

**西部航空有限责任公司  
旅客、行李运输总条件**



# 声明

根据中华人民共和国交通运输部 2021 年第 3 号令《公共航空运输旅客服务管理规定》、《中华人民共和国民用航空法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国电子商务法》、《蒙特利尔公约》、《华沙公约》等法律、行政法规等，为规范公共航空运输秩序、加强旅客服务管理，保护旅客合法权益，并明确旅客与西部航空有限责任公司（以下简称“西部航空”）之间的各项权利、义务，特制定《西部航空有限责任公司旅客、行李运输总条件》（以下简称“本条件”）。

本条件是西部航空客票销售、旅客及行李运输、地面服务等环节工作人员及航空销售代理人、地面服务代理人为旅客销售客票及提供相关服务的依据和准则，各相关业务单位必须贯彻执行。

**《西部航空有限责任公司旅客、行李运输总条件》于 2023 年 8 月 8 日施行。**

## 特别提示：

因航空运输行业特殊性和国家有关规定，本条件由西部航空制定并报民航服务质量监督平台备案后通过西部航空官网向全社会公布。请旅客事先仔细阅读本条件所有内容，如对其中部分条款存在疑问，或认为需要修改部分条款，可在购票前以书面形式向西部航空提出。任何直接或通过第三方间接向西部航空提出购票申请，或虽未向西部航空提出购票申请但实际乘坐西部航空航班的旅客，均表示其愿意接受和遵守本条件的全部内容。

## 安全乘机相关信息告知：

在航空器上抢占座位、辱骂殴打他人、妨碍机组正常履行职责、霸占航空器、破坏机上设施设备等行为，扰乱公共秩序、危害公共安全。构成违法治安管理行为的，公安机关将依法进行处罚；情节严重的，可能被追究刑事责任。请您遵纪守法、文明乘机！

**西部航空有限责任公司**

**二零二三年八月八日**

# 目录

第一章定义	4
第二章适用范围	11
第三章客票	12
第四章票价和税费	17
第五章定座	18
第六章拒绝运输和限制运输	21
第七章购票	24
第八章班期时刻、航班取消与变更	27
第九章客票变更	29
第十章退票	31
第十一章团体旅客	34
第十二章航班超售	36
第十三章代码共享	39
第十四章乘机	40
第十五章行李运输	41
第十六章旅客服务	54
第十七章飞机上的行为	56
第十八章行政手续	57
第十九章连续承运人	58
第二十章损失责任与赔偿限额	59
第二十一章旅客投诉	67
第二十二章生效与修改	68
第二十三章附则	68

# 第一章定义

**第一条**《西部航空有限责任公司旅客、行李运输总条件》是旅客与西部航空之间订立的航空运输合同文本，是双方设立航空运输合同法律关系、明确双方权利和义务的法律文件。经由西部航空签发的包括但不限于客票、航空运输电子客票行程单等，同为航空运输合同的一部分，与本条件具有同等法律效力。总条件中的下列用语，除具体条款中有其他要求或另有明确规定外，含义如下：

（一）“国内航空运输”指根据旅客运输合同，其出发地点、约定经停地点和目的地点均在中华人民共和国境内的航空运输。中国大陆与香港、澳门特别行政区及台湾地区之间的国内航线运输标准参照国际航空运输条款执行。

（二）“国际航空运输”是指除公约另有规定外，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）“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）。

（四）“西部航空”是西部航空有限责任公司的简称；英文名称：China WestAir 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](http://www.westair.cn)；官方电话为：95373。

（五）“承运人”指以营利为目的，使用民用航空器运送旅客、行李的公共航空运输企业。

（六）“缔约承运人”是指使用本企业票证和票号，与旅客签订航空运输合

同的承运人。

（七）“实际承运人”是指根据缔约承运人的授权，履行相关运输的承运人。

（八）“承运人规定”指除本条件外，西部航空依法制定、公布的并于客票填开之日起有效的关于对旅客及其行李运输管理的规定，包括有效的适用票价及适用条件等。

（九）“机场管理机构”是指依法组建的或者受委托的负责机场安全和运营管理的具有法人资格的机构。

（十）“地面服务代理人”是指依照中华人民共和国法律成立的，与承运人签订地面代理协议，从事公共航空运输地面服务代理业务的企业。

（十一）“授权地面服务代理人”指已被西部航空指定为其航班提供地面服务代理业务的企业。

（十二）“航空销售代理人”是指依照中华人民共和国法律成立的，与承运人签订销售代理协议，从事公共航空运输旅客服务销售业务的企业。

（十三）“授权航空销售代理人”是指已与西部航空签订销售代理协议，被西部航空指定为其从事公共航空运输旅客服务销售业务的企业。

（十四）“航空销售网络平台经营者”是指依照中华人民共和国法律成立的，在电子商务中为承运人或者航空销售代理人提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务，供其独立开展公共航空运输旅客服务销售活动的企业。

（十五）“航空信息企业”是指为公共航空运输提供旅客定座、乘机登记等相关系统的企业。

（十六）“民航行政机关”是指民航局和民航地区管理局。

（十七）“公共航空运输旅客服务”是指承运人使用民用航空器将旅客由出发地机场运输至目的地机场的服务。

（十八）“旅客”是指乘坐民用航空器出行，并与承运人存在航空旅客运输合同的人。

（十九）“团体旅客”指统一组织的人数在10人（含）以上（或西部航空具体产品附有最低成团人数），航程、乘机日期、航班和舱位等级相同并按同一类

团体票价支付票款的旅客。

(十九) “儿童”指旅行开始之日起年龄满2周岁(含),但不满12周岁的人。

(二十) “无成人陪伴的儿童”指开始旅行之日起,年龄满5周岁(含),但不满12周岁,且没有年满18周岁具有完全民事行为能力的成年人陪伴乘机的儿童。

(二十一) “婴儿”指旅行开始之日起年龄不满2周岁的人。

(二十二) “定座”指对旅客预定的座位、舱位等级或对行李的重量、体积的预留。

(二十三) “航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。

(二十四) “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。

(二十五) “航班超售”是指承运人为了避免座位虚耗,在某一航班上销售座位数超过实际可利用座位数的行为。

(二十七) “有效身份证件”指旅客购票和乘机时必须出示的由政府主管部门规定并适用航程的证明其身份的证件。如:中国大陆地区居民的居民身份证、临时居民身份证、护照、军官证、文职干部证、义务兵证、士官证、文职人员证、职工证、武警警官证、武警士兵证、海员证,香港、澳门地区居民的港澳居民来往内地通行证、台湾地区居民的台湾居民来往大陆通行证;港澳台居民居住证;外籍旅客的护照、外交部签发的驻华外交人员证、外国人永久居留身份证及尚在有效期内的外国人永久居留证;民航局规定的其他有效乘机身份证件。十六周岁以下的中国大陆地区居民的有效乘机身份证件,还包括出生医学证明、户口簿、学生证或户口所在地公安机关出具的身份证明。

(二十八) “实名制管理适用的外国人身份证件(证明)种类”指外国人在中国境内乘坐实名制管理的交通运输工具,应当使用本人合法有效护照、海员证、外国人永久居留身份证。无前述相关证件的外国人,可使用外国人出入境证。外国人因证件到期、遗失、损毁等原因正在办理证件补换发的,应当持用公安机关出入境管理部门出具的外国人签证证件受理回执、护照报失证明,或者各国驻华使领馆签发的临时性国际旅行证件(应附有公安机关出入境管理部门签发的有效签证或停留证件)。

驻华使团、领事机构人员乘坐交通工具适用的证件种类仍执行现有规定。

(二十九) “客票”是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。

(三十) “纸质客票”指由承运人或代表承运人所填开的被称为“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内容。

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

(三十二) “旅客联”指纸质客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。

(三十三) “电子客票”是指由承运人或其授权航空销售代理人销售并赋予运输权利的以电子数据形式体现的有效运输凭证，是纸质客票的电子替代品。

(三十四) “航空运输电子客票行程单”是指旅客购买承运人民用航空运输电子客票的付款凭证或报销凭证，同时具备提示旅客行程的作用。“航空运输电子客票行程单”右下角的“填开日期”指旅客实际打印电子客票行程单的日期，与客票本身的有效期没有关联。

(三十五) “西部航空合同单位”（以下简称“合同单位”）指与西部航空签订定座或购票合同的单位或个人。

(三十六) “旅客定座单”指旅客购票前必须填写的供承运人或其授权航空销售代理人据以办理定座和填开客票的业务单据。

(三十七) “已购票”是指根据法律规定或者双方当事人约定，航空运输合同成立的状态。

(三十八) “客票使用条件”是指定座舱位代码或者票价种类所适用的票价规则。

(三十九) “票价”是指承运人使用民用航空器将旅客由出发地机场运送至目的地机场的航空运输服务的价格，不包含按照国家规定收取的税费。

(四十) “普通票价”指在票价适用期内的公务、经济各舱位等级的销售票价中的最高票价。“普通票价”以旅客开始乘机之日承运人公布的票价为准。如票价管制方法发生变化的，以当时的规定为准。

（四十一）“优惠票价”指低于普通票价并附有使用限制条件的票价。“优惠票价”以旅客开始乘机之日承运人公布的票价为准。

（四十二）“免费运输”指西部航空以飞机运送旅客、行李但不收取报酬（税费除外）的国内航空运输，包括但不限于西部航空因礼遇、市场促销、雇员因私或因公出行、常旅客奖励等的免费运输。

（四十三）“联程航班”是指被列明在单一运输合同中的两个（含）以上的航班。

（四十四）“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。

（四十五）“联程客票”指在单一运输合同内，由不同航班连接两个（含）以上连续航程的客票。

（四十六）“来回程客票”指在单一运输合同内，从出发地点至目的地点并按原航程返回原出发地点的客票。

（四十七）“日”指日历日，一周包括七日。用于发通知时，通知发出日不计算在内。用于确定客票有效期限时，客票填开日或航班飞行开始日，均不计算在内。以工作日计算的时限均不包括当日，从次日起计算。

（四十八）“定期客票”指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

（四十九）“不定期客票”指未列明航班、乘机日期或未定妥座位的客票。

（五十）“误机”指旅客未按规定时间办妥乘机手续或因身份证件不符合规定而未能乘机。

（五十一）“漏乘”指旅客办妥乘机手续后或者再经停站过站时未能搭乘其客票列明的航班。

（五十二）“错乘”指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。

（五十三）“行李”指西部航空同意运输的、旅客在旅行过程中携带的物品，包括旅客的托运行李和非托运行李。

（五十四）“托运行李”指旅客交由西部航空负责照管和运输并出具行李运输凭证的行李



(五十五) “非托运行李”指旅客自行负责照管的行李。

(五十六) “行李票”指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。

(五十七) “行李牌识别联”指西部航空专为识别托运行李出具给旅客的凭据。

(五十八) “超限行李”指被运输的行李，其外形尺寸、携带件数、行李重量超过了航空公司规定的免费行李额范围，即超大、超件、超重行李。

(五十九) “特殊行李”指承运易损的、有限制运输要求的行李，要采用特殊的规则，须符合包装、数量、运输条件、收费规则等限制条件方可收运，包含体育用具、自行车、电子电器、乐器、轮椅和移动装置、婴儿推车、液态物品、机要文件、外交信袋、液态物品、户外用品、易碎物品、贵重物品、骨灰、贵重药品、水产品、榴莲、人体捐献器官、危险品、占座行李。行李运输规则可详见第十五章，如有未列明的特殊行李需要咨询运输事宜，可致电西部航空呼叫中心95373。

