

## Tilanne Bangkokin kansainvälisellä lentoasemalla ja Mumbaissa

### Situation at Bangkok International Airport and in Mumbai

### Situationen på Bangkoks internationella flygplats och i Mumbai

Bangkokin kansainvälinen lentoasema on toistaiseksi suljettuna levottomuuksien vuoksi. Mumbain keskustassa Intiassa on tehty keskiviikkona terrori-iskuja. Tilanne ei vaikuta Finnairin Mumbain-liikenteeseen.

Finnair seuraa molempia tilanteita ja toimii viranomaisten ohjeiden mukaisesti.

Yhteystiedot lähipäivien lentojen matkustajille:

Bangkok Contact Center +66 2 634 0238 tai 0239

Bangkok Customer Care -piste, Montien-hotelli, 2. krs, os. 54 Surawongse Road, Bangkok, avoinna 9-21.

Finnair Customer Care Center +358 600 140 140 (24 h)

Olemme saaneet yhteyden valtaosaan matkustajistamme Thaimaassa, mutta niitä matkustajia, jotka eivät ole antaneet matkapuhelinnumeroaan lentovarauksensa yhteydessä, pyydämme ystävällisesti lähettämään nimensä, käytössä olevan matkapuhelinnumeron ja matkan varaustunnuksen sähköpostiosoitteeseen [fccgrhd@finnair.fi](mailto:fccgrhd@finnair.fi) yhteydenoton helpottamiseksi. Jos varaustunnusta ei ole tiedossa, voi sen tilalla lähettää lennon päivämäärän ja numeron.

Puhelimet ovat ruuhkautuneet, joten pyydämme, että vain ne matkustajat, joiden lento on seuraavien lähtevien joukossa, ottaisivat yhteyttä. Thaimaassa paikallinen puhelinverkko on ylikuormittunut, minkä vuoksi tekstiviestien lähetyksessä on ollut ongelmia. Toivomme, etteivät asiakkaat tee päällekkäisvarauksia eri kanavien kautta tai varmista varauksiaan useaan otteeseen, sillä ne kuormittavat ja heikentävät palvelukapasiteettiamme.

Bangkokin lentokenttä on suljettu viranomaisilta tulleen tiedon mukaan ainakin maanantaihin 1.12. kello 13 Suomen aikaa asti. Finnair on peruuttanut yksitoista Helsinki-Bangkok-lentoa paluulentoineen Bangkokin kansainvälisen lentokentän ollessa suljettuna tiistaista lähtien. Viimeinen peruutettu lento on tällä hetkellä sunnuntain 30.11. kello 23.55 lähtevä vuoro.

Thaimaassa paikallinen puhelinverkko on ylikuormittunut, minkä vuoksi tekstiviestien lähetyksessä on ollut ongelmia. Pyydämme matkustajia seuraamaan Finnairin nettisivuja ja Suomessa olevia omaisia välittämään tietoja Thaimaassa oleville omaisilleen.

Toivomme, etteivät asiakkaamme tee päällekkäisvarauksia eri kanavien kautta eivätkä varmistaisi varauksiaan useaan kertaan, sillä ne kuormittavat ja heikentävät palvelukapasiteettiamme.

Finnairilla on valmius käynnistää lennot Bangkokiin heti, kun lentokenttä avataan jälleen liikenteelle. Bangkokissa olevien matkustajien määrä on tällä hetkellä arviolta 1 200, joista noin puolet on suomalaisia.

Finnairin Lomalennot Thaimaahan lentävät normaalisti.

### Bangkokissa Customer care -piste

Bangkokiin on avattu Customer Care -piste Montien-hotelliin, joka sijaitsee osoitteessa 54 Surawongse Road, josta saa myös lisätietoja ja jonne pystyy jättämään omat kontaktitietonsa mahdollista paluukuljetusta varten. Piste on avoinna 9-21. Hotelli on myös Phuketin-bussikuljetusten lähtöpaikka.

### Kotiuttamislennot

Finnair on aloittanut matkustajien kotiuttamisen Bangkokista Phuketin kautta. Matkustajat kuljetetaan Phuketiin linja-autoilla. Ensimmäiset matkustajat saapuivat Phuketista Helsinkiin lauantai- ja tiistaina. Finnair kotiuttaa matkustajia lennoilla, jotka lähtevät Phuketista Helsinkiin kello 00.35 sunnuntaina, maanantaina ja tiistaina. Saapumisaika Helsinkiin on saman päivän aamu, kello 6.25. Tämän lisäksi Finnair järjestää tiistaiksi vielä toisen lisälennon Phuketista.

## **Majoitus**

Finnair maksaa ensimmäisen majoitusyön osoittamassaan hotellissa. Lopuista majoituskustannuksista vastaa matkustaja itse. Lisämajoituskuluista voi hakea korvausta matkavakuutuksen kautta.

## **Mumbain liikenne toimii normaalisti**

Finnairin Mumbain-liikenne toimii normaalisti. Kaupungin levottomuudet eivät ole vaikuttaneet lentoaseman toimintaan tai lentoturvallisuuteen.

