

西部航空有限责任公司
旅客、行李国际运输总条件

**General Conditions of
International Carriage for Passengers and Baggage
West Air Company Limited**



目 录

第一章	定义.....	3
第二章	适用范围.....	5
第三章	客票.....	6
第四章	中途分程.....	10
第五章	票价和费用.....	11
第六章	定座.....	12
第七章	乘机.....	13
第八章	拒绝运输和限制运输.....	14
第九章	行李.....	17
第十章	班期时刻、延误与取消.....	29
第十一章	改变航程和更改客票.....	31
第十二章	退票.....	32
第十三章	超售.....	35
第十四章	代码共享航班.....	37
第十五章	飞机上的行为.....	37
第十六章	一般服务.....	38
第十七章	附加服务安排.....	38
第十八章	行政手续.....	39
第十九章	连续承运人.....	40
第二十章	损害责任.....	40
第二十一章	异议和诉讼时限.....	43
第二十二章	修改和生效.....	44

第一章 定义

第一条 《西部航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》（以下简称“条件”）中的下列用语，除具体条文中另有要求或另有规定外，含义如下：

（一）“公约”是指根据合同规定适用于该项运输的一九二九年十月十二日在华沙签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》（简称华沙公约）和一九五五年九月二十八日在海牙签订的《修改一九二九年十月十二日在华沙签订的统一国际航空运输某些规则的公约的议定书》（简称海牙议定书）以及一九九九年五月二十八日在蒙特利尔签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》（简称 1999 年蒙特利尔公约）。

（二）“国际运输”是指根据当事人订立的航空运输合同，无论运输有无间断或者有无转运，运输的出发地点、目的地点或者约定的经停地点之一不在中华人民共和国境内的运输。

（三）“承运人”指填开客票、承运或约定承运该客票所列旅客及其行李的公共航空运输企业。

（四）“代码共享或代码共享航班”指承运人通过协议在另一承运人实际承运的航班上使用自己公司航班号或多家公司通过协议在同一个航班上使用各自的航班号的航班。

（五）“缔约承运人”是指以本人名义与旅客或旅客的代理人订立航空运输合同的人。

（六）“实际承运人”是指根据缔约承运人授权，履行全部或部分运输合同的人。

（七）“出票承运人”指其数字代码在客票票联中出现的承运人。

（八）“西部航空”指西部航空有限责任公司的简称。

（九）“西部航空规定”指西部航空为对旅客及其行李的运输进行管理，依法制定而公布的并于填开客票之日对合同双方有效的规定，包括有效的适用票价及适用条件。

（十）“授权销售代理人”指经西部航空授权为西部航空航班提供销售业务的

销售代理人。

（十一）“授权地面服务代理人”指被西部航空指定为其航班提供地面服务的地面服务代理人。

（十二）“旅客”指除机组成员以外经承运人同意在航空器上载运或已经载运的任何人。

（十三）“儿童”指旅行开始之日已满两周岁但不满十二周岁的人。

（十四）“婴儿”指旅行开始之日满 14 天但不满两周岁的人。

（十五）“客票”指由承运人或代表承运人填开的被称为“客票及行李票”的凭证，包括运输合同条件、声明、通知以及乘机联和旅客联等；电子客票是客票的电子映像，是客票的一种表现形式。

（十六）“电子客票行程单”是记录旅客姓名、旅程路线、票价等信息的纸质凭证。

（十七）“连续客票”指填开给旅客与另一本客票连在一起，共同构成一个单一运输合同的客票。

（十八）“旅客联”指纸质客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。

（十九）“乘机联”指纸质客票中标明“适用于运输”的部分，表示该乘机联适用于指定的两个地点之间的运输。

（二十）“日”指日历日，包括每周的七日。用于给旅客发通知时，通知发出日不计算在内；用于确定客票有效期限时，客票填开日和航班飞行开始日，均不计算在内。

（二十一）“行李”指旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或方便的需要而携带的物品和其他个人财物。除另有规定外，包括旅客的托运行李和非托运行李。

（二十二）“托运行李”指旅客交由承运人负责照管和运输并填开行李票的行李。

（二十三）“非托运行李”指除旅客托运行李以外的由旅客自行照管的行李。

（二十四）“行李牌”指识别行李的标志和旅客领取托运行李的凭据。

（二十五）“逾重行李”指超过计重或者计件免费行李额的部分。

（二十六）“约定经停地点”指除出发地点和目的地点以外，在客票或者承运人的班期时刻表内列明作为旅客旅行路线上预定经停的地点。

（二十七）“中途分程”指经承运人事先同意，旅客在出发地点和目的地点间旅行时由旅客有意安排在某个地点的旅程间断。

（二十八）“损失”指在承运人提供的运输或与运输有关的其它服务中因旅客死亡或者身体伤害而产生的损失，及因行李毁灭、遗失或者损坏而产生的损失或其它损失。

（二十九）“正常票价”是在适用期内的头等、公务、经济各舱位等级中承认的最高票价，也包括与之相适应的儿童和婴儿票价。

（三十）“特种票价”是指不属于正常票价的其他票价。

（三十一）“特别提款权”是指由国际货币基金组织定义的特别提款权。

（三十二）“法国金法郎”是指含有千分之九百成色的六十五点五毫克黄金的货币单位。此项金额可折合为任何国家的货币，取其整数。

（三十三）“机上延误”是指飞机关门后至起飞前或者降落后至开门前，旅客在航空器内等待超过机场规定的地面滑行时间的情况。

（三十四）“超售”指承运人接受定座数超过航班飞机最大允许旅客座位数，以期满足更多旅客成行需求并将航班座位虚耗降到最低的销售行为。

（三十五）“西部航空”是西部航空有限责任公司的简称（英文名称为 China West Air Co. Ltd.）；国际航空运输协会 IATA 两字代码：PN；国际民用航空组织 ICAO 指定代码：CHB；国际航空运输协会 IATA 结算代码：847；网址 www.westair.cn；呼叫中心热线：95373。

第二章 适用范围

第一条 一般规定

（一）除本条第（二）款、本章第二条、第三条另有规定外，本条件适用于西部

航空以民用航空器运送旅客、行李而收取报酬的国际运输。西部航空以民用航空器运送旅客、行李而收取报酬的港澳台地区运输参照本条件执行。

（二）除西部航空运输规章或相关合同、票证另有规定外，本条件也适用于减免费运输。

（三）在代码共享航班上，除另有约定外，本条件适用于西部航空为缔约承运人的运输。

（四）除另有规定外，在西部航空的规定中如含有与本条件不一致的条款，则本条件优先适用。

第二条 包机

根据西部航空包机合同提供的运输，接受包机运输的旅客及行李应遵守西部航空包机合同条款规定，包机合同未约定的内容，以本条件规定为准。

第三条 与法律不相抵触

在本条件中如果含有与公约、国家法律、政府规定、命令或要求不一致的条款，以公约、国家法律、政府规定、命令或要求为准；本条件的其余条款仍然有效。

第四条 其他规定

（一）承运旅客和旅客的行李，旅客还应当遵守西部航空其它可适用的规定和条件。这些规定可能会变动，而且非常重要，其中包括特殊旅客的运输规定；电子设备的限制使用规定；在飞机上饮用酒精饮料的规定等。上述有关运输规定和条件，可向西部航空查询。

（二）中国大陆与香港、澳门特别行政区以及台湾地区之间航线的运输依照本条件执行。

（三）本条件中每一条款下的短标题仅为方便使用，并不用于解释条款内容。

第三章 客票

第一条 客票是运输合同的初步证据

客票是客票上所列承运人和旅客之间航空运输合同订立和运输合同条件的初步证据。承运人只向持有承运人或其授权代理人填开的客票的旅客提供运输并按本运输条件承担适用的责任。客票始终是出票承运人的财产。客票中的合同条件是本运输条件部分条款的摘述。

第二条 客票至少应当包括下列内容：

（一）旅客姓名；

（二）出票人名称、出票时间和地点；

（三）出发地点和目的地点；

（四）出发地点和目的地点均在中华人民共和国境内，而在境外有一个或者数个约定经停地点的，至少注明一个约定经停地点；

（五）旅客航程的最终目的地点、出发地点或者约定的经停地点之一不在中华人民共和国境内，依照所适用的国际航空运输公约的规定，应当在客票上声明此项运输适用该公约的，客票上应当载有该项声明。

第三条 客票使用规定

（一）客票不得涂改。涂改后的客票无效。

（二）持纸质客票的旅客未能出示根据西部航空规定填开的并包括所乘航班的乘机联和所有其它未使用的乘机联和旅客联的有效客票，无权要求乘机。旅客出示残缺客票或非西部航空或其销售代理人更改的客票，也无权要求乘机。

（三）电子客票旅客应出示有效身份证件，并经西部航空或其地面服务代理人验证电子客票状态有效后，方可要求乘机。电子客票行程单仅是记录旅客旅行信息的单据，不作为机场办理乘机手续和安全检查的必要凭证。