(六十) “非特殊行李”指除特殊行李外，可正常承运、无特殊运输限制要求的行李。

(六十一) “办理乘机手续”指西部航空或其授权地面服务代理人为旅客办理登机牌和托运行李手续的过程。

(六十二) “航班截载时间”指航班起飞前停止办理乘机登记手续的时间。

(六十三) “离站时间”指航班旅客登机后，关机门的时间。

(六十四) “客票变更”指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。

(六十五) “自愿变更客票”是指旅客因其自身原因要求变更客票。

(六十六) “非自愿变更客票”指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客变更客票的情形。

(六十七) “舱位差价”指旅客自愿从低等级舱位等级变更到高等级舱位，或者从较低票价改为较高票价的差价。

(六十八) “签转”指客票列明承运人的变更。

(六十九) “自愿签转”是指旅客因其自身原因要求变更承运人。

(七十) “非自愿签转”指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等

级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客变更承运人的情形。

（七十一）“签转费”指旅客自愿签转，承运人依照规定所收取的费用。

（七十二）“客票改期”是指客票列明同一承运人的航班时刻、航班日期的变更。

（七十三）“自愿改期”是指旅客因其自身原因要求改期。

（七十四）“非自愿改期”是指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客改期的情形。

（七十五）“改期费”指旅客自愿改变航班、日期等依照规定所收取的费用。

（七十六）“退票”指由于旅客或西部航空或其他原因，未能使用部分或全部客票，在客票有效期内，按规定退还旅客票款的过程。

（七十七）“自愿退票”是指旅客因其自身原因要求退票。

（七十八）“非自愿退票”指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客退票的情形。

（七十九）“退票费”指旅客自愿退票，承运人依照规定所收取的费用。

（八十）“承运人原因”是指承运人内部管理原因，包括机务维护、航班调配、机组调配等。

（八十一）“非承运人原因”是指与承运人内部管理无关的其他原因，包括天气、突发事件、空中交通管制、安检、旅客等因素。

（八十二）“计划出港时间”是指航班时刻管理部门批准的离岗时间。

（八十三）“计划到港时间”是指航班时刻管理部门批准的到港时间。

（八十四）“损失”指在运输中或与运输有关或在承运人提供的其他服务时发生的损失，包括死亡、受伤、延误、丢失、部分丢失或其他损坏。

（八十五）“不可抗力”是指非正常的、无法预见的并且无法控制的情况，即使采取一切可能的措施，仍不能避免其后果的发生。包括但不限于自然灾害（火灾、旱灾、地震、风灾、大雪、山崩、洪水等）、政府行为（政府干预、政府通知、禁令等）、社会事件及公共事件（战争、动乱、罢工、流行传染病等）。

（八十六）“上、下西部航空飞机过程”是指旅客在登机口跨入廊桥或者在停机坪跨上舷梯直至进入西部航空飞机、旅客走出西部航空飞机直至跨出廊桥或

者跨下舷梯时止的过程。

(八十七)“航班延误”是指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过15分钟(不含)的情况。

(八十八)“航班出港延误或提前”是指航班实际出港撤轮挡时间晚于或早于计划出港时间超过15分钟(不含)的情况。

(八十九)“航班取消”是指因预计航班延误而停止飞行计划或者因延误而导致停止飞行计划的情况。

(九十)“机上延误”是指航班飞机关门后至起飞前或者降落后至开舱门前,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。

(九十一)“经停地点”是指除出发地点和目的地点以外,作为旅客旅行路线上预定经停的地点。

(九十二)“中途分程地”是指经承运人事先同意,旅客在出发地和目的地间旅行时有意安排在某个地点的旅程间断。

(九十三)“小动物”是指旅客托运的小型动物,包括家庭饲养的猫、狗或者其他类别的小动物。

(九十四)“服务犬”是指为残疾人生活和工作提供协助的特种犬,包括辅助犬、导听犬、导盲犬。

(九十五)“特别提款权”是指由国际货币基金组织定义的特别提款权。

(九十六)“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。

## 第二章适用范围

### 第二条 一般规定

(一)除本条第(二)(三)(四)(五)(六)款中另有规定外,本条件适用于西部航空以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国内、国际航空运输,特殊管理的国内、国际航线除外。

(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。在二者不一致的情形下，特殊条件和运价规则优先于本条件。

(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。但是，每个代码共享航班的实际承运人都有各自的关于其航班运营的总条件或运输条款，而且可能部分内容与西部航空的总条件有所差异。实际承运人的这些差异条款与条件，在代码共享航班中将视为西部航空总条件的组成部分，代码共享航班客票退票、变更规则、行李、空地及不正常航班等服务标准，按照缔约承运人与实际承运人的代码共享合作协议及相关规定进行办理。

(四) 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。

(五) 在本条件中如果含有国家法律法规、民航管理规章、公约相关要求不一致的条款，以国家法律法规、民航管理规章、公约要求为准。在本条件中如果含有与西部航空最新颁布的规定不一致的条款，一律以西部航空最新颁布的规定为准。除不一致的条款外，本条件的其余条款仍然有效。

(六) 承运旅客和旅客的行李，旅客还应当遵守西部航空其他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。

## 第三章 客票

### 第一节 一般规定

**第三条** 客票是承运人和客票上所列姓名的旅客之间运输合同的初步证据。西部航空只向持有由西部航空或其授权航空销售代理人填开的客票的旅客、或只向持有由西部航空或其授权航空销售代理人填开的作为付款或部分付款证明的其他运输凭证的旅客提供运输。客票始终是西部航空的财产。客票中的运输合同条件或旅客须知是本条件部分条款的概述。

**第四条** 客票为记名式，只限客票上所列旅客姓名与有效身份证件信息一致的旅客本人使用。客票应至少包括下列内容：

（一）旅客姓名；

（二）实际承运人名称、缔约承运人名称；

（三）出票时间和地点；

（四）国内运输列明航班始发地、经停地和目的地；国际运输列明出发地、目的地，如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）航班号、舱位等级、日期和离站时间；

（六）票价和付款方式；

（七）票号；

（八）国际运输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；

（九）运输说明事项。

**第五条** 客票不得转让。转让的客票无效，票款不退。如旅客不是由有权乘机或退票的人出示，而西部航空非故意、非过失向出示该客票的人提供了运输或退款，西部航空对原客票有权乘机或退票的人，不承担责任。

**第六条** 未经西部航空允许客票不得涂改。涂改的客票无效，票款不退。

**第七条** 客票使用要求

（一）每位旅客应单独持有客票。

（二）旅客要求乘机时，应出示与购票时一致的有效乘机身份证件，并遵守以下规定：

1. 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他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非授权航空销售代理人更改的客票，也无权要求乘机。

2. 电子客票经西部航空或授权地面服务代理人验证其电子客票状态有效后，方可要求乘机。《航空运输电子客票行程单》仅作为旅客购买电子客票的报销凭证，具备提示旅客行程的作用，不作为机场办理乘机手续和安全检查的必要凭证。

(三)除西部航空另有规定外，客票的所有航段必须按照客票所列明的航程，从始发地点开始顺序使用。如客票的第一航段未被使用，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及退款。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。

(四)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。对未定妥座位的航段，西部航空应按旅客的申请，根据票价适用的条件和所申请航班的座位可利用情况为旅客办理定座。

(五)旅客应在客票有效期内，完成客票上列明的全部航程或办理客票变更、签转、退票手续。

(六)旅客应按客票列明的航程旅行，未经西部航空同意不得在经停地点提前终止旅行。

(七)含有国内航段的国际联程客票，其国内航段的乘机联可直接使用，不需换开成国内客票。

(八)旅客在我国境外购买的用纸质国际客票填开的国内航空运输客票，应换开成我国国内客票后才能使用。国际 IET 电子客票，不需要换开成我国国内客票，可直接使用。

(九)定期客票只适用于客票上列明的承运人、乘机日期、航班和舱位等级；不定期客票应在定妥座位后方能使用；定期客票取消定座后，再次使用时，也需要定妥座位方能使用。

## 第二节 有效期

### 第八条

### （一）客票有效期

1. 除另有约定外，普通票价的客票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。

2. 优惠票价的客票有效期，按照西部航空优惠票价客票使用规定计算，优惠票价未明确客票有效期的，则与普通票价有效期一致。

3. 除另有规定外，变更后客票的有效期与原客票相同。

4. 在客票上已列明或在销售时已告知限定运价有效期的客票，旅客应在运价有效期内完成旅行，超过运价有效期的客票，需在客票有效期内重新计算票价或退票。

5. 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。

### （二）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。

## 第三节 客票有效期的延长

### 第九条

（一）由于西部航空的下列原因之一，致使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航班为止：

1. 取消旅客已经定妥座位的航班。
2. 取消的航班约定经停地点中含有旅客的出发地、目的地或是中途分程地。
3. 未能在合理的时间内按照班期时刻进行飞行。
4. 造成旅客已定妥座位的航班衔接错失。
5. 更换了旅客的舱位等级。

6. 未能提供事先已定妥的座位。

(二)持普通票价客票或与普通票价客票有效期相同的优惠票价客票的旅客未能在客票有效期内旅行,是由于西部航空在旅客定座时未能按其客票的舱位等级提供航班座位,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,但延长期不得超过七日。

(三)持与普通票价客票有效期不同的优惠票价客票的有效期按西部航空优惠票价客票使用规定执行。

(四)已开始旅行的旅客在其持有的客票有效期内因病使旅行受阻时,除西部航空对所付票价另有规定外,西部航空可将该旅客的客票有效期延长至根据医生诊断证明确定该旅客适宜旅行之日为止,或延长至适宜旅行之日以后承运人能够按照该旅客已付票价的舱位等级提供座位的自恢复旅行地点起的第一个航班为止。如客票中未使用的乘机联包含一个或一个以上中途分程地,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,但最多不超过两人。

(五)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,陪同人员最多不超过两人。此种客票的变更必须在收到死亡证明以后才能办理,且客票有效期的延长从死亡之日起最多不超过四十五日。

## 第四节 客票遗失

### 第十条 纸质遗失客票的挂失

(一)旅客的客票全部或部分遗失或残损,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,责任应由旅客本人承担,旅客应以书面形式向西部航空或授权航空销售代理人申请挂失、声明同意赔偿可能因遗失纸质客票退款造成



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。

(二)旅客申请挂失,不需提供公安机关出具的遗失证明,但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,需出示旅客本人和挂失者的有效身份证件,并提供书面申请、原购票的出票人联及足以证明该客票遗失的其他资料或证明。

