



芬兰航空乘客权利告知

本通知以欧洲议会和欧盟委员会2004年第261号法规为依据制定。如果被拒绝登机、或航班长时间延误或取消，芬兰航空将以下述方式帮助乘客：

登机被拒

如果乘客人数超过飞机上的座位数，芬兰航空将号召乘客自愿放弃其预定，并给予约定的利益。

如果自愿放弃预定的乘客人数不足，芬兰航空将会拒绝某些乘客登机，并给予下述金额的一次性补偿：

- 航程在1500公里或以下的航班补偿250欧元；
- 航程在1500公里以上的所有欧洲共同体内的航班，以及航程在1500到3500公里之间的所有其他航班补偿400欧元；
- 航程超过3500公里的非欧洲共同体内的航班补偿600欧元。

如果替代交通工具比原来预定航班的到达时间晚不超过两个小时（上述第一种情况）、不超过三个小时（第二种情况）或不超过四个小时（第三种情况），则上述补偿减半。

如果因健康、安全或安检，或旅行证件问题等合理原因被拒绝登机，则没有任何赔偿。

在此情形下，芬兰航空将额外提供

- 茶点和/或餐食以及通讯设备，如果需要过夜，还提供宾馆住宿，包括机场与住宿地之间的交通；以及
- 最早到达目的地的替代交通工具或稍晚些时候的替代交通工具，由乘客选择，以方便乘客为原则，但须根据座位数量而定；或
- 如果航班无法再达到乘客原来旅行计划的目的，并且乘客决定取消航程，则退还票款。如果航程已经开始，芬兰航空会将乘客送回机票上载明的始发地。

长时间延误

如果航班预计延误，芬兰航空将提供茶点和/或餐食以及通讯设备

- 航程在1500公里或以下的航班延误两小时或以上；或
- 航程超过1500公里的所有欧洲共同体内的以及航程在1500到3500公里之间所有其他航班延误三小时或以上；或
- 航程超过3500公里其他非欧洲共同体的航班延误四小时或以上。

如果航班预计推迟到次日，芬兰航空将在必要时提供宾馆住宿。如果延误最少达5小时，并且航班无法再满足乘客原来旅行计划的目的，乘客有权取消航程。在此情形下，芬兰航空将退还票款。如果航程已经开始，芬兰航空会将乘客送回机票载明的始发地。

在航班延误至少达3小时情况下，乘客有权获得等同于在登机被拒情况下应获的补偿，除非延误因意外情形造成。

航班取消

如果航班取消，芬兰航空将提供退还票款或更换航班送至最终目的地两种选择，包括上述登机被拒情况下的帮助和照顾。

如果航班未因意外情形而被取消或乘客在合理时间内未收到取消的通知，芬兰航空可能会负责支付如同乘客登机被拒情况下一样的补偿金额。

在下列情形下，乘客不享有要求补偿的权利：

- 在预定的起飞时间前至少两个星期通知乘客航班取消；或
- 在预定的起飞时间前两周到七天内被通知，且提供能够在预定的起飞时间前最多两小时内起飞以及在预定到达时间后四小时内到达目的地的替代航班；或
- 在预定的起飞时间之前七天内被通知，且提供能够在预定的起飞时间前最多一小时起飞以及在预定的到达时间后两小时内到达最终目的地的替代航班；或
- 航班取消是由于意外情形造成，即便采取一切合理措施仍无法避免，比如罢工、天气情况、预料之外的航班安全问题和空中交通管制决定。

在上述所有情形下，退款可以采取现金、银行电子转账、银行汇票或银行支票的形式，或在乘客签署书面协议时采取旅行消费券的形式。机票退款应在七日内支付。

如果乘客遭遇本通知所述情形，并认为芬兰航空未依据本通知行事，乘客可以在旅程结束后与芬兰航空客户关系部门联系。联系信息和表格见 www.finnair.com/contacts。邮寄地址为 Finnair Plc, Customer Relations, SL/08, 01053 FINNAIR, FINLAND。

如果乘客无法与芬兰航空客户关系部门达成协议，乘客可以向当地消费者组织联系和咨询。在芬兰，乘客可以向消费者争议委员会求助：

消费者争议委员会
P.O. Box 306
00531 HELSINKI FINLAND
电话：+358 10 36 65200
电邮：kriil@oikeus.fi

在芬兰，消费者机构和芬兰交通安全机构负责与航空有关的本法规的执行。

消费者 监察专员和机构

芬兰交通安全机构

P.O. Box 5
00531 HELSINKI FINLAND
电话 +358 10 19 4700
传真 +358 9 876 4398
电邮：posti@kuluttajavirasto.fi

P.O. Box 320
00101 HELSINKI FINLAND
电话 +358 20 618 500
传真 +358 20 618 5095
电邮：kirjaamo@trafi.fi