第三条 客票的遗失

以下规定适用于西部航空或其授权销售代理人填开的客票及行李票的遗失。

（一）一般规定

如果客票全部或部分遗失，或旅客出示的客票未包括旅客联和所有未使用的乘机

联，责任应由旅客本人承担。

（二）遗失客票的挂失

1、旅客的客票全部或部分遗失，或旅客出示的客票未能包括旅客联和所有未使用的乘机联，旅客应以书面形式向西部航空售票处或授权销售代理人申请挂失。

2、旅客申请挂失，必须出示其有效身份证件，并提供原购票日期、地点、行程。如申请挂失者不是旅客本人，还需出示挂失人的有效身份证件以及旅客本人出具的授权书。

3、在旅客申请挂失前，客票如全部或部分已被冒用或冒退，西部航空不承担责任，不对遗失客票退还票款或补开票证。

（三）遗失客票的补开

1、旅客必须填写西部航空的《遗失票证补发/退款申请书》。

2、旅客必须声明同意赔偿可能由此造成西部航空的一切损失，包括已经或今后被他人冒用或冒退，以及必要的诉讼费用。西部航空将根据旅客请求，在不违反原票价规定的前提下，按照西部航空规定收取手续费，并填开新客票以替代上述客票或部分客票。

3、如遗失客票无相关定座出票记录，西部航空有权不予补发新客票，如旅客要求乘机，需另购客票。

4、补开的客票不能办理退款，签转和变更。

（四）重购客票

旅客可按照原行程和日期重新购票并申请办理遗失客票的退款。

（五）遗失客票退款

如旅客直接要求办理遗失客票的退款，旅客应按第三条第二款的规定办理客票挂失，经西部航空查证原遗失客票未被冒用、冒退，按西部航空规定办理原遗失客票的退款。

第四条 客票不得转让

（一）客票不得转让。

（二）如果客票不是由有权乘机或者退票的人出示的，西部航空可向出示该客票的人提供运输或退款。西部航空对原客票有权乘机或退票的人不承担责任。

（三）对上述无权乘机人在运输过程中所发生伤亡、延误运输及其行李在运输过程中所发生的损害、遗失、破损、延误到达，西部航空不承担责任。

（四）如果客票被无权乘机人冒用或被无权退票人冒退，则西部航空对有权乘机人或有权退票人不承担责任。

第五条 客票有效期

（一）客票从旅行开始之日起一年内运输有效，如果客票全部未使用则从填开客票之日起一年内运输有效，但是客票、本运输条件或西部航空规章另有规定者除外。

（二）特种票价的有效期限，按照西部航空规定的该特种票价的有效期限计算。

（三）客票有效期的计算，从旅行开始或填开客票之日的次日零时起至有效期满之日的次日零时为止。

第六条 客票有效期的延长

（一）由于下列原因，旅客未能在客票有效期内旅行，其客票有效期将延长到西部航空能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的第一个航班为止：

—取消旅客已经定妥座位的航班。

—未在航班经停地点降停，而该经停地是旅客的出发地、目的地或是中途分程地。

—未能合理地按照班期时刻进行航班飞行。

—造成旅客错失衔接航班。

—替换了不同的座位等级。

—未提供事先已确认的座位。

（二）持正常票价客票或特种票价客票的旅客未能在客票有效期内旅行，是由于西部航空在该旅客定座时未能提供该客票舱位等级的航班座位，其客票有效期可以延长至西部航空能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的第一个航班为止。

（三）旅客开始旅行后，因病不能在客票有效期内继续旅行，除西部航空对所付票价另有适用规定外，该客票有效期可以延长到根据医生证明旅客已恢复适宜乘机之

日，或延长到西部航空能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的自恢复旅行地点的第一个航班为止。当客票中未使用的部分含有一个或一个以上中途分程地点时，该客票的有效期则可以按照西部航空的规定，根据医生证明适宜乘机之日起延长最多不超过三个月；患病旅客的陪同人员，其客票也可根据西部航空的规定予以延长。

（四）如果旅客在旅途中死亡，则可以变更其陪同人员客票的最短停留期限或者延长其客票的有效期；如果旅客开始旅行后，其亲属发生死亡，该旅客及其陪同亲属的客票有效期也可同样予以延长，此种客票的变更必须在收到死亡证明以后才能办理，其客票有效期的延长从死亡之日起最多不超过四十五天。

第七条 票联使用顺序

（一）客票的乘机联，包括电子客票，必须按照客票上列明的航程，从出发地点开始，按顺序使用。

（二）如果用于国际运输客票的第一航段未使用，旅客于中途分程地或约定经停地要求开始旅行，西部航空有权拒绝运输。

（三）每一张乘机联或电子客票上必须列明舱位等级，并在航班上定妥座位和日期后方可由西部航空接收运输。如果乘机联或电子客票上没有填明定座情况，则应按照有关的票价条件和航班座位可利用情况办理定座。

（四）如果旅客没能按顺序使用客票的各航段，西部航空有权根据规定重新计算上述已用机票的费用，而旅客有责任补足重新计算的费用与其已付费用间的差额。

第四章 中途分程

第一条 在符合政府和西部航空规定的情况下，可允许旅客在约定的经停地中途分程。

第二条 中途分程必须事先安排并填入客票。

第五章 票价和费用

第一条 一般规定

票价指旅客由出发地机场至目的点机场的航空运输价格，不包括机场与机场或者机场与市区之间的地面运输。

第二条 适用票价

（一）客票价只适用于旅客由出发地机场至目的地机场的航空运输，不包括在同一城市的机场与机场之间或机场与市区之间的地面运输费用和各项附加费。

（二）适用票价是西部航空和西部航空的委托机构公布的票价，无公布票价的为西部航空按规定组合的票价。除非另有规定，适用票价是客票第一航段的航班运输开始之日有效的票价。

（三）使用优惠票价的旅客，应遵守该优惠票价的相关规定。优惠票价的客票可以附有限制或排除旅客签转、变更、退票权利的条件。旅客应选择适合需求的客票票价。

（四）适用票价是旅客购票时所适用的有效运价，适用于客票上所载明的特定日期和航程等运输内容。客票出售后，如票价调整，票款不作变动。

（五）儿童购买儿童票价或成人适用票价的客票，西部航空提供座位且适用相应的票价规则。西部航空航班上每一年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客限携带两名儿童旅客出行。超过两名儿童的其他儿童旅客按无成人陪伴儿童进行保障。无成人陪伴儿童人数限制参照限制运输旅客的数量。

（六）婴儿购买婴儿适用票价，西部航空不提供座位。每一位年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客携带婴儿的数量仅限一名。

（七）有成人陪伴儿童及婴儿应购买与其陪伴人相同舱位服务等级的客票。每一名年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客至多可同时携带两名儿童旅客和一名婴儿旅客。

第三条 路线

票价只适用于与票价相关而公布的路线。

票价适用于多条旅行路线的，旅客可在出票前指定路线，旅客未指定路线的，由西部航空确定路线。

第四条 税款和费用

（一）政府、有关当局或机场经营人规定的对旅客或由旅客享用的任何服务或设施而按规定征收的税款或者收取的费用，均不包括在适用票价之内。该项税款或者费用由旅客支付。

（二）旅客购买机票时，承运人将告知旅客未包括在票价中的税款和费用，税费会在客票上分别列明。对航空旅行征收的税款或费用常有变动，而且有可能在客票售出以后征收。如果客票上列明适用的税费有所增加或在客票售出后新增税费，旅客有义务补交。同样，如果旅客在购买机票时支付的税费因被取消或减少而不再适用于旅客，旅客有权申请退款，航空公司将根据政府相关部门规则进行退还。

（三）燃油附加费和航空保险附加费由承运人根据国家有关规定发布并收取。如无特别规定，使用婴儿运价的不占座婴儿免燃油附加费，儿童按成人标准收取燃油附加费。

第五条 货币

旅客应当使用西部航空可以接收的货币支付票价和费用。支付的货币不是公布票价货币的，按照购票时的银行兑换率进行兑换或西部航空指定的兑换率换算后支付。

第六章 定座

第一条 一般规定

（一）未经西部航空或其授权代理人记录认可，不得认为定座已得到确认。定座只有在旅客按照西部航空规定的定座手续和购票时限支付票款，经西部航空或其授权代理人填开客票并将定座情况列入有关客票，才能认为定座已经完成并有效。

（二）按照西部航空规定，某些特种票价可以附有限制或免除旅客变更、取消定

座权利的条件。

第二条 购票时限

如果旅客未在规定的购票时限内支付票款，西部航空或其授权代理人有权取消座位。

第三条 旅客的个人资料

旅客认可向西部航空提供的个人资料，旨在用于定座和安排相关的运输服务，以及办理移民和入境手续。为此，旅客授权西部航空保留其个人资料且有权将资料传递给地处任何国家的政府机构、西部航空有关部门、其他相关承运人或相关服务的提供者。

