

## Qatar Airways Инструкция 1059 V.1.7 от 14 мая

Уважаемые коллеги,

В последнее время, в виду постоянно меняющейся ситуации с коронавирусом в мире, нами были выпущены несколько инструкций по возможным действиям с авиабилетами в зависимости от причин, по которым авиаперелёт стал невозможен. С целью упростить процессы переоформлений и возвратов, мы выпускаем инструкцию 1059 V.1.7, заменяющую собой все предыдущие инструкции, включая 1052 - Travel with Confidence.

Инструкция 1059 V.1.7 действительна в отношении пассажиров, чей перелёт оказался невозможен по следующим причинам:

- Cancelled flights – UN segments/Airport closure
- Travel ban/Restrictions
- Cancelled flights due to reduction of frequency
- Schedule change
- **ALA/KIX/LYS/TSE(NQZ) - направления, запуск которых был отложен**

**А также в отношении пассажиров, желающих изменить свои планы в добровольном порядке (доступны все опции, кроме вынужденного возврата).**

Во вложении инструкция с подробным описанием возможных действий и ответами на наиболее часто возникающие вопросы:

[Passenger Guidelines v1.7 - Trade.pdf](#)

### Основные условия:

**Дата оформления оригинального билета: до 30 сентября 2020**

**Даты вылета по оригинальному билету: до 31 декабря 2020**

### Даты вылета по новому билету:

- для полностью неиспользованных билетов - в течение 2х лет с даты оформления оригинального билета
- для частично использованных билетов - в течение 2х лет с даты использования первого купона оригинального билета
- Исключение: частично использованные билеты, переоформляемые в GDS Sabre - в течение 2х лет с даты оформления оригинального билета.

Maximum stay по новому билету не должен превышать 1 года.

Бронирование должно производиться в минимальном доступном RBD в том же классе обслуживания. Разница в тарифах, таксах и сборах, а также штраф за переоформление **не взимается**.

**Re-routing (exclusively on QR):** разрешён в/из пунктов вылета на расстоянии в пределах 5000 миль от начального пункта. Бронирование в минимальном доступном RBD в том же классе обслуживания; разница в тарифах, таксах и сборах, а также штраф за переоформление **не взимается**. Все доп. расходы, в т.ч. внутренние перелёты, производятся за счёт пассажира.

**Rebook on QR and OAL:** возможно **только в комбинации** QR operated flights и OAL operated flights, по маршруту оригинального билета, по минимальному доступному в том же классе обслуживания QR RBD и минимальному доступному в том же классе обслуживания OAL SPA RBD.

**Количество переоформлений:** неограничено.

Просьба аннулировать из PNR сегменты, которые не будут использованы. Билеты можно сохранить со статусом Open для дальнейшего переоформления.

**Условия перебронирования:**

- новые outbound и inbound - до 31 декабря 2020 включительно: бронирование в минимальном доступном RBD в том же классе обслуживания; разница в тарифах, таксах и сборах, а также штраф за переоформление билета не взимается
- outbound до 31 декабря 2020, inbound после 01 января 2021: штраф за переоформление билета не взимается. Все остальные доплаты по тарифу, таксам, топливному сбору, сборы за вылет выходного дня и т.п. - взимаются.
- outbound и inbound после 01 января 2021: штраф за переоформление билета не взимается. Все остальные доплаты по тарифу, таксам, топливному сбору, сборы за вылет выходного дня и т.п. - взимаются.

При переоформлении билетов в поле Endorsement необходимо указать: **INVOL COVID COMM 1059**. В начале строки расчёта поставить индикатор "I". В случае, где присутствует отмена рейса или изменение в расписании, необходимо заменить на **SKCHG** и "S" соответственно.

**Правила возврата: возможны 3 опции.**

**1/ Переоформление билета на EMD** в счёт будущего перелёта. EMD действителен **2 года** со дня его оформления. Перелёт по новому билету можно будет осуществить в течение 1 года со дня переоформления EMD на новый билет.

**К стоимости оригинального билета Qatar Airways добавляет 10% от суммы базового тарифа, сборов YQ и YR.** Переоформление билетов на EMD просьба запрашивать по ссылке: [https://qatarairways.zendesk.com/hc/en-us/requests/new?ticket\\_form\\_id=360000137938](https://qatarairways.zendesk.com/hc/en-us/requests/new?ticket_form_id=360000137938)

В запросе необходимо указывать PNR, название агентства, email агентства, IATA, имя пассажира и email пассажира.

**2/ Возврат неиспользованных денежных средств в виде Qmiles.** Конвертация будет происходить по курсу 1 USD = 100 Qmiles. Qmiles будут действительны для использования в течение 3х лет.

**3/ Возврат неиспользованных денежных средств в соответствии с первоначальной формой оплаты билета.** Штраф за возврат не взимается. Штрафы за неявку на рейс не взимаются.

**Важно:** без взимания штрафа возможен возврат билетов, где перелёт оказался невозможен по причинам, независящим от желания пассажира. Добровольные возвраты по-прежнему могут быть оформлены только в соответствии с правилами тарифа.

Best regards,

Your Qatar Airways Team Russia

Agent Support

Groups

Sales & Marketing

Tel +7495 981 07 84

Tel +7495 981 07 87

Tel +7495 981 07 81

Дополнительный телефон: +7 926 3008804

[qrmowgroups@ru.qatarairways.com](mailto:qrmowgroups@ru.qatarairways.com) [resmow@ru.qatarairways.com](mailto:resmow@ru.qatarairways.com)