



卡塔尔航空（QR）

关于受疫情影响 QR 旅客退改签的通知（4 月 26 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。

- 往/返北京、上海以及广州的航班暂时停止至 2020 年 5 月 31 日
- 往/返杭州、重庆以及成都的航班暂时停止至 2020 年 5 月 31 日

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旅行日期或目的地。适用范围以及退改签方式如下：

- **范围和适用性：**该政策适用于持有 157 票号的 QR 旅客以及涉及 OAL 航班的行程
 - 1) 适用于因航班运营/机场关闭所导致的航班取消；
 - 2) 适用于 QR 仍运营的始发地/目的地，但当地政府发布旅行限制/旅行禁令的行程；
 - 3) 适用于往返任意航点且当地与旅行目的相关的重要活动/邮轮行程受疫情影响被取消（需备注并收集 PNR 信息）；
 - 4) 适用于受航班计划变动的行程（因 QR 新航线开航延迟所产生的变动不涵盖在此范围内）；
 - 5) 适用于受疫情影响登机时间/MCT 时间延长而导致的误机；
 - 6) 适用于旅客将在哈马德国际机场的转机时间在 8 至 24 小时内并持有已确认且被取消的 STPC 酒店的行程。
- **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 30 日（含）之前
- **新旅行日期：**
 - 全程未使用：原出票日起一年内有效或最长停留期限内有效（以较远日期为准）。
 - 部分未使用：第一段已使用航段旅行日起一年内有效或最长停留期限内有效（以较远日期为准）。

- 改签至 QR 承运的相同始发地以及目的地：不允许改签至代码共享市场方航班号；需改签至同一客舱的最低 QR 可用舱位；允许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。
- 改签至 QR 承运的不同航线：
 - 始发地/目的地变更在同一国家或始发地/目的地变更在不同国家的 500 英里国际半径内；
 - 不允许改签至代码共享市场方航班号；
 - 需改签至同一客舱的最低可用 QR 舱位；
 - 需告知旅客改签至不同始发地/目的地所产生的其他交通费用包括但不限于地面交通、住宿等由旅客个人承担；
 - 允许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。
- 改签至 OAL：
 - 改签至同一始发地/目的地的 QR 和 OAL 组合航班；
 - 不允许改签至代码共享市场方航班号；
 - 允许改变航点和/或 OAL；
 - 需改签至同一客舱的最低可用 QR 舱位以及 SPA 协议中同一客舱最低可用 OAL 舱位；
 - 不允许改签至完全由 OAL 承运的航班。
- 中转停留：不适用（只允许在多哈转机，不允许入境卡塔尔）
- 豁免次数：允许多次豁免
- 票价的计算：
 - 若取消未使用航段，可保留未使用航段为 OPEN 状态并选择以下日期改签：
 - 改签至 2020 年 9 月 30 日前（含）出行：包括票价、税费、费用、附加费在内的差额，以及改期罚金、免费改期的服务费可免除；
 - 部分改签至 2020 年 9 月 30 日前（含）出行，部分改签至 2020 年 10 月 1 日后（含）出行：包括票价、税费、费用、附加费在内的差额，以及改期罚金、免费改期的服务费可免除；
 - 部分改签至 2020 年 10 月 1 日后（含）出行：需重新获取价格，收取包括票价、税费、费用、附加费在内的任意差额（例如更高的舱位、季节性、旅行日期限制、周中/周末、最短/最长停留、改签至不同航线等）。改期罚金以及免费改期的服务费可免除；
 - 改签后的余额不可退；
 - 需在 EN 项注明“INVOL COVID COMM1059”并在票价运算项开始位置标记“I”指示符；
 - 若航班被取消或航班计划发生改变，需要用“SKCHG”以及“S”替换“INVOL”以及“I”。
- 未使用价值的退款：
 1. 可通过出具用于将来运输或附加服务 (Good for further transportation and/or Ancillary Services) 的 1.1 倍未使用价值 EMD 来退还。EMD 有效期为改签日起一年内有效且 EN 项需备注“NON REFUNDABLE COMM1059”。
 - 出具的 EMD 可拆分用于购买该旅客名下的多张客票，但拆分的 EMD 未使用价值不可退且有效期为原 EMD 出具日起一年内有效。
 - 若全程未使用，出具的 EMD 可通过原支付方式退款（额外 10%不可退）。
 - ❖ 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 日至 3 月 25 日间出具的 EMD 重新换取价值为原价值基础上 10% 的 EMD 电子券。

