



卡塔尔航空（QR）

继续履行我们的承诺：EOC 商业政策

—2021 年 1 月 4 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，卡塔尔航空将提供更加灵活的退改签政策，以满足代理人以及旅客的需求。在最新的商业政策的支持下，旅客可无次数限制改期，也可以选择将机票以原始支付方式申请退款，因此旅客可以按照需求提前计划行程，从而安心出行。

详细信息如下：

EOC 商业政策适用性	
适用性	卡塔尔航空 157 客票
出票日期	于 2021 年 4 月 30 日（含）之前出具的客票
选项	- 改期 - 以原始支付方式退款
备注	若旅客在始发日 Covid-19 呈阳性，请联系卡塔尔航空进行更改

更改旅行日期	
指引	- 在未使用航段从 PNR 中取消后，可保留未使用部分为 OPEN 状态； - 对于完全未使用客票，可在原始客票出具日起两年内进行使用。请确保最长停留期不超过 1 年且所有行程需要在 2021 年 12 月 31 日前完成； - 对于部分未使用客票，请确保最长停留期不超过 1 年且所有行程需要在 2021 年 12 月 31 日前完成。

改期

在包括票价、税费、费用以及附加费等费用均没有差价情况的下申请改期：

- 需根据原运价基础改签至原客票（相同其他航空公司、相同航班以及相同客舱下）同一舱位（RBD）；
- 改期罚金可免除；
- 可免除原客票运价基础条件（提前购买限制、最短/最长停留期限、**中转停留**、周中/末 etc）；
- 可免除基础运价、税费、费用、附加费等差额；**但需要收取季节性限制以及旅行日期/屏蔽日期下的基础运价、税费、费用、附加费等差价。**
- 需要继承原始运价计算方式以及运价属性（例如免费行李额度）；
- 允许在一次交易中更改同一机票上未使用去程以及未使用回程航班；
- 请确保在 EN 项起始时输入“COVID COMM1060”；
- 任何残值不可退且不可更改；
- No-show 罚金以及 No-show 条款将适用。

在票价、税费、费用以及附加费有差价的情况下申请改期：

- 改期罚金可免除；
- 需要遵守新的运价基础条款，包括适用的舱位（RBD）；
- 需重新获取价格并收取包括票价、税费、费用以及附加费在内的差额；
- 需更新运价计算方式以及运价属性（例如免费行李额度）；
- 请确保在 EN 项起始时输入“COVID COMM1060”；
- 任何残值不可退且不可更改；
- No-show 罚金以及 No-show 条款将适用。

更改航线

更改至不同始发地/目的地：

- 可使用原始客票的未使用价值；
- 更改罚金可免除；
- 需要遵守新的运价基础条款；
- 需重新获取价格并收取包括票价、税费、费用以及附加费在内的差额；
- 需更新运价计算方式以及运价属性（例如免费行李额度）；
- 允许缺口程：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）；
- 请确保在 EN 项起始时输入“COVID COMM1060”；
- 任何残值不可退且不可更改；
- No-show 罚金以及 No-show 条款将适用。

客票航段更改为 UN 状态或 TK 状态导致无法衔接后续航班

对于满足以下任意情况的已出票航段：

- 已出票航段被取消导致 UN 状态；
- 航班时刻更新导致已出票航段呈 TK 状态，且新航班不够最短衔接时间或无法衔接后续航班。

需根据以下规则进行更改：

- 可更改至满足以下条件的其他 QR 承运的航班：
 - 相同航线；
 - 始发地/目的地与原始客票始发地/目的地在同一国家；
 - 始发地/目的地与原始客票始发地/目的地在 500 英里国际半径（TPM）内。
- 需更改至原客票同一舱位 RBD 下；原舱位不适用时，需更改至同一客舱下最低可用舱位（RBD）；
- 可免除原客票运价基础条件（提前购买限制、最短/最长停留期限、**中转停留**、周中/末 etc）；
- **但需要收取季节性限制以及旅行日期/屏蔽日期下的基础运价、税费、费用、附加费等差价；**

- 需要继承原始运价计算方式以及运价属性（例如免费行李额度）；
- 允许在一次交易中更改同一机票上未使用去程以及未使用回程航班；
- 请确保在 EN 项起始时输入“COVID COMM1060”；
- 对于涉及其他航空公司的航班，烦请联系当地 QR 销售代表或资讯卡塔尔航空中国区呼叫中心 400-994-9991。

申请退款至原支付方式

指引

- 可自最后客票所显示的始发日起 2 年申请将未使用价值退款至原支付方式；
- 退票罚金可免除；
- 无论原运价基础（运价、Q 值、中转停留附加费、YQ/YR 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(不包含 YQ/YR 附加费)；
- No-show 罚金以及 No-show 条款将适用。
- 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。

常见问题（FAQs）

最多可允许多少次改签？	可在此商业政策的支持下多次改签。
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。
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。相应的改签费可豁免。
是否允许更改姓名？	姓名不允许更改。
若改签后 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？	需收取包括基础运价、税费、费用以及附加费在内的差价； 若旅客在新的始发日期下旅行已经开始后 PTC 发生改变且已出票航段满足以下条件，包括基础运价、税费、费用以及附加费在内的差额可以免除： • 已出票航段被取消导致呈 UN 状态； • 航班时刻更新导致已出票航段呈 TK 状态，且新航班不够最短衔接时间或无法衔接后续航班。
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。
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。

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。

卡塔尔航空北京代表处
2021 年 1 月 4 日