



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）

—7 月 15 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 2020 年 12 月 31 日（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： - 旅客可更改旅行日期或旅行线路 - 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） - 将机票兑换为卡塔尔航空贵宾俱乐部 Qmiles 里程
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： - 机场关闭 - 当地政府发布旅行限制/旅行禁令的行程 - 航班取消 - 航班计划变动 - 多哈中转停留产品 - 多哈哈马德国际机场中转停留酒店取消 - QR 新航线开航推迟:ALA/KIX/LYS/TSE(NQZ)
	因非自愿变更而受影响的旅客可选择以下方式： 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% 的附加值（基础运价以及燃油附加费） • 将机票兑换为卡塔尔航空贵宾俱乐部 Qmiles 里程 • 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/同一航线）
- 改签至不同航线

指引

基本指引	全程未使用客票改签 • 原客票出票日起两年内有效，最长停留期限仍不可超过一年有效期
	部分未使用客票改签 • 最长停留期限仍不可超过一年有效期
	改签全部行程至 2020 年 12 月 31 日前（含）出行： • 需改签至 QR 承运航班同一客舱下最低可用舱位（自愿更改请参照“改签至 QR 承运的不同航线”） • 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 • 之前收取的改期/换开费用不可退 改签全部行程或部分行程至 2021 年 1 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 • 改期罚金可免除 • 之前收取的改期/换开费用不可退
	将中转多哈（DOH）的行程改签： • 允许将行程中的第一航点以及最后一航点改签至同一国家内目的地； • 允许将原目的地（折返点）改签至 5000 英里国际半径内航点； • 原客票以及改签后客票均需包含在多哈转机（DOH）； • 例如： ○ 可将 LHR-DOH-SIN-DOH-LHR 改签至 MAN-DOH-BKK-DOH-MAN； ○ 可将 LHR-DOH-SIN-DOH-FRA 改签至 MAN-DOH-BKK-DOH-MUC； 将多哈（DOH）为始发地以及目的地的客票改签： • 允许将原始折返点改签至 1500 国际半径内航点； • 例如： ○ 可将 DOH-MCT-DOH 改签至 DOH-KWI-DOH； 将多哈（DOH）为折返点的客票改签： • 允许将行程中第一航点以及最后一航点改签至改签至同一国家内航点； • 多哈（DOH）应始终为折返点； • 例如： ○ 可将 LHR-DOH-LHR 改签至 MAN-DOH-MAN； ○ 不允许将 LHR-DOH-LHR 改签至 LHR-DOH-MCT-DOH-LHR；

	改签至 OAL 承运航班： - 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； - 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。
	改签至不同航线情形： - 须改签至卡塔尔航空承运航班而非代码共享航班； - 允许在一次交易中更改同一机票上未使用去程和回程航班； - 任何残值/余值不可退且不可更换； - 对于自愿变更（请参照适用性内容）的情况，变更须在原客票出具日起 14 天之后（只允许变更至同一舱位），以下情形除外： - 若新的始发日期距离原始客票出票日少于 14 天，则此天数限制可豁免，但仍需改签至同一 QR 舱位； - 原始客票为前往/由 YUL 去往 YYZ 不适用。 - 对于自愿变更的情况，若原客票 QR 公务舱/头等舱不适用，应依据以下对应舱位对受影响的 QR 航段进行改签： - 由 F 舱改签至 J 舱； - 由 P 舱改签至 C/J/D 舱； - 由 A 舱改签至 R 舱。 - 对于原客票为仅依据第五航权预订/出票，不允许航线变更（eg: SGN-PNH v.v., 无法变更至 SGN-KWI v.v.）； - 无论自愿或非自愿变更，均不允许升舱； - 原客票或/以及更改后客票转折点均不能构成国际开口程； - 需告知旅客：卡塔尔航空将不会承担乘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）。
操作方式	
方法一	- 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	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	- 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 有效期为出具日起两年内有效 - 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	- 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，IATA 号，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	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	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 26 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

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	- 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 - 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 - 退票费可豁免 - 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) - 一旦兑换成功，Qmiles 里程不可退还/款且不可逆
兑换方式	
方法	- 请通过网页申请：http://qatarairways.zendesk.com/hc/en-us/requests/new - 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会员编码 - 卡塔尔航空将自动为旅客账户兑换相应的 Qmiles 里程

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	- 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 YQ/YR 附加费) - 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 - 自愿更改的旅客情形不适用于此选项，请参照 1-3 退改签选项
操作方式	
方法	- 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 - 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/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 出具日起两年内有效。
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？	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。 GDS 已经可以显示 QR/157 客票的两年有效期，该功能同样适用于原本作为 1 年有效期出票的客票。
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？	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。 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）。 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。 若 EMD 电子券被拆分使用，则拆分后的未使用 EMD 不可退款。
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。
EMD 代金券是否可用于升舱？	EMD 电子券无法用于升舱产品，包括线上升舱或起飞前升舱。
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。
该退改签政策是否适用于特殊/包机航班？	特殊/包机航班不可豁免旅行日期。然而对于航班号为 QR3250-QR3499 以及 QR7450-QR7499 间的特殊/包机航班，改签罚金以及服务费（出票费、预定费）可豁免。
附加服务是否适用于该退改签政策？	若附加服务 EMD 因此政策所涵盖的情况而未能实现，以下两个选项可供选择： 非自愿更改情况下：

