

西部航空有限责任公司业务通告

市场营销部业〔2022〕353号

关于修订并下发《西部航空郑州=香港航线销售运价手册》 的业务通告

签发时间	2022年9月27日	签发人	赵彦
通告类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input checked="" type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈	联系人	朱紫伊
发布范围	主送	西部航空市场销售部、呼叫中心、各销售单位	
	抄送	西部航空财务部	
通告内容	<p>因新开郑州=香港航线，为规范客票的使用，现修订并下发《西部航空郑州=香港地区航线销售运价手册》。</p> <p>主要修订内容：Y/B/H/K/L/M/X/V/N/Q/A/U/T 舱托运行李额由 20KG\10KG 统一调整为 23KG。</p> <p>特别提示：</p> <ol style="list-style-type: none">1 西部航空地区航线的免费行李额实行计重制。2 代理费标准以本文件为准，如系统有与本文件相悖之处，请手工修改后再进行出票。3 所有价格的货币单位根据运价表中的货币单位为准。		

	<p>本文件自下发之日起生效执行，原市场营销部业 (2022) 345 号关于下发《西部航空郑州=香港航线销售运 价手册》的业务通告同时废止。</p>
注意事项	

目录

第一部分	散客销售运价表4
第二部分	散客规则8
第三部分	行李规则21
第四部分	西部航空购票服务书24
第五部分	常用信息26

第一部分 散客销售运价表

1 郑州至香港直达散客运价

货币代码 CURRENCY	CNY	票价类型 FARE FAMILY	舱位 FARE CLASS	价格 FARE		运价基础 FARE BASIS		免费行李额 FREE BAGGAGE ALLOWANCE	
				OW	RT	OW	RT	手提行李额	托运行李额
CGO	HKG	超自由	Y	2980	5410	YHOW1CN	YHRT1CN	7KG	23KG
		超享惠	B	2720	4890	BHOW1CN	BHRT1CN		
			H	2480	4460	HHOW1CN	HHRT1CN		
			K	2280	4100	KHOW1CN	KHRT1CN		
		超捷惠	L	2060	3710	LHOW1CN	LHRT1CN		
			M	1890	3400	MHOW1CN	MHRT1CN		
			X	1670	3010	XHOW1CN	XHRT1CN		
		超优惠	V	1530	2750	VHOW2CN	VHRT2CN		
			N	1380	2480	NHOW2CN	NHRT2CN		
			Q	1260	2270	QHOW2CN	QHRT2CN		
			A	1120	2010	AHOW2CN	AHRT2CN		
			U	960	1700	UHOW2CN	UHRT2CN		
		T	820	1480	THOW2CN	THRT2CN			
婴儿折扣 INFANTS DISCOUNT		不占座婴儿旅客(2岁以下)票价按照成人普通票价10%计算,免收退改手续费,无免费行李额度。西部航空不承运占座婴儿旅客。							
儿童折扣 CHILDREN DISCOUNT		儿童旅客使用Y/B/H/K/L/M/X舱,票价按照成人普通票价75%计算,使用V/N/Q/P/A/U/T舱,与成人普通旅客同价。退改收费规定同成人,行李同成人普通旅客。 无成人陪伴儿童旅客(5-11岁):适用按成人普通票价。							
同舱改期费用 REBOOKING FEE WITHIN THE SAME RBD		500CNY							
退票费用 REFUND		800CNY							
NO-SHOW 费 NO-SHOW FEE		500CNY							
适用航程类型 TRIP TYPE		单程/来回程							

订座规定 RESERVATION	Reservations for all sectors must be confirmed prior to departure.
回程 OPEN RETURN	不允许
最短停留 MINIMUM STAY	无限制
最长停留 MAXIMUM STAY	1Y
中途分程 STOPOVERS	每个旅行方向允许有一个免费中途分程点，如增加中途分程点，加收“500CNY/点”（不限制中途分程时间）。
转机点 TRANSFER POINTS	转机点无限制。
运价组合 COMBINATION	销售来回程机票时，可以与 PN 地区航线境内始发散客来回程运价 1/2RT 组合使用（有特殊说明的运价除外），该组合运价的适用条件按照较严格的舱位规定执行。仅限 847 票证出票。
EI	Q/NON-END/PENALTY APPLY
说明 REMARK	以上价格均为票面价，不包含税费及 Q 值。成人普通旅客、婴儿旅客、儿童旅客、无成人陪伴儿童旅客税费按相关规定执行。
备注 REMARK	1) 本文件自下发次日起生效。The policy takes effect the day after issuing. 2) 航段必须按顺序使用，未按顺序使用的客票作废、票款不退。此条规定在销售时必须清楚明确的告知旅客。All sectors must be used in sequence If not, the ticket will become invalid, and cannot be used continually. In addition, the refunding of fares, taxes and charges are not permitted. The passenger must be informed of this rule clearly at the time of sale.

