



**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](http://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](mailto: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](http://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](http://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](mailto: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