



西部航空有限责任公司

West Air Co., Ltd

文件编号 DOCUMENT NO. MS-D-Notification-2021-14

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

关于下发疫情防控期间西部航空国内航班 机票免费退改的业务通告

签发时间 DATE OF ISSUANCE	2021 年 1 月 26 日	签发人 ISSUED BY	赵 彦
通告类型 TYPE	☒ 阅知 Read ☒ 落实 Implement ☐ 传达 Convey ☐ 反馈 Reply	联系人 CONTACT	朱紫伊
发布范围 SCOPE OF ISSUANCE	主送 TO	各销售单位	
	抄送 CC	西部航空财务部	
通告内容 CONTENT	为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，根据局发明电〔2021〕213 号《关于做好春运期间民航机票免费退改工作的通知》要求，并体现我司以客为尊的服务精神，现下发相关票务规定，具体内容如下： 1 适用条件： 1.1 适用范围：在 2021 年 1 月 27 日 0 时（不含）前购买且乘机日期在 1 月 28 日(含)至 3 月 8 日(含)机票的旅客，自 1 月 27 日 0 时(含)起提出免费变更或退票且同时符合以下情形的，可免费退票或免费改期一次。		

	1.1.1 乘机日期在 1 月 28 日(含)至 2 月 3 日(含)的旅客,须在航班起飞前取消座位; 1.1.2 乘机日期在 2 月 4 日(含)至 3 月 8 日(含)的旅客,须提前 7 天提取消座位。 <i>例:旅客在 2021 年 1 月 26 日购买了 2021 年 3 月 8 日重庆-海口客票,在 2021 年 3 月 1 日(含)前取消客票订座记录,自 2021 年 1 月 27 日 0 时起申请退票,可免费退票。</i> 1.2 适用航班:由西部航空实际承运的国内航班(含西部航空为市场方的代码共享航班)。 1.3 适用票证:847 票证以及使用非 847 票证互售的 PN 国内航班客票。 1.4 2021 年 1 月 27 日 0 点(不含)前已提交退票、变更申请的客票,不再返还已收取的退票、变更手续费和票款差价。 2 客票处理规定: 2.1 客票有效期内退票 2.1.1 符合“适用条件”规定,按要求提前取消订座记录的客票,可在客票有效期内至原购票地办理免费退票业务,免收退票费。 2.1.2 未按要求提前取消订座记录的客票,依据原客票使用条件办理退票业务。 2.2 客票有效期内变更航班 2.2.1 符合“适用条件”规定,按要求取消订座记录的客票,自 2021 年 1 月 27 日 0 时起提出变更,可免费变更至 2021 年 3 月 31 日(含)之前且同航线、同服务等级的航班一次;如旅客办理过客票变更后
--	---

	次提出变更申请，需在客票有效期内依据变更后客票的使用条件办理。 2.2.2 变更地点： 2.2.2.1 我司各直属售票处、呼叫中心所销售的客票、可至原购票地办理； 2.2.2.2 官网、代理人所销售的客票，可至我司各直属售票处、呼叫中心办理。 2.2.3 未按要求提前取消订座的客票，依据原客票使用条件办理变更业务。 2.3 客票有效期内签转 按原客票使用条件办理。 2.4 各销售单位在办理西部航空航班相关票务业务时，必须同时取消旅客不成行的航段或订座编码，不得虚耗航班座位。若导致座位虚耗，则按照相关规定对责任单位进行处罚。 本文件自 2021 年 1 月 27 日起生效，请各销售单位接到通知后，自行组织文件学习并严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。
注意事项 NOTES	