(三)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。

**第十一条**纸质定期客票遗失后,如旅客要求继续乘坐遗失客票上列明的航班或后续航班,需重新购买客票。

#### **第十二条** 遗失纸质客票的退款

(一)不定期客票遗失,旅客应当及时按本章第十条规定的手续以书面形式向西部航空申请挂失。经查证该客票未被冒用、冒退,待客票有效期满后三十日内,凭符合本条件第十条第(二)款规定的资料与证明办理退款手续。

(二)定期客票遗失应在遗失客票有效期满后三十日内,经西部航空查证后,凭符合本条件第十条第(二)款规定的资料与证明以及重新购票的旅客联,予以办理遗失客票的退款手续。

#### **第十三条** 电子客票行程单的遗失

(一)电子客票行程单遗失不补,旅客以书面形式向西部航空提出申请,可凭有效身份证件在原购票地点或西部航空售票处办理购票证明。

(二)购票证明只证明旅客的购票行为,不是有效的旅行证件和报销凭证。

## **第四章 票价和税费**

#### **第十四条** 票价

(一)除另有规定外,客票价(简称“票价”)指旅客由出发地机场至目的地机场的航空运输价格,不包括机场与市区之间或同一城市机场与机场之间的地面运输费用及各项税费。

(二) 客票价为旅客购票之日适用的票价。客票出售后，如票价调整，客票不涉及自愿变更操作，票款不作变动。如果旅客需要变更航程或旅行日期，将可能影响旅客应支付的票价。

(三) 西部航空国内航空运输公布的票价，适用于直达航班运输，如旅客要求经停或转乘其他航班时，应按实际航段分段相加计算票价。西部航空国际航空运输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。

(四) 使用优惠票价的旅客，应遵守该优惠票价的相关规定。以优惠票价销售的客票，适用特殊的退改签政策，包括退票仅能退还部分票款或不予退票、改签等。购票时旅客应选择最适合自身需要的票价。

(五) 票价、税费和费用的支付，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。

(六) 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。

### **第十五条 票款**

(一) 旅客应按国家规定的货币和付款方式交付票款，除西部航空与旅客另有协议外，票款一律现付。

(二) 当收取的票款与适用的票价不符或计算有错误时，应按照西部航空规定，由旅客补付不足的票款或由西部航空退还多收的票款。

(三) 除特殊促销票价外，国内航空运输的客票价以人民币 10 元为计算单位，尾数一律四舍五入。国际航空运输的客票价计算单位以始发国货币规则为准。西部航空收取或支付的任何其他费用均以承运人的规定为准。

### **第十六条 残疾军人、伤残人民警察、儿童、婴儿票价**

(一) 残疾军人和伤残人民警察凭民政部颁发的《残疾军人证》和《伤残人民警察证》，国内航空运输按照同一航班成人适用普通票价的 50% 购票。

（二）国内运输儿童按照同一航班成人适用普通票价的 50%购买儿童票价的客票或购买成人使用票价的客票，西部航空提供座位且适用相应的运价规则。国际航空运输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。

（三）国内航空运输婴儿按照同一航班成人适用普通票价的 10%购买婴儿票，不提供座位。国际航空运输婴儿购买婴儿适用票价，西部航空不提供座位。

（四）有成人陪伴儿童及婴儿购买的客票服务等级须与其陪伴人员一致（如同为经济舱或同为商务舱）。

### **第十七条 税费**

（一）政府、有关当局或机场经营人规定对旅客或由旅客享用的任何服务或设施而征收的税款或费用不包括在公布票价之内，该项税款或费用应由旅客支付，由航空公司代为收取。

（二）在旅客购买机票时，西部航空将告知旅客为包括在票价中的税款和费用，通常大多数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。

## **第五章 定座**

### **第十八条 定座基本要求**

（一）定座只有在旅客按照西部航空规定的手续提交相关信息、证件并指定乘坐具体航班的要求被西部航空所接受，并按照西部航空规定的定座手续和购票时限支付票款，经西部航空或授权航空销售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)未经西部航空或授权航空销售代理人记录认可,不得认为定座已确认。

(三)按照西部航空规定,优惠票价可以附有限制或排除旅客签转、更改、退票、取消定座权利的条件。购票时旅客应选择最适合自身需要的票价。

(四)旅客出示的客票经证实其定座记录是无效的,西部航空不保证旅客乘坐原定航班成行,但可视情况协助旅客成行,产生的费用由造成定座记录无效的责任人承担。

(五)持有联程或来回程客票的旅客未能搭乘已定妥座位的航班,且未预先通知西部航空对其客票上列明的续程或回程航班予以保留,西部航空有权取消旅客相应后续航班的定座。但是,如果旅客预先通知西部航空,旅客相应后续航班的定座仍然有效。

#### **第十九条 购票时限**

购票时限已经定妥的座位,旅客应在西部航空规定或预先约定的时限内购买客票,否则,原定座位不予保留。在旅客订座时,西部航空或授权航空销售代理人将告知旅客购票时限。

#### **第二十条 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,以及办理入境等相关手续。为此,旅客授权西部航空保留其个人资料并善加保密且可将必须的资料传递给航程相关的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。旅客有责任按照西部航空规定提供真实、准确、完整的有效身份信息、联系电话等。

#### **第二十一条 定座优先权**

(一)非自愿改变航程的旅客,在航班有可利用座位的条件下,可优先定座。

(二)旅客持没有定妥座位的全部或部分航段的客票要求定座,或持已定妥座位的全部或部分航段的客票要求更改定座,都无权要求优先。

#### **第二十二条 机上座位安排**

西部航空不保证提供旅客指定的机上座位,只负责按旅客已经定妥的航班及舱位等级提供座位。出于运行、安全或安保的需要,西部航空始终保留分配或重

新分配机上座位权利，即使在旅客登记之后。

### **第二十三条更改或取消定座**

旅客更改或者取消定座，应当在西部航空规定的时限内提出。票价附有条件的，旅客更改或者取消定座，应当符合该条件的规定。

### **第二十四条座位再证实**

旅客持有在境外购买的定妥座位的西部航空国内段客票，须按西部航空规定办理座位再证实手续。与其他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。

## **第六章拒绝运输和限制运输**

### **第二十五条拒绝运输权**

西部航空出于安全原因或根据合理的判断，认为属下列情形之一时，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）西部航空为遵守始发地、经停地、目的地或者飞越国家的有关法律、政策规定和命令，禁止运输的旅客或物品。

（二）旅客的行为、年龄、精神或身体状况不适合航空旅行，包括但不限于以下情况：

1. 怀孕超过 36 周（含）以上的孕妇；预产期在 4 周（含）内的孕妇；预产期临近但无法确定准确日期，已知为多胎分娩或预计有分娩并发症的孕妇；产后不足 7 天者；有先兆流产反应的孕妇。

2. 出生不足 14 天的婴儿和出生不足 90 天的早产婴儿。

3. 患有传染疾病，且传染疾病对其他旅客的身体健康或安全造成直接威胁，无法通过有效措施控制传染的旅客。

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. 经西部航空合理判断，在没有额外医疗服务措施情况下，无法安全完成旅行，并且无法提供或者拒绝提供符合要求的医疗诊断证明书的旅客。

6. 有醉酒或吸毒迹象者。

7. 中毒或疑似中毒者。

8. 要求静脉注射者。

9. 没有提前申请并获得西部航空同意运输许可，到达机场后现场临时申请需要使用担架的旅客。

10. 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。

11. 处于昏迷状态的吸氧旅客及在地面候机期间也需要用氧的旅客。

12. 旅客拒绝遵守机组成员或经授权的西部航空工作人员发出的、执行西部航空制定的出口座位限制的指示。

13. 属于数量受限制的残疾人，但该航班承运的该类旅客数量已经达到限制数量。

（三）旅客未遵守国家的法律、政策规定和命令，或未遵守西部航空的规定。

（四）旅客拒绝接受安全检查。

（五）旅客未支付适用的票价、税费、费用以及（或）未承兑其与西部航空或有关承运人之间的信用付款。

（六）旅客办理值机手续时未能出示本人有效且航程适用的身份证件，或旅客出具的身份证件与购票时身份证件不一致。

（七）国际航空运输时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）旅客出示的客票经证实是非法获得或不是在出票承运人或授权航空销售代理人处购买的、或属已挂失或被盗的、或是伪造的、或不是由承运人或授权航空销售代理人更改的乘机联或乘机联被涂改的，或已残损。

（九）出示客票的人不能证明本人即是客票上“旅客姓名”栏内列明的人。

（十）旅客出示的客票经证实其定座记录是无效的。

（十一）旅客未遵守西部航空有关安全或安保方面的指令。

(十二) 旅客未能遵守机上禁烟(含电子烟)或使用电子设备的规定。

(十三) 旅客曾有航班上的不良行为记录,并且西部航空有理由相信此种不良行为仍有可能再次发生。

(十四) 旅客为陌生人携带的任何行李或物品。

(十五) 旅客未能或拒绝遵守机组人员的指示,或不听从西部航空工作人员安排和劝导。

(十六) 由于身体残疾,适合于该旅客的残障的唯一座位是出口座位。

(十七) 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。

(十八) 被限制乘坐民用航空器的特定严重失信人及被执行人。

(十九) 始发地、经停地、目的地或者飞越国家规定的其他情况。

(二十) 除前款规定外,旅客的行为有可能危及飞行安全或公共秩序的,西部航空有权拒绝运输。

## **第二十六条**对被拒绝运输旅客的安排

对被拒绝运输的旅客,承运人按下列规定办理:

(一) 属本章第二十五条第(一)、(十六)、(十九)款情形的旅客,已购客票按非自愿退票的规定办理。

(二) 属本章第二十五条第(二)款,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。

(三) 属本章第二十五条(三)、(四)、(七)、(十一)、(十二)、(十三)、(十四)、(十五)、(十七)、(十八)、(二十)款情形的旅客,已购客票按自愿退票的规定办理,并可扣除已提供服务的费用。

(四) 属本章第二十五条第(五)款情形的旅客,由旅客补付不足的票款或税费,或按非自愿退票的规定办理,退还旅客已支付的票款。

(五) 属本章第二十五条第(六)款情形的旅客,按自愿改变航班、日期或按自愿退票的规定办理。

(六) 属本章第二十五条第(八)、(九)、(十)款情形的旅客,承运人

保留扣留其客票的权利，必要时呈报有关主管部门处理。

**第二十七条**旅客因第二十五条被拒绝运输而要求出具书面说明的，除国家另有规定外，西部航空将及时出具。

### **第二十八条**限制运输

（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 32 周（含）-36 周（不含）的健康孕妇、婴儿旅客、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、用氧旅客和其他需要特殊服务的旅客，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。各类限制运输旅客的承运条件详见本条件附录一特殊旅客承运标准。

