



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）

—11 月 19 日更新版

尊敬的代理人：

您好！作为客户以及合作伙伴所信任的航空公司，卡塔尔航空将继续提供灵活的退改签政策，以满足旅客的需求。自 2020 年 10 月 1 日起，您可按照此商业政策，规划您的旅程并在政策允许的范围内灵活变更。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。

详细信息如下：

退改签政策适用性	
出票以及旅行日期	于 2020 年 12 月 31 日（含）之前出票的行程
自愿变更或非自愿变更均适用的选项	- 旅客可持有客票长达两年时间 - 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） - 更改旅行日期
非自愿变更适用的其他选项	- 旅客可更改旅行线路 - 将机票兑换为卡塔尔航空贵宾俱乐部 Qmiles 里程 - 申请退款到原始支付方式
非自愿变情况	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 - 航班因运营原因被取消 - 航班计划变动（包括变动后航班早于一小时以上/晚于一小时以上抵达） - 旅客 COVID-19 检测呈阳性。若旅客不遵循卡塔尔航空规定或不遵守当地政府要求，拒绝进行 RT-PCR 检测/COVID-19 检测或拒绝遵守当地政策进行隔离，属于自愿变更的情形。 - 旅客无法于起飞前完成登机所需要的 RT-PCR 检测

客票两年内有效

适用性

自愿变更 ✓

非自愿变更 ✓

指引

- 全程未使用客票自原客票出票日起两年内有效，最长停留期限为一年；
- 部分未使用客票，最长停留期限为一年；
- 请注意，2022 年 10 月 24 日至 2023 年 1 月 15 日间不适用；
- PNR 可取消旅客不旅行的航段，而保留未使用部分为 open 状态；
- 若改签为 2021 年 12 月 31 日前（含）出行，详细信息请参照“更改旅行日期”条款（自愿或非自愿更改均适用）以及/或“更改航线”条款（只适用于非自愿更改）；
- 若改签/部分改签至 2022 年 1 月 1 日后（含）出行，请参照本指引并留意停留期限以及不适用日期；
- 对于 Open 状态的非自愿更改客票，卡塔尔航空将为旅客提供额外的选项包括将客票价值转换为 Qmiles 里程或以原付款方式退款，详情请参照以下内容。

换取 EMD 电子券

适用性

自愿变更 ✓

非自愿变更 ✓

指引

- 卡塔尔航空将出具一张 EMD 电子券，价值为原未使用价值基础上额外 10%附加价值（未使用价值为未使用基础运价以及未使用燃油附加费）；
- 可自原客票出票日起两年内将客票换取为用于未来出行或附加服务的 EMD TRNS 电子券，价值为原价值基础上额外 10%；
- EMD 自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；
- 退票以及 Noshow 罚金可豁免；
- 自愿更改情形下，不可退款的未使用税费仍然不可退且不可转换(包含不可退 YQYR 附加费)；
- 非自愿更改情形下，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)；
- 请通过网上进行提交 http://support.qatarairways.com/hc/en-us/requests/new?ticket_form_id=360000137938；
- 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；
- 您可通过拨打卡塔尔航空中国区呼叫中心进行 EMD 换取 400-994-9991。

更改旅行日期

适用性

自愿变更 ✓

非自愿变更 ✓

指引

- 请确保所有行程均在 2021 年 12 月 31 日前完成；
- 最长停留期限为一年；
- 对于自愿变更情形，需改签至同一航线下原客票同一舱位（RBD），否则需要收取包括票价、税费、费用以及附加费在内的差额；
- 对于非自愿变更情形，需改签至原客票同一舱位（RBD），原客票舱位不适用时需改签至相同航线同一客舱下 QR 最低可用舱位，否则需要收取包括票价、税费、费用以及附加费在内的差额；
- 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；

- 任何残值不可退且不可更改；
- 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；
- 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/D/I 舱；
 - 由 A 舱改签至 R 舱。
- 须改签至卡塔尔航空承运航班。若涉及其他航空公司航段，烦请联系您的 QR 销售代表或咨询卡航中国区呼叫中心；
- 需在 EN 项备注：“INVOL COVID COMM1060”。
- 自 2020 年 10 月 25 日起，对于前往澳大利亚的行程，若自愿变更于原始发日期前 3 天内申请，本商业政策将不适用。该行程的运价规则将适用，例如变更费、No-show 费，以及运价、税费、费用将适用。