2 香港至郑州直达散客运价

货币代码 CURRENCY	HKD	票价类型 FARE FAMILY	舱位 FARE CLASS	价格 FARE		运价基础 FARE BASIS		免费行李额 FREE BAGGAGE ALLOWANCE	
				OW	RT	OW	RT	手提行李额	托运行李额
HKG	CGO	超自由	Y	3540	6430	YHOW1EH	YHRT1EH	7KG	23KG
		超享惠	B	3280	5900	BHOW1EH	BHRT1EH		
			H	3040	5470	HHOW1EH	HHRT1EH		
			K	2840	5110	KHOW1EH	KHRT1EH		
		超捷惠	L	2620	4710	LHOW1EH	LHRT1EH		
			M	2450	4410	MHOW1EH	MHRT1EH		
			X	2230	4010	XHOW1EH	XHRT1EH		
		超优惠	V	2090	3760	VHOW2EH	VHRT2EH		
			N	1940	3490	NHOW2EH	NHRT2EH		
			Q	1820	3280	QHOW2EH	QHRT2EH		
			A	1680	3020	AHOW2EH	AHRT2EH		
			U	1520	2730	UHOW2EH	UHRT2EH		
T	1380	2480	THOW2EH	THRT2EH					
婴儿折扣 INFANTS DISCOUNT		不占座婴儿旅客(2岁以下)票价按照成人普通票价10%计算,免收退改手续费,无免费行李额度。西部航空不承运占座婴儿旅客。							
儿童折扣 CHILDREN DISCOUNT		儿童旅客使用Y/B/H/K/L/M/X舱,票价按照成人普通票价75%计算,使用V/N/Q/P/A/U/T舱,与成人普通旅客同价。退改收费规定同成人,行李同成人普通旅客。 无成人陪伴儿童旅客(5-11岁):适用按成人普通票价。							
同舱改期费用 REBOOKING FEE WITHIN THE SAME RBD		800HKD							
退票费用 REFUND		1400HKD							
NO-SHOW 费 NO-SHOW FEE		1400HKD							
适用航程类型 TRIP TYPE		单程/来回程							
订座规定		Reservations for all sectors must be confirmed prior to departure.							

RESERVATION	
回程 OPEN RETURN	不允许
最短停留 MINIMUM STAY	无限制
最长停留 MAXIMUM STAY	1Y
中途分程 STOPOVERS	每个旅行方向允许有一个免费中途分程点，如增加中途分程点，加收“560HKD/点”（不限制中途分程时间）。
转机点 TRANSFER POINTS	转机点无限制。
运价组合 COMBINATION	销售来回程机票时，可以与 PN 地区航线境内始发散客来回程运价 1/2RT 组合使用（有特殊说明的运价除外），该组合运价的适用条件按照较严格的舱位规定执行。仅限 847 票证出票。
EI	Q/NON-END/PENALTY APPLY
说明 REMARK	以上价格均为票面价，不包含税费及 Q 值。成人普通旅客、婴儿旅客、儿童旅客、无成人陪伴儿童旅客税费按相关规定执行。
备注 REMARK	1) 本文件自下发次日起生效。The policy takes effect the day after issuing. 2) 航段必须按顺序使用，未按顺序使用的客票作废、票款不退。此条规定在销售时必须清楚明确的告知旅客。All sectors must be used in sequence If not, the ticket will become invalid, and cannot be used continually. In addition, the refunding of fares, taxes and charges are not permitted. The passenger must be informed of this rule clearly at the time of sale.

