

## 우리의 약속을 이어갑니다 – Extending Our Commitment

12 October 2021

신뢰할 수 있는 항공사로서의 약속을 이어갑니다.

고객과 여행사 파트너에 대한 우리의 약속을 지켜나가면서 각자의 여행에 맞는 유연함을 제공해 드리고 있습니다. 카타르항공의 무제한 변경 및 항공권 환불 옵션은 누구도 따라올 수 없는 편안함으로 미래를 향해 꿈꾸고 계획할 수 있게 도와드립니다. 오늘 예약하고 준비될 때 여행할 수 있도록 변경하세요.

최신 여행 정보에 대해서는 카타르항공 홈페이지를 확인해주세요.

### ‘우리의 약속을 이어갑니다’ 제안 요약(Comm Policy Ref 1060 v5.0)

적용 범위	<ul style="list-style-type: none"> <li>모든 QR(157스탁) 항공권</li> </ul>
발권일	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019년 3월 1일 이후 발권되고 2022년 5월 31일까지 여행이 종료되는 모든 항공권</li> </ul>
선택 가능한 옵션	<ul style="list-style-type: none"> <li>변경</li> <li>최소 지불 수단으로 환불</li> </ul>

### 변경

#### 가이드라인

- PNR에서 미사용 구간을 취소한 경우, 미사용 항공권 쿠폰을 오픈 상태로 유지할 수 있습니다.
- 전체 미사용 항공권의 경우:
  - 미사용 금액은 최초 항공권 발행일로부터 2년 이내에 사용할 수 있습니다.
  - 최대 체류일이 1년을 넘지 않고 모든 여행이 2022년 5월 31일 이전까지 완료되어야 합니다.
- 부분 미사용 항공권의 경우:
  - 2020년 4월 30일 또는 그 이전에 여행이 시작된 경우 최대 체류 기간이 18개월을 초과하지 않도록하십시오.
  - 여행이 2020년 5월 1일 이후에 시작된 경우 최대 체류 기간이 1년을 초과하지 않도록 하고 모든 여행이 2022년 5월 31일 (둘 중 빠른 날짜)까지 완료되었는지 확인하십시오.

#### 날짜 변경 가이드라인

- 세금, 수수료, 요금 및 할증료를 포함하여 운임 차액없이 재발행하는 경우:
  - 원권과 동일한 RBD (동일한 객실 및 OAL 내) 및 기존 발권 운임 기준에 따라 허용되는 항공편으로 재예약
  - 재예약 수수료는 면제됩니다.
  - 원권의 Fare Basis 운임 규정(AP, 주중/주말, MIN/MAX, Stopover/Transfer, Day/Time 등)은 면

제됩니다.

- 운임, 세금, 수수료, 요금 및 할증료의 차액은 면제됩니다. 단, 기존에 발권된 Seasonality/Blackout 날짜를 준수하지 않은 경우에는 세금, 수수료, 요금 및 할증료 차액이 적용됩니다.
- 기존 운임 계산 및 Fare Family 특성(무료 수하물 허용량 등)은 유지하여 주시기 바랍니다
- 동일 항공권의 미사용 출발/리턴 구간을 동시에 변경할 수 있습니다.
- Endorsements 항목에 "**COVID COMM1060**"을 기입하여 주시기 바랍니다.
- 발생하는 잔액은 환불 및 교환이 불가능합니다.
- 노쇼 조건 및 페널티는 면제됩니다. (호주 도착 여행인 경우 제한적으로 적용, 아래 추가사항 확인)
- 호주로 여행하는 경우, 기존 출발일로부터 3일 이내로 변경 시, 적용되는 운임 조건에 따르며 재예약 수수료, 노쇼 페널티, 운임/택스 차액, 기타 수수료 등이 적용됩니다..

- 세금, 수수료, 요금 및 할증료 등 운임 차액이 있는 재발행을 하는 경우 :
  - 재예약 수수료는 면제됩니다.
  - 적용 가능한 RBD를 포함한 새로운 운임 기준 조건을 적용하십시오.
  - 운임, 세금, 수수료, 요금 및 할증료의 해당 차액을 재계산하여 징수하십시오.
  - 새로운 운임 계산 및 Fare Family 특성(무료 수하물 허용량 등)을 적용하시기 바랍니다
  - Endorsements 항목에 "**COVID COMM1060**"을 기입하여 주시기 바랍니다.
  - 발생하는 잔액은 환불 및 교환이 불가능합니다.
  - 노쇼 조건 및 페널티는 면제됩니다. (호주 도착 여행인 경우 제한적으로 적용, 아래 추가사항 확인)
  - 호주로 여행하는 경우, 기존 출발일로부터 3일 이내로 변경 시, 적용되는 운임 조건에 따르며, 재예약 수수료, 노쇼 페널티, 운임/택스 차액, 기타 수수료 등이 적용됩니다.