#### （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。西部航空航班上每一位年满 18 周岁且具有完全民事行为能力的成人旅客最多可同时携带三名年龄满 2 周岁且不满 5 周岁儿童旅客或仅限携带一名年满 2 周岁且不满 12 周岁的残疾儿童旅客出行。西部航空航班上每一位年满 18 周岁且具有完全民事行为能力的成人旅客携带年满 5 周岁且不满 12 周岁的儿童旅客出行，无运输数量限制。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）每一位年满 18 周岁且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。

（四）每一位年满 18 周岁且具有完全民事行为能力的成人旅客至多可同时携带两名年龄满 2 周岁且不满 5 周岁的儿童旅客和一名婴儿旅客出行。

（五）西部航空遵照民航主管部门关于残疾人航空运输相关法律法规，为具备乘机条件的残疾人提供运输。



(六) 西部航空遵照《人体捐献器官航空运输管理办法》，为符合携带人体捐献器官的旅客提供运输。

(七) 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咨询。

## 第七章 购票

### 第二十九条 一般规定

(一) 旅客可登陆西部航空官方网站或授权航空销售代理人的网络销售平台购票，也可在西部航空售票处、授权航空销售代理人售票处、海航集团内各航空公司直属售票处购票，以及致电西部航空呼叫中心 95373 或授权航空销售代理人咨询和电话购票。

(二) 西部航空在与航空销售代理人签订的销售代理协议中，明确了西部航空运输旅客服务标准，并采取有效措施督促航空销售代理人符合相关要求，同时将客票销售、客票变更与退票、行李运输等相关服务规定准确提供给西部航空授权航空销售代理人；西部航空授权航空销售代理人不得擅自更改西部航空相关服务规定。

(三) 旅客购买客票应按国家规定如实提供必要的个人信息以及旅客真实有效的联系方式，并对其提供的证件及信息的真实性、准确性负责，确保其购票与办理乘机登记手续时使用的证件相同，否则由此产生的损失由旅客自行承担。旅客通过网络途径或者电话方式购买客票时，应提供包括但不限于旅客有效身份证件号码、联系电话、儿童、婴儿出生日期等信息；旅客在售票处购票须凭本人有效身份证件或公安机关出具的其他有效身份证件，并填写《旅客定座单》。

(四) 西部航空、机场管理机构、西部航空授权地面服务代理人、西部航空授权航空销售代理人、航空销售网络平台经营者、航空信息企业按照国家关于个人信息保护规定，不泄露、出售、非法使用或者向他人提供旅客个人信息。

(五) 西部航空或授权航空销售代理人在销售客票时，应将旅客证件号码、联系方式及相关必要个人信息准确、完整录入旅客定座系统。

(六) 婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、重病患者等特殊旅客购票应符合西部航空运输标准，并向西部航空或经西部航特别授权的航空销售代理人提出申请并按西部航空要求提供相关证明，经西部航空或有关承运人同意后，方可购票。

(七) 残疾军人和伤残人民警察可在西部航空售票处、西部航空官网、西部航空呼叫中心 95373 及授权航空销售代理人（含网络销售平台）凭中华人民共和国民政部及军队有关部门颁发的《残疾军人证》、《伤残人民警察证》及本人有效身份证件购票。

(八) 在符合政府和西部航空的规定情况下，可允许旅客在约定的经停地中途分程。中途分程必须事先安排并填入客票。

(九) 西部航空、授权航空销售代理人、航空销售网络平台经营者、航空信息企业按规定保存客票销售相关信息，并确保信息的完整性、保密性、可用性。旅客购票及服务信息保存时间自交易完成之日起不少于三年。法律、行政法规另有规定的，依照其规定。

**第三十条** 为方便旅客更好地了解所选航班的服务信息，西部航空或授权航空销售代理人通过网络途径销售客票时，以显著方式告知旅客所选航班的主要服务信息，包括但不限于以下内容，旅客应仔细阅读，确保信息准确。

- (一) 承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人；
- (二) 航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；
- (三) 航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间；
- (四) 同时预订两个及以上航班时，应当明确是否为联程航班；
- (五) 该航班适用的票价以及客票使用条件，包括客票变更规则和退票规则等；
- (六) 该航班是否提供餐食；
- (七) 按照国家规定收取的税、费；
- (八) 该航班适用的行李运输规定，包括行李尺寸、重量、免费行李额等。

西部航空或授权航空销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票时，需明确告知购票人以上信息或者登陆西部航空官方网站（www.westair.cn）获取以上信息。

**第三十一条**为方便旅客更好地了解相关服务标准，西部航空或授权航空销售代理人通过网络途径销售客票时，已将《西部航空旅客、行李运输总条件》的全部内容纳入到旅客购票时的必读内容，以必选项的形式确保购票人在购票环节阅知。西部航空或授权航空销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票时，会提示购票人或旅客通过西部航空官方网站（www.westair.cn）阅读本条件。

**第三十二条**旅客应仔细核对所选航班的主要服务信息并阅读《西部航空旅客、行李运输总条件》，确保航班信息准确并理解相关服务标准。西部航空客票销售和退票、变更实施细则和特殊旅客承运标准与《西部航空旅客、行李运输总条件》在西部航空官方网站同一位置展示，旅客可在购票时了解并通过西部航空官方网站仔细解读。如行程为国际航空运输，旅客应注意自行查阅航班始发地、经停地或目的地国的出入境相关规定。

**第三十三条**为提示旅客所选航班信息及乘机注意事项，西部航空或授权航空销售代理人出票后，会通过电子或者纸质等书面方式告知旅客涉及行程的重要内容，包括但不限于以下内容，旅客需仔细核对，确保信息准确。

- （一）本条件第三十条第一款规定的航班主要服务信息；
- （二）旅客姓名；
- （三）票号或者合同号以及客票有效期；
- （四）出行提示信息，包括航班始发地停止办理乘机登记手续的时间要求、禁止或者限制携带的物品等；
- （五）免费获取所适用《西部航空旅客、行李运输总条件》的方式。

**第三十四条**旅客购买代码共享航班客票时，西部航空或授权航空销售代理人会告知旅客代码共享航班的缔约承运人和实际承运人。

**第三十五条**缔约承运人根据与实际承运人的代码共享协议办理旅客变更、退票等票务工作。实际承运人按标准提供空地及不正常航班等服务工作。

**第三十六条**西部航空或授权航空销售代理人应根据旅客的要求，出售各类客票。

## 第八章班期时刻、航班取消与变更

### 第三十七条航班时刻

（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或机型仅供参考，在其公布之日与旅客实际开始旅行之日期间有可能发生变动，西部航空对航班时刻表或其他场所所列的时刻或机型不予保证，而且该航班时刻或机型也并非航空运输合同的组成部分。

（二）除非损失是由于西部航空的故意或明知可能造成损失而轻率地作为或不作为所造成，西部航空对班期时刻表或其他公布的班期时刻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他的承运人或飞机。

（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有效联系方式，西部航空应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变更而旅客不能接受，或西部航空无法为旅客安排其可以接受的替代航班，且航班属于不正常航班，可按照本条件第五十一条“非自愿退票”的规定办理退票。

### 第三十八条航班取消与变更

有下列情形之一的，西部航空可按规定不经事先通知，改变机型或航线、取消、中断、推迟或延期航班飞行：

1. 为遵守国家的法律、法规和政府规章及其他规范性文件的规定。
2. 为保证飞行安全。
3. 其他不可抗力或不可预见的原因。
4. 其他非西部航空的原因。

**第三十九条**因航班取消或延误，而未能向旅客提供已定妥的座位（包括舱位等级），或未能在旅客的目的地点停留，或造成旅客已定妥座位的航班衔接错失，西部航空可根据旅客的合理需求，协助采取以下措施之一。

- （一）为旅客安排有可利用座位的西部航空后续航班。
- （二）征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续。
- （三）变更原客票列明的航程，安排西部航空或其他承运人的航班将旅客运达目的地或中途分程地点，票款、超限行李费和其他服务费用的差额多退少不补。
- （四）按本条件“非自愿退票”的规定办理。
- （五）按旅客要求及时提供航班延误或者取消证明。

## 第九章客票变更

**第四十条**客票变更包括旅客自愿变更客票和旅客非自愿变更客票。

### 第四十一条 自愿变更

#### （一）自愿改变舱位等级

旅客购票后，如从较低舱位等级变更为较高舱位等级，或从较低票价变更为较高票价，需向旅客收取票价差和变更费。如从较高舱位等级变更为较低舱位等级或从较高票价变更为较低票价，则按自愿退票处理。

#### （二）自愿改期

旅客购票后，如要求改变航班、日期，西部航空及授权航空销售代理人在航班有可利用座位和时间允许的条件下，按照所适用的《西部航空旅客、行李运输总条件》、客票使用条件办理。

#### （三）自愿签转

##### 1. 一般规定

旅客自愿要求改变承运人，应征得原承运人同意，并在新承运人允许及符合下列全部条件下，承运人可予以签转：

(1) 旅客使用的票价无签转限制。

(2) 旅客的客票未改变过舱位等级。

(3) 所签转的承运人与西部航空有互售关系或票证结算关系且所签转的承运人航班有相应服务等级可利用。

2. 若接收签转的承运人票价与西部航空票价不一致，产生的票款差价多退少补。

3. 凡不符合本条第 1、2 款规定的旅客要求改变承运人，一律按自愿退票的规定办理。

4. 西部航空授权航空销售代理人未经特别授权不得为旅客办理签转手续。

(四) 如旅客自愿变更后，后续不论任何原因发生退票或再次变更，已付票价价差和变更费不退。

#### **第四十二条 非自愿变更**

(一) 由于西部航空原因导致旅客非自愿变更客票的，西部航空或授权航空销售代理人应优先安排旅客乘坐本公司后续航班，不得向旅客收取客票变更费。因西部航空的原因，导致旅客在乘坐西部航空安排的后续航班的舱位等级变更时，票款的差额多退少不补。如旅客要求签转，除西部航空另有规定外，在征得旅客及被签转承运人同意的情况下，为旅客办理签转手续。

(二) 由于非西部航空原因导致旅客非自愿变更客票的，西部航空或授权航空销售代理人应当在有可利用座位的情况下，为旅客办理非自愿改期手续，不得向旅客收取变更费。如旅客要求签转，西部航空或授权航空销售代理人应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。

(三) 除另有协议外，非自愿变更的要求应在西部航空能够提供座位的第一个后续航班所规定的离站时间之前提出。旅客在上述规定时间以外提出非自愿变更申请，按照本条件第五十一条“非自愿退票”的规定办理。

#### **第四十三条 联程航班**

(一) 在联程航班中，旅客自愿变更航班的，参照相应承运人规定办理。

(二) 在联程航班中，旅客非自愿变更客票的，只要其中一个航段符合承运人原因，则所有航段变更均按照承运人原因办理非自愿变更（授权航空销售代理人或旅客恶意购买延误航班要求非自愿变更其他航班的情况除外）；如所有航段均为非承运人原因，则各航段均按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理自愿变更。

(三) 旅客分别购买的非联程航班的多航段客票，各航段客票分属不同运输合同，若其中某段或几段西部航空航班不正常，则发生不正常航班的西部航空客票按“非自愿变更”规定处理，其他正常航班客票变更手续均由缔约承运人根据实际承运人的运输总条件、客票使用条件处理，产生的费用西部航空无需承担。特殊情况及操作细则以西部航空不正常航班票务操作规定为准。

