



## 卡塔尔航空 (QR)

### 关于受疫情影响 QR 旅客退改签的通知 (合并版)

—5月14日更新版

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。本着更清晰的原则，以下最新版本为《受疫情影响 QR 旅客退改签通知》以及《卡塔尔航空无忧出行政策》的合并版，请代理人仅以此政策版本作为参考。今后，此政策内容将持续更新并为代理人及其客户提供更多便利。

适用范围以及退改签方式如下：

退改签政策适用性	
出票以及旅行日期	于 2020 年 9 月 30 日 (含) 之前出票并于 <b>2020 年 12 月 31 日</b> (含) 之前旅行
自愿变更	卡航为希望自愿更改行程的旅客提供以下三种选择： <ul style="list-style-type: none"> <li>旅客可更改旅行日期或旅行线路</li> <li>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% 的附加值（基础运价以及燃油附加费）</li> <li>将机票兑换为卡塔尔航空贵宾俱乐部 Qmiles 里程</li> </ul>
非自愿变更	由于以下原因导致的行程变更被视为非自愿变更： <ul style="list-style-type: none"> <li>机场关闭</li> <li>当地政府发布旅行限制/旅行禁令的行程</li> <li>航班取消</li> <li>航班计划变动</li> <li>多哈中转停留产品</li> <li>多哈哈马德国际机场中转停留酒店取消</li> <li>QR 新航线开航推迟:ALA/KIX/LYS/TSE(NQZ)</li> </ul>
	因非自愿变更而受影响的旅客可选择以下方式： <ul style="list-style-type: none"> <li>改签至其他日期/航点</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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% 的附加值（基础运价以及燃油附加费）</li> <li>• 将机票兑换为卡塔尔航空贵宾俱乐部 Qmiles 里程</li> <li>• 申请退款</li> </ul>
--	--

详情如下：

选项 1：改签至其他日期/航点	
适用性：	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 改签至不同出行日期（适用于相同始发地以及目的地）</li> <li>• 改签至不同航线</li> </ul>	
指引	
基本指引	<p>全程未使用客票改签</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 原客票出票日起<b>两年内有效</b>，最长停留期限仍不可超过一年有效期</li> </ul> <p>部分未使用客票改签</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 第一段已使用航段旅行日起<b>两年内有效</b>，最长停留期限仍不可超过一年有效期</li> </ul>
	<p>改签全部行程至 2020 年 12 月 31 日前（含）出行：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 需改签至 QR 承运航班同一客舱下最低可用舱位</li> <li>• 包括票价、税费、费用、附加费在内的差额，以及改期罚金可免除</li> <li>• 之前收取的改期/换开费用不可退</li> </ul> <p>改签全部行程或部分行程至 2021 年 1 月 1 日后（含）出行：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 改期罚金可免除</li> <li>• 之前收取的改期/换开费用不可退</li> </ul>
	<p>改签至 QR 实际承运的航班：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 改签后的余额不可退/更改</li> <li>• 需改签至 QR 承运航班而非代码共享航班</li> </ul>
	<p>改签至 QR 承运的不同航线：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 始发地/目的地变更在同一国家</li> <li>• <b>始发地/目的地变更在距离原始发地/目的地 5000 英里国际半径内</b>（请注意始发地/目的地变更为 5000 英里国际半径的行程须始发/抵达/转机多哈，不适用于不涉及多哈的航班线路 eg: 第五航权）</li> <li>• 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</li> <li>• 需改签至 QR 承运航班而非代码共享航班</li> </ul> <p>改签至 OAL：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 不允许改签至完全由 OAL 承运的航班，须改签至有 QR 承运的组合航班</li> <li>• 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</li> </ul>
操作方式	
方法一	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 需在 EN 项备注：“INVOL COVID COMM1059”</li> <li>• 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”</li> </ul>

方法二	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
-----	---

### 选项 2：换取 EMD 电子券

#### 指引

基本指引	<ul style="list-style-type: none"> <li>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）。</li> <li>EMD 有效期为出具日起两年内有效</li> <li>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</li> <li>退票罚金可豁免</li> <li>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)</li> </ul>
------	--