#### 여정 변경 가이드라인

- 대체 출발지 및/또는 목적지로 재발행하는 경우 :
  - 기존 항공권의 미사용 금액을 사용할 수 있습니다.
  - 재예약 수수료는 면제됩니다.
  - 새로운 운임규정을 적용하십시오
  - 운임을 재계산하여 적용 가능한 운임, 택스, 수수료, 추가 요금의 차액을 징수하여 주시기 바랍니다.
  - 새로운 운임 계산 및 Fare Family 특성(무료 수하물 허용량 등)을 적용하시기 바랍니다.
  - Open-jaw가 허용됩니다. 단, 변경된 여정으로 인해 발생하는 육상 교통, 호텔 등의 비용은 승객 부담입니다.
  - Endorsements 항목에 "**COVID COMM1060**"을 기입하여 주시기 바랍니다.
  - 발생하는 잔액은 환불 및 교환이 불가능합니다.
  - 노쇼 조건 및 페널티는 면제됩니다. (호주 도착 여행인 경우 제한적으로 적용, 아래 추가사항 확인)

○ 호주로 여행하는 경우, 기존 출발일로부터 3일 이내로 변경 시, 적용되는 운임 조건에 따르며, 재예약 수수료, 노쇼 페널티, 운임/택스 차액, 기타 수수료 등이 적용됩니다.

**UN 상태 또는 Misconnection이 발생된 TK 상태로 변경된 구간의 처리 가이드라인**

- 다음 조건을 만족하는 구간에 대해;
  - UN 상태에 따른 취소된 구간
  - TK 상태로 변경된 구간의 새로운 운항 시간이 MCT 조건에 맞지 않거나 연결되지 않는 경우
  - UN으로 구간 취소 후 새로운 TK 구간으로 변경된 경우
- 다음 가이드라인에 따라 항공권을 재발행 할 수 있습니다.
  - 다음 조건의 QR 운항 대체편으로 재예약할 수 있습니다.
    - ◆ 동일 노선
    - ◆ 기존 출발/도착지와 동일한 국가 내
    - ◆ 기존 출발/도착지에서 TPM 기준 500마일 이내의 지점
    - ◆ 만일 오리지날 QR여정이 DPS 출/도착인 경우, CGK/HKT/MLE 출/도착으로 여정 변경하실 수 있습니다. (이는 DPS 출/도착 QR운항편으로 원래 예약한 티켓이, QR에 의하여 UN상태로 변경후 HKT출/도착으로 TK상태로 업데이트된 경우에 한하여 적용합니다.)
  - 6E 또는 AC (YYZ-DOH v.v. 구간에 한하여)에서 운항하는 QR 마케팅 편명으로 재예약할 수 있습니다.
  - 원권과 동일한 RBD로 재예약하는 것이 원칙이지만 없을 경우 동일 객실 내에서 확보 가능한 최저 RBD를 선택
  - 원권의 Fare Basis 운임 규정(AP, 주중/주말, Seasonality, blackout/travel date, MIN/MAX, Stopover/Transfer, Day/Time 등)은 면제됩니다.
  - 운임, 택스, 수수료, 추가 요금 등에서 차액이 발생하지 않습니다.
  - 노쇼 조건 및 페널티는 면제됩니다.
  - 기존 운임 계산 및 Fare Family 특성(예.무료 수하물 허용량 등)은 유지하여 주시기 바랍니다.
  - 동일 항공권의 미사용 출발/리턴 구간을 동시에 변경할 수 있습니다.
  - Endorsements 항목에 **"INVOL COVID COMM1060"**을 기입하여 주시기 바랍니다.

상기에 안내되지 않은 OAL 변경은 카타르항공으로 문의하여 주시기 바랍니다.

**국제선 도착지에서 호텔 격리가 필요한 국내선 연결 항공권 변경에 대한 가이드라인**

- 다음 옵션에서 선택 가능합니다:
  - 첫 번째 국제선 도착지에서 최대 호텔 격리 필요 날짜 +3일까지 스태오버하기 위한 대체 국내선 연결편으로의 재예약.
    - 원권과 동일한 OAL, 여정 및 RBD로 재예약
    - Endorsements 항목에 **"COVID COMM1060 DUE HOTAC"**을 기입하여 주시기 바랍니다.