更改航线

适用性

自愿变更 ×

非自愿变更 ✓

指引

- 请确保所有行程均在 2021 年 12 月 31 日前完成；
- 最长停留期限为一年；
- 对于非自愿变更情形，需改签至原客票同一舱位（RBD），原客票舱位不适用时需改签至同一客舱下 QR 最低可用舱位，否则需要收取包括票价、税费、费用以及附加费在内的差额；
- 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；
- 需改签至 QR 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；
- 任何残值不可退且不可更改；
- 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）；
- 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/D/I 舱；
 - 由 A 舱改签至 R 舱。
- 须改签至卡塔尔航空承运航班。若涉及其他航空公司航段，烦请联系您的 QR 销售代表或咨询卡航中国区呼叫中心；
- 需在 EN 项备注：“INVOL COVID COMM1060”。

将完全由 QR 承运且多哈（DOH）为转机点/始发点以及目的地的行程进行更改：

- 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；
- 若旅客为卡塔尔航空贵宾俱乐部会员，可将原客票目的地/折返点更改至同一国家内/同一区域目的地。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；
 - 可将 DOH-KWI-DOH 改签至 DOH-MCT-DOH。
- 若旅客非卡塔尔航空贵宾俱乐部会员，可将原客票目的地/折返点更改至同一国家内航点，或更改至与原客票折返点在同一区域内且相近 500 英里国际半径内航点。例如：
 - 可将 LHR-DOH-SIN-DOH-LHR 改签至 MAN-DOH-KUL-DOH-MAN；
 - 可将 DOH-KWI 改签至 DOH-BGW。
- 区域包括相邻的岛屿以及由代码共享/联运合作伙伴运营的 offline 航点：
 - 非洲
 - 美洲
 - 澳洲
 - 欧洲
 - 远东（包括中国、日本、韩国以及东南亚）
 - 海湾国家、黎凡特、伊朗、伊拉克

○ 印度次大陆 ● 原客票以及改签后客票均需包含在多哈转机（DOH）。
将多哈（DOH）为折返点的行程进行改签： ● 允许将行程中第一航点以及最后一航点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。 ● 无法更改至仅以第五航权预订并出票的行程。例如：SGN-PNH v.v. 无法更改至 SCN-KWI v.v.。

兑换为卡塔尔航空贵宾俱乐部 Qmiles 里程

适用性	自愿变更 ×	非自愿变更 √
指引		
● 货币转换后，卡航将以每 1 美元未使用价值（运价以及未使用的可退税费）兑换 80 Qmiles 里程为会员兑换里程； ● 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 里程不可退且不可逆； ● 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会员贵宾俱乐部账户兑换相应的 Qmiles 里程。		

申请退款至原支付方式

适用性	自愿变更 ×	非自愿变更 √
指引		
● 可自最后客票所显示的始发日起 2 年将未使用价值退款至原支付方式； ● 自愿变更情况下申请退票需遵循运价规则收取适用的变更费（包括退票费以及 No-show 费）； ● 退票费以及 No show 费在非自愿变更申请退款情况下可豁免； ● 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；然而对于自愿更改情形下出具的 EMD，基础运价条款以及退票/No show 规定将适用，无论客票可退票或不可退票，均无法豁免； ● 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； ● 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呼叫中心 400-994-9991； ● 退款必须通过 GDS 进行处理。		

COVID-19 检测

指引
适用性：自 2020 年 8 月 13 日起，由指定国家出发并搭乘 QR 承运航班的旅客，需要在航班起飞前 96 小时提供小时内由指定机构出具的 COVID-19 RT-PCR 阴性检测结果(除非始发地或目的地政府要求提供更短时间内出具的检测结果)。无论现有预订还是新预订均适用。

