



卡塔尔航空 (QR)

关于受疫情影响 QR 旅客退改签的通知 (FAQ 整合版)

尊敬的代理人：

您好！

卡塔尔航空一直将旅客的安全视为最重要的原则。近期受疫情影响，卡航下发了一系列退改签政策以满足旅客与代理人的需要，旨在与广大代理人携手合作、共同应对疫情变化。本着更清晰以及透明的原则，此退改签政策为我司整合后的最新版本。同时，卡航无忧伴你行政策为对本政策的补充。

适用范围以及退改签方式如下：

退改签政策适用性	
受影响的行程	<ul style="list-style-type: none"> • 机场关闭（参照附件一） • 当地政府发布旅行限制/旅行禁令的行程（参照附件二） • 航班取消 • 航班计划变动 • 邮轮行程取消/变动 • 特殊活动取消/变动 • 多哈中转停留 • 多哈哈马德国际机场中转停留酒店取消
出票以及旅行日期	2020年9月30日（含）之前出票并旅行
可供选项	旅客共有三个选项： <ul style="list-style-type: none"> • 改签至其他日期/航点 • 兑换可供未来出行或附加服务的 EMD 电子券，可获得原客票价值基础上额外 10%（基础运价以及燃油附加费）。 • 申请退款

详情如下：

选项 1：改签至其他日期/航点

适用性：

- 改签至不同出行日期（适用于相同始发地以及目的地）
- 改签至不同航线

指引

基本指引	全程未使用客票改签 <ul style="list-style-type: none">• 原出票日起一年内有效或最长停留期限内有效 部分未使用客票改签 <ul style="list-style-type: none">• 第一段已使用航段旅行日起一年内有效或最长停留期内有效。
	改签至 2020 年 9 月 30 日前（含）出行： <ul style="list-style-type: none">• 需改签至同一客舱下最低可用舱位• 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 改签至 2020 年 10 月 1 日后（含）出行： <ul style="list-style-type: none">• 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• 改期罚金以及免费改期的服务费可免除 出行日期改签至 2020 年 9 月 30 日（含）之前，回程日期改签至 2020 年 10 月 1 日（含）之后： <ul style="list-style-type: none">• 需改签至同一客舱下最低可用舱位• 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
	改签至 QR 实际承运的航班： <ul style="list-style-type: none">• 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• 若改签航班非每日运营，允许将原始停留时间延长至下一航班运营日• 改签后的余额不可退• 需改签至 QR 承运航班而非代码共享航班 改签至 QR 承运的不同航线： <ul style="list-style-type: none">• 始发地/目的地变更在同一国家• 始发地/目的地变更在 500 英里国际半径内（不同国家）• 需告知旅客改签至不同始发地/目的地所产生的交通费用包括但不限于地面交通、住宿等由旅客个人承担• 需改签至 QR 承运航班而非代码共享航班 改签至 OAL： <ul style="list-style-type: none">• 不允许改签至完全由 OAL 承运的航班• 改签至由 QR 以及 OAL 承运的联运航班需联系当地卡航代表处或咨询 QR 中国区客服中心
	操作方式
方法一	<ul style="list-style-type: none">• 需在 EN 项备注：“INVOL COVID COMM1059”• 若航班被取消或航班计划发生改变，需在 EN 项备注 “SKCHG” 以取代 “INVOL” 并在 FC 项备注 “S”
方法二	<ul style="list-style-type: none">• 涉及 OAL 承运航班及其他问题，请联系当地卡航代表处或咨询 QR 中国区客服中心

选项 2：换取 EMD 电子券

指引

基本指引	<ul style="list-style-type: none">• QR 可出具一张用于未来出行或附加服务的 EMD 电子券，价值为原值基础上额外 10%附加价值（基础运价以及燃油附加费）。• EMD 有效期为出具日起一年内有效
------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • 无论原运价基础（Q 值、中转停留附加费、燃油附加费）可退或不可退均适用 • 退票罚金可豁免 • 不可退款的未使用税费仍然不可退且不可转换（不包含 YQYR 附加费）
2020 年 3 月 26 日后（含）EMD 的换取	
方法一	<ul style="list-style-type: none"> • 通过网上提交 http://support.qatarairways.com/hc/en-us/requests/new?ticket_form_id=360000137938 由于近期申请激增，处理可能有所延迟 • 需标明 PNR, 代理人名称，代理人邮箱地址，客户姓名以及客户邮箱地址 • 卡航将自动出具原价值基础上额外 10% 的 EMD 电子券
方法二	<ul style="list-style-type: none"> • 联系卡航中国区客服中心进行操作：400-994-9991
2020 年 3 月 1 日至 2020 年 3 月 25 日期间 EMD 的换取	
方法一	<ul style="list-style-type: none"> • 我们希望我们的新政策能让每一位旅客受益。因此从 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
方法二（开发中）	<ul style="list-style-type: none"> • 同时，卡航正在开发新的网上申请功能用来满足代理人的需求，我们也将第一时间公布更多的细节