- 첫 번째 국제선 도착지에서 최대 호텔 격리 필요 날짜 +3일까지 스태트오버하기 위해 더 이른 날짜의 카타르항공 운항 편으로 재예약
  - 원권과 동일한 노선(출도착지)상의 카타르항공 운항편 및 RBD(또는 선택 가능한 가장 낮은 QR RBD)로 재예약
  - Endorsements 항목에 **"COVID COMM1060 DUE HOTAC"**을 기입하여 주시기 바랍니다.
- 예약을 수정하여 최초 국제선 도착지에서 여행 종료
- 상기 선택 가능한 옵션에 대해 다음의 가이드라인에 따라 항공권을 재발행해 주시기 바랍니다.
  - 원권의 Fare Basis 운임 규정(AP, 주중/주말, Seasonality, blackout/travel date, MIN/MAX, Stopover/Transfer, Day/Time 등)은 면제됩니다.
  - 운임, 택스, 수수료, 추가 요금 등에서 차액이 발생하지 않습니다
  - 기존 운임 계산 및 Fare Family 특성(무료 수하물 허용량 등)은 유지하여 주시기 바랍니다.
  - 여행 순서에 어긋나지 않게 재발행해 주시고, 필요 없는 구간은 취소해주시기 바랍니다.
  - 변경된 여정으로 인해 발생하는 육상 교통, 호텔 등의 비용은 승객 부담입니다.
  - 호텔 격리 중 검사에 의해 양성 또는 미확정 결과가 나온 경우, 카타르항공에 문의하여 주시기 바랍니다.

**J/Y에서 F/Y로 항공기 기종 변경으로 인해 발권 구간이 UN 상태로 변경되고 UN 상태로 업데이트된 AUH/DXB/SHJ 도착/출발 QR 운항 항공편 승객을 위한 지침**

- 다음 조건이 충족되는 경우, 다른 출발일로의 1회 무료 변경이 허용됩니다.
  - 동일 노선(동일한 출발지, 목적지)의 QR 운항편으로 재예약 가능
  - 반드시 카타르항공 운항편(코드쉐어 항공편 대상외)만 이용 가능합니다.
  - 퍼스트 클래스 객실에서 이용 가능한 가장 낮은 RBD로 재예약 할 수 있습니다.
  - 원권의 Fare Basis 운임 규정(AP, 주중/주말, Seasonality, blackout/travel date, MIN/MAX, Stopover/Transfer, Day/Time 등)은 면제됩니다.
  - 운임, 택스, 수수료, 추가 요금 등에서 차액이 발생하지 않습니다.
  - 기존 운임 계산 및 Fare Family 특성(예.무료 수하물 허용량 등)은 유지하여 주시기 바랍니다.
  - Endorsement 항목에 **"INVOL COVID COMM1060"**을 기입하여 주시기 바랍니다.
  - 동일 항공권의 미사용 출발/리턴 구간을 동시에 변경할 수 있습니다.
  - 이후 UN/TK 상태 변경이 없는 경우 여러번 변경에 따른 면제가 적용되지 않습니다. 이후 변경에는 운임, 택스, 수수료, 추가 요금 차액을 징수, fare basis 조건을 적용하여 ENDO 항목에 **"COVID COMM1060"**을 기입하여 주시기 바랍니다.

**최초 지불 수단으로 환불**

**가이드라인**

- 최초 지불 수단으로의 미사용 금액 환불은 다음 중 먼저 도래하는 기간까지 가능합니다.

1. 발권에 사용된 GDS에서 기술적으로 허용하는 환불 기간 이내
  2. 환불하려는 항공권의 발행일로부터 2년 이내
- 환불 수수료는 면제됩니다.
  - 환불 가능 및 환불 불가 항공권에 적용되며, Q, STOPOVER SURCHARGE, YQ/YR 금액도 포함합니다.
  - 환불 불가능한 미사용 TAX(YQ/YR 제외)는 환불 및 교환이 불가합니다.
  - 노쇼 조건 및 노쇼 페널티는 면제됩니다.
  - 미사용 NUC, Tax, Fee, Charge, Surcharge에 기반하여 미사용 금액을 계산하세요.
- LON QR X/DOH QR SYZ 461.47 QR X/DOH QR LON 561.47NUC1022.94**
- 상기 예시에서 아웃바운드를 사용하고 인바운드를 사용하지 않았다면, 인바운드의 NUC 561.47을 Original FOP로 환불
- 복잡한 재발행 시나리오, Side-Trip, End-on-End 결합, 부분 사용 등은 카타르항공으로 문의하여 주시기 바랍니다.
  - 환불은 반드시 GDS를 통해 처리되어야 합니다.

