

航班计划变更-退改签政策 (COMM1068V1.3)

Sensitivity: Internal

尊敬的代理人,

针对 2022 年 10 月 1 日 (含) 后始发的卡航 (QR/157) 客票 (原客票始发时间), 需遵循以下退改签条款:

定义

时刻表变更是指在第一个受影响的航班的预定起飞时间一天前对航班进行的计划变更或取消。

通知客户与处理指南

- 做预订的代理人有责任通知客户, 确认时间表变更并在必要时重新出票。
- 如果在计划出发前 30 天以上收到 PNR 中的时刻表变更通知, 您应确认/重新预订航段, 如有必要, 请在收到 PNR 中的时刻表变更通知后 30 天内重新出票。
- 如果在计划出发前 30 天内收到 PNR 中的时刻表变更通知, 您应确认/重新预订航段, 如有必要, 您应不迟于原出发日期一天前重新出票。

受时间表变更影响的航班的新旅行日期

- 如果原定航班在 2022 年 10 月 1 日至 2022 年 10 月 31 日之间起飞, 您可以重新预订 2023 年 1 月 31 日之前起飞的新航班, 但是, 您不得更改为 2022 年 11 月 1 日当天/之后-2022 年 12 月 31 日 (含) 之间始发的客票。
- 如果原航班在 2022 年 11 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日之间起飞, 您可以重新预订原航班始发日前后 21 天内起飞的新航班。
- 如果原航班在 2023 年 1 月 1 日当天/之后起飞, 您预订原航班后 21 天内始发的航班。您无法更改至 2022 年 12 月 31 日当天/之前重出发的航班。

修改后旅程的最长停留时间不得超过 12 个月。

计划变更的情形

到达或起飞时间的变化超过 2 小时或导致后续航班无法衔接, 航站楼变更导致无法衔接, 舱位等级的服务变更, 运营频率或服务机场的变化, 以及航班取消和停止服务。

如果乘客可以重新预定至原被取消航班 (到达/起飞时间后) 2 小时内的新航班, 则本指南不适用于。

请参阅下一页, 了解时间表变更情况和相关示例, 这些情况仅适用于根据本指南重新预订和退款选项。

QR 和/或其他航班时刻表变更的重新预订选项

如果符合“重新出票指南”, 客户可以选择以下选项之一进行重新出票:

- 接受自动提示 (即 UN1/TK1) 提供的选项。
- 在同一客舱内, 以相同或最低的可用 QR 预订舱位等级, 重新预订往返于同一始发地、目的地的 QR 运营航班。
- 在同一客舱内, 重新预订与原定国家/地区相同和/或距离原定登机或/或下机地点 500 英里 (TPM) 以内相同或最低可用 QR 预订舱位的 QR 运营航班。

例如 LHR QR X/DOH QR BKK:

新目的地 SGN: 由于 BKK (原始目的地) 和 SGN (新目的地) 之间的出票点里程距离为 453 英里 (500 TPM 以内), 因此允许将乘客改道至 SGN。

新始发地 - MAD: 由于 LHR (原始目的地) 和 MAD (新目的地) 之间的出票点里程距离为 786 TPM (超过 500 TPM), 因此不允许将乘客更改为 MAD。

- 在同一客舱内, 更改至 QR 和其他航空公司的组合航班上相同或最低可用 QR 舱位, 或根据当地 QR 办公室或 QR 呼叫中心的指示, 更改为同一客舱下其他航空公司允许的最低预订舱位。
- 重新预订至 QR 和同一航空公司运营的航班的组合, 往返于原客票相同的出发地/目的地, 预订舱位与原客票相同, 前提是符合所有原始出票票价规则。

更改注意事项

- 如果航段属于 Married Segment (O&D), 请重新预订整个航段, 如果不是, 则仅重新预订需要任何更改的航段。
- 不得免费升舱至更高舱位
- 您不得重新预订至代码共享销售方航班号, 但由 6E、AC (仅限 YYZ-DOH v.v.)、AT (仅限 DOH-CMN v.v.)、MH (仅限 KUL-DOH)、WY (仅限 DOH-MCT v.v.) 运营的 QR 销售方航班号除外。
- 您也可以重新预订 WY 运营的所有其他 QR 代码共享销售方航班, 前提是没有公布 WY 航班号。
- 多个机场城市可被视为同一点, 即 IST/SAW、LGW/LHR、HND/NRT。
- 如果机场或出发地/目的地发生变化, QR 将不提供地面交通和/或酒店住宿补偿。
- 乘客有责任遵守政府当局实施的任何旅行要求和限制, 包括移民法规。

