



卡塔尔航空（QR）

关于暂时取消往返中国内地航班服务的通知（3月9日更新版）

尊敬的代理人：

您好。受有关国家相继对近期到访中国的旅客采取入境管制措施的影响，卡塔尔航空自2020年2月3日起因运行原因暂时停止往返于中国内地的航班服务。

卡塔尔航空：

- 往/返北京、上海以及广州的航班暂时停止至2020年4月30日
- 往/返杭州、重庆以及成都的航班暂时停止至2020年4月30日

在此期间，卡塔尔航空将密切关注相关情况的变化并即时在CRS/GDS更新飞往北京、上海以及广州的航班的变动/取消情况。

受上述影响，卡塔尔航空将提供灵活的退改签服务以便乘客改签至其他日期或目的地。适用范围以及退改签方式如下：

1. 范围和适用性

- 适用航班：
 - 1) QR 承运往返中国内地以下城市的航班：
 - o 北京（PEK）
 - o 成都（CTU）
 - o 重庆（CKG）
 - o 广州（CAN）
 - o 杭州（HGH）
 - o 上海（PVG）
 - 2) 由/前往中国大陆任意城市并与以上 QR 承运航班联程的联运和/或代码共享航班。
 - 3) QR 承运往返于中国香港（HKG）的航班，但请注意，卡塔尔航空往返中国香港的航班仍正常运行。
 - a) 政策允许为原始行程为往返中国大陆的旅客改签至香港，但需满足以下要求：
 - 湖北旅客/在过去14天内到访湖北的旅客将不被允许进入香港，直至另行通知。（非香港籍）

- 护照签发地为湖北的旅客将不被允许入境香港/在香港转机。
- 持有中华人民共和国护照的旅客，若由中国大陆经香港口岸/香港国际机场，前往其他地区，需在旅客登机前确认旅客的接续航班。

• **适用旅行日期：**

- 往/返北京、上海、广州、杭州、重庆以及成都：2020 年 2 月 3 日至 2020 年 4 月 30 日
- 往/返香港：2020 年 2 月 3 日至 2020 年 4 月 30 日

• **适用出票日期：**

- 往/返北京、上海以及广州：2020 年 3 月 7 日（含）之前
- 往/返杭州、重庆、成都以及香港：2020 年 3 月 7 日（含）之前

• **QR（157）机票和 STA（000）**

STA 出具的机票的注释：

- 仅在重新预订其他 QR 航班的情况下，STA 旅行社需重新出具 000（STA）电子客票来替代受影响的原 000（STA）电子客票。
- 如果涉及至少一班外航航班的重新预订（根据本商业政策的规定），则需由 QR 办公室重新出具 157 客票来替代受影响的 000（STA）客票。

QR 办公室协助重新出具电子机票的定义如下：

- 出行前：负责 STA 旅行社原始机票（000 / STA）的出具地 QR 办公室
- 旅行开始后：负责 STA 旅行社重新预订位置的 QR 办公室

QR 办事处仅应重新出具电子机票，并将新的 157 电子机票提交给 STA 旅行代理，后者应作为与乘客的联络方并向其提供新的 157 电子机票。

如果没有 QR 售票处，则应联系相应的客户联系中心寻求帮助。

- **改签方法：**电子机票需重新出具且在 **Endorsement** 框内注明：“SKCHG CHINA FLTS REF COM 1035 VERSION 1.6”并在票价运算项开始位置标记“S”指示符。
- 兑换机票：适用
- FOC 免费机票/ BP50：适用
- 团体票适用于：退改签适用于团体票或旅行社预订，以及已收取押金或签订合同的团体或旅行社预订。PNR 需要做相应的备注。如有任何疑问请联系卡塔尔航空当地代表处。

2. 改签方法

• **重新预订并改签为 QR Flight 和其他航司：**

- 1) 对于 QR 承运的从/飞往同一始发地/目的地的航班，最多可进行 2 次免费重新预订更改。
新的旅行日期必须在 2020 年 5 月 31 日之前（含）。重新预订应在同一客舱的最低可用 QR 舱位中进行。免收因重新预订而产生的改期罚金。
- 2) 对于改签至同一国家不同始发地/目的地的行程，最多可进行 2 次免费重新预订更改。（QR 承运）
新的旅行日期必须在 2020 年 5 月 31 日之前（含）。改签需要在机票有效期之内并且不得优于基础运价规则中的最短/最长停留，季节限制，旅行日期/天数限制以及机票的有效性。不收取/退还机票以及税款差额。免收因重新预订而产生的改期罚金。应严格遵守运价基础。
- 3) 对于改签至同一始发地/目的地的 QR 和/或 OAL 组合航班，将根据出票时基础运价规则，最多可进行两次免费重新预订。