第四条 座位安排

西部航空除按照旅客已定妥的航班和舱位等级提供座位外，不保证旅客所要求的特定位置的机上座位，旅客对按照客票中的座位等级所可能分配的机上座位要予以接受。

第五条 座位再证实

与其它承运人航班联运的客票，需要按照规定向实际承运人进行座位再证实。旅客未能按要求进行座位再证实的，西部航空不承担旅客由此造成的损失。

第六条 承运人对续程座位的取消

如果旅客未使用已定妥的座位又未对后续航段进行再证实，西部航空有权取消任何续程座位。

第七条 优先定座

- (一)旅客持未定妥座位的全部或部分航段的客票要求定座，无权要求优先定座。
- (二)旅客持已定妥座位的全部或部分航段的客票要求更改定座的，无权要求优先定座。
- (三)对非自愿改变航程的旅客，西部航空在情况许可时，可给予优先定座。

第七章 乘机

第一条 值机

（一）各机场的乘机登记截止时间并不一致，西部航空建议旅客自行了解并遵守各机场的乘机登记截止时间，西部航空始终保留根据各机场规定变更乘机登记截止时间的权利。

（二）旅客应当在航班始发前充足的时间内到达西部航空的乘机登记处，以便办妥所有政府规定的手续和乘机手续。关于西部航空航班的乘机登记截止时间，旅客可以咨询西部航空或授权代理人。

（三）值机部门可直接为已定妥座位的旅客办理值机手续，未定妥座位的旅客需按西部航空规定办理候补乘机手续。

第二条 登机

旅客办理完值机并办妥所有政府规定的乘机手续，必须按时到达指定的登机门。旅客未能及时到达西部航空的乘机登记处和登机口，或者未出示其有效旅行文件，或者未作好旅行准备，西部航空有权为不延误航班而取消旅客预定的座位。对旅客因此所产生的损失，西部航空不承担责任。

第八章 拒绝运输和限制运输

第一条 拒绝运输权

西部航空出于安全或根据自己合理的判断，确定有下列情况之一时，有权拒绝运输旅客及其行李，由此给旅客造成的损失，西部航空不承担责任：

（一）为了遵守始发地、经停地、目的地或者飞越国家的法律及其它有关规定。

（二）旅客因其行为、年龄、精神或健康状况不适合旅行，或者给其他旅客造成不舒适，或者对本人或其他人员的生命或财产可能造成危害或危险。

1、怀孕超过 9 个月（36 周及以上）的孕妇。

2、出生不足 14 天的婴儿和出生不足 90 天的早产婴儿。

3、已知患严重的传染性疾病，且无法出具其已采取必要的预防措施防止传染他人的医疗证明。

4、精神病患者，易于发狂，其行为可能对自身、机组成员或其他旅客造成危险。

5、未经妥善处理的面部严重损伤、有特殊恶臭或者有特殊怪癖，可能引起其他旅客厌倦或者不适者。

6、健康情况可能危及自身或者影响其他旅客安全者。

7、有醉酒或吸毒迹象者。

8、中毒或疑似中毒者。

9、要求静脉注射者。

10、不符合旅客运输安全规定的担架旅客。

11、不管是否有意，做出可能危及飞机或机上乘客安全的任何行为。

12、西部航空认为，该旅客的身体或精神条件有可能使其在没有乘务员的帮助下，无法理解或执行安全指示。

（三）旅客不遵守西部航空或政府机构的有关规定，或不听从西部航空工作人员安排和劝导。

（四）旅客拒绝接受安全检查。

（五）旅客未按规定支付适用票价、费用和税款。

（六）旅客未出示本人的有效护照、签证或其它旅行证件。

（七）旅客可能在过境国寻求入境、旅客可能在飞行中销毁其证件或者旅客不按承运人要求将旅行证件交由机组保存。

（八）旅客交验的客票为非法取得或者其客票不是从出票承运人或者其授权代理人处所购得；其客票已经挂失；其客票为伪造客票；其客票没有经过承运人或其授权代理人同意而被更改，或已残损。

（九）交验客票的人不能证明自己是“旅客姓名”栏内列明的人。

（十）旅客没有遵守西部航空有关安全或安保方面的指令。

（十一）旅客未能遵守机上禁烟或使用电子设备的规定。

第二条 由于实际承运的旅客超过了飞机可允许的最大载量，西部航空有权决定旅客及行李的载运安排，对不能成行旅客及行李，西部航空将在航班起飞前告知旅客，按照非自愿签转或非自愿退票处理。

第三条 载运限制

（一）无成人陪伴儿童、无自理能力人或者无成人陪伴的半自理能力的轮椅旅客、怀孕超过 8 个月（32 周）（含）但不足 9 个月（36 周）的健康孕妇、婴儿、没有陪伴人员但在紧急撤离时需要他人协助的残疾人、紧急撤离时需要他人协助的残疾人团体、使用保育箱的旅客、犯罪嫌疑人及其押解人员、担架旅客、病患旅客和其他需要特殊服务的人，必须事先经西部航空同意并做出相应安排后，在符合西部航空规定的情况下，西部航空方予以载运。

（二）儿童运输

出于安全考虑，年龄满 2 周岁且不满 5 周岁的儿童乘机，必须有已年满 18 周岁且具有完全民事行为能力的成人陪同。西部航空航班上每名成人旅客限携带两名儿童旅客出行，超过两名儿童的其他儿童旅客按无成人陪伴儿童进行保障。年满 5 周岁，但不满 12 周岁的无成人陪伴儿童申请乘机，需经西部航空事先同意后，按西部航空的规定支付机票费和服务费方可运输。关于无成人陪伴儿童的承运规定可向西部航空咨询。

（三）限制运输旅客的数量：出于安全的考虑，西部航空对每一航班限制运输旅客数量进行相应的控制。每一航班限制运输旅客人数总和可向西部航空查询。

第四条 被拒绝承运后的退票

（一）由于本章第一条第（一）规定被拒绝承运或者被取消座位的任何旅客可以根据非自愿退票规定办理退票。

（二）由于本章第一条第（二）规定由于年龄、精神或身体状况不适合旅行的，已购客票按非自愿退票的规定办理；旅客的行为影响其他旅客正当权利的实现及对机上安全秩序产生不利影响，或对其自身或其他人员或财产可能造成任何危险或危害，已购客票按自愿退票的规定办理。

（三）由于本章第一条第（三）、（四）、（六）、（七）、（十）、（十一）项规定被拒绝运输的旅客，西部航空按照旅客自愿退票规定办理退款，并可扣除已提供服务的费用。

（四）由于本章第一条第（五）、（八）、（九）项规定而被拒绝运输的旅客，西部航空保留扣留其客票的权利，必要时呈报有关主管部门处理。

第九章 行李

第一条 一般规定

（一）承运人载运的行李只限于本规则第一章第（二十一）项定义范围内的物品。

（二）不得运输法律、行政法规禁运的物品。

（三）运输危险物品遵守国家有关规定。

（四）不得运输拒绝接受安全检查的旅客和未经安全检查的行李。

（五）依照法律、行政法规优先运输邮件。

第二条 禁止和限制作为行李运输的物品

（一）不得作为行李运输的物品

1、危险物品。根据国际民用航空组织（ICAO）《关于危险物品航空安全运输技术细则》、国际航空运输协会（IATA）《关于危险物品运输规则》、中国民用航空局《中国民用航空危险物品运输管理规定》、中国民用航空局《危险物品运输操作手册》以及西部航空安全安保规定中明确不能作为行李运输的物品，能够造成人身伤害或对航空安全和运输秩序构成较大危害的危险物品。包括：压缩气体、易燃液体、易燃固体、自燃物质、遇湿易燃物品、氧化剂和有机过氧化物、毒害品、放射性物品、腐蚀品和不属于上述任何一类别但在航空运输中具有危险性的物质和物品，其他类似物品的详细信息可向西部航空查询。

2、枪支及其主要零部件（含军用、民用、公务用枪；手枪、步枪、冲锋枪、机枪、防暴枪、气枪、麻醉注射枪、样品枪、道具枪、钢珠枪、催泪枪、电击枪等）；

军械、警械及其主要零部件（警棍、军用或警用匕首、刺刀等）；国家禁止的械具（电击器、防卫器）；其他类似物品及上述物品的仿制品不得座位行李运输，但体育运动用器械除外。

3、爆炸或燃烧物质和装置。能够造成人身严重伤害或危及航空器安全的爆炸或燃烧装置（物质）或可能被误认为是此类装置（物质）的物品。包括弹药、爆破器材、烟火制品和此类物品的仿真品等。

4、国家管制器具。能够造成人身伤害或对航空安全和运输秩序构成较大危害的管制器具（弩、匕首、三棱刀、机械加工用的三棱刮刀、带有自锁装置的刀具和形似匕首但长度超过匕首的单刃刀、双刃刀以及其它类似的单刃、双刃、三棱尖刀等）。