重新出票指南

- 本指引仅适用于受时刻表变更影响的单张机票。
- 由于时刻表变更严重影响旅行计划 (例如, 一日游或缩短停留时间 - 在目的地和/或中途停留地点的天数减少), 乘客可以在一次性交易中重新预订同一张机票上未使用的出境和入境航段, 以匹配原始停留时间, 或者在非每日航班运营的情况下, 将原来的停留时间延长至运营的第二天。

如果原定出发日期在 2022 年 10 月 31 日之前或 2023 年 1 月 1 日当天/之后, 则不得更改为在 2022 年 11 月 1 日当天/之后至 2022 年 12 月 31 日之间出发的客票。

不允许重新预订涉及其他航空公司的转机 (代码共享和/或联运), 或重新预订其他航空公司 (代码共享和/或联运) 航班。

- 新客票的签转/限制字段的开头应显示字符“SKCHG COMM1068”。
- 结转原始免费行李额, 票价计算前加上“S-”
- 除非另有说明, 代理人无权将机票确认为“INVOL”、“非自愿”等。
- 不收取票价、税费、费用、收费和附加费的差额。由于时刻表变更, 乘客有权获得两次补票, 并有权为后续时刻表变更获得额外免费两次重新出票。
- 剩余价值不可退还, 不可交换。
- 免除改期罚款。
- 请确保所有未使用的航段均应重新出票。这可确保乘客在仅重新签发部分行程时不会有多张机票。补发的客票应包含整个未使用行程航段。

由于 QR/或其他航空公司航班时刻表变更而产生的退款

- 对于本指南下一页中指定的情况和示例, 乘客可以收到未使用价值的按原始付款方式的退款。此退款豁免适用于可退款和不可退款票价、Q 和中途停留附加费以及 YQ、YR 费用。
- 可退还的未使用价值应根据未使用的 NUC、税费、费用、收费和附加费计算。例如: 已使用出境航段 (LON QR X/DOH QR BKK) 的票价计算

示例, 入境航段 (BKK QR X/DOH QR LON) 仍未完全使用, 因此可以出示入境 NUC 561.47 以供退款:

LON QR X/DOH QR BKK461.47 QR X/DOH QR LON561.47NUC1022.94

- 未使用的不可退还税款 (完全未使用的 YQ、YR 费用除外), 以及之前收取的重新预订费和 No show 的罚款仍然不予退还。
- 免除退款罚金。
- 机票退款期限为用于申请退款的客票号码出票日一年内。对于部分使用客票, 退款期限为第一个航段使用起一年内。
- 对于复杂的退款方案、往返、端到端组合、部分使用 (例如在票价部分内), 请联系 QR 办公室或 QR 呼叫中心, 以进一步协助计算退款。

其他

- 如果乘客被报告为 No show, 则不得免除 No show 条款。
- 以前收取的信用卡/借记卡费用仍不予退还。
- 代理人应通过 SSR CTCE/CTCM/CTCR 行业标准代码更新乘客的 PNR 联系信息, 以便在发生运营中断时及时获得信息。
- 对于团体 PNR、Ad-hoc 单团、系列团、协商座位、舱位等级降级、乘客类型代码 (PTC) 变更等情况, 请联系 QR 办公室或 QR 呼叫中心。
- 就相关机票而言, 通过代理人购买的未使用的辅助服务, 如果受到时刻表变更情况的影响, 可能会免费更改, EMD 会重新关联到新行程中, 或提供退款。

*注意:

- 本中文政策为英文政策翻译版本, 具体政策以英文版为准;
- 变更部分已标亮。

计划变更情况和示例

Sensitivity: Internal

航班时刻变更

Departure Time Change – Point-to-Point Itinerary

The new departure at point of origin is more than 2 hours prior to the original scheduled departure time

DOH – LHR 12:45 – 17:55 HK1

Schedule Change on DOH – LHR. New departure time from DOH is earlier:

DOH – LHR 10:00 – 15:10 TK1

Note: This also includes subsequent or multiple schedule changes which lead to more than 2 hours earlier from the originally ticketed departure time at point of origin.