<p>通告内容 CONTENT</p>	<p style="text-align: center;">第二部分 散客规则</p> <p>1 适用范围</p> <p>本运价手册适用于西部航空中国航信分销、直属柜台、呼叫中心及官方网站使用。本运价手册的最终解释权归西部航空市场营销部。</p> <p>2 适用起始航班日期</p> <p>2022 年 10 月 6 日起，以系统查询日期为准。</p> <p>3 舱位布局</p> <p>3.1 经济舱 (Y) 及其子舱位 (B/H/K/L/M/X/V/N/Q/A/U/T , Y/B/H/K/L/M/X 为超自由， V/N/Q/A/U/T 为超优惠，使用规定按本业务通告执行。</p> <p>3.2 经济舱其余子舱位：G 为团队舱，使用规定按团队规则执行；C/D/R/E/I/J/W/S/P 为产品舱，使用规定按产品规则执行；O 为免票专用舱，使用规定按免票规则执行。</p> <p>3.3 头等舱备用舱为 F 舱。</p> <p>4 运价组合</p> <p>4.1 西部航空 ADD-ON 段使用说明</p> <p>4.1.1 ADD-ON 航段价格只能与西部航空地区航段运价组合使用，不得单独使用。组合运价全程执行西部航空地区航段运价规则。出票时，ADD-ON 段必须与西部航空地区主航段在同一票价计算组。</p> <p>4.1.2 ADD-ON 段运价的 RT=OW*2。团队不适用散客 ADDON 段运价。</p> <p>4.1.3 ADD-ON 航段行李规则根据具体行程，可能跟随西部航空地区航线的行李规则执行，也可能按照联运段独立的行李规则执行。具体</p>
--------------------------------	---

参见西部航空地区行李规则。

4.2 1/2RT 运价组合销售

销售来回程机票时,可以与PN地区航线始发地散客来回程运价1/2RT组合使用(有特殊说明的运价除外),该组合运价的使用条件按照较严格的舱位规定执行,且全程代理费按照较低的标准执行。当去程与回程的运价分属超自由、超优惠时,则运价为超自由与超优惠价格的1/2RT组合。

例如:CGO=HKG去程和回程分别订座在L舱和U舱,可以使用CGO始发至HKG的L舱来回程运价的1/2与U舱来回程运价的1/2组合,构成旅客的全航程销售运价,该组合运价的适用条件按照U舱规定执行。FARE BASIS需分别填写,即L舱对应L舱的FARE BASIS;U舱对应U舱的FARE BASIS;Tour code需要填写两个政策的TOUR CODE。

4.3 FARE BASIS 栏填写航段适用运价对应舱位的FARE BASIS。

4.4 TOUR CODE 栏填写所使用价格的政策代码。TOUR CODE 栏最多允许输入14个字符。若需输入的TOUR CODE超过14个字符,其输入规则如下:

4.4.1 两个TOUR CODE有相同部分,则相同部分可省略,例如:EH001与EH002,可输入EH001/002;

4.4.2 当两个TOUR CODE无相同部分,TC项打一个完整的TOUR CODE,另一TOUR CODE打在FC项。NOT VALID AFTER 栏必须填写,按照较严格的舱位规定的有效期填写。

5 最短中转衔接时间

各销售单位应严格遵守各机场最短衔接时间（MCT）的规定进行销售，严禁向旅客销售低于 MCT 的联程航段客票，否则，由此产生的一切不良后果均由销售单位承担。

6 儿童/婴儿折扣

注：儿童 / 婴儿的判定以其乘坐第一始发西部航空地区主航段时的年龄为依据。

6.1 儿童票价

6.1.1 儿童指旅行开始之日年满 2 周岁但不满 12 周岁的未成年人。

6.1.2 儿童旅客使用 Y/B/H/K/L/M/X 舱，票价按照成人普通票价 75% 计算（另有规定的除外），FAREBASIS 后加注“CH25”。使用 V/N/Q/A/U/T 舱，与成人普通旅客同价。退、改收费规定同成人，行李、增值服务同成人普通旅客。

6.1.3 无成人陪伴儿童不适用儿童折扣，按成人票价购票，免收民航发展基金。

6.1.4 出于安全考虑，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携带三名普通儿童，超过三名儿童的其他儿童旅客按无成人陪伴儿童进行购票（每航班限载 5 名无成人陪伴儿童）。每名普通儿童所购客票必须与随行成人同服务等级就坐，否则按无成人陪伴儿童办理，若不满足无陪儿童办理标准，不予以售票。