5、小型锂电池平衡车，以锂电池为动力，可载人的单轮或多轮移动辅助工具。

6、三星 Galaxy Note7 设备。

7、内装锂电池和烟火装置等危险品的保险公文箱、现金箱、现金袋等保密设备禁止运输。

8、液体氧气装置。

9、自热米饭（方便米饭、食品专用发热包）。

10、枪式电子干粉灭火器。

11、医用气态氧气瓶或空气瓶（如旅客因病确需在机上使用氧气瓶，需提前48小时向西部航空提出申请）。

12、中华人民共和国或者运输过程中有关国家法律规定禁止出境、入境或者过境的物品。

13、包装、形状、重量、体积或者性质不适宜运输的物品。

14、活体动物，但按照本章第十三条规定办理的除外。

15、带有明显异味的鲜活易腐物品（如海鲜、榴莲等）。

16、其他物品。包括：传染病病原体；火种（包括各类点火装置），如打火机、火柴；锂含量 >2 克或额定能量值 $>160\text{Wh}$ （瓦特小时）的充电宝、锂电池（除电动轮椅使用的锂电池另有规定）以及燃料电池（除符合西部航空规定的为轻便电子设备

提供电力的燃料电池外，其它的燃料电池禁止运输）；酒精体积百分含量大于 70%的酒精饮料；强磁化物、有强烈刺激性气味或容易引起旅客恐慌情绪的物品及不能判断性质可能具有危险性的物品。

（二）不得作为托运行李运输的物品

下列物品禁止作为托运行李或在托运行李中夹带，仅可作为非托运行李进行装运，由旅客带入客舱并自行保管。旅客携带物品超过承运人限制规定需要带入客舱的，应按占座行李办理。对托运行李中放置或夹带以下物品的遗失和损坏，西部航空按一般托运行李承担责任：

1、水银气压计或温度计。须经西部航空批准，可由政府气象局或类似官方机构的代表每人只能携带一支，且必须装进坚固的外包装中。

2、重要文件、旅行证件和资料、有价票证、证券、货币、可转让票据。

3、珠宝、贵金属（金、银）及其制品、古玩字画等贵重物品。

4、易碎物品、易腐物品、样品。

5、绝版印刷品或手稿。

6、电子及数码产品。

7、需定时服用的处方药。

8、标识全面清晰、电池的锂含量不超过 2 克且额定能量小于或等于 100Wh（瓦特小时）的充电宝、锂电池。

9、其他需要专人照管的物品，如在符合西部航空关于行李重量、体积限制的情况下，可作为非托运行李，由旅客带入客舱并自行保管。

（三）限制运输的物品

下列物品只有在符合西部航空运输条件的情况下，并经西部航空同意，方可接受运输：

1、用于体育活动的枪支和弹药可凭枪支运输许可证或国家体育行政部门的批准证明作为托运行李运输，但不得作为非托运行李带入客舱。枪支必须卸下子弹和扣上保险并妥善包装。弹药的运输按国际民用航空组织和国际航空运输协会的规定

办理。

2、管制刀具以外并符合西部航空规定的锐器、钝器、工具。例如菜刀、水果刀、餐刀、工艺品刀、手术刀、屠宰刀、雕刻刀、刨刀、剪刀、美工刀、裁纸刀、铣刀、镰刀、演出用刀、剑、戟、矛，古董或者作为旅游纪念品的刀、剑以及棍棒（含伸缩棍、双节棍）、球棒、桌球杆、板球球拍、曲棍球杆、高尔夫球杆、登山杖、滑雪杖、指节铜套（手钉）、钢锉、斧子、短棍、锤子等，禁止随身携带，但可以放入托运行李内运输。

3、精密仪器、电器类物品，应作为货物托运。如按托运行李运输，必须有符合西部航空要求及该类物品应有妥善包装，并且此类物品的重量不得计算在免费行李额内，按逾重行李费收取运费。

4、服务犬及本章第十三条规定的小动物。

5、机要文件、外交信袋、无人押运的公邮袋等。

6、旅途中所使用的电动轮椅。

7、干冰。

8、骨灰。

9、旅客乘坐国际、地区航班时，液态物品应当盛放在单体容器容积不超过 100mL 的容器内随身携带，与此同时存放液态物品的容器应置于最大容积不超过 1L、可重新封口的透明塑料袋中，每名旅客每次仅允许携带一个透明塑料袋，超出部分应作为行李托运。

10、婴儿航空旅行途中必须的液态乳制品、糖尿病或其他疾病患者航空旅行途中必须的液态药品，经过安全检查确认后方可随身携带。

11、旅客在机场控制区、航空器内购买或取得的液态物品在离开机场控制区之前可随身携带。

12、酒精饮料禁止随身携带，作为行李托运时有限定条件。包括：标识全面清晰且置于零售包装内，每个容器容积不得超过 5L；酒精的体积百分含量小于或等于 24% 时，托运数量不受限制；酒精的体积百分含量大于 24%、小于或等于 70% 时，每位旅

客托运数量不超过 5L。

13、个人自用内含锂金属电池或锂离子电池的便携式电子设备（如锂电池、充电宝）、额定能量值超过 100Wh 但不超过 160Wh 且每人限带两块。

14、医疗所需的气态氧或者空气小型钢瓶；旅客穿在身上供操作机械肢体用的小型二氧化碳气瓶；含有碳氢化合物的催化卷发器，每个旅客不能超过一个。

15、装入自动充气的个人安全装置（例如救生衣或救生背心）的小型气筒。

16、雪崩救援背包。

17、化学品监视装置。

18、产生热量的物品。

19、西部航空限制运输的其他物品。

第二条 拒绝运输权

（一）本章中第一条第(一)款禁止作为行李运输的物品，西部航空有权拒绝作为行李运输；在运输期间一经发现上述任何物品，西部航空有权拒绝其继续运输。

（二）托运行李要用行李箱或其它合适的容器包装，以保证在正常的操作条件下安全运输，否则西部航空有权拒绝作为托运行李收运。

（三）如果西部航空认为旅客的托运行李因其形态、包装、体积、重量或特性等原因不符合西部航空运输条件，旅客应加以改善。若旅客拒绝改善，西部航空可拒绝收运该行李。

（四）因旅客行李内装物品造成旅客本人伤害或者其行李损失的，承运人不承担责任。因旅客行李内装物品对他人造成伤害或者对他人物品或者西部航空财产造成损失的，旅客应当赔偿西部航空的损失和由此支付的费用。

第三条 检查权

出于安全和安保的需要，旅客应当允许西部航空对旅客本人进行安全检查，对旅客的行李进行检查、扫描或者 X 射线检查。如果旅客不在现场，西部航空也可以检查旅客的行李，以便确定旅客是否带有或旅客的行李中是否装有本章第一条第（一）所列物品，或者装有任何枪支、弹药，而未按照本条件规定向西部航空出示。如果旅

客不遵守上述规定，西部航空将拒绝承运旅客和旅客的行李。如果检查或扫描给旅客造成伤害，或 X 射线或扫描给旅客的行李造成损坏，西部航空将不承担任何责任，除非该伤害或损坏是由于西部航空的过失造成的。

第四条 托运行李

（一）托运行李必须包装完善、锁扣完好、捆扎牢固，能承受一定的压力，能够在正常的操作条件下安全装卸和运输，并应符合下列条件：

- 1、旅行箱、旅行袋和手提包等必须加锁。
- 2、两件（含）以上的包件，不能捆为了一件。
- 3、行李上不能附插（带）其他物品。
- 4、竹篮、网兜、草绳、纸袋等不能作为行李的外包装物。
- 5、行李内、外应写明旅客的姓名、详细地址、联系方式。
- 6、行李包装内不能用锯末、谷壳、草屑等作衬垫物。

（二）行李一经托运，即由西部航空负责照管，每件托运行李签发一张行李牌识别联。

（三）旅客的托运行李尽可能与旅客同机运输。由于安全、安保或运行方面的原因，旅客的托运行李确实不能同机运输的，西部航空将向旅客说明，在确保安全及载量许可的情况下，将托运行李安排在后续航班上运输。

（四）除另有规定外，托运行李每件重量最大不能超过 32 公斤，体积不能超过 40 厘米×60 厘米×100 厘米。超过上述规定的行李，应事先征得西部航空的同意才能托运。

第五条 非托运行李

（一）携带入客舱的行李应能置于前排座位下或者能放置于客舱的密闭存放部位。

（二）除另有规定外，西部航空允许每位旅客免费携带一件重量以 7 公斤为限的非托运行李进入客舱，其体积不得超过 20 厘米×30 厘米×40 厘米。超过上述规定的行李，应当作为托运行李运输。

（三）如旅客行李不适合在航空器货舱内运输，例如精致乐器，并且不符合本章第五条第（二）款规定，旅客应提前通知西部航空，在获得西部航空同意后，方可带入航空器客舱内，此项服务单独收费。

（四）在登机口发现超过限制的非托运行李，应拴挂免除责任行李牌后，作为托运行李办理。

第六条 免费行李额

（一）西部航空国际行李运输的免费行李额使用计重制。旅客应根据西部航空规定的条件和限额携带免费运输的行李。

（二）在一个单一运输合同下组成国际运输的西部航空国内航段，旅客适用的免费行李额按行李票上标明的免费行李额为准。

（三）购买混合等级客票的旅客，其免费行李额可按各该航段票价级别规定的免费行李额分别计算。

（四）搭乘同一飞机前往同一目的地点或者中途分程地点的两人或两人以上的同行旅客，在同一时间、同一地点办理行李托运手续的，其免费行李额可按各自的票价级别规定的标准合并计算。