#### 2020 年 3 月 26 日后（含）EMD 的换取

方法一	<ul style="list-style-type: none"> <li>通过网上提交 <a href="http://support.qatarairways.com/hc/en-us/requests/new?ticket_form_id=360000137938">http://support.qatarairways.com/hc/en-us/requests/new?ticket_form_id=360000137938</a> 由于近期申请激增，处理可能有所延迟</li> <li>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</li> <li>卡航将自动出具原价值基础上额外 10%的 EMD 电子券</li> </ul>
方法二	<ul style="list-style-type: none"> <li>联系卡航中国区客服中心进行操作：400-994-9991</li> </ul>

#### 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"> <li>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</li> </ul>
-----	---

### 选项 3：兑换为卡塔尔航空贵宾俱乐部 Qmiles 里程

适用性：旅客可选择换取卡塔尔航空贵宾俱乐部 Qmiles 里程用于未来兑换使用

基本指引	<ul style="list-style-type: none"> <li>货币转换后，旅客可以以每 1 美元未使用价值（运价以及未使用的可退税费）兑换 100Qmiles 里程</li> <li>适用于可退或不可退的运价、Q 值、中转停留附加费、燃油附加费 YQ/YR</li> <li>退票费可豁免</li> <li>不可退款的未使用税费仍不可退且不可转换(不包含 YQ/YR 附加费)</li> <li>一旦兑换成功，Qmiles 里程不可退还/款且不可逆</li> </ul>
------	---

#### 兑换方式

方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>请通过网页申请：<a href="http://qatarairways.zendesk.com/hc/en-us/requests/new">http://qatarairways.zendesk.com/hc/en-us/requests/new</a></li> <li>请提供旅客 PNR、客户姓名、客户邮箱以及卡塔尔航空贵宾俱乐部编码</li> <li>卡塔尔航空将自动为旅客账户兑换相应的 Qmiles 里程</li> </ul>
----	--

### 选项 4：申请退款（仅适用于非自愿变更）

适用性：受非自愿变更条件影响并希望得到退款的旅客

基本指引	<ul style="list-style-type: none"> <li>未使用价值可通过原支付方式退款</li> <li>退票费可豁免</li> <li>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</li> <li>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)</li> </ul>
------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>对于申请电子券退款的旅客，由 QR 所赠送的 10% 额外附加值不可退款</li> <li>自愿更改的旅客不适用于此选项，请参照 1-3 退改签选项</li> </ul>
<b>操作方式</b>	
<b>方法</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 LON 561.47NUC1022.94</li> <li>可退还或不可退还客票均适用</li> <li>退票费可豁免</li> <li>No-show 费可豁免</li> <li>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</li> </ul>

<b>常见问题 (FAQs)</b>	
此退改签政策/指引是否适用于全体旅客，不区分订票渠道？	适用于全体旅客，包括代理人及企业客户。
最多可允许多少次改签？	在 2020 年 12 月 31 日前完成的行程可进行多次免费改签，客票亦需在有效期内。
如果出发日期在 2020 年 12 月 31 日之前，而回程日期在 2021 年 1 月 1 日之后，是否需要收取差价？	若全部行程（出境以及入境）均在 2020 年 12 月 31 日前完成，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 <b>两年内有效</b> 。
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？	对于非自愿变更的情况，未使用价值可通过原支付方式退款且退票费可豁免。请注意未使用不可退税费依旧不可退款或替换。
之前 QR 所收取的改签费/No-show 费或附加费是否可以退款？	之前被 QR 所收取的改签/变更费用、误机费以及任何附加费均不可退款。
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？	<p>EMD 可退款。请注意 EMD 退款只包含原始未使用价值，并不包括卡塔尔航空自 2020 年 3 月 26 日起赠送的额外 10% 价值。</p> <p>如属于 QR 办公室应代理人要求将客票换开为 EMD 电子券，QR 将会执行退票程序，并出具原始未使用总额的 ACM（不包括额外赠送的 10% 附加值）。</p> <p>如旅客不满足非自愿变更条件，QR 将收取退票费和/或 No-show 费。可退票价格与不可退票价格均无费用豁免。</p> <p>若 EMD 电子券被拆分使用，则拆分后的未使用 EMD 不可退款。</p>
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。