6.1.5 若儿童在旅行过程中年满 12 周岁，西部航空航班无需补收儿童与成人的票价差额；若行程中含有外航航段，则外航航段需按照外航规定执行。

6.1.6 儿童燃油附加费收取标准同成人，免收民航发展基金。

6.1.7儿童变更按照成人变更相应规定执行，变更费同成人。

6.2 婴儿票价

6.2.1 婴儿指旅行开始之日2岁以下的未成年人。

6.2.2 西部航空仅承运不占座婴儿旅客，FAREBASIS 后加注“IN90”，其销售票价参照散客销售运价表。免收退改手续费，无免费行李额度及增值服务。

6.2.3 若婴儿旅客在旅行过程中年满 2 周岁，西部航空航班无需补收婴儿与儿童的票价差额；若儿童在旅行过程中年满 12 周岁，西部航空航班无需补收儿童与成人的票价差额。若行程中含有外航航段，则外航航段需按外航公布的票价购买儿童票。

6.2.4 每一名称满18周岁且具有完全民事行为能力的成人旅客仅限带一名婴儿旅客。

6.2.5 不占座婴儿免收燃油费和民航发展基金。

6.2.6 不占座婴儿变更免收变更手续费。

7 销售代理费

注：以下代理费率标准不分全程为西部航空承运或西部航空与外航联运的情况。

7.1 中国境内代理人销售的地区散客客票（另有规定除外）：基础代理费为全程销售运价的0%。

7.2 境外地区代理人销售的地区散客客票（另有规定除外）：基础代理费为全程销售运价的0%。

7.3 儿童/婴儿代理费率同成人。

8 运价销售规定

8.1 适用于 847 票证（含 847 本票及以 847 确认的中性客票），不适用于包机票证。

8.2 所有销售运价，按实际行程对应运价表运价执行。散客必须定妥座位，不允许 OPEN。

8.3 运价表中的所有销售运价均不包含税费及 Q 值。

8.4 始发地运价货币单位以运价表中列明的货币单位为准（特殊规定的除外）。中国境内销售中国境外始发的航班和中国境外销售中国境内始发的航班，请以订座系统查询的价格为准。

8.5 请严格按照运价表中的运价与订座舱位、票价类别的匹配关系销售，违者将按较高运价补收差额并且处以每张机票经济舱最高运价罚款。如销售时使用了未提供运价的订座舱位，将按照公布运价补收差额。

8.6 特殊旅客客票限在西部航空指定售票处出票并在做出相应安排后方可承运，详情请与西部航空直属柜台、经西部航空特别授权的合办柜台或 95373 咨询。

8.7 与成人同行的儿童须购买与其同行成人相同服务等级的客票。如旅客要求为儿童及同行成人购买不同服务等级的客票时，儿童须在满足我司无成人陪伴儿童运输条件的前提下，办理无成人陪伴服务，且飞机上必须按所购客票的服务等级分别就坐。若儿童不符合我司无成人陪伴儿童运输要求，则不允许儿童购买与同行成人服务等级不同的儿童客票。

8.8 旅客自行负责根据航班信息办理所需证件，并确认证件有效性。因证件不符不能登机或出入境，西部航空不承担相关责任。如需变更日期及退票，均按自愿变更、自愿退票处理。

8.9 西部航空为市场方的代码共享航班运价以及使用规则均按照西部航空相应的规定执行（有特殊规定的除外），免费行李额按系统显示执行。

9 订座（API 信息录入）

9.1 按照运价手册中的价格销售客票，散客各航程必须定妥座位，不允许 OPEN。

9.2 DAPI：/P1（旅客序号）指令格式见下（其中横线处的信息必须输入）：

SSRDOCS 航空公司代码 Action-Code1 证件类型/发证国家/证件号码/国籍/出生日期/性别/证件有效期限/SURNAME(姓)/FIRST-NAME(名)/MID-NAME(中间名)/持有人标识 H/P1

SSRDOCO 航空公司代码 HK1 出生地/类型 V/VISA 卡号码/发卡地区/发卡日期/卡有效国家或地区/婴儿标识 I/P1

10 客票填写规定

10.1 散客出票时限以系统显示时限和订座单位所留时限两个时限的早者为准。ADD-ON 航段需与西部地区航段填开在同一本客票上，或连续客票上。

10.2 旅客姓名后面输入正确的称谓，如 CHD（儿童）、INF（不占座婴儿）等，但 MR、MS 等称谓不做强制要求。

10.3 “FARE BASIS” 栏：

10.3.1 填写运价表中与订座舱位相匹配的运价基础代号。例如：
“YHOW1EH” 或 “YHRT1CN” 。

10.3.2 儿童旅客如使用成人普通票价 75%优惠，需在 FAREBASIS 后加注 “CH25”，不占座婴儿旅客(2 岁以下)票价按照成人普通票价 10%计算，均在 FAREBASIS 后加注 “IN90” 。

