



## 卡塔尔航空 (QR)

### 继续履行我们的承诺：EOC 商业政策

—2021 年 9 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。

注：中文版 EOC 政策为英文政策的缩减，最新的 EOC 商业政策将会不定期发布在[卡塔尔航空代理人平台\(全球门口网站\)](#)。客票更改需以最新版本的英文 EOC 商业政策为准。任何问题请咨询卡航销售代表或卡航中国区呼叫中心。

#### EOC 商业政策适用性(COM1060 V5.0)

|          |   |
|----------|---|
| 适用性      | 卡塔尔航空 157 客票  |
| 出票以及旅行日期 | <ul style="list-style-type: none"> <li>出票日期：2019 年 3 月 1 日（含）之后</li> <li>旅行日期：2022 年 5 月 31 日前完成旅行（所有行程）</li> </ul> |
| 选项       | <ul style="list-style-type: none"> <li>改期</li> <li>以原始支付方式退款</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 2022 年 5 月 31 日前完成；
- 对于部分未使用客票：
  - 若行程在 2020 年 4 月 30 日前(含)，请确保最长停留期不超过 18 个月；
  - 若行程在 2020 年 5 月 01 日后(含)，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，以较早日期为准。

## 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；
- 可免除 No-show 条款以及罚金（前往澳大利亚客票有指定限制，请参照下一条款）；
- 对于前往至澳大利亚的行程，若更改（即改期、更改航线、或申请退票）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，包括 No-show 条款。

### 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；
- 可免除 No-show 条款以及 No-show 罚金（前往澳大利亚客票有指定限制，请参照下一条款）；
- 对于前往至澳大利亚的行程，若更改（即改期、更改航线、或申请退票）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，包括 No-show 条款。

## 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；
- 可免除 No-show 条款以及 No-show 罚金（前往澳大利亚客票有指定限制，请参照下一条款）；
- 对于前往至澳大利亚的行程，若更改（即改期、更改航线、或申请退票）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，包括 No-show 条款。

## 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；
- 若原始客票为卡航承运由 DPS 始发、前往 DPS 的航班，可改签至 CGK/HKT/MLE（这包括原始客票为 QR 承运前往/由 DPS 始发航班，被 QR 更改至 UN 状态且更改为前往/由 HKT 始发的 TK 状态航班）。
- 可更改至卡塔尔航空销售，由 6E 或 AC 运营的代码共享航班（仅适用于 YYZ-DOH v.v.）；
- 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，以允许在第一国际到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到达点终止行程。

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。

对于持有卡航承运的由/前往 AUH/DXB/SHJ 的旅客，因机型调整（J/Y 变为 FY）客票状态更新为 UN 时：

在满足以下条件的情况下，可进行一次免费改期：

- 需更改至卡航承运的同一航线航班（同一始发地以及目的地）；
- 需更改至卡航承运航班而非代码共享航班；
- 需更改至头等舱最低可用舱位；
- 可免除原客票运价基础条件（例如提前购买限制、最短/最长停留期限、淡旺季限制、旅行日期限制等）；
- 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）；
- 请确保在 EN 项起始时输入“INVOL COVID COMM1060”；

- 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；
- 若客票没有 UN/TK 状态的更改，则不允许通过“允许多次更改”豁免来覆盖。对于后续的更改，需收取包括运价、税费、费用、附加费在内的差额，适用新的运价条款并在 EN 项备注：COVID COMM1060。

## 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 年内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、Q 值、中转停留附加费、YQ/YR 燃油附加费等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)；
- 可免除 No-show 罚金以及 No-show 条款；
- 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？                            | <p>客票进行更改：</p> <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、行李（包括文娱行李）、AI Maha 引导服务、休息室免费更改。</li> </ul> <p>客票航段更改为 UN 状态或 TK 状态导致无法衔接后续航班</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 可对优选座位、行李（包括文娱行李）、AI Maha 引导服务、休息室等未使用附加服务进行退款。</li> </ul> <p>客票取消：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 未使用优选座位、行李（包括文娱行李）、AI Maha 引导服务，休息室等附加服务可退。</li> </ul> <p>换开至其他航司导致附加服务无法使用：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 允许退还优选座位、行李（包括文娱行李）、AI Maha 引导服务、休息室等未使用的附加服务价值。</li> </ul> <p>其他情形请联系卡塔尔航空；<br/>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。</p> |
| 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？ | <p>需收取包括基础运价、税费、费用以及附加费在内的差价；</p> <p>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：</p>  |

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
|                                 | <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 9 月 1 日