（五）旅客自愿改变航程后的免费行李额，应当按改变航程后客票票价级别所适用的免费行李额的规定办理。旅客非自愿改变航程后的免费行李额，应当按照原客票票价级别所适用的免费行李额的规定办理。

（六）免费行李额

每一旅客的托运行李的免费额，除西部航空另有规定外，按下列规定办理：

- 1、除另有规定外,按适用的经济舱票价购票的成人旅客，无免费托运行李额。
- 2、儿童及按儿童票价购票的婴儿，其免费行李额与成人免费行李额相同。持婴儿票的旅客无免费行李额，但可以免费携带或托运一件重量不超过 7 公斤、体积不超过 20CM×40CM×55CM 的全折叠式婴儿手推车或摇篮。若重量或体积超过上述标准，则必须作为托运行李免费运输。

（七）残疾人必须携带的辅助器具（折叠轮椅、手杖、假肢等），给予免费托运。

（八）体育运动用枪支、子弹的重量不应计算在免费行李额内，应按逾重行李收费。

（九）电动轮椅应作为托运行李免费运输，重量不计算在免费行李限额内。

第七条 逾重行李

（一）逾重行李是指托运行李和非托运行李中超过西部航空规定的免费行李额的部分。

（二）逾重行李只有在旅客支付逾重行李费并由西部航空填开逾重行李票后才能被承运。

（三）逾重行李费应在旅客登机前收取，由承运人或地面服务代理人填开逾重行李票。

（四）逾重行李费收取应自行李的托运地点至下一个中途分程地点，或行李联运目的地点。

（五）如果旅客中途增加逾重行李，应收取自增加逾重行李的地点至下一个中途分程地点或行李联运的目的地点的逾重行李费，增加逾重行李的航程应单独填开逾重行李票。

（六）如果旅客中途减少行李，已付的逾重行李费差额不退。

（七）逾重行李费率和计算方法，按西部航空行李运输规定办理。在国际联程运输中，由其他承运人运输的航段按照该承运人的规定办理。

第八条 声明价值和费用

（一）旅客的托运行李，每公斤价值超过 20 美元或等值外币时，可办理行李的声明价值。

（二）托运行李的声明价值不能超过行李本身的实际价值。每一旅客的行李声明价值最高限额为 2500 美元或等值外币，若声明价值超出最高限额，西部航空拒绝收运。如西部航空对声明价值有异议，可要求旅客提供相关证据。旅客不能提供有效证据或西部航空认为旅客提供的证据不完整，西部航空有权拒绝为其办理行李声明价值。

（三）旅客办理行李声明价值，应支付声明价值附加费。声明价值附加费应按旅客声明价值中超过限额部分的 5%收取，同时填开逾重行李票。

（四）旅客申报声明价值的物品应符合行李的定义，否则西部航空可不予办理。本条件第九章第二条第（三）款所列物品不应办理声明价值。

（五）行李声明价值只适用于同一承运人的航班。

（六）办理声明价值的行李不包含在免费行李额内。

（七）旅客办理声明价值的托运行李仅限于整包件行李。行李中的任何单个物品不得办理声明价值。

第九条 托运行李的收运

（一）旅客应凭有效的“客票及行李票”，在西部航空指定的地点和时间内办理行李托运手续。

（二）承运人将旅客托运行李和非托运行李的重量和件数填入“客票及行李票”的有关部分后，即视为已填开行李票。承运人应当对每件托运行李拴挂行李牌，并将行李牌识别联交给旅客，作为旅客认领行李的凭据。

（三）对易碎、易坏、易腐、包装不符、旅客晚交运行李，超过客舱运行尺寸、重量、交运时有破损和残迹的行李应拴挂免除责任行李牌，以免除西部航空的相应赔偿责任，同时：

- 1、应明确告知旅客所免除责任的项目。
- 2、应在所免除责任的项目上做标记。
- 3、旅客应在“旅客签名”栏内签字。

（四）联运的行李应符合各联运承运人的相关规定。

（五）每件需接受安全检查，必要时，旅客应配合西部航空或地面服务代理人对行李进行开箱检查。如旅客拒绝接受检查，西部航空可拒绝收运该行李。

（六）旅客的行李应符合相关国家或地区的法律及海关规定。

（七）不属于行李的物品应按货物托运，不能作为行李托运。

第十条 行李交付

（一）旅客应在目的地点或者中途分程地点凭行李牌识别联尽早领取托运行李，必要时应交验“客票及行李票”。

（二）西部航空凭行李牌识别联交付托运行李，对于领取托运行李的人是否确系旅客本人，以及由此造成的损失及费用，西部航空不承担责任。

（三）如领取托运行李的人不能出示行李票和行李牌识别联，应提供西部航空认可的证明，必要时按西部航空的要求，声明同意赔偿由此可能给西部航空造成的损失或费用后，方可领取行李。

（四）旅客在领取托运行李时，未提出书面异议，即为该行李已经按照运输合同完好交付的初步证据。

第十一条 行李退运

（一）旅客在始发地要求退运行李，必须在行李装机前提出。如旅客退票，已收运的行李也必须同时退运。

（二）旅客在经停地退运行李，除时间不允许外，可予以办理。

（三）旅客改变航程或者取消运输，其逾重行李费和行李声明价值附加费应当参照本规则第十二章第六条规定办理，但承运人不退还已开始运输的行李声明价值附加费。

（四）因承运人或者承运人无法控制的原因，需退还逾重行李费和行李声明价值附加费的，在出发地点，承运人应当退还全部逾重行李费和行李声明价值附加费；在中途经停地点，承运人应当退还未运输部分的逾重行李费，不退还行李声明价值附加费。

第十二条 特殊行李

（一）占座行李

1、行李必须占用座位时，应在定座或购票时提出申请，在取得西部航空同意后方可运输。占座行李没有免费行李额。

2、旅客带入客舱的占座行李由其自行照管，占用每一座位的行李重量不得超过75公斤，其包装要适当。为了保证飞行安全，旅客及其行李所占用的座位要由西部

航空指定，在整个旅途中行李用安全带加以固定，必要时须用紧固物系扎牢固。

3、占座行李不计入免费行李额，运费按照旅客购买的成人销售票价计算。

4、如果运输是由连续承运人办理的，则必须取得有关连续承运人的同意。

（二）易碎、贵重行李，除按照本条件其它有关规定办理外，如需占用座位，按照本条第（一）款的规定办理。

（三）外交信袋

1、外交信袋应当由外交信使随身携带，自行照管。

2、西部航空可以根据外交信使的要求按托运行李办理，西部航空仅承担一般托运行李运输责任。

3、外交信袋如需占用座位，按照本条第（一）款的规定办理。

4、根据占用座位的外交信袋实际重量，按照逾重行李费率计算运费。

5、根据占用座位的外交信袋占用座位数，按照运输起讫地点之间，与该外交信使所持客票票价级别相同的票价计算运费。

（四）体育器材、乐器

1、体育器材、乐器作为行李运输时应符合西部航空的规定。

2、体育器材、乐器作为托运行李运输时不应计入免费行李额，应按逾重行李收费。

3、办理体育器材、乐器托运手续，按本章节第九条第（三）款规定执行。

（五）其他特殊行李运输规定，具体标准可咨询西部航空呼叫中心。

第十三条 动物

（一）小动物

1、小动物是指家庭驯养的狗、猫、鸟或者其它玩赏宠物。野生动物和具有形体怪异或者易于伤人等特性的动物如蛇等，不属于小动物范围，不能作为行李运输。

2、旅客运输小动物，应在定座或购票时提出，并经西部航空同意。

3、旅客必须具备中华人民共和国和运输过程中有关国家运输小动物出境、入境和过境所需要的健康和防疫证明、入境许可和其它有效证件。

4、小动物必须装在适合其特性的坚固容器内。该容器应当能防止小动物破坏、逃逸和伸出容器损害旅客、行李或者货物，并能防止粪便渗溢，以免污染航空器设备和其他物品。

5、旅客携带的小动物及其容器和食物不计算在免费行李限额内，应当交西部航空托运，并按逾重行李交付运费。除经西部航空特许外，不能放在客舱内运输。

6、西部航空有权决定小动物运输的方式，并且有权限制一架飞机运输宠物的数量。

7、旅客应对小动物承担全部责任。小动物被拒绝入境或者过境而造成的伤害、丢失、延误、患病或者死亡，承运人不承担责任。

8、小动物不得办理行李声明价值。

（二）导盲犬、助听犬等辅助犬

1、导盲犬或者助听犬，是指经过专门训练能够为盲人导盲或者为聋人助听的狗。

2、经西部航空同意携带的导盲犬或者助听犬等辅助犬，连同其容器和食物，可能免费运输而不计算在免费行李额内。

3、带进客舱的导盲犬或者助听犬等辅助犬，必须在航空器前为其戴上口套和系上牵引绳索，并不得占用座位和让其任意跑动。携带辅助犬的旅客应提供相关机构对该犬出具的有效证明。装在货舱内运输的，必须符合本章节第十三条第（一）款第4项的规定。