자주 묻는 질문(FAQ)	
여러 번 변경이 가능한가요?	네. 날짜 및 여정 변경은 여러 번 가능합니다.
이전에 지불한 변경 또는 NOSHOW 수수료의 환불이 가능한가요?	아니요. 이전에 지불한 변경 또는 NOSHOW 수수료는 환불이 불가합니다.
캐빈 다운그레이드 시 운임 차액을 환불 받을 수 있나요?	네. 캐빈 클래스의 다운그레이드가 발생하는 경우, 운임 차액은 기존 FOP로의 환불이 가능합니다.
상위 캐빈으로 업그레이드가 가능한가요?	네. 운임, TAX, FEE, CHARGE, SURCHARGE 차액이 징수되고 FARE BASIS의 규정을 준수하는 경우 상위 캐빈으로의 업그레이드가 가능합니다. 단, 변경 수수료는 면제됩니다.
부가서비스(Ancillary)에도 적용되나요?	<p>항공편 변경된 항공권의 부가서비스:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 새로운 여정으로 EMD를 associate 처리</li> <li>● 선호좌석, 수하물, 알마하 Meet &amp; Assist, 라운지 이용에 대해 무료로 허용</li> </ul> <p>발권된 구간이 UN 또는 TK로 변경되어 연결 불가능한 경우:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 선호좌석, 수하물, 알마하 Meet &amp; Assist, 라운지 이용에 대한 미사용 부가서비스 환불 가능</li> </ul> <p>항공권이 취소된 경우</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 선호좌석, 수하물, 알마하 Meet &amp; Assist, 라운지 이용에 대한 미사용 부가서비스 환불 가능</li> </ul> <p>재예약/여정 변경으로 인해 OAL에서 사용하지 못한 부가 서비스:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 선호좌석, 수하물, 알마하 Meet &amp; Assist, 라운지 이용에 대한 미사용 부가서비스 환불 가능</li> </ul> <p>상기에 안내되지 않은 경우에 대해서는 카타르항공으로 문의해주시기 바랍니다.</p> <p>미사용 부가서비스 EMD는 발행 후 2년 이내에 사용 또는 환불이 가능합니다.</p>
<p>이름 변경도 가능한가요?</p>	<p>이름 변경은 불가합니다.</p>
<p>승객의 PTC가 변경되면 추가 비용이 발생하나요?(예: 유아에서 소아, 소아에서 성인)</p>	<p>운임, 택스, 수수료, 추가요금의 차액이 적용됩니다.</p> <p>운임, 택스, 수수료, 추가요금 차액이 면제되는 경우는 다음의 조건에 의해 PTC가 변경된 경우에 한합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 항공편 취소로 인해 UN 상태로 변경된 구간</li> <li>● TK 상태로 변경된 구간의 새로운 운항 시간이 MCT 조건에 맞지 않거나 연결되지 않는 경우</li> </ul>
<p>이번 가이드라인에 그룹 예약에도 적용되나요?</p>	<p>네. 본 가이드라인은 그룹 예약에도 적용됩니다. 자세한 사항은 카타르항공으로 문의하여 주시기 바랍니다.</p>
<p>(DOH)스탑오버 상품은 어떻게 관리되나요?</p>	<p>DISCOVER QATAR(DQ)를 통해 스탑오버 상품을 예약하신 경우, DQ 담당자에 문의하여 주시기 바랍니다. 긴급한 대응이 필요한 경우, QRH로 문의하여 주시기 바랍니다.</p>
<p>기존 버전의 카타르항공 규정에 따라 발행된 EMD 바우처는 환불 가능한가요?</p>	<p>기존 규정(COMM1052, COMM1059 또는 COMM1060)에 의해 발행된 완전 미사용 바우처(EMD TRNS-Good for Further Transportation)는 기존 지불 수단으로 환불이 가능합니다.</p> <p>단, 연결된 환불불가 미사용 택스(전체 미사용 YQ/YR 제외) 및 카타르항공에서 제공한 10% 추가 금액은 환불이 불가합니다.</p> <p>또한, 부분 사용 EMD도 환불 불가합니다.</p>