10.4 “ENDORSEMENT/RESTRICTION” 栏：填写 “Q/NON-END/PENALTY APPLY”，表示不得签转，适用相应的退改签规则。

10.5 使用自动出票指令，以订座系统中 Q 出价格作为销售价和票面价的客票，将以票面价作为结算标准，客票不打 TOUR CODE。使用手工出票指令，必须按照运价政策完整输入 TOURCODE 和 FARE BASIS。

10.6 “NOT VALID AFTER” 栏：

10.6.1 除另有约定外，定期普通客票的有效期自旅行开始之日起，一年内运输有效；如果客票全部未使用，则视为不定期客票，客票有效期从填开客票之日起，一年内运输有效。

10.6.2 除另有约定外，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。

10.6.3 除另有规定外，则客票运价有效期自变更后客票始发日期开始计算，需同时修改 NOT VALID AFTER 项（统一由西部航空直属售票处或 95373 办理）。运价有效期自第一地区主航段开始算起，回程截止日期以最后一个地区主航段旅行之日（当地时间）为准。

11 航程中的航段使用顺序

西部航空地区航段所有舱位订座的客票，必须按照客票乘机联上列明的航程，从出发地开始按顺序使用，未按顺序使用的乘机联，客票自动作废，西部航空不予承运。除特殊规定外，未使用的航段在客票有效期内允许退票，或变更后按乘机联顺序继续使用。退票时必须一次性将未使用的航段全部退票，不允许自愿退未使用的部分航段。

因航班不正常导致不能按照客票乘机联上列明的航程顺序使用的情况，则按照西部航空不正常航班票务处理规定进行处理。

经停航班严禁在经停点终止行程，如有自愿终止行程行为，客票自动作废，票款及相关税费不退。

12 票价计算组

票价计算组是指航程中两个连续票价计算点之间的航段。使用西部航空单程运价，每段地区单程运价为一个票价计算组；使用西部航空往返运价，每个地区往返运价为一个票价计算组。

13 取消订座记录时间的计算：

以整张客票中未使用的首个航班（含 ADD-ON 航班）作为起始时间计算点，结合需变更航段在系统中取消订座记录时间判定收费标准。

例：旅客购买 CGO-HKG-CGO 往返程客票。

A 客票全部未使用，旅客提出变更全部航段。CGO-HKG 作为所有航段的起始时间计算点。

B 客票已使用 CGO-HKG，旅客提出变更 HKG-CGO。HKG-CGO 为整张客票中未使用的首个航班，作为起始时间计算点。

14 客票变更

14.1 新客票在计算票价时，按变更当日外放舱位对应票面价计算。新票价不能低于原票价，如需变更至低票价，按自愿退票处理后重购客票。

14.2 变更费按次收取，联程、往返程航班同时变更多段时收取一次变更费。每次变更航班均收取变更手续费。变更费与客票差价需同时收取，若客票差价为 0，则仅收取变更费。退票时变更费不退。

14.3 航程中 ADD-ON 航段变更收费标准按照对应的 PN 地区航段规定执行。已使用西部航空全部地区航段，只变更 ADD-ON 航段，不得变更。旅客出票后，不得增加 ADD-ON 航段，如需增加，按自愿退票处理。如新运价与原付款运价产生票价差额，则需旅客补齐。

14.4 儿童旅客改期按照成人普通旅客改期相应规定执行，婴儿旅客免收变更费用。如婴儿旅客改期后旅行日期已满两岁（含），应按照规定对应舱位儿童旅客票价补齐差价。如儿童旅客改期后旅行日期已满十二岁（含），应按照规定对应舱位成人旅客票价补齐差价。

14.5 不得改变航程。

14.6 NOSHOW 费的收取：按照是否于航班计划起飞时间之前在编码中取消座位为标准进行判断，按对应舱位的 NOSHOW 费标准收取相应的费用。ADDON 段 NOHOW 时，适用主航段的 NOSHOW 费收取标准。NOSHOW 以客票为单位收取，同一张客票中有多段 NOSHOW 时，按照 NOSHOW 航段中最严格的 NOSHOW 费收取一次。

14.7 电子客票使用 OI 指令重新出票时，需重新计算票价和税费。票价如产生差价，需旅客补齐。税费如产生差额，执行多不退少补原则。

15 退票规定

15.1 退票地点

旅客自愿/非自愿退票均应在原出票地办理，出示相关证件（如身份证、护照等），若旅客购买的是纸质客票还须持有效票证（包括旅客的乘机联、旅客联）。如非旅客本人退票，还需提供代理退票人的证件和旅客本人的委托书。

