



FINNAIR | CORONAVÍRUS: ÚLTIMAS NOTÍCIAS E PROCEDIMENTOS

Estimado Agente,

A situação actual sobre o impacto e propagação do Coronavírus (COVID-19) está a afectar o nosso negócio e a causar incertezas entre os passageiros. Agradecemos desde já o vosso atendimento dos nossos clientes comuns neste momento difícil para todos nós. A segurança dos nossos passageiros e das nossas tripulações é uma prioridade para a Finnair, sendo que tomámos certas medidas para atenuar a redução dos riscos, que também incluem o cancelamento de determinados voos. A Finnair está preparada para diferentes cenários e estamos a trabalhar em estreita colaboração com as autoridades sanitárias e governamentais enquanto monitorizamos e seguimos a situação e o seu desenvolvimento.

No decorrer da evolução desta situação, os clientes poderão consultar a política actualizada na nossa página web: www.finnair.com/info.

Pedimos desculpa, pois os nossos contactos de apoio às agências poderão estar congestionados e as nossas respostas poderão demorar mais tempo que o habitual. Antes de tentar obter assistência por parte da Finnair, verifique se consegue encontrar as respostas desejadas no site para as agências de viagens: www.finnair.com/easy

FLEXIBILIDADE NAS ALTERAÇÕES DAS RESERVAS PARA VOOS RESERVADOS ANTES DO DIA 30 DE ABRIL

Para encorajar os nossos clientes a reservarem a sua viagem, a Finnair proporciona uma flexibilidade nas alterações das reservas. Significa que os clientes podem agora reservar novas viagens durante Março e Abril com tranquilidade.

Os clientes podem alterar a sua data de viagem de maneira flexível sem custos, e viajar até ao dia 30 de Novembro de 2020:

- Bilhetes emitidos antes de 30 de Abril de 2020
- A nova viagem terá que estar finalizada até ao dia 30 de Novembro de 2020.
- Voo operado e comercializado pela Finnair, com bilhete Finnair.
- Reserva na mesma classe dos voos originais ou na classe mais baixa disponível na mesma cabine.
- É permitida a revalidação do bilhete.
- Aplicável a todos os tipos de bilhetes.
- Em todas as reservas alteradas deverão inserir em OSI – AY CHANGE OF TRAVEL DUE TO CORONA.

No que respeita a cancelamentos, o reembolso será de acordo com as condições actuais da tarifa do bilhete.

Para reserva de grupos, contacte portugal@finnair.com.

REEMBOLSOS

Devido ao grande volume de pedidos de reembolsos (RA) relacionados com o coronavírus, actualmente temos atrasos nos processamentos dos mesmos. O tempo aproximado de resposta é de um mês.

Lamentamos esta situação.

Para os agentes de viagens, a forma mais rápida de obter o reembolso é processá-lo directamente no seu próprio GDS. Se não for possível, poderão solicitar o reembolso através do BSP Link.

A taxa administrativa para os reembolsos respeitantes ao coronavírus (e outras situações involuntárias) não será aplicável.

Cumprimentos,
A Direção

FINNAIR | CORONAVIRUS: LATEST NEWS AND PROCEDURES

Dear Partner,

The current situation on the impact and spread of Coronavirus (VOCID-19) is affecting our business and causing uncertainty among passengers. We thank you in advance for your service to our common customers at this difficult time for all of us. The safety of our passengers and crews is a priority for Finnair, and we have taken certain measures to mitigate the reduction of risks, which also include cancellation of certain flights. Finnair is prepared for different scenarios and we are working closely with health authorities and governments as we monitor and follow the situation and its development.

As this situation evolves, customers can consult the updated policy on our website: www.finnair.com/info.

We apologize as our agency support contacts may be congested and our responses may take longer than usual. Before trying to get assistance from Finnair, please check if you can find the desired answers on the travel agency website: www.finnair.com/easy.

FLEXIBILITY ON CHANGES TO BOOKINGS FOR FLIGHTS BOOKED BEFORE 30 APRIL

To encourage our clients to book their trip, Finnair provides flexibility in booking changes. This means that customers can now book new trips during March and April with peace of mind.

Customers can change their travel date flexibly at no cost, and travel until 30 November 2020:

- Tickets issued before 30 April 2020
- The new journey must be completed by 30 November 2020.
- Flight operated and marketed by Finnair, with Finnair ticket.
- Booking in the same class as the original flights or the lowest class available in the same cabin.
- Ticket revalidation is permitted.
- Applicable to all types of tickets.
- In all modified reservations must be inserted in OSI - AY CHANGE OF TRAVEL DUE TO CORONA.

Regarding cancellations, the refund will be according to the current conditions of the ticket fare. For group reservations, please contact portugal@finnair.com.

REFUNDS

Due to the large volume of requests for reimbursements (AR) related to coronavirus, we currently have delays in processing them. The approximate response time is one month.

We regret this situation.

For travel agents, the quickest way to get a refund is to process it directly on their own GDS. If this is not possible, you can request a refund through BSP Link.

The administrative fee for refunds for coronavirus (and other involuntary situations) will not apply.

Best regards,
The Management