#### **第四十四条** 自愿改变航程、姓名

旅客如自愿改变航程及姓名，应重新购票，原票按自愿退票处理。由于拼写等原因旅客姓名出现错误且符合西部航空旅客姓名修改范围的，经西部航空同意后，可按照具体规定给予修改。

**第四十五条** 特殊变更规则以产品文件或提前约定的特殊退、改、签规定为准。

## **第十章 退票**

#### **第四十六条** 一般规定

(一) 由于西部航空未能按照运输合同提供运输或旅客要求自愿改变其旅行安排，对旅客未能使用的全部或部分客票，西部航空应按本章相关规定办理退票。退票分自愿退票及非自愿退票两类。

(二) 旅客要求退票，除遗失客票的情形外，购买纸质客票的旅客必须凭客票未使用的全部乘机联和旅客联，方可办理退票。购买电子客票的旅客凭本人有效身份证件办理退票，并交回已打印的电子客票行程单，退票时其电子客票须为有效状态，方可办理退票。

（三）在非客票上列明的地点发生不正常航班，旅客要求退票，须凭始发站登机牌原件、不正常航班证明及本人有效身份证件办理（纸质客票还须提供旅客联原件或复印件）。

（四）国际航空运输中旅客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他运输方式离境的，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。

（五）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他有关规定。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。

#### **第四十七条 退票受款人**

（一）西部航空有权向客票上列明姓名的旅客本人办理退票，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该客票的付款人，西部航空按列明的退票限制条件将票款退给付款人或其指定人。

（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及相应授权文件。

（四）西部航空将票款退给持有未使用航段的有效客票并符合本条第（一）、（二）、（三）款规定的人，应被视为正当退票。西部航空也随即解除责任。

#### **第四十八条 退票期限**

（一）除本条件第十二条“遗失纸质客票”的退款情况以外，旅客要求退票，应在其客票有效期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。

（二）西部航空和授权航空销售代理人应当在收到旅客有效退款申请之日起



七个工作日内办理完退款手续，上述时间不含金融机构处理时间。

#### **第四十九条 退票地点**

(一) 旅客自愿退票，应在下列地点办理：

1. 在出票地要求退票，只限在原购票售票处办理。通过西部航空官网、西部航空呼叫中心销售的客票除原购票售票处外，还可在西部航空直属柜台办理。

2. 在出票地以外的航班始发地或终止旅行地要求退票，可在西部航空直属售票处或经西部航空特别授权的航空销售代理人办理。

(二) 旅客非自愿退票，可在原购票地、西部航空直属售票处或引起非自愿退票发生地的授权航空销售代理人售票处办理。

#### **第五十条 自愿退票**

(一) 旅客自愿退票，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。客票已经部分使用，从已付票款中扣除已使用航程的适用票价，再扣除所有适用的服务费或退票费，退还余额。持优惠票价客票的旅客要求退票，如该优惠票价对退款有特殊规定，退票应按该规定办理。

(二) 持由定期更改为不定期客票的旅客要求退票，按客票票面列明的订座舱位对应的退票规定收取退票费。持由定期客票更改为不定期客票的旅客在确认座位时，若因西部航空航段取消原因提出退票，按本条件第五十一条“非自愿退票”的规定处理，不收退票手续费。

(三) 国内航空运输按成人适用普通票价 50%购票的残疾军人和伤残人民警察自愿退票，免收退票款。

(四) 持婴儿客票的旅客要求退票，免收退票费。

(五) 旅客在航班的经停地自动终止旅行，该航班未使用航段的票款不退。

(六) 如果旅客在客票有效期满之后提出退票，西部航空不予办理。

#### **第五十一条 非自愿退票**

(一) 如发生非自愿退票，旅客需在接到属于第九十五条中列明的西部航空通知后方可进行非自愿退票操作，否则客票将按自愿退票处理且产生的退票费由旅客自行承担。办理非自愿退票时，始发地应退还旅客所付全部票款；经停地应

按旅客的订座舱位退还未使用航段的票款，但不得超过原付票款金额。非自愿退票均不收取退票费。

（二）持由定期客票更改为不定期客票的旅客在确认座位时，若因西部航空航班取消原因提出退票，按“非自愿退票”处理，不收退票费。

（三）在联程航班中，因其中一个或几个航段变更，导致旅客非自愿退票，所有航段变更均按照非自愿退票办理（授权航空销售代理人或旅客恶意购买延误航班要求非自愿退票的情况除外）。

（四）旅客分别购买的非联程航班的多航段客票，各航段客票分属不同运输合同，若其中某段或几段西部航空航班不正常，则发生不正常航班的西部航空客票按“非自愿退票”规定处理，其他正常航班客票退票手续均由缔约承运人根据实际承运人的运输总条件、客票使用条件处理，产生的费用西部航空无需承担。特殊情况及操作细则以西部航空不正常航班票务操作规定为准。

#### （五）旅客因病退票

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。

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。

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。

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。

#### （六）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。

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。

## 第十一章 团体旅客

### 第五十二条 人数的计算

除另有规定外，团体旅客是指统一组织的人数在 10 人（含）以上，航程、乘机日期、航班和舱位等级相同并支付团体票价的旅客，凡购买婴儿、儿童及其他优惠票价客票的旅客不得计算在团体人数内。

### 第五十三条 自愿变更

团体旅客购票后，如自愿改变航班、日期、舱位等级、航程，均按西部航空团体旅客现行规定办理。

### 第五十四条 非自愿变更

团体旅客非自愿变更，按西部航空现行规定办理。

### 第五十五条 自愿退票

团体旅客购票后自愿要求退票，西部航空以订座终端中的退座时间为准，并按现行团体客票退票规定收取退票费办理。

### 第五十六条 非自愿退票

（一）团体旅客或团体旅客中部分成员非自愿退票，按照本条件第五十一条“非自愿退票”的规定办理。在航班始发地应退还旅客所付全部票款。经停地应按旅客的订座舱位退还未使用航段的票款，但不得超过原付票款金额。

## （二）团体旅客因病退票

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。

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。

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。

## （三）团体旅客死亡退票

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。

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。

## 第五十七条 退票地点

（一）团体旅客自愿退票只限在原购票的售票处办理。

（二）团体旅客非自愿退票，可在原购票地、西部航空直属售票处或引起非自愿退票发生地的西部航空授权的航空销售代理人售票处办理。

## 第五十八条 团体旅客误机

团体旅客误机，客票作废，票款不退，仅退税费。

## 第十二章航班超售

### 第五十九条 超售信息告知

(一) 为了满足广大旅客的出行需求，减少因部分旅客临时取消出行计划而造成的航班座位虚耗，西部航空可能在部分容易出现座位虚耗的航班上进行适当的航班超售，以保证更多的旅客能够搭乘理想的航班。西部航空会合理地控制航班超售比例，因此，已定妥航班座位的旅客最终未能成行的情况极少发生。如果因航班超售而造成部分旅客未能成行时，西部航空将尽力妥善安排。

(二) 如果因超售导致实际乘机旅客人数超过实际可利用座位数时，我们将根据征集自愿者程序，首先征询自愿搭乘后续航班或者自愿取消行程的旅客。在没有足够的自愿者情况下，除符合优先登机规则的旅客以外，以值机时间先后顺序拒绝部分后到旅客登机。

(三) 如果因航班超售而造成部分旅客未能成行时，西部航空将尽力妥善安排。

### 第六十条 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，西部航空将首先在机场征集自愿搭乘稍晚航班或自愿取消行程的旅客，并给予旅客非自愿变更后续航班、非自愿退票，或者一定的经济赔偿。

(三) 西部航空及其授权地面服务代理人通过征集自愿者程序未能寻找到足够的自愿者情况下，除符合优先登机规则的旅客以外，以值机时间先后顺序拒绝部分后到旅客登机。

(四) 为未能成行的旅客提供后续服务保障。

1. 优先安排最早可利用的航班保障旅客尽快成行；
2. 或按非自愿退票处理，不收取退票费；

3. 旅客如选择改乘西部航空后续航班的，按非自愿变更办理，免收变更费。
4. 西部航空无法向旅客提供当日可成行的航班时，征得旅客同意后，可将旅客改签至其他承运人的当日航班，改签费用由西部航空承担。
5. 如所安排的后续航班为次日航班时，将免费为旅客提供膳宿。
6. 联程旅客超售，后续联程航段可根据旅客行程安排为旅客办理免费变更、退票、食宿等服务。

(五)将根据旅客所持客票价格水平、航线距离以及改签后续航班等待时间，同时给予一定形式的现金赔偿。

(六)旅客因超售自愿放弃行程或者被拒绝登机时，西部航空或者其授权地面服务代理人应当根据旅客的要求，出具因超售而放弃行程或者被拒绝登机的证明。

#### **第六十一条 征集自愿者程序**

##### (一) 航班预计超售人数在 5 人（含）以下

若航班发生实际超售时，西部航空及其授权地面服务代理人应立即安排工作人员在值机柜台和登机口主动寻找自愿放弃乘机的旅客，并告知西部航空提供的服务，同时与旅客协商自愿放弃行程的条件。

##### (二) 航班预计超售人数在 5 人（不含）以上

西部航空及其授权地面服务代理人应至少在航班计划起飞前 2 小时安排工作人员在值机柜台主动寻找自愿放弃乘机的旅客，同时与旅客协商自愿放弃行程的条件。

##### (三) 为自愿放弃乘机旅客提供的服务

1. 提前做好预计超售旅客后续航班座位的查询工作，并告知旅客后续可利用航班信息。
2. 先为其办理登机手续或暂缓办理登机手续。
3. 引导旅客在指定的候机区域等候（确保随时找到旅客）。
4. 航班截载时，如仍有空余座位，地面服务人员应立即通知自愿者按时登机，不提供赔偿。如旅客放弃行程，可免费为旅客变更至西部航空前后 7 天（含）

内的航班一次，如春节、国庆期间仅能免费变更至西部航空前后 3 天（内）的航班一次。

5. 如航班最后发生实际超售，则取消自愿者登机座位，同时协助旅客处理票务问题、赔偿问题，必要时提供住宿安排。

#### **第六十二条 优先登机规则**

西部航空或者其授权地面服务代理人在征集自愿者程序未能寻找到足够的自愿者情况下，本着公序良俗原则，在考虑老幼病残孕等特殊旅客的需求、后续航班衔接等因素后，按以下优先登机规则确定被拒绝登机的旅客。

1. 执行国家紧急公务的旅客。
2. 携带人体捐献器官的旅客。
3. 经西部航空同意并事先做出安排的、有特殊服务需求的老、幼、病、残、孕旅客以及无成人陪伴儿童。
4. 金鹏白金卡、金卡、银卡旅客。
5. 后续转机时间紧张的中转联程旅客。
6. 证明有特殊困难急于成行的旅客。