4、收运导盲犬或者助听犬的其他运输条件，按照本章节第十三条第（一）款第2、3、7项规定办理。

5、在中途不降停的长距离飞行航班上或者在某种型号的航空器上，不适宜运输导盲犬或者助听犬等服务犬的，西部航空可以不接受运输。

第十四条 违章行李

（一）在始发站发现违章行李应拒绝收运。如已收运，应取消运输，或将违章夹带物品取出后方可运输，已收逾重行李费不退。

（二）在经停站发现违章行李，应立即停运，已收逾重行李费不退。

（三）对违章行李中夹带国家规定的禁运物品、限制携带物品或危险物品，应交有关部门处理。

第十章 班期时刻、延误与取消

第一条 班期时刻

（一）西部航空应尽力在合理的期限内运送旅客及其行李，遵守公布的在旅行之日内有效的班期时刻。但是，航班时刻表或其他场所所列的时刻仅供参考，并非航空运输合同的组成部分。

（二）除非损失是由西部航空的故意或者明知可能造成损失而轻率地作为或者不作为所造成的，西部航空对班期时刻表或以其它形式公布的时刻表中的差错或遗漏不承担责任。西部航空对其雇员、代理人或西部航空的代表就始发或到达时间、日期或任何航班飞行所作的解释也不承担责任。

（三）航班时刻表可以在未给予通知的情况下进行更改，西部航空可以在需要的情况下更改时刻表中标明的经停地点，以及在无须给予通知的情况下替换其它的承运人或飞机。

（四）西部航空在接受旅客的订票之前，将告知旅客当时有效的预订航班时刻，并在旅客的客票上列明。在客票售出后，西部航空可能会更改航班时刻。如果旅客给西部航空提供了旅客的联系方式，西部航空将尽力通知旅客航班时刻的变更。在旅客购票之后，如果西部航空对航班时刻做出重大变更而旅客不能接受，并且西部航空无法为旅客安排旅客可以接受的替代航班，旅客有权按照本条件第十二章第五条规定退票。

第二条 航班取消及变更

（一）西部航空将采取一切可合理要求的措施来避免旅客以及旅客的行李延误。如西部航空已经采取了一切可合理要求的措施或不可能采取该措施的，西部航空不承担责任。

1、根据《蒙特利尔公约》，由政治不稳定、天气条件与相关的航班的运营不协调、安全风险、意想不到的飞行安全缺陷和影响承运人经营的罢工等特殊情势导致的航班取消、中断、延期或推迟飞行，即使承运人采取了所有可合理要求的措施都不可能避免该情势的发生，承运人的责任将被减免。

2、与特定日期的特定航空器相关的空中交通管制的决定所影响导致长时间的航班延误、整夜的延误，或由该航空器执行的一个或多个航班的取消，这种特殊的事件应被认为是存在的，即使是承运人为了避免航班的延误或取消采取了所有合理的措施。

（二）由于下列情况之一的，西部航空可以不经事先通知，改变机型或航线，更换承运人，取消、中断、延期或推迟航班飞行：

- 1、为了遵守中华人民共和国或者运输过程中有关国家的法律及其他有关规定。
- 2、为保证飞行安全。
- 3、承运人无法控制或不可预见的原因。

第三条 不正常航班服务原则

（一）由于第二条第（三）款所列的原因之一，如由于天气原因、空管原因、军事活动、公共安全、场区次序、机场设施、安全检查、联检、油料保障、离港系统、旅客原因等非西部航空原因，西部航空取消或延误航班，未能向旅客提供已定妥的座位或事先已分配的座位，或未能在旅客的中途分程地点或目的地点停留，或造成旅客已定妥座位的航班衔接错失，西部航空考虑旅客的合理需要采取下列措施之一：

- 1、为旅客安排在第一个能够定妥座位的西部航空的后续航班而不额外收费。
- 2、改变原客票载明的航程，安排西部航空航班，将旅客运送到目的地点或者中途分程地点。
- 3、协助旅客安排膳宿、地面交通等服务。始发地旅客的费用由旅客自理。对中转和过境的旅客的服务安排根据西部航空《地面服务手册》规定办理。
- 4、按本条件第十二章第五条非自愿退票的规定办理退票。
- 5、不提供任何经济补偿。

（二）由于西部航空机务维护、航班调配、机组等航空公司原因，西部航空取消或延误航班，未能向旅客提供已定妥的座位或事先已分配的座位，或未能在旅客的中途分程地点或目的地点停留，或造成旅客已定妥座位的航班衔接错失，西部航空考虑旅客的合理需要采取下列措施之一：

1、为旅客安排在第一个能够定妥座位的西部航空的后续航班而不额外收费，将旅客运达目的地点。或在必要时延长旅客的客票有效期。

2、按照本条件第十二章第五条的非自愿退票有关规定办理退票。

3、西部航空按要求为旅客提供带盥洗设施的标准间住宿或餐食服务。

4、除采取以上措施外，西部航空对旅客不再承担其它任何责任。

5、不提供任何经济补偿。

（三）信息告知

1、西部航空应当在掌握航班状态发生变化之后的 30 分钟内通过公共信息平台、官方网站、呼叫中心、短信、电话、广播等方式，及时、准确地向旅客发布航班出港延误或者取消信息，包括航班出港延误或者取消原因及航班动态。

2、航班出港延误或者取消时，西部航空与西部航空销售代理人应当加强信息沟通和共享。

（四）旅客服务

1、在航班出港延误或者取消时，西部航空、西部航空销售代理人或者地面服务代理人优先为残疾人、老年人、孕妇、无成人陪伴儿童等需特别照料的旅客提供服务。

2、旅客要求出具航班延误或者取消书面证明的，西部航空及时提供。

3、航班延误或取消，西部航空及其授权地面服务代理人应做好解释和服务工作。

4、西部航空制定并向社会公布机上延误应急预案，预案内容包括机上延误时的信息通告等服务和下机的条件及限制。

第十一章 改变航程和更改客票

第一条 旅客已开始旅行但未到达目的地前要求改变客票中未使用部分载明的航程、目的地点、承运人、座位等级、航班或者客票有效期，为自愿改变航程。承运人取消旅客已定妥座位的航班，或者取消航班在旅客的目的地点或者中途分程地点降停，或者未能合理地按照班期飞行，或者未能提供事先定妥的座位造成旅客改变航程，为非自愿改变航程。

第二条 自愿改变航程，按下列规定办理：

（一）旅客购票后自愿要求改变客票中载明的航程、目的地点、承运人，则先按自愿退票办理，后重新购票。

（二）旅客购票后自愿要求改变航班、日期或舱位等级（包括物理舱位和定座舱位），西部航空及其客运销售代理人根据旅客所持客票的适用条件包括票价规定，在航班有可利用座位和时间允许的条件下给予办理。旅客须支付相应的变更费，如票价提高的，同时还须向旅客收取客票差额；如票价降低的，则先按自愿退票办理，后重新购票。

（四）如旅客自愿改变航程后，后续不论任何原因发生退票或再次变更，已付客票差额和变更费不退。

（五）改变航程后填开新客票的有效期应当与原客票所适用的有效期相同，并从原客票第一张乘机联载明的运输开始之次日零时起计算。

（六）票价附有限制条件的，旅客自愿改变航程的要求，应当符合该条件的规定。

第三条 非自愿改变航程和更改客票，按第十章第三条办理。

第十二章 退票

第一条 一般规定

（一）由于西部航空未能按照运输合同提供运输，或由于旅客自愿改变其安排，西部航空或其授权代理人将按照本章和西部航空其它规定，对未使用的西部航空客票

或其未使用部分航程办理退票。

（二）旅客应在客票有效期内申请退票。超过客票有效期而申请退票，西部航空可以拒绝其退票申请。

第二条 退票地点

旅客要求退票应当在原购票地点或者经西部航空同意的其他地点办理。

第三条 货币

西部航空保留按照与购票时相同的方式和币种退款的权利，且办理退票必须符合原购票地和退票地国家的法律及其它有关规定。

如果旅客购票时使用信用卡或借记卡支付票款，则西部航空有权将票款退还到原卡帐户上。西部航空将根据本条规则以旅客原支付的客票金额与币种为基础计算退款额。由于货币兑换差额的原因，退还到旅客卡中的票款额可能与信用卡或借记卡公司记入的原借款额有所不同。旅客无权就此差额向西部航空提出索赔。

第四条 退票对象、所需文件及责任免除

（一）西部航空有权向客票上列明姓名的旅客本人办理退款，也可以向能够出示充分付款证据和身份证明的付款人退款。

（二）当客票上列明的旅客不是客票的付款人，西部航空按列明的退票限制条件将票款退给客票付款人或其指定的人。

（三）旅客退票应出示本人有效身份证件，如退票受款人不是客票上列明的旅客本人，应出示旅客本人和退票受款人的有效身份证件。

（四）除客票遗失的情况外，申请退票人应向西部航空提供旅客联、付款凭据和所有未使用的乘机联方能办理退票。购买电子客票的旅客凭本人有效身份证件办理退票。

（五）西部航空将票款退给持有客票未使用的全部乘机联、旅客联及付款凭据，并符合本条第（一）、（二）、（三）款规定的人，被视为正当退款，西部航空立即解除责任。

第五条 非自愿退票

如果西部航空取消航班，或航班延误 5 小时以上，或未能在旅客的目的地或中途分程地点降停，或造成旅客错失已定妥座位后续衔接的西部航空航班，退款金额按下列规定办理：

（一）客票全部未使用，退还全部已付票款；

（二）客票已部分使用，应从全部票款中，扣除已使用航段的适用票价，将其余额与未使用航段的票价比较，取其高者退还旅客，但不得超过原票价总额，未使用的税费退还旅客，免收退票手续费。

