservas y, por lo tanto, ha actualizado la política de cambio de billetes. Esto significa que los clientes ahora pueden reservar nuevos viajes durante marzo y abril con tranquilidad.

Los clientes pueden cambiar su fecha de viaje de manera flexible sin cargo por cambio y viajar hasta el 30 de noviembre de 2020:

- Billetes emitidos antes del 30 de abril de 2020.
- La nueva fecha de viaje, no podrá superar el 30 de noviembre de 2020.
- Vuelo operado y comercializado por Finnair, con billete de Finnair.
- Reserva en la misma clase que el vuelo original o una clase más baja disponible en la misma cabina.
- Revalidación del billete permitida.
- Cambio realizado antes del 30 de noviembre de 2020.
- Se aplica a todos los tipos de billetes.
- OS AY CHANGE OF TRAVEL DUE TO CORONA debe agregarse a todas las reservas modificadas.

Para cancelaciones, el reembolso será de acuerdo con las condiciones actuales de la tarifa del billete.

Para reservas de grupos, contacte con groups.es@finnair.com

Reembolsos

Debido a los altos volúmenes de solicitud de reembolso (RA) relacionados con el coronavirus, actualmente tenemos retrasos en el procesamiento del reembolso. El tiempo aproximado de respuesta es de un mes. Lamentamos las molestias.

Para los agentes de viajes (TA), **la forma más rápida** de obtener el reembolso es procesarlo directamente en el propio sistema GDS. Si eso no es posible, TA puede realizar el reembolso a través del enlace BSP link.

La tarifa administrativa para reembolsos afectados por coronavirus (y otras situaciones involuntarias) no se aplicará.

Sr Javier Roig
General Manager Europe South
Finnair