- 由孟加拉国、巴西、伊朗、伊拉克、巴基斯坦、菲律宾以及斯里兰卡出发并搭乘 QR 承运航班的旅客，需要提供航班起飞前 96 小时内由指定机构出具的 COVID-19 RT-PCR 阴性检测结果； - 若家人均提供了 COVID-19 RT-PCR 的阴性检测结果且适合旅行，与家人一同旅行的 12 岁以下儿童可豁免检测； - 指定检测机构名单以及国家请参照 QR 官网：https://www.qatarairways.com/en/travel-alerts/COVID-19-update.html； - 除了阴性检测结果，旅客需在值机时填写同意书一同提交。旅客可以提前在官网下载该表格，于旅行前完成填写并随身携带： https://www.qatarairways.com/content/dam/documents/QR-consent-form-PCR.pdf； - 卡塔尔航空将不会负担 COVID-19 RT-PCR 的检测费用。
其他信息
- 若旅客值机时无法提供阴性检测结果以及同意书，卡塔尔航空将无法继续承运； - 由以上指定国家始发，且回程航班在抵达目的地后 48 小时内，则 QR 不要求第二次检测，除非目的地国家另有规定； - 若旅客在以上国家搭乘其国内航班并与 QR 航班衔接，同样需提供 RT-PCR 阴性报告；若旅客搭乘 QR 承运航班或与 QR 航班衔接，且当地政府要求进行检测，旅客需要遵守此类要求； - 由 QR 规定需携带阴性 RT-PCR 检测的国家搭乘其他航空公司航班前往多哈与 QR 承运航班联运的旅客，需依照航空公司规定出示阴性检测结果。例如 BOM BB X/DOH QR LHR； - 若旅客搭乘 OAL 航班，而 QR 在当地没有授权的医疗检测机构，则旅客可携带始发地医疗机构出具的带有该医疗机构抬头的阴性 RT-PCR 检测报告； - 由土耳其（AYT/BJV/ESB/IST/SAW）前往多哈（DOH）的旅客，需要提供在航班起飞前 48 小时内由土耳其认可的医疗机构出具的阴性检测结果。
由 COVID-19 检测导致的客票改期/换开
- 需在 EN 项备注：“INVOL COVID COMM1060 DUE PCR”； - 若旅客未能或拒绝提供 COVID-19 RT-PCR 检测结果，拒绝进行检测或遵循当地政府规定进行隔离，可选择本政策“自愿变更”情况下的更改方式并在 EN 项进行备注。
始发日 COVID-19 检测呈阳性
由/经过/抵达任意始发地或目的地，若旅客始发日 COVID-19 检测呈阳性，烦请联系卡塔尔航空团队或咨询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 2021 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 2021 年 12 月 31 日之前，而回程日期在 2022 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 2021 年 12 月 31 日前完成，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。
电子券是否能通过卡塔尔航空官网进行兑换？	由卡塔尔航空出具的电子券可通过卡航官网兑换新的预订。若由电子券价值低于要兑换的客票价值，旅客可直接通过官网兑换并用 QR 官网支持的付款方式支付余款；若电子券价值高于要兑换的客票价值，残值将会被兑换为新的 EMD 以供适用。
客票有效期以及 EMD 有效期在 GDS 中如何显示？	所有的 GDS 均已经更新并能够显示最后一个 OPEN 航段始发日起 2 年内的客票。此功能同样适用于以 1 年有效期出票的客票。 Amadeus 可显示 EMD 出具日起 2 年内的 EMD TRNS。此功能同样适用于以 1 年有效期出具的 EMD TRNS。

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。 为了便于退票，所有的 GDS 均已经更新并能够显示最后一个 OPEN 航段始发日起 2 年内的客票。此功能同样适用于以 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？	非自愿变更情况下，改签/变更/换取 EMD TRNS/退款的 No-show 费用可豁免。 自愿变更下 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。
旅客未能于始发前按时获得登机所需要的 RT-PCR 检测结果（Covid-19 检测结果）有什么影响？	若旅客完成了 RT-PCR 检测且正在等待检测结果，未能于航班始发前出示登机所需要的检测报告。需联系卡塔尔航空为该旅客申请自愿变更，并出示检测已完成而结果未出的证明。
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 2021 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 11 月 19 日

附件一：关闭机场列表（更新于 11 月 19 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	UFN
阿根廷	EZE	2020 年 11 月 29 日
阿塞拜疆	GYD	2020 年 12 月 1 日
格鲁吉亚	TBS	2020 年 11 月 30 日
印度	AMD, ATQ, BOM, BLR, CCU, CCJ, COK, DEL, HYD, GOI, MAA, NAG, TRV	2020 年 11 月 30 日
哈萨克斯坦	ALA	UFN
马耳他	MLA	2020 年 11 月 3 日
摩洛哥	CMN, RAK, RBA	2020 年 12 月 10 日
缅甸	RGN	2020 年 11 月 30 日
阿曼	MCT, OHS, SLL	2020 年 12 月 30 日
菲律宾	DVO	2021 年 1 月 30 日
	MNL	2020 年 11 月 30 日（部分运营）
俄罗斯	DME, LED	2020 年 11 月 30 日
泰国	HKT, KBV, CNX	2020 年 11 月 30 日
越南	SGN/HAN/DAD	2020 年 12 月 16 日（部分运营）