（三）旅客因病退票

1、需在航班规定离站时间前提出申请并退座，同时提供在中国内地由中国境内县、市级或者相当于这一级（如国家二甲级）以及以上医疗单位主治医师签字、医疗单位盖章的正规诊断证明、病历、收费证明。

2、凭证的签发与打印日期必须均在航班规定截载时间前。

3、诊断证明在境外或港澳台地区必须有政府部门认可具备行医资格的医生填写。

4、患病旅客的陪伴人员要求退票，应与患病旅客同时办理退票手续。若出现多位陪同人员，其中一位陪同人员免收退票费，其他陪伴人员按自愿退票规定办理。

（四）旅客死亡退票

1、旅客在旅行开始之前或在旅途中死亡，死亡旅客的直系亲属、委托人代办人或客票付款人，凭相关部门出具、盖章的有效死亡证明，可办理退票手续，免收退票费。

2、旅客死亡退票，在航班始发站提出，退还全部票款，在航班经停站提出，则应扣除已使用航段定座舱位对应的票款后，退还余款。

3、死亡旅客的同行陪伴人员要求退票，必须与死亡旅客退票手续同时办理，可免收退票费。如出现多位同行人员，其中一位免收退票费，其他同行人员要求退票按自愿退票规定办理。

4、旅客因非同行的直系亲属死亡提出退票，按自愿退票办理。

第六条 自愿退票

如果旅客的客票允许退款，且不属于非自愿退票规定范围的退票，退款金额按下列规定办理：

（一）客票全部未使用，从已付票款中扣除所有适用的服务费或退票费，退还余额。

（二）客票已经部分使用，从已付票款中扣除已使用的航程部分的适用票价，再扣除所有适用的服务费或退票费，退还余额。

（三）持特种票价客票的旅客要求退票，如该特种票价对退款有特殊规定，退票应按该规定办理。

第七条 拒绝退款权

（一）按照适用运价及西部航空有关规定不能办理退票的，西部航空有权拒绝退票。在客票有效期期满之后申请退票，西部航空有权拒绝退票。

（二）提供给西部航空或政府作为准备离境证明的客票，西部航空不予退票。但如果旅客确已取得居留许可或将改乘其他承运人航班或使用其它运输方式离境的，在旅客提供给西部航空认为满意的证明后，西部航空可予以退票。

第十三章 超售

第一条 按照国际航空运输行业通行的做法，西部航空根据市场信息以及收益管理系统数据分析，为满足更多旅客成行需求并将航班座位虚耗降到最低，西部航空可能会在某些航班上进行适当的超售。

第二条 超售处理原则

（一）西部航空应以适当的方式告知旅客超售的含义以及超售旅客享有的权利。

（二）当航班出现超售时，西部航空将首先寻找自愿放弃座位的旅客，并给予旅客非自愿变更后续航班、非自愿退票，或者一定的经济补偿。

（三）当没有足够的旅客自愿放弃座位时，西部航空可根据规定的优先登机原则拒绝部分旅客登机。

（四）西部航空为被拒绝登机的旅客提供相应的服务并给予经济补偿。

（五）航班超售时，以下旅客的座位应按顺序优先保证：

- 1、重要旅客（VVIP、VIP、CIP）及其随行人员。
- 2、衔接国际航班的旅客。
- 3、金鹏卡的常旅客。
- 4、到达站转机衔接时间短的联程旅客。
- 5、有控座的加机组人员或机务跟机人员。
- 6、公司同意并事先安排的老弱病残等特殊旅客。
- 7、有证明特别困难急于成行的旅客。
- 8、团体旅客。
- 9、购买机加酒等辅营产品的旅客。
- 10、普通定座旅客（按票面价由高至低顺序，同等舱位先到旅客优先）。

第三条 票务处理标准

（一）当航班发生实际超售时，免费为旅客改签或购买至后续最早的且有空余座位的航班。

（二）我司承担签转或购买其它公司航班的费用，仅限经济舱。

（三）如果旅客选择退票，按照非自愿退票处理。

第四条 经济补偿标准

（一）旅客购买机票票面价（不含燃油附加费、民航发展基金及其他税费）超过200元（含）的，根据改签航班起飞时刻制定赔偿标准如下：

1、改签至原航班计划起飞时刻后4小时（含）以内且为当日后续航班的，现金补偿200元。

2、改签至原航班计划起飞时刻后4小时（含）以内但为次日后续航班的，现金补偿300元。

3、改签至原航班计划起飞时刻后4小时（不含）以外且为当日后续航班的，现金补偿300元。

4、改签至原航班计划起飞时刻后4小时（不含）以外但为次日后续航班的，现金补偿400元。

（二）旅客购买机票票面价（不含燃油附加费、民航发展基金及其他税费）不足 200 元（不含）的，不论改签航班时刻如何，现金补偿 200 元。

（三）如旅客选择退票，按非自愿退票处理，并给予旅客现金补偿 200 元。

（四）不向公司职工及家属票、机构客户免票、代理人免票提供现金补偿。

第五条 住宿安排标准：

（一）在等待后续航班过程中，在用餐时间段，为旅客提供免费餐食和饮用水。

（二）后续航班在 4 小时（含）以内，旅客在隔离区内/外休息，我司工作人员协助旅客重新办理登机手续。

（三）后续航班在原航班计划起飞时间 4 小时（含）以上的旅客，为旅客提供免费酒店休息，免费提供机场往返酒店的交通，免费提供旅客餐食，协助旅客重新办理乘机手续。

第十四章 代码共享航班

第一条 西部航空或其授权销售代理人在旅客购票时，应告知旅客代码共享航班的实际承运人。并根据与实际承运人的代码共享协议内容办理旅客客票签转、变更、退票及乘机手续等工作。必要时，西部航空可协助旅客联系实际承运人。

第十五章 飞机上的行为

第一条 一般规定

根据西部航空的判断，如果旅客在航空器上的行为危及航空器或者航空器上任何人或者财产的安全，或者妨碍机组人员履行职责，或者不遵守机组的指示，包括但不限于吸烟、酗酒或吸食毒品，对机组或其他旅客造成或有可能造成不适、不便、损害或者伤害的行为，西部航空可以采取西部航空认为合理的措施，包括实施管束，以阻止该行为的继续。旅客有可能在任何地点被要求下机并被拒绝续运，而且旅客有可

能因机舱内的不当行为被起诉。

第二条 电子设备

出于安全的原因，西部航空禁止或者限制在航空器上使用任何电子设备，包括但不限于锂电池移动电源（如充电宝）、移动电话、笔记本电脑、无线网卡、便携式收音机、便携式录音机、CD 播放器、电子游戏机或者包括遥控电子玩具和对讲机在内的发射装置。但是，允许使用助听器和心脏起搏器。

第三条 航班禁烟

西部航空所有的航班均已禁烟，机上所有区域均不允许吸烟及其替代品。

第四条 安全带

当旅客在机上就座时，应全程系好安全带。

第十六章 一般服务

第一条 西部航空不负责为旅客提供机场区域内、机场与市区之间或在同一城市的机场与机场之间的地面运输。对于此项地面运输服务提供者的行为或疏忽，或销售代理人为旅客取得此项地面运输服务给予的任何帮助，西部航空不承担责任。

第二条 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。

第三条 西部航空在航班上不提供免费餐、饮，但西部航空将在航班有偿上提供一定品种的餐食和饮料供旅客选择。

第十七章 附加服务安排

第一条 如在签订航空运输合同过程中，西部航空同意安排附加服务，除非是由于西部航空在安排此项附加服务中的过错造成的损失，西部航空对旅客不承担任何责任。

第十八章 行政手续

第一条 一般规定

（一）旅客必须完全遵守有关始发地、经停地、目的地和飞越国家的法律、法规、命令、要求、旅行规定以及承运人的规章和要求，并承担责任。

（二）西部航空对其雇员或代理人为了协助旅客取得必要的证件或签证或遵守上述法律、法规、命令、要求、旅行规定等所提供的无论是书面的或其它形式的任何帮助或信息均不承担责任；对任何旅客因未能取得必要的证件或签证或未能遵守上述法律、法规、命令、要求、旅行规定等而产生的后果，西部航空也不承担责任。