选项 3：退款

指引

基本指引	<ul style="list-style-type: none"> • 未使用价值可通过原支付方式退款 • 退票费可豁免 • 无论原运价基础（Q 值、中转停留附加费、燃油附加费）可退或不可退均适用 • 不可退款的未使用税费仍不可退且不可转换（不包含 YQYR 附加费）
-------------	---

操作方式

方法	<ul style="list-style-type: none"> • 未使用价值应根据未使用的 NUC，税费和附加费计算； 示例：已使用去程票价而回程仍未使用的情况，需以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 SYZ 561.47NUC1022.94 • 可退还或不可退还客票均适用 • 退票费可豁免 • No-show 费可豁免 • 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
-----------	--

常见问题（FAQs）

此退改签政策是否适用于“卡航无忧出行”政策？	“卡航无忧出行”政策独立于此退改签政策。
此退改签政策是否适用于受疫情影响的旅客？	受疫情影响的旅客、代理人以及企业客户均适用。
最多可允许多少次改签？	允许在 2020 年 9 月 30 日前进行多次改签。
如果出发日期在 9 月 30 日之前，而回程日期在 10 月 1 日之后，是否需要收取差价？	只要改签后的第一段行程在 2020 年 9 月 30 日前始发，则包括票价（同一客舱）、税费、费用、附加费在内的差额均可免除。

电子券必须一次性使用么？	EMD 电子券可拆分用于购买该旅客名下的多张客票。但拆分的 EMD 未使用价值不可退还，且有效期为原 EMD 出具日起一年内有效。
额外 10%的电子券价值包括什么？	对于自愿选择换取 EMD 电子券的旅客，卡航将附赠价值为原客票未使用基础运价、附加费以及燃油附加费基础上额外 10%的电子券。
未使用价值是否可以退款？	未使用价值可通过原支付方式退款且退票费可豁免。
之前 QR 所收取的改签费/No-show 费是否可以退款？	若 EMD 电子券完全未使用，则未使用价值可退款（额外 10%的附赠价值将自动作废）；若 EMD 电子券部分适用，则未使用价值不可退款，但可换取其他 QR 服务。
舱位降级时差额是否可退款？	若舱位降级（商务舱降至经济舱），可通过原支付方式退还运价差。额。
EMD 是否可退？	完全未使用、未拆分并在有效期内的 EMD 可退款，卡航将处理退款流程。以下情形 EMD 不可退： <ul style="list-style-type: none"> • EMD 部分使用 • EMD 被拆分 • EMD 有效期之外 • 附赠的 10%价值 EMD
EMD 是否可以重新出具回原行程？	EMD 可自出具日起 3 个月内重新出具回原未使用行程，适用于 QR 承运同一国家内航点或不同国家 500 英里国际半径内航点。航班编号，始发日期以及舱位可改变（同一客舱下），但票价计算需遵循原客票，并符合选项一退改签流程。
已经退款的 EMD 是否适用新政策？	已退款的 EMD 或已经提交退款申请的 EMD 不适用于新政策且无法享受多余 10%的额外奖励。
是否允许升舱？	升舱需收取包含票价、税费、费用、附加费在内的差额并遵守相应运价规则。改签费以及 No-show 费用可豁免
附加服务是否适用于该退改签政策？	若航班受到疫情影响，已经购买的关联 EMD 可换取用于未来运输服务的 TRNS。
No-show 费用是否可以豁免？	用于改签的 No-show 费用可豁免。
旅客姓名是否可以更改？	任何时候均不可更改旅客姓名。
该退改签政策是否适用于团队票？	适用，团队票请咨询卡航当地代表处。
该退改签政策是否适用于所有客票？	该政策只适用于卡航 157 客票，OAL 客票以及 STA(000)客票均不在此范围内。
中转停留产品如何处理？	通过 Discover Qatar 预订的中转停留产品需联系相关销售代表。
在疫情期间旅客是否仍能从多哈转机？	卡航的全球航线网络支持旅客在多哈进行转机，但受疫情影响，旅客最终目的地需满足当地政府的相关政策要求。
该政策下发之前出具的 EMD 电子券该如何处理？	对于 2020 年 3 月 1 日至 2020 年 3 月 25 日间出具的 EMD 电子券有如下选择： <ol style="list-style-type: none"> 1. 自 2020 年 5 月 1 日起卡航将主动为这些 EMD 增值 10%； 2. 申请退款。 若 EMD 电子券已经部分适用，则未使用价值不可退款，但可换取其他 QR 服务。
如何使用出具的 EMD 电子券？	卡航出具的 EMD 电子券可由卡航当地办公室换取。旅客或代理人可联系卡航代表处或咨询 QR 中国区客服中心进行操作。