15.2 退票有效期

除另有约定外，旅客要求退票，应在其客票有效期起始日期起至客票有效期满后 30 天内向西部航空提出并办理退款手续；否则西部航空有权拒绝办理。

15.3 有以下任何一种情况，西部航空拒绝退票：

15.3.1 逾期未提出退票申请；

15.3.2 退票申请时未能提供有效证件或票证；

15.3.3 经计算已无余款可退。

16.3.4 未按照规定要求按顺序使用的航段不可退票。

15.4 自愿退票时的退款金额计算

15.4.1 客票全部未使用：票款中扣除相应舱位所对应的退票费，余额退还旅客。若票款减去手续费余额为负，则从税款中补扣，余款退还给旅客。若退票手续费高于票款+税款，则可退金额为零。有误机时退票费同时累加误机费。

15.4.2 客票已部分使用

15.4.2.1 如仅使用 ADDON 段，则 ADDON 段按其旅行当日对应航空公司、对应航线、对应舱位的单程公布运价扣除，再扣除西部航空地区航段所对应的退票费（往返舱位不一致时，按更严格的舱位规定执行），余额退还旅客。

15.4.2.2 如果旅客使用了 ADDON 段以及西部航空国际航段，ADDON 段按照 ADDON 段对应价值扣除，并扣除西部航空地区航段旅行当日对应舱位的单程销售价格，再扣除西部航空地区航段所对应的退票费（往返舱位不一致时，按更严格的舱位规定执行），余额退还旅客。

15.4.2.3 已使用西部航空全部地区航段并使用了全部外航航段，只退西部航空 ADDON 航段，不得退票。

15.4.2.4 如客票中只剩外航 ADDON 段，退票时正常扣除已使用的 ADDON 段价格（如有）及地区航段的价格，正常收取地区航段较严格舱位的退票费，余额退还。

15.4.2.5 如原舱位无公布单程票价，则按照高一级舱位公布单程运价扣减，且运价及运价有效期均需高于原舱位。

15.4.3 儿童退票按照成人退票相应规定执行。婴儿免收退票手续费。

15.4.4 升舱后退票，将按照新舱位标准扣除退票手续费，升舱差价和变更费不退。

注：此规定同样适用于西部航空促销运价的退票处理。

15.4.5 退回税款

15.4.5.1 退票时须一并退还旅客购票时缴交的尚未发生的税款。

15.4.5.2 但当客票出现以下任何一种情况，西部航空拒绝退税：

1) 逾期未提出退票申请；

2) 退票申请时未能提供有效证件或票证；

15.4.5.3 当客票规定不允许退票时，则客票票款部分不退，未使用的税费退还旅客。

15.4.5.4 当客票经计算应退金额出现负数时则需补齐票款部分后，退还未使用的税款。

15.5 退款进位

个位需进到人民币 10 元，涉及到计算手续费数额及需减去的运价数额须先进位后再进行下一步的计算。

15.6 退款汇率

退票汇率应按原出票日期的汇率进行换算。

15.7 非自愿退票时的退款金额计算

15.7.1 如果客票完全未使用，退还旅客购票时实际支付的全部款项，不收取任何费用。

15.7.2 如果客票已经使用，将旅客购票时实际支付的金额减去已使用航段的相应价值，余额退还旅客，不收取任何其它费用。

15.7.3 如需另外计算 ADD-ON 段运价，按照 ADD-ON 运价表对应的运价为准。

15.7.4 退票时须一并退还旅客购票时缴交的尚未发生的税款。

15.8 旅客因病退票

15.8.1 必须在航班计划起飞时间前提出并取消座位。同时提供县级

(含)以上医疗单位出具的有主治医师签字的正规诊断证明或病历、医院电脑打印的 200 元(含)以上医药费收费单(部分无电脑打印医药费收费单的住院旅客,可出具医院电脑打印收费明细后加盖医院公章)、以上全部凭证摆放在一起的合照。

15.8.2 凭证的签发与打印日期必须在旅客实际购票之后,在航班计划起飞时间前。

15.8.3 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。

15.8.4 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,其中两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。

15.8.5 病患旅客在始发站提出,应退还旅客所付全部票款;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,免收退票费。

