



## 卡塔尔航空 (QR)

### 继续履行我们的承诺：EOC 商业政策

—2021 年 2 月 1 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>改期</li> <li>以原始支付方式退款</li> </ul>
备注	<ul style="list-style-type: none"> <li>若旅客在始发日 Covid-19 呈阳性，请联系卡塔尔航空进行更改</li> </ul>

#### 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；

- 可免除 No-Show 条款以及罚金；
- 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”；
- 涉及其他航空公司的行程更改需联系当地 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 YQYR 附加费)；
- No-show 罚金以及 No-show 条款将适用，以下情形除外：
  - 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。
- 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。
附加服务如何更改？	在航班起飞前进行更改： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 需将该附加服务 EMD 更改至新行程；</li> <li>• 优选座位以及行李免费更改。</li> </ul> 在航班起飞后进行更改： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 将被视为 No-Show 且该 EMD 将不予退还。</li> </ul> 已取消客票的 EMD 更改： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 未使用优选座位、行李可退。</li> </ul>
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： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 已出票航段被取消导致呈 UN 状态；</li> <li>• 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。</li> </ul>
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。
依照之前卡塔尔航空商业政策所兑换的 EMD 代金券是否可退款？	<p>依照之前卡塔尔航空商业政策（COMM1052, COMM1059 以及 COMM1060）所兑换的完全未使用 EMD 代金券（EMD TRNS-Good For Further Transportation）可以原支付方式退款；</p> <p>然而，不可退款的税费（除完全未使用 YQ,YR 附加费）以及 10% 额外奖励不可退款至原支付方式；</p> <p>部分未使用代金券（拆分后的 EMD）不可退。</p>

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 2 月 1 日