#### **第六十三条 被拒绝登机旅客赔偿标准、方式和相关服务标准。**

##### **（一）票务改签标准：**

1. 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。
2. 我司承担签转或购买其他公司航班的费用，仅限经济舱。
3. 如果旅客选择退票，按照非自愿退票处理。

##### **（二）赔偿标准：**

1. 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，赔偿 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，赔偿 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，赔偿 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，赔偿 400 元。

2. 旅客购买机票票面价（不含税、不含燃油附加费、不含民航发展基金即原机场建设费）不足 200 元（不含），不论改签航班时刻如何，赔偿 200 元。

3. 若旅客选择退票，赔偿 200 元。

4. 不向公司职工及家属票、机构客户免票、代理人免票提供赔偿。

5. 公司通过现场现金支付或旅客银行卡转账的方式，为旅客提供超售赔偿。

(三) 住宿安排标准：

1. 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。

2. 后续航班在 4 小时（不含）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。

3. 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。

## 第十三章代码共享航班

**第六十四条** 西部航空或授权航空销售代理人在旅客购票时，应告知旅客代码共享航班的缔约承运人和实际承运人。

**第六十五条** 代码共享航班客票填开、退改签等票务相关规则执行缔约承运人标准，行李、空地及不正常航班等服务标准执行实际承运人标准。

## 第十四章乘机



## 第六十六条 一般规定

### （一）办理乘机手续

1. 各机场的航班截载时间并不一致，西部航空建议旅客自行了解并遵守各运营机场的航班截载时间，西部航空始终保留根据各机场规定变更航班截载时间的权利。关于西部航空航班的航班截载时间，旅客可以在西部航空官方网站查询和咨询西部航空或授权航空销售代理人。

2. 旅客应在西部航空或授权地面服务代理人停止办理乘机登记手续前，凭与购票时一致的有效身份证件办理客票查验、托运行李、获取纸质或电子登机凭证。

3. 旅客未及时到达西部航空的乘机登记处，或者未出示适当的凭证，或者未做好旅行准备，西部航空有权取消该旅客预订的座位，而不延误航班。

4. 旅客可在机场乘机手续办理柜台或自助 CUSS 机办理乘机手续。

5. 持未定妥座位客票的旅客，办理乘机手续的部门可不予办理

6. 旅客在办理乘机登记手续时，西部航空或授权地面服务代理人应将旅客姓名、航班号、乘机日期、登机时间、登机口、航程等已确定信息准确、清晰地显示在纸质或电子登机凭证上。

7. 对于旅客不遵守本条规定而产生的任何损失或费用，西部航空不承担责任。

### （二）登机

1. 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口。

2. 登机口、登机时间等发生变更的，西部航空或授权地面服务代理人、机场管理机构应当及时告知旅客。

3. 各个航班的登机口关闭时间不同，旅客须遵守西部航空在各机场的登机口关闭时间的要求，如未在各机场登机口关闭时间前办理登机手续，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订的座位。对旅客因此所产生的损失，西部航空不承担责任。

**第六十七条**乘机前，旅客及其行李必须经过安全检查。

**第六十八条**旅客误机、漏乘、错乘

因西部航空原因导致旅客误机、错乘、漏乘的，旅客要求非自愿变更客票的，西部航空或者授权销售代理人在有可利用座位或者被签转承运人同意的情况下，为旅客办理改期或者签转，不得向旅客收取变更费；如旅客要求退票，按非自愿退票的规定办理。

由于非西部航空原因导致上述情形的，应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理客票变更及退票。

**第六十九条**关舱门后终止飞行

（一）当航班正常时，旅客在航班始发地关舱后自愿提出终止旅行，按照西部航空现行规定中离站时间后自愿变更及退票规定处理，并扣取相应的手续费。若旅客在航班经停地自愿提出终止旅行后，其客票作废，西部航空不予以变更或退票。

（二）当航班不正常时，无论旅客是自愿或被动终止旅行，西部航空都免费为旅客办理客票退、改、签业务（特殊产品以提前约定的特殊退、改、签规定为准）。

## 第十五章行李运输

### 第一节 一般规定

**第七十条**西部航空承运的行李，只限于符合本条件第一条第（五十三）款定义范围内的物品，西部航空承运的行李，按照运输责任分为托运行李和非托运行李。国家规定的禁运物品、限制运输物品、危险物品，以及具有异味或容易污损飞机的其他物品，不能作为行李或夹入行李内托运。旅客的托运行李、非托运行李不得违反国家禁止运输或限制运输的相关规定。西部航空在收运行李前或在运输过程中，发现行李中装有不得作为行李或夹入行李内运输的任何物品，可以拒

绝收运或随时终止运输。旅客携带危险品规定详细见西部航空官方网站“危险品”相关规定。

### **第七十一条 禁运物品**

（一）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、液化气体、自燃物品、遇湿易燃物品、易燃液体、易燃固体、氧化剂、有机过氧化物、毒害品、腐蚀性物品、放射性物品和其他隐含一种或多种危险品的物品，其他类似物品的详细信息可向西部航空查询。

（二）枪支等武器（含主要零部件）。能够发射弹药（包括弹丸及其他物品）并造成人身严重伤害的装置或可能被误认为是此类装置的物品。包括军用枪、公务用枪、民用枪、其他枪支和此类物品的仿真品等，但体育运动用器械除外。

（三）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。

（四）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。包括管制刀具、军警械具和其他属于国家规定的管制器具。

（五）其他物品。其他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物品。包括传染病病原体；火种（包含各类点火装置）；额定能量超过 160Wh 的充电宝、锂电池（电动轮椅使用的锂电池另有规定）；酒精体积百分比含量大于 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明性质具有危险性的物品；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；安装了锂电池的行李，锂电池不可拆卸且锂电池金属含量大于 0.3g 或锂离子电池额定能量大于 2.7Wh；自加热即食食品（自热米饭）；枪式电子干粉灭火器；医用小型气态氧气瓶或空气瓶及液氧装置；电击武

器；包装、形状、重量、体积或性质不适应运输的物品；带有明显异味的鲜活易腐物品；容易污染飞机的物品；未经安全检查的行李。

（六）活体动物。西部航空运输活体动物（含小动物）只适用于货运运输，不得以行李托运方式进行运输，但用于服务特殊旅客的导盲犬、助听犬等辅助动物除外。

（七）中华人民共和国或运输过程中有关法律法规禁止出境、入境或过境的物品。

（八）国际法律、行政法规、规章规定禁止运输的其他物品。

### **第七十二条** 随身携带或作为行李托运有限定条件的物品

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

（一）随身携带有限制条件但是可以作为行李托运的物品

1. 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。

2. 旅客乘坐国内航班时，液态物品禁止随身携带（航空旅行途中自动的化妆品、牙膏及剃须膏除外）。航空旅行途中自用的化妆品必须同时满足三个条件（每种限带一件、盛放在单体容器容积不超过100ml的容器内、接受开瓶检查）方可随身携带，牙膏及剃须膏每种限带一件且不得超过100g(mL)。旅客在同一机场控制区内由国际、地区航班转乘国内航班时，其随身携带入境的免税液态物品必须同时满足三个条件（出示购物凭证、置于已封口且完好无损的透明塑料袋中、经过安全检查确认）方可随身携带，如果在转乘国内航班过程中离开机场控制区则必须将随身携带入境的免税液态物品作为行李托运。

3. 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。

4. 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。

(二) 禁止随身携带但作为行李托运行李有限定条件的物品

1. 酒精饮料禁止随身携带，作为行李托运行李有以下限定条件：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；酒精的体积百分比含量小于或等于 24%时，托运行李数量不受限制；酒精体积百分含量大于 24%、小于或等于 70%时，每位旅客托运行李数量不超过 5L。

2. 禁止作为托运行李且随身携带有限定条件的物品。

充电宝、锂电池禁止作为行李托运行李、随身携带时有以下限定条件（电动轮椅使用的锂电池另有规定）：标识全面清晰，额定能量小于或等于 100Wh；当额定电量大于 100Wh、小于或等于 160Wh 时必须经西部航空批准且每人限带两块。

(三) 西部航空限制运输的其他物品。

(四) 国家法律、行政法规、规章规定的其他限制运输的物品。

**第七十三条** 不得作为托运行李运输的物品

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

(一) 下列物品需要专人照管，不得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. 易碎和易损坏物品、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. 备用锂电池和充电宝；
9. 电子烟；
10. 其他需要专人照管的物品。

（二）旅客携带大量贵重物品（如黄金、货币等）乘机，只能按占座行李办理。办理手续时，旅客应出具有关管理部门开具的携带证明。

（三）上述物品如放在托运行李内发生丢失或损坏，西部航空按照一般托运行李承担赔偿责任。

（四）西部航空及其授权地面服务代理人在收运行李前或运输过程中，发现行李中装有以上不得作为托运行李运输的物品，可以拒绝收运或随时终止运输。

#### **第七十四条禁止随身携带但可以作为行李托运的物品**

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

（一）锐器，该类物品带有锋利的边缘或锐利尖端，由金属或其他材料制成的、强度足以造成人身严重伤害的器械。主要包括：日用刀具（刀刃长度大于6厘米）、专业刀具（刀刃长度不限）、用作武术文艺表演的刀、矛、剑、戟等。

（二）钝器，该类物品不带有锋利边缘或尖锐尖端，由金属或其他材料制成的、强度足以造成人身严重伤害的器械，主要包括：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）。

（三）其他物品，其他能造成人身伤害或对航空安全和运输秩序构成较大危害的物品，主要包括：工具（如钻机、凿）、其他物品（如飞镖、弹弓）。

## **第二节行李包装及体积、重量限制**

### **第七十五条托运行李**

（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）以上的物品不能捆为了一件行李运输。
3. 行李上不能附插（带）其他物品。
4. 竹篮、网兜、草绳、草袋等不能作为行李的外包装物。
5. 行李包装内不能用锯末、谷壳、草屑等作衬垫物。
6. 行李上应写明旅客的姓名、详细地址、电话号码。
7. 带有危险品标记、标签的包装件一般不能作为行李的外包装物。如包装了行李，必须将该包装上的危险品标记、标签去掉或覆盖。

（二）国内航空运输托运行李每件重量不能超过 50 公斤，体积不能超过 40×60×100 厘米。国际航空运输托运行李每件重量不能超过 32 公斤，体积不能超过 40 厘米×60 厘米×100 厘米。在满足飞机性能配载平衡和货舱装载限制的情况下，每位旅客托运行李的数量和总重量不受限制。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。旅客应注意客票对应的免费托运行李额，如托运行李重量、体积超过免费托运行李额，西部航空将按照第七十八条收取超限行李费。

#### **第七十六条 非托运行李**

（一）西部航空允许每位普通经济舱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，其尺寸不得超过 20×30×40 厘米。否则应作为托运行李运输。

（二）西部航空允许每位超值经济舱（C/W/D）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，其尺寸不得超过 20×40×55 厘米。否则应作为托运行李运输。