新的旅行日期必须在 2020 年 5 月 31 日之前（含）。重新预订应在运价以及机票有效期之内且应根据原始运价基础在同一客舱的可适用销售舱位中进行。免收因重新预订而产生的改期罚金。应严格遵守运价基础。

- 4) 对于改签至同一始发地/目的地的 QR 和 OAL 组合航班，最多可进行 2 次免费重新预订更改。

新的旅行始发日期必须在 2020 年 5 月 31 日之前（含）。重新预订应在同一客舱的最低可用 QR 舱位以及应在 SPA 协议中同一客舱的最低可用 OAL 舱位进行。新的行程必须是 QR 和 OAL 的组合航班。不允许只改签至 OAL 承运的航班。不收取/退还机票以及税款差额。免收因重新预订而产生的改期罚金。严禁重新保护点对点的行程至完全由 OAL 连接的航班。如有疑问请联系卡塔尔航空当地代表处或拨打卡航中国区客服中心 400-994-9991。

注意：对于以上 1) 至 4) 点条款，请注意两次免费重新预订是指基于旅客同意下，首次进行的电子机票重新验证或重新签发将被视为第一次免费更改。第二次免费更改必须在第一次免费改签后的 3 天内操作。

- 5) 对于原预订为前往/由/途径中国大陆的旅客，改签至由/前往 BKK/CGK/CNX/DAD/DOH/DPS/HAN/HKG/HKT/ICN/KBV/KUL/LGK/PEN/PNH/RGN/SGN/SIN 的行程，最多可进行 1 次免费改签，前提是当地政府无出入境/转机相关的政策限制并且护照签发地需符合当地规则/检查要求。

新的旅行日期必须在 2020 年 5 月 31 日之前（含）。重新预订应与原预订在同一客舱的同等舱位或同在同一客舱内上浮最多两个舱位等级进行。免收因重新预订而产生的改期罚金。

- 6) 客户可以选择改签至不同出发地/目的地。重新预订应在新基础运价的适用舱位中进行。适当情况下需要向旅客收取/为旅客退换票价或税费差额。必须满足新的基础运价规则。免收因重新预订而产生的改期罚金。

● **一般注意事项：**

- a. 除非另有说明，否则不允许改签至代码共享的市场方/非实际承运航班号。需始终使用实际承运航班号。
- b. 允许乘客在一次交易中更改同一机票上未使用的去程和回程航班以匹配原始停留时间长度。但是，不允许对涉及 OAL 段的连接进行重新预订或改签至 OAL。
- c. 不允许重新预定在 KWI 科威特中转的航班。

3. 退款与罚金豁免

- **重新预订的豁免：**改期罚金以及免费改期的服务费可免除。
- **退款豁免适用性：**

- 1. 退款时需添加 PNR 备注：Refund due QR flight suspension.
- 2. 乘客可获得未使用价值的全额退款，以原始付款方式退还，或者通过出具可用于将来运输服务 (Good for further transportation) 的未使用价值 EMD 来退还。未使用价值应根据未使用的 NUC，税费和费用计算。误机罚金和退票罚金可免除。

示例：（仅用于说明）已使用去程票价而回程仍未使用的情况，需退还回程部分的 NUC 561.47：

LON QR X/DOH QR PEK461.47 QR X/DOH QR LON561.47NUC1022.94

- 3. 舱位降级时的票价差额需退款。

4. 对于复杂的退款方案，**side trip** 行程，点对点组合，或是在一个票价组合内仅部分使用的情况，需联系卡塔尔航空当地代表处或拨打卡航中国区客服中心 **400-994-9991**。

卡塔尔航空对于因不可控因素导致的航班暂停而给各位代理人及其客户带来的不便深表歉意。感谢各位代理人在此艰难时期的支持和理解，卡航承诺将在运营条件得到缓解之后尽快恢复往返中国内地的航班。

卡塔尔航空北京代表处

2020 年 3 月 9 日