



卡塔尔航空（QR）

继续履行我们的承诺：EOC 商业政策

—2021 年 5 月 18 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
出票以及原始旅行日期	- 出票日期：2019 年 3 月 1 日（含）至 2021 年 6 月 30 日（含） - 旅行日期：任意旅行日期
选项	- 改期 - 以原始支付方式退款

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 2022 年 5 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 2022 年 5 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/末等）；
- 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；
- 如果在距离航班起飞一小时之前取消航段，可免除 No-show 条款以及 No-show 罚金；
- 对于前往至澳大利亚的行程，若更改发生在距离航班从始发地于原旅行日期起飞前 3 日内，将适用于新的运价基础，将收取 No-show 费以及包括票价、税费、费用以及附加费在内的差额。
- 对于 2021 年 5 月 5 日前出具/换开并于 2021 年 5 月 3 日至 2021 年 5 月 31 日间由印度始发的客票，无论客票为部分使用或完全未使用，可免除 No-show 费用以及 No-show 条件。

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；
- 如果在距离航班起飞一小时之前取消航段，可免除 No-show 条款以及 No-show 罚金；
- 对于前往至澳大利亚的行程，若更改发生在距离航班从始发地于原旅行日期起飞前 3 日内，将适用于新的运价基础，将收取 No-show 费以及包括票价、税费、费用以及附加费在内的差额。
- 对于 2021 年 5 月 5 日前出具/换开并于 2021 年 5 月 3 日至 2021 年 5 月 31 日间由印度始发的客票，无论客票为部分使用或完全未使用，可免除 No-show 费用以及 No-show 条件。

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；
- 如果在距离航班起飞一小时之前取消航段，可免除 No-show 条款以及 No-show 罚金；
- 对于前往至澳大利亚的行程，若更改发生在距离航班从始发地于原旅行日期起飞前 3 日内，将适用于新的运价基础，将收取 No-show 费以及包括票价、税费、费用以及附加费在内的差额。
- 对于 2021 年 5 月 5 日前出具/换开并于 2021 年 5 月 3 日至 2021 年 5 月 31 日间由印度始发的客票，无论客票为部分使用或完全未使用，可免除 No-show 费用以及 No-show 条件。

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；
- 已出票航段被取消呈 UN 状态，且更新为 TK 状态的航段。

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。
- 可更改至卡塔尔航空销售，由 6E 或 AC 运营的代码共享航班（YYZ-DOH v.v. 航线）；
- 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（例如提前购买限制、包括季节性/不可旅行日期等限制在内的最短/最长停留期限、中转停留、周中/末 etc）；
- 可免除包括价格、税费、费用以及附加费在内的差额；
- 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“INVOL COVID COMM1060”；
- 以上未提及的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。

对于在国际到达点需要隔离酒店的行程客票更改

可选择以下方式进行更改：

- 改签至其它国内航段，以允许在第一国际抵达点进行规定的酒店隔离，中转停留期最多为隔离期额外 3 天：
 - 需改签至原始客票的同一航司、同一航线以及同一舱位；
 - 需在 EN 项标注“COVID COMM1060 DUE HOTAC”。
- 改签至较早的卡塔尔航空承运的航班，以允许在第一国际到达点进行中转停留并进行酒店隔离，中转停留期最多为隔离期额外 3 天：
 - 需改签至原客票同一航线（同一始发地以及目的地）下 QR 承运的航班，同一舱位或同一客舱下最低可用 RBD；
 - 需在 EN 项标注“COVID COMM1060 DUE HOTAC”。
- 更改预订并在第一国际抵达点终止行程。

对于以上更改方式，请依照以下政策重新出票：

- 可免除原客票运价基础条件（例如提前购买限制、包括季节性/不可旅行日期等限制在内的最短/最长停留期限、中转停留、周中/末 etc）；
- 可免除包括价格、税费、费用以及附加费在内的差额；
- 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）；
- 请避免乱序旅行，改签/重新出票，并将不需要的航段取消；
- 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）；
- 如果旅客在酒店隔离期内检测呈阳性、反应性或不确定性，请联系卡塔尔航空。