	1. 若旅客已经重新预订，在其航班受到影响的情况下，则换取用于未来运输服务的电子券； 2. 若旅客已经将未使用客票价值退票，则未使用附加服务产品可退。 自愿更改情况下： 1. 须重新预订并将 EMD 关联至新行程； OPEN 状态的 EMD 从签发日起 24 个月内有效。对于以上两种情况，若该附加服务由 QR 销售办公室预订，烦请咨询 QR 办公室或中国区客服中心。
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，旅客最终目的地需登机/入境满足当地政府的相关政策要求。
若旅客 PTC 改变（例如由婴儿变为儿童或儿童变为成人）是否收取差价？	若旅客于 2020 年 12 月 31 日前完成更改后的始发行程，且基本规则符合政策要求，卡航将豁免在婴儿成为儿童或儿童成为成人情况下包括票价、税费、费用以及附加费在内的差额。然而该差额豁免并不适用于自愿改签情形。

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 7 月 15 日

附件一：关闭机场列表（更新于 7 月 9 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 10 日
安哥拉	LAD	2020 年 7 月 10 日
阿根廷	EZE	2020 年 7 月 18 日
亚美尼亚	EVN	2020 年 8 月 15 日
阿塞拜疆	GYD	2020 年 7 月 14 日
波斯尼亚和黑塞哥维 亚	SJJ	2020 年 7 月 15 日
吉布提	JIB	2020 年 9 月 01 日
加纳	ACC	2020 年 7 月 31 日
格鲁吉亚	TBS	2020 年 7 月 31 日
希腊	JMK/JTR/SKG	2020 年 7 月 15 日
印度	AMD, ATQ, BOM, BLR, CCU, CCJ, COK, DEL, HYD, GOI, MAA, NAG, TRV	2020 年 7 月 31 日
伊朗	IFN, MHD, SYZ	2020 年 7 月 11 日
伊拉克	EBL, BGW, ISU, BSR, NJF	2020 年 7 月 15 日
约旦	AMM	2020 年 7 月 14 日
哈萨克斯坦	ALA	2020 年 7 月 14 日
肯尼亚	NBO, MBA	2020 年 7 月 31 日
科威特	KWI	2020 年 8 月 2 日
马其顿	SKP	限制由 7 月 1 日起宽松
马尔代夫	MLE	2020 年 7 月 14 日

马来西亚	LGK, PEN	2020 年 9 月 9 日
马耳他	MLA	2020 年 7 月 15 日
摩洛哥	CMN, RAK, RBA	2020 年 7 月 10 日
莫桑比克	MPM	2020 年 7 月 30 日
缅甸	RGN	2020 年 7 月 31 日
纳米比亚	WDH	2020 年 7 月 14 日
尼泊尔	KTM	2020 年 7 月 21 日
尼日利亚	LOS	2020 年 8 月 19 日
阿曼	MCT, OHS, SLL	2020 年 7 月 0 日
菲律宾	CRK	2020 年 9 月 2 日
	DVO	2020 年 9 月 6 日
	MNL	2020 年 9 月 2 日
波兰	WAW	2020 年 7 月 14 日
葡萄牙	LIS	2020 年 7 月 15 日
俄罗斯	DME, LED	2020 年 7 月 31 日
卢旺达	KGL	UFN
塞舌尔	SEZ	2020 年 7 月 31 日
索马里	MGQ	2020 年 7 月 31 日
南非	CPT, DUR, JNB	2020 年 7 月 31 日
泰国	HKT, KBV, CNX	2020 年 7 月 31 日
乌干达	EBB	2020 年 9 月 30 日
英国	CWL	2020 年 7 月 31 日
越南	SGN/HAN/DAD	2020 年 9 月 16 日

附件二：入境/旅行限制国家（更新于 7 月 9 日，如有变更以最新信息为准）

阿塞拜疆	中国香港	罗马尼亚
亚美尼亚	伊拉克	俄罗斯
阿根廷	伊朗	卢旺达
澳大利亚	印度	沙特阿拉伯
奥地利	印度尼西亚	塞尔维亚
孟加拉国	意大利	塞舌尔
比利时	日本	新加坡
不丹	约旦	斯洛伐克共和国
波斯尼亚和黑塞哥维那	哈萨克斯坦	斯洛文尼亚
巴西	肯尼亚	索马里
保加利亚	科威特	韩国
柬埔寨	黎巴嫩	西班牙
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
芬兰	新西兰	乌克兰
法国	挪威	英国
格鲁吉亚	阿曼	美国
德国	巴基斯坦	越南

希腊	菲律宾	
匈牙利	卡塔尔	