感谢各位代理人的支持和理解，如有疑问请联系当地卡航代表处销售或咨询卡航中国区客服中心 400-994-9991。

卡塔尔航空北京代表处

2020 年 4 月 26 日

附件一：关闭机场列表（更新于4月20日）

国家	机场	关闭至
阿尔及利亚	ALG	2020年7月1日
阿根廷	EZE	2020年4月30日
阿塞拜疆	GYD	2020年4月22日
孟加拉国	DAC	2020年4月30日
吉布提	JIB	2020年4月21日
伊拉克	EBL, BGW, ISU, BSR, NJF	2020年4月24日
印度	AMD, ATQ, BOM, BLR, CCU, CCJ, COK, E DL, HYD, GOI, TRV, NAG	2020年5月30日
约旦	AMM	2020年4月27日
肯尼亚	NBO	2020年5月5日
科威特	KWI	2020年5月7日
黎巴嫩	BEY	2020年4月26日
马其顿	SKP	UFN
马耳他	MLA	2020年4月24日
摩洛哥	CMN, RAK, RBA	2020年5月31日
纳米比亚	WDH	2020年5月4日
巴基斯坦	ISB, KHI, LHR, LYP, MUX, SKT, PEW	2020年4月30日
菲律宾	CRK, DVO	2020年4月30日, 2020年4月 26日
波兰	WAW	2020年4月25日
葡萄牙	LIS	UFN
卢旺达	KGL	2020年4月30日
塞尔维亚	BEG	2020年4月30日
塞舌尔	SEZ	2020年4月30日
索马里	MGQ	2020年5月2日
突尼斯	TUN	2020年5月3日
乌干达	EBB	2020年4月23日
乌克兰	KBP	2020年4月24日
泰国	HKT	2020年4月30日
南非	CPT, JNB, DUR	2020年4月30日
土耳其	IST, SAW	2020年4月30日

附件二：入境/旅行限制国家（更新于 4 月 20 日）

阿塞拜疆	中国香港	卡塔尔
亚美尼亚	伊拉克	罗马尼亚
阿根廷	伊朗	俄罗斯
澳大利亚	印度	卢旺达
奥地利	印度尼西亚	沙特阿拉伯
孟加拉国	意大利	塞尔维亚
比利时	日本	塞舌尔
不丹	约旦	新加坡
波斯尼亚和黑塞哥维亚	哈萨克斯坦	斯洛伐克共和国
巴西	肯尼亚	斯洛文尼亚
保加利亚	科威特	索马里
柬埔寨	黎巴嫩	朝鲜
加拿大	马其顿	斯里兰卡
克罗地亚	马来西亚	瑞典
塞浦路斯	马尔代夫	瑞士
捷克共和国	摩洛哥	中国台湾
丹麦	莫桑比克	坦桑尼亚
吉布提	缅甸	泰国
厄瓜多尔	纳米比亚	突尼斯
埃塞尔比亚	尼泊尔	土耳其
埃及	荷兰	乌干达
法国	新西兰	乌克兰
格鲁吉亚	挪威	英国
德国	阿曼	美国
希腊	巴基斯坦	越南
匈牙利	菲律宾	乌兹别克斯坦
南非	立陶宛	