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。
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。相应的改签费以及 No-show 费用可豁免。
No-show 费用是否可以豁免？	用于改签/变更的 No-show 费用可豁免。自愿变更下的退票，No-show 费用不可豁免。
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？	团体票适用该政策，详情烦请咨询卡航当地代表处。
附加服务是否适用于该退改签政策？	<ul style="list-style-type: none"> <li>若旅客已经购买相应附加服务的 EMD，进而该服务受到“非自愿变更”航班的影响，则 QR 将会出具适用于未来运输服务的电子券以便将来使用。该未使用 EMD 有效期为出具日起 24 个月有效。</li> <li>若旅客希望“自愿变更”包含附加服务在内的行程，代理人/QR 办公室需要重新预订并将该 EMD 关联至新的行程。该未使用 EMD 为出具日起 24 个月内有效。</li> </ul> <p>对于以上两种情况，详情烦请咨询 QR 办公室或中国区客服中心。</p>
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，其他航司/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。

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 5 月 14 日

**附件一：关闭机场列表（更新于 5 月 13 日，如有变更以最新信息为准）**

国家	机场	关闭至
阿尔及利亚	ALG	2020 年 7 月 5 日
阿根廷	EZE	2020 年 5 月 25 日
阿塞拜疆	GYD	2020 年 5 月 31 日
孟加拉国	DAC	2020 年 5 月 16 日
波斯尼亚和黑塞哥维 亚	SJJ	2020 年 5 月 31 日
塞浦路斯	LCA	2020 年 5 月 14 日
吉布提	JIB	2020 年 5 月 21 日
印度	AMD, ATQ, BOM, BLR, CCU, CCJ, COK, EDL, HYD, GOI, TRV, NAG	2020 年 5 月 30 日
伊朗	IFN, MHO, SYZ	2020 年 7 月 11 日
伊拉克	EBL, BGW, ISU, BSR, NJF	2020 年 5 月 22 日
约旦	AMM	2020 年 5 月 25 日
哈萨克斯坦	ALA	2020 年 8 月 11 日
肯尼亚	NBO, MBA	2020 年 6 月 5 日, 2020 年 5 月 19 日

科威特	KWI	2020年6月7日
黎巴嫩	BEY	2020年5月24日
马其顿	SKP	UFN
马来西亚	LGK, PEN	2020年6月3日
马耳他	MLA	2020年5月31日
摩洛哥	CMN, RAK, RBA	2020年5月31日
缅甸	RGN	2020年5月16日
纳米比亚	WDH	2020年6月30日
尼泊尔	KTM	2020年5月31日
尼日利亚	LOS	2020年6月4日
阿曼	MCT, OHS, SLL	2020年5月29日
巴基斯坦	ISB, KHI, LHR, LYP, MUX, SKT, PEW	2020年5月15日
菲律宾	CRK, DVO	2020年6月10日, 2020年5月15日
波兰	WAW	2020年5月23日
葡萄牙	LIS	2020年5月17日
俄罗斯	DME, LED	2020年5月31日
卢旺达	KGL	UFN
塞尔维亚	BEG	2020年5月30日
塞舌尔	SEZ	2020年5月31日
索马里	MGQ	2020年5月17日
南非	CPT, DUR, JNB	2020年5月31日
泰国	HKT, KBV, CNX	2020年5月15日, 2020年5月31日, 2020年5月31日
突尼斯	TUN	2020年5月24日
土耳其	IST, ESB, SAW	2020年5月31日
乌干达	EBB	2020年5月20日
乌克兰	KBP	2020年5月22日
英国	CWL	2020年5月31日

**附件二：入境/旅行限制国家（更新于5月12日，如有变更以最新信息为准）**

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	韩国
加拿大	马其顿	西班牙
克罗地亚	马来西亚	斯里兰卡
塞浦路斯	马尔代夫	瑞典
捷克共和国	摩洛哥	瑞士
丹麦	莫桑比克	中国台湾
吉布提	缅甸	坦桑尼亚
厄瓜多尔	纳米比亚	泰国

埃塞尔比亚	尼泊尔	突尼斯
埃及	荷兰	土耳其
法国	新西兰	乌干达
格鲁吉亚	挪威	乌克兰
德国	阿曼	英国
希腊	巴基斯坦	美国
匈牙利	菲律宾	越南