第二条 旅行证件

（一）旅客必须出示有关国家法律、法规、命令或规定所要求的出境、过境、入境、健康和其它证件，旅客也必须允许西部航空收存其副本或复印件。

（二）旅客未能遵守适用法律、法规、命令、要求、规定或所持证件不完备，或者旅客不允许西部航空收存其证件副本或复印件，西部航空保留拒绝运输的权利。

第三条 拒绝过入境

（一）由于旅客未获准过境或进入目的地国家，西部航空按照有关国家的政府命令将旅客运回其始发地或其它地点时，该旅客应按西部航空规定支付其适用票价。

（二）旅客已经支付给西部航空的未使用航段的任何款项或者该旅客在西部航空手中的任何资金，西部航空均可用于支付上述票款。

（三）用于运送至拒绝入境地点或遣返地的客票，西部航空不予办理退款。

第四条 罚金、拘留费等

（一）如果由于旅客未能遵守有关国家法律、法规、命令、要求、旅行规定或未能出示所要求的证件而造成西部航空支付或垫付罚金、罚款或承担任何费用，旅客必须足额偿还西部航空支付或垫付的上述任何款项及承担的任何费用。

（二）旅客已经支付给西部航空的未使用航段的任何款项，或者西部航空所掌管

的旅客的任何款项，西部航空均可用于弥补上述支出。

第五条 海关检查

（一）海关或其他政府人员要求检查其托运行李或非托运行李时，旅客必须到场接受检查。

（二）由于旅客未能遵守上述规定，西部航空对旅客由此受到的损失或损坏不承担责任。

第六条 安全检查

旅客及其行李必须接受政府或机场行政人员或西部航空的任何安全检查。

第七条 法律法规

西部航空根据自己对适用法律、政府法规、指令、命令或要求的合理判断决定拒绝或已经拒绝对旅客提供运输服务的，不承担责任。

第十九章 连续承运人

第一条 由数个连续承运人依照一本客票或一本客票及其连续客票提供的运输应被视为一项单一的运输。

第二条 对于旅客损害，除明文约定由第一承运人对全程运输承担责任外，旅客或者任何行使其索赔权利的人，只能对发生事故或者延误时履行该运输的承运人提出。

第三条 关于托运行李损失，旅客有权对第一承运人提出索赔，有权接受交付的旅客有权对最后承运人提出索赔，旅客也可以对发生毁灭、遗失、损坏或者延误的运输区段的承运人提出索赔。上述承运人应当对旅客承担连带责任。

第二十章 损害责任

第一条 西部航空对发生在西部航空的班机上或者在上、下班机过程中的旅客伤亡事故承担损害赔偿赔偿责任；但是，旅客的人身伤亡完全是由于旅客本人的健康状况造

成的，西部航空不承担责任。

第二条 西部航空对发生在西部航空的班机上或者处于西部航空掌管之下任何期间的托运行李毁灭、遗失或者损坏事件承担损害赔偿责任。对于非托运行李，包括旅客随身携带物品，西部航空对因其过错或者其受雇人或者代理人的过错造成的损失承担责任。但是，行李（包括托运行李、非托运行李和旅客随身携带物品）损失是由于行李的固有缺陷、质量或者瑕疵造成的，西部航空不承担责任。另外，西部航空对行李的外部损伤和正常磨损不承担责任，例如：行李的外部支出部分如：带子、口袋、拉杆、挂钩、轮子或者其他黏附在行李的部分的损坏和超大/超包装的行李的损坏。

第三条 西部航空对旅客或行李在航空运输中因西部航空的延误引起的损失承担责任。但是，西部航空或者其受雇人、代理人为了避免损失的发生，已经采取一切必要措施或者不可能采取此种措施的，西部航空不承担责任。旅客必须在西部航空规定的时间内对行李损失提出申报并提供相应单据，否则西部航空将不承担责任。

第四条 经西部航空证明，损失是由索赔人或者索赔人从其取得权利的人的过错造成或者促成的，应当根据造成或者促成此种损失的过错的程度，相应免除或者减轻西部航空的责任。旅客以外的其他人就旅客伤亡提出赔偿请求时，经西部航空证明，伤亡是旅客本人的过错造成或者促成的，同样根据造成或者促成此种损失的过错的程度，相应免除或者减轻西部航空的责任。

第五条 代码共享航班的赔偿责任划分

除非由于缔约承运人的人为因素造成或直接责任，否则，实际承运人应对其实际承运的代码共享航班所引致的各种索赔、诉讼、投诉和损失承担责任。

第六条 关于赔偿责任限额的适用

（一）若属于 1999 年《蒙特利尔公约》规定的“国际运输”，则优先适用该公约关于责任限额的规定。

（二）若属于 1929 年《华沙公约》及 1955 年《海牙议定书》规定的“国际运输”，但不属于 1999 年《蒙特利尔公约》规定的“国际运输”，则适用《华沙公约》及其《海

牙议定书》关于责任限额的规定。

（三）若不属于公约适用的“国际运输”，则适用双边条约或《中华人民共和国民用航空法》等国内法律、政府法规或命令的相关规定。

第七条 公约关于赔偿责任限额的规定

（一）《华沙公约》及《海牙议定书》

1、西部航空对旅客伤亡的赔偿责任限额不超过二十五万法国金法郎或等值货币。

2、西部航空对托运行李的赔偿责任限额不超过每公斤二百五十法国金法郎或等值货币；对非托运行李和旅客随身携带物品的责任限额不超过每一旅客五千法国金法郎或等值货币。行李票上如果没有行李重量记录，托运行李的总重量被认为不超过所乘座位等级适用的免费行李额。按照本条件第九章第八条办理声明价值的托运行李，其损害赔偿以该声明价值为限。

（二）1999 年《蒙特利尔公约》

1、西部航空对每名旅客不超过 10 万特别提款权的旅客伤亡赔偿责任适用公约第二十一条第一款和第二十条的规定。

2、西部航空对每名旅客超过 10 万特别提款权的旅客伤亡赔偿责任适用公约第二十一条第二款和第二十条的规定。

3、西部航空对行李（包括托运行李、非托运行李和旅客随身携带物品）的赔偿责任限额不超过每名旅客 1131 特别提款权或等值货币。按照本条件第九章第八条办理声明价值的托运行李，其损害赔偿以该声明价值为限。

第八条 在与本条件前述各项规定不相抵触的情况下，无论其国际运输是否适用本条件所指定的公约，以下条款均适用：

（一）西部航空仅对本公司航班的运输承担损害责任；西部航空为其他承运人航班的运输填开客票或办理行李托运，只能作为该承运人的代理人。

（二）由于西部航空为遵守相关法律或政府法规、命令或规定所产生的任何损失，西部航空不承担责任；由于旅客未能遵守上述法律或政府法规、命令或规定而产生的任何损失，西部航空也不承担责任。

（三）西部航空的责任以不超过经证实的直接损失数额为限；对于间接损失或后果性损失，西部航空不承担责任。

（四）由于旅客行李中的物品对旅客造成伤害或对其行李造成损害，西部航空不承担责任；由于旅客行李中的物品对他人造成伤害或对他人或西部航空的财产造成损害，该旅客应赔偿西部航空的损失和由此支付的一切费用。

（五）对于旅客在托运行李内夹带的易碎易腐物品、货币、珠宝、贵金属、金银制品、流通票据、有价证券或其它贵重物品、商业文件、护照和其它证明文件或样品的损失，西部航空均不承担责任。

（六）由于旅客本人的年龄、精神或健康状况而造成或加重其本人的任何疾病、伤害、残疾或死亡，西部航空不承担责任。

（七）本运输条件任何有关西部航空的责任免除或限制条款，同样适用于西部航空的代理人、雇员和代表以及将其飞机提供给西部航空使用的任何人及其代理人、雇员和代表；西部航空和上述代理人、雇员、代表以及西部航空使用其飞机的任何人及其代理人、雇员和代表所支付的赔偿总额，不得超过依照本条件所适用的责任限额。

第九条 除非本条件中有明确规定，本条件不排除公约或适用法律对免除或限制西部航空责任的任何规定的适用。

第二十一章 异议和诉讼时限

第一条 异议时限

（一）对于托运行李发生损失的，有权提取托运行李的人必须在发现损失后立即向西部航空提出异议，最迟自收到或应当收到托运行李之日起七日内提出；托运行李发生延误的，异议最迟自托运行李交付收件人处置之日起二十一日内提出。

（二）异议必须以书面形式提出，并在上述规定的时限内发出。如果未在上述时限内提出异议，则不得向西部航空提起索赔。

（三）有权提取托运行李的人未按以上规定提出异议的，不得向西部航空提起诉

讼。

第二条 诉讼时效

诉讼应当自飞机到达目的地之日、应当到达目的地之日或者运输终止之日起两年内提起，否则就丧失对任何损失索赔和诉讼的权利。诉讼期限的计算方法根据案件受理法院地的法律确定。

第二十二章 修改和生效

第一条 西部航空有权依照中国民用航空局规定的程序，按照规定制定和修改运输条件、运输规定、票价和费用；任何修改不适用于修改前已经开始的运输。修改完毕后需向民航局进行备案。西部航空的工作人员、授权代理人或雇员都无权修改、更改、放弃或违反本运输条件的任何规定。

第二条 本条件以中文为准，若使用其他语言书写仅作参考之用。

第三条 本条件已报中国民用航空局备案，并自 **2020 年 11 月 4 日**起生效并施行。在此之前制定实施的《西部航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》同时废止。