到达时间变更 - 点对点行程

The new arrival at final point of destination is more than 2 hours after the original scheduled arrival time

DOH – LHR 12:45 – 17:55 HK1

Schedule Change on DOH – LHR. New arrival time to LHR is later:

DOH – LHR 13:15 – 20:30 TK1

Note: This also includes subsequent or multiple schedule changes which lead to more than 2 hours later from the originally ticketed arrival time at point of destination.

出发时间变更 - 出发地和目的地 (O&D) 行程

The new departure at point of origin is more than 2 hours prior to the original scheduled departure time

LHR – DOH 16:00 – 00:50+1 HK1

DOH – BKK 01:40+1 – 12:40+1 HK1

Schedule Change on LHR - DOH. New departure time from LHR is earlier:

LHR – DOH 13:30 – 22:45 TK1

DOH – BKK 01:40+1 – 12:40+1 HK1

Note: This also includes subsequent or multiple schedule changes which lead to more than 2 hours earlier from the originally ticketed departure time at point of origin.

到达时间变更 - 出发地和目的地 (O&D) 行程

The new arrival at final point of destination is more than 2 hours after the original scheduled arrival time

LHR – DOH 16:00 – 00:50+1 HK1

DOH – BKK 01:40+1 – 12:40+1 HK1

Schedule Change on DOH – BKK. New arrival time to BKK is later:

LHR – DOH 16:00 – 00:50+1 HK1

DOH – BKK 03:40+1 – 15:00+1 TK1

Note: This also includes subsequent or multiple schedule changes which lead to more than 2 hours later from the originally ticketed arrival time at point of destination.

同一张机票上的无法连接

LHR – DOH 16:00 – 00:50+1 HK1

DOH – BKK 01:40+1 – 12:40+1 HK1

The schedule change results in the misconnection at DOH (invalid connection) on the same Ticket:

LHR – DOH 18:00 – 02:50+1 TK1

DOH – BKK 01:40+1 – 12:40+1 HK1

Note: This also includes airport or terminal change resulting in misconnection.

机场运营变更

DOH – LHR 12:45 – 17:55 HK1

Schedule change in airport of operation (e.g. change in destination from LHR to MAN):

DOH – LHR 12:45 – 17:55 UN1

DOH – MAN 12:45 – 17:55 TK1

服务等级降级

DOH – LHR 12:45 – 1755 HK1 RBD F (First Class cabin)

Schedule Change results in downgrade of cabin served (from First Class to Business Class):

DOH – LHR 12:45 – 1755 UN1 RBD F (First Class cabin)

DOH – LHR 12:45 – 1755 TK1 RBD J (Business Class cabin)

航班取消

Flight Cancellation (Single Event)

LHR – DOH 16:00 – 00:50+1 HK1

DOH – BKK 01:40+1 – 12:40+1 HK1

Schedule Change results in cancellation of LHR-DOH flight. Automated reaccommodation may offer alternative connection:

LHR – DOH 16:00 – 00:50+1 UN1

DOH – BKK 01:40+1 – 12:40+1 UN1

LHR – DOH 21:55 – 06:45+1 TK1

DOH – BKK 08:00+1 – 19:00+1 TK1

Note: May also include force majeure situations beyond operating carrier's control, such as strike, severe weather (natural) conditions, political (civil) unrest or other security concerns.

班次减少

BBB – DOH 16:00 – 00:50+1 QR9999 HK1 WED

Schedule Change results in reduction of frequency. Wednesday's frequency is cancelled and automated reaccommodation may offer alternative day (e.g. Thursday):

BBB – DOH 16:00 – 00:50+1 QR9999 UN1 WED

BBB – DOH 16:00 – 00:50+1 QR9999 TK1 THU

停止服务

BBB – DOH 16:00 – 00:50+1 HK1

Schedule Change results in discontinuation of service (BBB-DOH):

BBB – DOH 16:00 – 00:50+1 UN1