## **Situation at Bangkok International Airport and in Mumbai**

Air traffic at the Bangkok International Airport is suspended until further notice. Terrorists have attacked in Mumbai city centre in India on Wednesday. Finnair operates to Mumbai airport normally.

Finnair follows situations in both countries and authorities' instructions.

Contact information for passengers on flights within the next few days:

Bangkok Contact Center +66 2 634 0238 or 0239

Bangkok Customer Care Point, Montien Hotel, 54 Surawongse Road, Bangkok, open 9-21.

Finnair Customer Care Center +358 600 140 140 (24 h)

We have been able to contact most of our passenger in Thailand, but in order to contact the passengers who have not given their mobile phone number within their flight reservation, we kindly ask them to e-mail their name, mobile phone number and flight reservation code to [fcccgrdh@finnair.fi](mailto:fcccgrdh@finnair.fi). If reservation code is unknown, please send the date and number of your flight.

The telephone lines are temporarily busy and thus we would like to ask only those passengers who have departure within the next few days to contact the service numbers.

## **Situation at Bangkok International Airport and in Mumbai**

Air traffic at the Bangkok International Airport is suspended until further notice. Terrorists have attacked in Mumbai city centre in India on Wednesday. Finnair operates to Mumbai airport normally.

Finnair follows situations in both countries and authorities' instructions.

Further information will be given as soon as possible. Please see the English section on the left.

Contact information for passengers on flights within the next few days:

Bangkok Contact Center +66 2 634 0238 or 0239

Bangkok Customer Care Point, Montien Hotel, 54 Surawongse Road, Bangkok, open 9-21.

Finnair Customer Care Center +358 600 140 140 (24 h)

We have been able to contact most of our passenger in Thailand, but in order to contact the passengers who have not given their mobile phone number within their flight reservation, we kindly ask them to e-mail their name, mobile phone number and flight reservation code to [fcccgrdh@finnair.fi](mailto:fcccgrdh@finnair.fi). If reservation code is unknown, please send the date and number of your flight.

The telephone lines are temporarily busy and thus we would like to ask only those passengers who have departure within the next few days to contact the service numbers.

According to the authorities, Bangkok Airport will be closed at least until 6 pm on Monday 1st December, local time in Bangkok. Finnair has cancelled eleven Helsinki-Bangkok flights and their corresponding return flights since the closure of Bangkok's international airport on Tuesday. The last cancelled flight at the moment is evening flight on Sunday scheduled for 23.55 from Helsinki to Bangkok.

There have been difficulties sending text messages to Thailand, because the local telephone network is overloaded. We are urging passengers to monitor Finnair's website, and people in Finland to forward information to their friends and relatives in Thailand.

We hope that our customers will not make duplicate reservations through different channels and that they do not check their reservations several times, because this overloads and weakens our service capacity.

Finnair is prepared to restart flights to Bangkok immediately, when the airport reopens to traffic. The number of passengers in Bangkok is currently estimated to be 1,200, of whom around half are Finns.

Finnair's leisure flights to Thailand are operating normally.

### **Customer Care point at the Montien Hotel in Bangkok**

Finnair has opened a Customer Care point at the Montien Hotel in Bangkok, located at the address 54 Surawongse Road, where passengers can obtain additional information and also leave their contact details in case of possible return transport being arranged. The hotel is also the departure point for bus transportation to Phuket.

### **Repatriation via Phuket**

Finnair has started repatriating passengers from Bangkok via Phuket. Passengers are being transported to Phuket on buses. The first passengers arrived from Phuket to Helsinki at Saturday morning. Finnair will repatriate passengers on Phuket flights, which depart from Phuket on Sunday, Monday and Tuesday mornings 00.35 local time. The flights arrive to Helsinki on the same morning at 06.25. In addition, Finnair will arrange another flight on Tuesday from Phuket.

### **Accommodation**

Finnair will pay the first night's accommodation in an assigned hotel. Passengers will be responsible for any remaining accommodation costs themselves. Compensation for additional accommodation costs can be claimed via travel insurance.

### **Mumbai traffic operating normally**

Finnair's Mumbai traffic is operating normally. The unrest in the city has not affected airport operations or flight safety.

### **Situationen på Bangkoks internationella flygplats och i Mumbai**

Bangkoks internationella flygplats är tillsvidare stängd på grund av oroligheterna. Terrorister har slagit till i Mumbai i Indien på onsdag. Finnairs flyg till Mumbai trafikeras normalt.

Finnair följer med båda situationerna och handlar i enlighet med myndigheternas direktiv.

Kontaktinformation för passagerare:

Bangkok Contact Center +66 2 634 0238 eller 0239

Bangkok Customer Care Point, Montien Hotel, 54 Surawongse Road, Bangkok, öppet 9-21.

Finnair Customer Care Center +358 600 140 140 (24 h)

Vi har nått de flesta av våra kunder i Thailand. De som inte gett sin mobila telefonnummer i samband med reserveringen ombeds vänligen skicka sitt namn, mobile telefonnummer och reserveringsnummer eller datum för avgång per e-mejl till [fccgrdh@finnair.fi](mailto:fccgrdh@finnair.fi) för att underlätta kommunikationen.