2. 可通过原支付方式退款未使用价值 EMD。若舱位降级，需通过原支付方式退还运价差额。

***当旅客情形在此政策适用范围内并要求退款时，以上未使用价值退款方式需遵守当地政策并符合法规要求；**

***适用于可退或不可退的客票、Q 值、中转停留附加费以及 YQYR 燃油附加费；**

*未使用价值应根据未使用的 NUC，税费和附加费计算；示例：（仅用于说明）已使用去程票价而回程仍未使用的情况，需出具 EMD TRNS “Good for Further Transportation and/or Ancillary Services” 或通过原支付方式退还回程部分的 NUC 561.47。LON QR X/DOH QR SYZ 461.47 QR X/DOH QR **LON** 561.47 NUC1022.94；

*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；

*退票费可豁免；

● **改签至相同航线适用：**

- 对于原行程为 QR 单独承运且选择出具 EMD TRNS 将未使用价值用于将来运输或附加服务的旅客：允许自出具 EMD 日期 3 个月内重新出具 EMD 用来改签至相同的未使用行程。
- 出具的 EMD 可拆分用于购买该旅客名下的多张客票，但拆分的 EMD 未使用价值不可退且有效期为原 EMD 出具日起一年内有效。

● **No-show:** 由改期/退票所产生的 No-show 费用可豁免。

● **团队票：**

a. **已出票的团队票改签：**

- 1) 卡航将出具用于将来运输或附加服务 (Good for further transportation and/or Ancillary Services) 的 1.1 倍未使用价值 EMD。该 EMD 自出具日起一年内有效且 EN 项需备注：“NON REFUNDABLE **COMM1059**”。
 - 出具的 EMD 可拆分用于购买该旅客名下的多张客票，但拆分的 EMD 任何时候均不可退且有效期为原 EMD 出具日起一年内有效。
 - 若全程未使用，出具的 EMD 可通过原支付方式退款（额外 10% 不可退）。
- 2) 可通过原支付方式退还未使用价值。

***当旅客情形在此政策适用范围内并要求退款时，以上未使用价值退款方式需遵守当地政策并符合法规要求；**

***适用于可退或不可退的客票、Q 值、中转停留附加费以及 YQYR 燃油附加费；**

b. **未使用价值的团队订金：**通过 EMD 收取的团队押金可退或转让至将来旅行；

- 提供酒店：不适用。
- 升舱：适用，需收取包括票价，税费，附加费在内的升舱差价并遵守运价基础。
- 未使用的附加服务（EMD open 状态）：
 - 付费座位，候机休息室，AL Maha 服务：若联程航班受到疫情影响，可通过出具可用于将来运输服务 (Good for further transportation and/or Ancillary Services) 的未使用价值 EMD 来退还；
 - 付费行李：可在 EMD 有效期内在新的行程上适用；

- ORYX 机场酒店：酒店取消需通过电子邮件通知机场酒店（1reservation1@oryxairporthotel.com），机场酒店预订部门同意后，可在 EMD 有效期内用于新的行程。
- 其他重要信息：
 - 无忧退改签政策独立于本政策；
 - 改签需要考虑到新的始发地/目的地有无旅行限制，旅客需符合当地关于出境/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；
 - 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；
 - 已经被 QR 所收取的服务费（包括出票费/订票费）不可退，由 QR 出具 EMD TRNS “Good for Further Transportation” 所收取的服务费不可转让。
 - 若旅客的 STPC 酒店未使用并已付款，可联系 QR 办公室进行退款；
 - EMD 以及后续通过 EMD 换取的客票不可转让。原客票、换取的 EMD 以及新客票只限于原旅客使用。
 - 该政策只适用于改签 QR 承运的 (000/STA)行程。不适用于退款/换取 EMD；
 - 需要在 PNR 以 SSR CTCE / CTCM / CTCR 等方式更新旅客联系方式。

感谢各位代理人的支持和理解，如有疑问请联系卡航销售代表或咨询卡航中国区客服中心 400-994-9991。

卡塔尔航空广州代表处

2020 年 4 月 26 日