

文件编号 DOCUMENT NO. MS-D-Notification-2021-173

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

关于下发疫情防控期间西部航空涉及郑州-阿克苏航班

票务处理的业务通告

| | | | | |
|-------------------------------------|--|-----------|-------------------------|----|
| 签发时间 DATE OF ISSUANCE | 2021年11月4日 | | 签发人 ISSUED BY | 赵彦 |
| 通告类型 TYPE | <input checked="" type="checkbox"/> 阅知 Read <input checked="" type="checkbox"/> 落实 Implement <input type="checkbox"/> 传达 Convey <input type="checkbox"/> 反馈 Reply | | 联系人 CONTACT | 温雪 |
| 发布范围 SCOPE OF ISSUANCE | 主送 TO | 西部航空市场营销部 | | |
| | 抄送 CC | 西部航空财务部 | | |
| 通告内容 CONTENT | <p>为做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，尽可能为旅客提供便利，体现民航真情服务，经研究决定，现下发疫情防控期间西部航空涉及郑州-阿克苏航班票务处理的业务通告，具体如下：</p> <p>一、适用条件</p> <p>(一) 适用航班日期：2021年11月5日(含)至2021年11月19日(含)。</p> <p>(二) 适用票证：847国内票证以及使用非847票证互售的PN国内航班客票。</p> <p>二、航班范围：</p> | | | |

航班日期为 2021 年 11 月 5 日 (含) 至 2021 年 11 月 19 日 (含) 之间由西部航空实际承运的涉及郑州-阿克苏航班。

三、客票处理规定：

1 符合“适用条件”及“航班范围”规定，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 西部航空联程航班的处理

在联程航班中，旅客只要其中一个航段符合本文件规定，导致旅客非自愿退票，则所有西部航空承运的航段退票均按照非自愿退票办理或非自愿变更办理（授权航空销售代理人或旅客恶意购买相关航班要求非自愿退票的情况除外）。首次变更至 2021 年 12 月 31 日（含）前相同航线的航班，**收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额，免收变更费**；如按照以上原则办理过客票变更后旅客再次提出客票变更或退票申请，需在客票有效期内依据变更后客票的适用条件办理。

四、11 月 4 日 18:00 前已申请退票、变更业务的客票，不适用本政策。一律不再返还已收取的退票/变更手续费和票款差价。

旅客申请退还前期已收取的退票或变更手续费按本规定不能退还的情况对外答复口径：

尊敬的旅客朋友：

西部航空持续关注全国疫情防控进展并积极为广大旅客提供全方位的服务保障工作。由于您前期已办理完客票的退票（或变更）手续，所以不再退还已收取的退票手续费（或变更手续费）。

同一或连续票号的均为西部航空实际承运的联程航班，其中一段符合本文免费退票的适用条件，其它航段同时办理退票或变更，可按本文

| | |
|-----------------------------|--|
| | <p>规定免费办理。</p> <p>本文件自 2021 年 11 月 4 日 18:00 生效执行。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。</p> <p>特此通知</p> |
| 注意事项 NOTES | |