（三）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。

### **第三节 免费行李额及超限行李费**

#### **第七十七条 免费行李额**

(一) 符合本条件非托运行李规定的可免费运输。

(二) 以托运方式运输的行李，每位旅客的免费行李额：

1. 西部航空国内航空运输的免费行李额使用计重制。运输持西部航空公布运价的 Y/H/K/L/M/X 舱票价的旅客，其免费托运行李的重量以 10 公斤为限，不限件数。除另有规定外，持上述票价以外的其他特价及产品客票的旅客免费托运行李额按照本条件的附则列明的标准执行。

2. 西部航空国际航空运输的免费行李额使用计重制。国际航线具体规则按照本条件的附则列明的标准执行。

(三) 儿童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。

(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) 旅客自愿改变舱位等级，应按照改变后的舱位等级所规定的免费行李额办理。旅客非自愿改变舱位等级，应享受原舱位等级所规定的免费行李额。

(六) 构成国际航空运输联程客票的国内航段，每位旅客的免费行李额按适用的国际航线免费行李额计算。

(七) 非国际航空运输联程客票的国内航段：对于国内、国际航班同为西部航空运输，但客票分别填开不属于同一运输合同，且在国内转机点转机时间在 24 小时以内的，国内航段按照国际航段标准运输规定执行。对于国际航段为非西部航空运输，客票分别填开不属于同一运输合同，则国内航段按照票面行李额度执行。

(八) 混合舱位等级旅行的免费行李额，应按每一航段所付票价对应的舱位服务等级计算。

(九) 残疾人乘坐民航班机，对其必须携带的辅助器具（折叠轮椅、手杖、



假肢等），依照旅客购买座位的数量在规定的限额内给予免费运输。

### **第七十八条 超限行李费**

（一）旅客携带的行李重量或尺寸超过第七十六条“非托运行李”的规定，应当作为托运行李运输，并支付旅客的托运行李和非托运行李外形尺寸、携带件数、行李重量，超过该旅客免费行李额的部分，应当支付超限行李费。

（二）收取超限行李费，应填开超限行李票。

（三）超限行李费应在旅客登机前收取，由西部航空或授权地面服务代理人填开超限行李票。

（四）超限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）如果旅客中途增加超限行李，应收取自增加超限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超限行李费，增加超限行李的航程应单独填开超限行李票。

（六）如果旅客中途减少行李，已付的超限行李费差额不退。

（七）超限行李费率和计算方法：

1. 超限行李费率按照航班的航距进行区别定价。航距在 0-800 公里（不含）超限行李收费标准为 12 元/公斤；航距 800-1600 公里（不含）超限行李收费标准为 16 元/公斤；航距在 1600 公里以上超限行李收费标准为 20 元/公斤。

2. 办理乘机登记手续柜台超限行李费计算方法：旅客实际托运行李重量\*对应航班的航距=应收超限行李费（应收超限行李费采用总金额舍去个位取整至十位）。

例：旅客乘坐重庆-乌鲁木齐（航距 2679KM）的航班，行李逾重重量为 8.6 公斤，每公斤单价收费金额为 20 元。即  $8.6 \times 20 = 172$  元，舍去个位及以后金额取整至十位后按照 170 元收取。

3. 西部航空将不定期制定超限行李费的优惠政策，具体优惠政策以购买超限行李时官方公布政策为准。建议旅客根据旅行实际需求选择适用的票价或提前购票超限行李额。

## 第四节 行李声明价值

### 第七十九条

(一) 旅客的托运行李，国内航空运输每公斤价值超过人民币 100 元，国际航空运输每公斤价值超过 20 美元或等值外币，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。国内航空运输每一旅客的行李声明价值最高限额为人民币 8000 元。国际航空运输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) 西部航空按照旅客声明的价值中超过本条第（一）款规定限额部分的价值的 5%收取声明价值附加费。

(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。本条件第七十四条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行李。行李中的任何单个物品不得办理声明价值。

(八) 旅客非托运行李（自理行李与免费随身携带物品）不办理声明价值。

## 第五节 行李的收运

### 第八十条拒绝运输权

(一) 如果旅客拒绝接受政府、机场和西部航空对其行李的安全检查，西部航空有权拒绝接受该行李的运输。

(二) 国家规定的禁运物品，限制运输物品、危险物品，以及具有异味或容易污染飞机的其他物品，不能作为行李或夹入行李内托运。

(三) 西部航空在收运行李时或在运输过程中,发现行李属于或者夹带不得作为行李运输的任何物品,公司拒绝收运或者随时终止运输。

(四) 旅客携带了属于限制运输的物品,如旅客没有或拒绝遵守西部航空的限制运输条件,本公司有权拒绝接受该物品的运输。

(五) 不属于行李的物品应按货物托运,不能作为行李托运,西部航空有权拒绝接受该行李的运输。

(六) 旅客的托运行李和非托运行李,如因其形态、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,如旅客不能或拒绝改善,西部航空有权拒绝接受该行李的运输。

(七) 西部航空对行李声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时,拒绝收运该行李。

#### **第八十一条 检查权**

西部航空为了运输安全,有权要求旅客接受对其行李进行检查。必要时,也可以在旅客没有在场的情况下,会同机场安检进行检查。如果旅客拒绝接受检查,西部航空有权拒绝接受该行李的运输。如果检查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。

#### **第八十二条 收运要求**

(一) 旅客必须凭有效客票托运行李。西部航空应在客票及行李票上填写托运行李的件数和重量,或者在行李识别联上填写托运行李的件数。

(二) 西部航空只在航班离站当日办理乘机手续时收运行李。

(三) 西部航空对旅客托运的每件行李应拴挂行李牌,并将其中的识别联交给旅客。经西部航空同意的非托运行李,计重后交由旅客带入客舱自行照管。

(四) 对易碎易坏行李物品、包装不符合要求的行李、鲜活易腐物品或夹带有易腐物品的行李、旅客交运行李过晚、行李有破损和残迹、超过“行李包装及体积、重量限制”中规定的重量和体积限制的超重或超大行李、无锁或锁已失效、登机口落下的超过规定限制的非托运行李、收运时已损坏的助残设备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。

(五) 联运的行李应符合各联运承运人的相关规定。

(六) 每件行李需接受安全检查，必要时，旅客应配合西部航空或授权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。

(七) 旅客的行李应符合相关国家或地区的法律及海关规定。

(八) 不属于行李的物品应按货物托运，不能作为行李托运。

### **第八十三条行李载运**

(一) 依照法律、行政法规优先运输邮件。

(二) 旅客的托运行李，应与旅客同机运送，特殊情况下不能同机运送时，西部航空应向旅客说明，并优先安排在载量允许的后续航班上运送。

(三) 旅客的超限行李在飞机载量允许的条件下，应与旅客同机运送。如载量不允许，而旅客又拒绝使用后续可利用航班运送，西部航空可拒绝收运旅客的超限行李。

### **第八十四条外交信袋、宠物运输、占座行李、骨灰等特殊规定**

(一) 外交信袋

1. 外交信袋应当由外交信使随身携带，自行照管。根据外交信使的要求，西部航空也可以按照托运行李办理，但西部航空只承担一般托运行李的责任。

2. 外交信使携带的外交信袋和行李，可以合并计重或计件，超过免费行李额部分，按照超限行李的规定办理。

3. 外交信袋运输需占用座位时，旅客必须在定座时提出，经西部航空同意，方可予以运输。

4. 占用每一座位的外交信袋的总重量不得超过 75 公斤，总体积不得超过 40×60×100 厘米。占座外交信袋的票价均实行见舱销售，占用座位的外交信袋无免费行李额。

## （二）宠物运输

西部航空暂不接受宠物作为行李运输。服务犬（导盲犬、助听犬、辅助犬等）的运输，按照西部航空现行相关运输规定为准。

## （三）占座行李

1. 占座行李指经西部航空同意，旅客带入客舱自行照管且购买客票并单独占用座位的行李。占座行李应在旅客定座时提出申请，由西部航空售票单位审核同意即可出票。

2. 占座行李没有免费行李额，且不得办理行李声明价值。

3. 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 72 公斤，含包装在内的长、宽、高三边分别不得超过 100CM、45CM、50CM（超大乐器含包装在内的长、宽、高三边分别不得超过 140CM、50CM、30CM）。占座行李须由旅客自行妥善密封装箱，外包装不得为玻璃材质，若为乐器，其外包装须附有把手以便固定。为了保证飞行安全，旅客及其行李所占用的座位由西部航空指定，在整个旅途中行李安全带或其它绳带捆绑和固定，防止在运输过程中移动。

4. 每名旅客仅可办理 1 张占座行李客票。

5. 占座行李不得超过上述重量或体积限制要求，对于超过此要求的物品，应作为货物运输。如旅客有特殊需求，必须在航班飞时间 72 小时(含)之前联系西部航空，可通过联系西部航空呼叫中心 95373 或西部航空直属售票处，由西部航空对物品具体情况进行评估后回复旅客。

## （四）骨灰

### 1. 收运条件

（1）国内航线：旅客必须提供县级以上医院出具的死亡证明及丧葬部门出具的火化证明。

（2）国际航线：旅客按照当地海关、卫生检疫部门的相关规定办理。

### 2. 作为托运行李运输相关要求

（1）包装要求：骨灰应装在封闭的塑料袋或其它密封容器内，外加木盒或

其它坚固的包装。

(2) 单独托运：将骨灰需放在木箱或纸箱中，中间的空隙处应有柔软的填充物进行保护。

(3) 放在行李箱中托运：骨灰与行李箱之间可用衣物或其它柔软的物品进行填充保护。

(4) 注意事项：考虑骨灰作为托运行李存在一定的运输风险，建议您选择手提行李方式进行办理。

### 3. 作为手提行李运输相关要求

(1) 骨灰盒的外包装以及携带骨灰旅客的情绪不致引起同机其他旅客的觉察和反感的情况下，可由旅客随身携带进入客舱。

(2) 骨灰应装在封妥的骨灰盒或其他密闭的容器内，最外层可按普通行李进行包装（如用布包装）。

(3) 如您需要购买占座票放置装有骨灰盒的行李，按第八十四条（三）占座行李规定办理。

### **第八十五条** 违章行李

旅客的托运行李、非托运行李（自理行李和免费随身携带物品）中，凡夹带国家规定的禁运物品、限制携带物品或危险物品等，其整件行李称为违章行李。对违章行李，西部航空按下列规定处理：

（一）在始发地发现违章行李，西部航空拒绝收运。如已承运，有权取消运输或将违章夹带物品取出后运输，已收超限行李费不退。

（二）在经停地发现违章行李，应立即停运，已收超限行李费不退。

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

### **第八十六条** 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。以上退运均退还已收超限行李费。

（二）旅客不能在非客票上列明的经停地退运行李。

(三) 旅客在经停地退运行李，除时间不允许外，可予以办理。但未使用航段的已收超限行李费不退。

(四) 办理声明价值的行李退运时，在始发地退还已交付的声明价值附加费，在经停地不退已交付的声明价值附加费。

(五) 由于西部航空的原因，需要安排旅客改乘西部航空其他航班，行李运输应随旅客作相应的变更，已收超限行李费多退少不补。已交付的声明价值附加费不退。如安排旅客签转其他承运人航班，应办理行李退运，退还已收超限行李费和已交付的声明价值附加费。