2021 年 3 月 19 日（含）之后始发前往英国伦敦 / 曼彻斯特，受英国政府入境政策限制影响的旅客：

对于满足以下情况的已出票航段：

- 行程包含 QR 承运的航班飞往伦敦 / 曼彻斯特；
- 原旅行日期直在 2021 年 6 月 7 日（含）之前。

对于符合以上条款的客票，可通过下列方式更改：

- 通过本商业政策包括“更改日期”，“路线变更”或者“航段变更至 UN 或 TK 状态导致无法衔接后续航班”情况下列举的更改方式进行变更；

- 换开至以下列表中其他航空公司承运的航班（不包括从多哈转机衔接的 QR 航班），且需更改至其他航司同一客舱下最低可用舱位(RBD)；允许保留同一始发地及目的地或者更改线路至与原始发地/目的地在同一国家内的其他航点；
如果航班被重新保护至 BA 航班，允许更改至包含 BA 承运的从伦敦始发的英国国内航段，且需更改至 BA 同一客舱下最低可用舱位(RBD)；不允许更改至 BA 与其他航司组合的客票；
- 若换开至经多哈及欧洲转机的 QR 以及其他航司承运的组合航班（参照以下列表），需更改至 QR 以及其他航司在同一客舱下的最低可用舱位 (RBD)；允许保留原始发地及目的地或者更改线路至与原始发地/目的地在同一国家内的其他航点；不允许更改至其他航司组合的组合客票；新路线示例：BKK QR X/DOH QR X/BCN BA LHR。

需根据以下规则进行更改：

- 允许在英国的第一个国际抵达点中途停留 14 天，以履行英国政府发布的酒店隔离要求；可免除因中转停留产生的附加费及税费；
- 可免除原客票运价基础条件，包括价格、税费、费用以及附加费在内的差额；
- 需要继承原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“INVOL COVID COMM1060”。

如需更改路线至同一国家内的始发地及目的地，请参考以下附加指引：

- 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）；
- 请在 PNR 中更新 SSR OTHS YY-PSNGR WILL REACH ORIG PORTS BY SURFACE。

承运人	新的旅行日期	地区
BA	至 2021 年 6 月 7 日	全球航点-英国
IB	至 2021 年 6 月 7 日	欧洲-英国
JL	至 2021 年 6 月 7 日	亚洲、澳大利亚、新西兰-英国
MH	至 2021 年 6 月 7 日	亚洲、澳大利亚、新西兰-英国

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)；
- 如果符合以下情形，可免除 No-show 罚金以及 No-show 条款：
 - 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；
 - 已出票航段被取消呈 UN 状态，且更新为 TK 状态的航段；
 - 在距离航班起飞一小时之前取消的航段；对于前往澳大利亚的航班，须在距离航班由始发地起飞 3 天前完成取消才可免除 No-show 罚金以及 No-show 条款；
 - 对于 2021 年 5 月 5 日前出具/换开并于 2021 年 5 月 3 日至 2021 年 5 月 31 日间由印度始发的客票。
- No-show 罚金不应从 YQ/YR 费用中扣除；
- 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？	在距离航班起飞一小时之前进行更改： - 需将该附加服务 EMD 更改至新行程 - 优选座位、行李（包括文娱行李）、Al Maha 引导服务、休息室免费更改。 在距离航班起飞一小时之内进行更改： - 将被视为 No-Show 且该 EMD 将不予退还； 客票航段更改为 UN 状态或 TK 状态导致无法衔接后续航班 - 可对优选座位、行李（包括文娱行李）、Al Maha 引导服务、休息室等未使用附加服务进行退款。 航班起飞一小时前，根据 1060 商业政策（No-show 政策）取消客票： - 未使用优选座位、行李（包括文娱行李）、Al Maha 引导服务，休息室等附加服务可退。 换开至其他航司导致附加服务无法使用： - 允许退还优选座位、行李（包括文娱行李）、Al Maha 引导服务、休息室等未使用的附加服务价值。 其他情形请联系卡塔尔航空； 未使用附加服务的 EMD 在原始 EMD 出具日起两年内可使用/可退。
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。
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？	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； 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； 部分未使用代金券（拆分后的 EMD）不可退。

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 5 月 18 日