15.9 旅客死亡退票

15.9.1 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。

15.9.2 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。

15.9.3 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,其中两位免收退票费,其他同行人员要求退票按自愿退票规定办理。

15.9.4 旅客因非同行的直系亲属死亡提出退票,按自愿退票办理。

第三部分 西部航空地区行李规则

1 基础概念

1.1 中途分程：旅客在航程中一点中断其旅行，且未在到达后的 24 小时以内继续其旅行，此点构成一个中途分程点，客票上的“X/”标识意为非中途分程点。

1.2 行李运输段：行李运输段是指旅客从行李交运点至下一个中途分程点（或折返点）之间的行程，在选用行李规则时，应首先明确行李运输段。

2 IATA 规则-RESO302

行李规则由免费行李额和行李费两部分组成。联运双方或各方有协议约定的，行李规则按协议条款的规定执行，除此之外，针对每一个的行李运输段，下述 4 个步骤将作为联运时选择使用行李规则的标准并适用于联运行程：

2.1 若参与联运的承运人公布的行李规则相同时，则适用该行李规则。

2.2 若参与联运的承运人行李规则不同时，则执行最主要承运人（MSC-MOST SIGNIFICANT CARRIER）公布的行李规则。

注：除非承运方规定执行市场方的行李规则外，代码共享航班将适用承运方的行李规则。

2.3 若 MSC 没有公布行李规则，将执行联运行李接收承运人的规则。

2.4 若接收联运行李的承运人没有公布行李规则，则联运行程将按航段分段执行承运方的行李规则。

3 MSC 的选取原则（行李运输段为确认 MSC 的前提，即一个行李运输段选对一个 MSC）

3.1 当旅客跨大区旅行时，承运第一个跨大区航段的承运人为 MSC（例外：环球程的 MSC 为跨 TC1 与 TC2 间的第一个航段的承运人）

例：LON-GS-X/CGO-PN-HKG,此行程为跨 TC2 与 TC3 间的旅行，所以承运 LON-CGO 的 GS 为 MSC；若旅客在 CGO 中途分程，则 LON-CGO 段适用 GS 的行李规则，CGO-HKG 段适用 PN 的行李规则。

3.2 当旅客在同一大区内旅行时，承运第一个跨次区航段的承运人为 MSC。

例：TYO-PN-X/TSN-JD-SYD，此行程为 TC3 内由日韩次区至大洋洲次区间的旅行，所以承运 TYO-TSN 的 PN 为 MSC。

3.3 当旅客在同一次区内旅行时，承运第一个国际航段的承运人为 MSC。

例：TSN-PN-X/BKK-GA-SIN，此行程为 TC3 内东南亚次区内的旅行，所以承运第一个国际航段 TSN-BKK 的 PN 为 MSC。

4 西部航空国际航班免费行李额

以同期有效的航线销售运价手册为准。

注：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重量标准合并计算。

例：如默认每人限 20K，两位旅客可分别携带 10K 和 30K，但是单

件重量不可超最大承运范围。

5 中航信（1E）系统行李查询指令

-未出票前，在定妥行程并输入“QTE”指令后方可使用 XS FSB。

-出票后，在输入“ABR 票号”指令后方可使用 XS FSB。

6 销售注意事项

6.1 请各销售单位严格按系统自动计算的免费行李额或具体业务文件的规定进行打印免费行李额。

6.2 当 ADD-ON 段与 PN 地区主航段间中转时间超过 24 小时，系统会将 ADD-ON 段自动判定为一个独立的行李运输段，行李额显示的将是此航段原始的行李额。所有行程出票时以系统为准,不允许手工修改。

6.3 修改 FBA 不会影响 DFSQ：A 自动出票指令中的 A 标识。

6.4 对于系统中不能直接 Q 出正确票价或正确行李额的客票，出票时必须在 FC 项中输入正确的行李额，未输入正确行李额的 PNR 系统将限制出票。

6.5 因改期导致西部航空与外航联运航段由不同的行李运输段变为了一个行李运输段（即西部航空与外航联运航段中无中途分程），或由一个行李运输段变为了两个行李运输段（即西部航空与外航联运航段中出现中途分程），在改期的同时，需要按 IATA 的行李规则对行李额进行修改。

