



卡塔尔航空（QR）灵活退改签服务伴您无忧出行

（3月26日更新版）

尊敬的代理人：

您好。为满足旅客受疫情影响旅行计划的调整，卡塔尔航空现提供灵活的退改签服务，伴旅客无忧出行。

政策适用范围以及退改签方式如下：

1. 范围和适用性

- **适用航班：**以公布运价/私有运价预订的 QR 航班及外航代码共享航班和联运航班。
- **适用旅行日期：**2020 年 9 月 30 日（含）之前
- **适用出票日期：**2020 年 9 月 27 日（含）之前
- **适用票号：**QR（157）
- **适用运价基础：**公布运价/公布促销运价/私有运价（通过 QR.COM 购买的电子客票均为公布运价）
- **改签方法：**电子机票需重新出具且在 EN 项注明：“INVOL DUE TO COVID REF COM 1052 VERSION 1.4”并在票价运算项开始位置标记“1”指示符。
- **净价：**可适用
- **兑换机票：**可适用（若退票则未使用的 QMILES/QCREDITS 可退）
- **团体票：**不适用
- **FOC 免费机票/ BP50：**可适用
- **酒店预订：**不适用
- **地面交通预订：**不适用
- **注：**《卡塔尔航空关于暂时取消往返中国内地航班服务的通知》仍适用，本政策旨在为旅客提供更广泛的改签选择。

2. 改签方法

- **改签只适用于已出票的运价基础：**
 - 1) 应于航班起飞三天前进行改签。不可改期的运价规则同样适用。
 - 2) 自愿改签应遵守原始运价基础。
 - 3) 新的旅行日期应在机票有效期之内并且不得优于原始基础运价规则。重新预订应在同一客舱的可用 QR 舱位中进行。

- 4) 免收因重新预订而产生的改期罚金。
- 5) 若改签至更高运价基础，包括更高的舱位，季节性，周中/周末，最短/最长停留，航线，价格等，应收取包括基础运价、税款、各项收费以及附加费在内的差额。

3. 退款与罚金豁免

- **重新预订的豁免：**

- 1) 改期罚金以及免费改期的服务费（出票费/预定费）可免除。
- 2) 因政策允许航班起飞 3 天前免费改期，No Show 罚金无法免除。

- **服务费的豁免：** 已收取的服务费不可退。

- **退款豁免适用性：**

- 1) 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，价值为原未使用价值基础上额外 10%上浮。电子券自改签日起一年内有效，并需在 EMD EN 项注明“INVOL DUE TO COVID REF COM 1052 VERSION 1.4”。未使用价值应根据未使用的 NUC，税费和各项费用以及附加费计算。航班起飞 3 天前的退票罚金可免除。

示例：（仅用于说明）已使用去程票价而回程仍未使用的情况，需兑换回程部分的 NUC 561.47 为 EMD: **LON QR X/DOH QR PEK461.47 QR X/DOH QR LON561.47NUC1022.94**

额外 10%EMD 价值的计算：

- 在未使用运价基础上计算，包括未使用附加费（e.g.: Q 值或中转停留附加费）以及未使用燃油附加费（YQYR）。对于部分使用客票，只计算燃油附加费的一半。
- 税费、费用以及其他费用不计算在内。
- 需显示为额外 EMD。
- 不适用于仅由 OAL 承运的行程。

从 5 月 1 日起，卡航将主动为 2020 年 3 月 1 日起出具的 EMD 重新换取价值为原未使用价值上浮 10%的 EMD 电子券。

未使用价值的不可退税费仍然不可退且无法换取相应价值 EMD;

- 2) 该 EMD 只能出具至乘客本人名下，不可转换或退款。
- 3) 对于复杂情形，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。

常见问题(FAQs)

该政策适用的客票范围？	适用于所有通过 QR 或代理人渠道，并基于所有 QR 运价进行的新预订及已有预订的 QR 及外航（代码共享及联程）航班。
该政策适用的出行日期？	客票含有未使用航段，且出行日期为 2020 年 9 月 30 日（含）之前。
该政策指定日期之外的客票是否适用？	不适用，政策指定日期之外的客票适用于正常运价规则。
进行改签的最晚时间？	最迟于航班起飞三天前进行改签。新的出行日期需在运价及客票有效期内，且客票换开需遵循运价规则。
如果在出行日期前三天内取消行程，可否适用于该政策？	不适用。请遵循运价规则中自愿退改规则。
该政策适用的客票代码？	只适用于 QR（157）客票。由其他航司客票代码及 STA（000）开具的客票不适用。
该政策会对私有运价造成影响吗？	该政策适用于 QR 所有运价，包括私有运价。如属于团队成员，建议联系卡航当地代表处。

如果客票重开，原运价规则不适用如何处理？	运价规则调整会产生客票价格变化。运价、税费、费用、附加费等变化由旅客承担。客票变更后的残值不可退。
已预订的附加服务如何处理？	如已通过 GDS 预订附加服务，需重新预订 EMD 并关联至新的行程。EMD 有效期为开具后的 12 个月。如通过 QR 代表处预订，请联系 QR 当地代表处。
如何兑换电子券？	请参照本政策相关说明。
无论客票价值多少，电子券均只能在一个交易中适用吗？	EMD 可以为该旅客购买多张 QR 客票及附加服务。但 EMD 未使用价值不可退。剩余部分 EMD 有效期以原 EMD 出具日期为准，EMD 有效期以原始出具日期起一年，部分使用后有效期不重新计算。
兑换 EMD 电子券额外包含 10% 的价值如何计算？	对于选择兑换 EMD 电子券的旅客，卡航将会基于原客票未使用部分（基础票价，附加费及燃油附加费）的 10% 向旅客提供额外价值，用于未来出行及附加服务购买
如旅客想要对客票未使用部分退款至原始支付方式，是否适用于该政策？	不适用。请遵循运价规则中自愿退票规则。

卡塔尔航空感谢您的支持，携手卡航，与您同飞翔！

卡塔尔航空北京代表处

2020 年 3 月 26 日