6.6 各销售单位在售票时应提醒旅客若有超额、超重、超大行李或特殊行李，应提前到机场办理相关手续。

6.7 出票时使用 QTE：旅客类型代码/PN，Q 出免费行李额。

第四部分 西部航空购票服务书

1.请确保您的旅行证件和签证的有效性。如果您持有的是中国大陆护照，请保证护照的有效期在 6 个月以上，有效期以您从境外返程当天日期开始计算，如果有效期不足 6 个月，应办理护照延期后才可出票。有关旅行证件及签证的问题，请直接向出入境国家的相关部门咨询，以获取最准确的出入境信息。

2.有效的旅行证件是您购票及乘机的必须证件，您在西部航空柜台购买机票时请出示与航程适用的旅行证件，在西部航空网站购票时需填写正确的旅行证件信息。航班始发地、经停地、中转地、目的地等，旅客自行负责根据航班信息办理所需的证件，并确认证件有效性。乘机时请随身携带旅行证件，不要放在托运行李中。西部航空不承担任何由于您的证件问题所导致的无法旅行或中止旅行等的责任。

3.您预订西部航空执飞的地区航班座位后，请在出票时限内办理购票手续，否则所订的座位有可能被取消。已定妥地区航班座位、包括联程座位，如所定座位不使用时，应尽早向西部航空售票处或其代理人提出取消座位。

4.您购买的机票（包括行李票）是承运航空公司与旅客之间的运输凭证，也是您乘机交运行李的凭证，机票只限票面所列的乘机人使用，不能转让和更改姓名。

5.您如果需要为儿童、婴儿或其他特殊旅客（包括重要旅客 VIP、伤病旅客、残疾旅客、担架旅客、孕妇和无成人陪伴儿童等）购买西部航空执飞的地区机票，需要您先拨打西部航空呼叫中心热线 95373 咨询。

- 6.您在购票时，需按规定交纳税费。由于汇率及政策影响，实际出票时税费金额可能会有所浮动，请您及时出票，价格请以出票时价格为准。
- 7.您在旅行时必须按照客票乘机联上列明的航程，从出发地开始按顺序使用，未按顺序使用的客票，西部航空不予承运。
- 8.如果您需要客票改期或退票，可向西部航空提出申请，并按规定办理客票改期及退票手续，并在原购票地点或经西部航空同意的地点办理，收取相应的费用。
- 9.西部航空执行的地区航线为您提供的免费行李额为计重制，请您按照您所选择的航线对应的标准执行，具体标准请致电西部航空呼叫中心热线 95373 或在购票时向售票处的工作人员进行咨询，也可登陆西部航空官方网站（WWW.WESTAIR.CN）进行查询。
- 10.未尽事宜请参阅中国民航总局颁布的《中华人民共和国民用航空法》和西部航空下发的《西部航空有限责任公司旅客、行李运输总条件》等各项规定。

第五部分 常用信息

1.DFSQ:A 指令输入格式

免费行李额	
> DFSQ:A/1PC01- 02,2PC04	免费行李额为第一和第二航段 1 件， 第四航段 2 件
> DFSQ:A/1PC	所有航段免费行李额为 1 件
> DFSQ:A/23KG01,23KG 04	免费行李额为第一和第四航段 23 公 斤
> DFSQ:A/23KG	所有航段免费行李额为 23 公斤
特殊代理费率	
> DFSQ:A/C5.00	指定代理费率为 5%
信用卡支付	
> DFSQ:A/CC	指定支付方式为信用卡
旅客序号（加在最后）	
> DFSQ:A/P2	指定将运价存储给第二名旅客
多种选项混合使用	
> DFSQ:A/C3.00/1PC02- 03/CC/P2	指定代理费率为 3%、免费行李额第二 第三航段 1 件、以信用卡支付， 并将票价指定存储给第二名旅客

2.自动存储票价的 QTE 指令格式

出票航空公司（必须输入）	
> QTE:/PN	使用 PN 票证进行出票，准确计算 PN 的 YQ/YR

	旅客类型和折扣代码	
	>QTE:CH/PN	计算儿童票价
	运价基础 Fare Basis	
	>QTE:* UHOW2CN /PN	计算运价基础为 UHOW2CN 的票价
	货币类型指示符	
	>QTE:/PN/U	计算按美元标价的票价。货币类型指示符可以为： C(SOFT)/L(LOCAL)/U(USD)/E(EURO)
	货币代码	
	>QTE:/PN///HKD	计算票价以港币支付
	多种选项混合使用	
	>QTE:CH/PN/E///HKD	计算以 PN 出票、按欧元标价、港币支付的儿童票价
注意事项 NOTES	本规定自下发之日起生效执行，请各单位严格遵照执行。	