## 第六节 行李交付

### 第八十七条 行李交付

(一) 旅客应在航班到达后立即在机场凭行李牌的识别联领取行李。必要时，应交验客票。

(二) 如旅客未立即领取行李，西部航空从行李到达的次日起向旅客收取行李保管费。对于旅客行李中的易腐物品，西部航空有权在行李到达 24 小时后予以处理。

(三) 西部航空凭行李牌的识别联交付行李，对于领取行李的人是否确是旅客本人，以及由此造成的损失及费用，不承担责任。

(四) 旅客行李延误到达后，西部航空应立即通知旅客领取，也可直接送达旅客。对延误行李不收取保管费。

(五) 旅客在领取行李时，未提出书面异议，应即认为该行李已经按照运输合同完好交付。

(六) 旅客遗失行李牌的识别联，应立即向西部航空挂失。旅客如要求领取行李，应向西部航空提供足够的证明，并在领取行李时出具收据。如在声明挂失前行李已被冒领，西部航空不承担责任。

### 第八十八条 无法交付的行李

行李自到达的次日起，超过 90 日仍无人认领，标明旅客已遗弃该行李，西

部航空可作为无人认领行李处理。

### **第八十九条行李不正常运输的处理**

(一)行李运输发生延误、遗失或损坏，西部航空或授权地面服务代理人应会同旅客填写《行李运输事故记录》或《破损行李事故记录》，尽快查明情况和原因，并将调查结果答复旅客和有关单位。如发生行李赔偿，可在始发地、经停地或目的地办理。

(二)因西部航空原因使旅客的托运行李未能与旅客同机到达，造成旅客旅途生活的不便，可根据实际情况，给予旅客临时生活补偿费供旅客在等候行李到达期间临时购买必须的日用品。提供临时生活费用金额：根据到达地生活水平和旅客的身份，临时生活费由到达站行李查询部门（或者行李查询代理方）一次性付给旅客。一般情况下，国内航空运输超值经济舱和经济舱旅客为100元/晚，最多不超过两晚；国际航空运输超值经济舱和经济舱旅客为50美元，在此基础上每延误一天补偿25美元，经济舱旅客的临时生活费以100美元为限额。

### **第九十条行李运输事故索赔**

(一)旅客在领取托运行李时，发现有毁灭、遗失或者损坏的，应当场提出书面异议，取得《行李运输事故记录》，作为提出索赔的原始依据。旅客在领取行李时未提出书面异议，即应认为行李已经按照运输合同完好交付。

(二)提出异议或索赔要求时应附客票（或复印件）、行李牌的识别联、《行李运输事故记录》、证明行李内容和价格的凭证以及其他有关的证明。

(三)行李的索赔和诉讼时限，详见本条件第一百一十七条。

## **第十六章旅客服务**

### **第一节 一般服务**

**第九十一条**西部航空应以保证飞机安全和航班正常，提供良好服务为准则，以文明礼貌、热情周到的服务态度，认真做好空中和地面的旅客运输的各项服务工作。在航空运输过程中，旅客发生急病、分娩、遇险时，西部航空应积极采取措施，尽力救助。根据西部航空自身保障和服务条件，在和旅客达成一致的前提



下，西部航空可向旅客提供特殊额外的有偿服务。

**第九十二条**旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。

**第九十三条**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，或授权航空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。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。

**第九十四条**西部航空在航班上不提供免费的餐、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。

## 第二节 不正常航班服务

### 第九十五条 信息告知

（一）西部航空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。

（二）西部航空与授权航空销售代理人加强信息沟通和共享，将西部航空通告的航班出港延误或者取消的信息及时通告旅客。

### 第九十六条 不正常航班服务原则

（一）由于西部航空机务维护、航班调配、商务、机组等航空公司原因，造成航班在始发地出港延误或者取消，西部航空根据情况向旅客无偿提供餐饮、住宿，不提供任何经济补偿。

（二）由于天气、突发事件、空中交通管制、安检及旅客等非西部航空原因，造成航班在始发地出港延误或取消，西部航空协助旅客安排餐饮和住宿，费用应由旅客自理，不提供任何经济补偿。

（三）航班在经停地延误或取消，无论何种原因，西部航空根据情况向旅客无偿提供餐饮、住宿。

(四) 航班备降, 无论何种原因, 西部航空根据情况向旅客无偿提供餐饮、住宿。

(五) 航班返航, 无论何种原因, 西部航空根据情况向旅客无偿提供餐饮、住宿。

(六) 发生机上延误时, 机组人员每 30 分钟向旅客通告最新状态。机上延误超过 2 小时(含), 西部航空将为旅客免费提供食品和饮用水。当航班延误超过 3 小时(含)且无明确起飞时间, 在不违反安全、安保规定的情况下, 西部航空将安排旅客进行下机等待, 并按照西部航空国内不正常航班服务标准, 给予旅客进行安排或协助安排。

(七) 在联程航班中, 因其中一段或者几个航段变更, 导致旅客无法按照约定时间完成整个行程的, 缔约承运人或者其授权航空销售代理人应当协助旅客到达最终目的地或者中途分程地。

(八) 航班延误或者取消的票务服务, 详见本条件第八章、第九章和第十章。

### **第九十七条旅客服务**

(一) 在航班出港延误或者取消时, 西部航空、授权航空销售代理人或者授权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。

(二) 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。

(三) 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, 并迅速将航班延误或取消等信息通知旅客。

(四) 西部航空制定并向社会公布, 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。

**第九十八条**西部航空应和其他各保障单位相互配合, 认真负责, 共同保障航班正常, 避免不必要的航班延误。无论何种原因航班延误或取消, 西部航空不提供经济补偿。

## **第十七章飞机上的行为**

**第九十九条**如果旅客在飞机上的行为危及到飞机或飞机上任何人或财产的安全，或妨碍机组人员履行职责，或不遵守机组的指示，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。

**第一百条**出于安全的原因，未经西部航空允许，旅客不得在飞机上开启和使用与飞机正常飞行无关的主动发射无线电信号的便携式电子设备，这些设备包括：对讲机、遥控玩具和其他带遥控装置的电子设备、发射机（业余台、城市波段、传真机、电话机）、电视机、调幅/调频无线电、双向 BP 机等其他局方或公司认定干扰飞机安全运行的其他无线电发射装置。允许使用下列设备：便携式录音机、助听器、心脏起搏器和其他体内医疗设备、电子表、电动剃须刀、可接受的个人使用的维持生命装置、公司所安装的设备（如：电话/视听设备等）等公司认定不会干扰飞机航行和通讯系统的其他便携式电子设备。

**第一百零一条**西部航空所有的航班全程禁烟，旅客在飞机上任何位置、任何时间段均禁止吸烟（包括电子烟）。

**第一百零二条**飞机上，除西部航空供应的含酒精饮料外，不得饮用其他含酒精饮料。

**第一百零三条**当旅客在机上就座时，应按要求系好安全带。

## 第十八章行政手续

**第一百零四条**旅客必须遵守有关始发地、经停地、目的地和飞越国家的法律、政府规定、命令、要求和旅行条件的各项规定，并应服从政府或机场管理和西部航空的任何安全检查。

**第一百零五条**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他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。

**第一百零六条**国内航空运输旅客应出示国家的法律、政府规定、命令、要求或旅行条件所要求的有效证件。国际航空运输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、健康和其他证件，旅客也必须允许西部航空收存其副本或复印件。西部航空对未遵守国家法律、规定、命令、或旅行条件或其证件不符合要求的旅客，或者旅客不允许西部航空收存其证件副本或复印件，保留拒绝载运的权利。

**第一百零七条**国际航空运输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他地点时，该旅客应按西部航空规定支付其适用票价。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。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。

**第一百零八条**国际航空运输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。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。

**第一百零九条**国际航空运输如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。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。

**第一百一十条**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。政府有关主管部门检查旅客的托运行李或非托运行李时，旅客应当到场。对旅客未到场接受检查而发生的任何损失，西部航空不承担责任。

**第一百一十一条**西部航空因遵守有关国家法律、政府法规、指令、命令或规

定，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

**第一百一十二条**根据一本客票或一本客票和与其有关而填开的连续客票，由几个连续的承运人共同承担的运输，应视为是一个单一运输。

**第一百一十三条**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。

**第一百一十四条**国际航空运输关于托运行李损失，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。

## 第二十章损失责任及赔偿限额

### 第一百一十五条 损失责任

(一) 旅客因在机场区域内、机场与市区之间或同一城市的机场与机场之间发生的事件造成人身损害或行李损失，应由实际提供服务的第三人承担责任。

(二) 西部航空因履行航空运输合同所承担的赔偿责任，应不超过航空运输合同订立时西部航空能够预见到的因违反合同可能造成的损失，亦应当不超过经证明旅客直接损失的数额。

(三) 西部航空对旅客的损害赔偿受本运输条件约束，与旅客航程有关的其他承运人对旅客的运输责任受各自的运输条件约束。

(四) 对于因为西部航空遵守适用的法律、法规、政府规章和规定或由于旅客不遵守上述法律、法规、政府规章和规定而引起的任何损失，西部航空不承担责任。

(五) 西部航空对间接的或随之引发的财产损失不承担责任。

(六) 本章所述损失是由索赔人或者索赔人从其取得权利的人的过失或者其他不当作为、不作为造成或者促成的，应当根据造成或者促成此种损失的过失或者其他不当作为、不作为的程度，相应全部或者部分免除西部航空对索赔人的责任。旅客以外的其他人就旅客死亡或者伤害提出赔偿请求的，如果损失是旅客本人的过失或者其他不当作为、不作为造成或者促成的，同样应当根据造成或者促成此种损失的过失或者其他不当作为、不作为的程度，相应全部或者部分免除西部航空的责任。本条款适用于本条件中的所有责任条款。

(七) 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。

(八) 西部航空依据本条件所承担的赔偿责任仅限于补偿性的赔偿责任，任何情况下西部航空都不承担惩罚性、惩戒性或者其他非补偿性的损害赔偿。

(九) 本条件所述赔偿责任的具体项目和计算标准依据中华人民共和国法律予以确定。

#### **第一百一十六条 旅客人身伤亡**

(一) 因发生在飞机上或者在旅客上下飞机过程中的事件，造成旅客人身伤亡的，西部航空应当承担损害赔偿赔偿责任；但旅客由于其年龄、精神或身体状况在运输中造成或促成其本人的任何疾病、受伤、残废或死亡，西部航空不承担赔偿责任。

(二) 除了属于有意或明知可能产生损害而轻率地作为或不作为造成或促成的损害外，对于每一旅客的死亡、损伤或其它身体伤害，西部航空按照实际损害承担赔偿责任。

(三) 国内航空运输所承担的赔偿责任限额按我国政府批准公布后的有效政策执行。

(四) 国际航空运输中西部航空根据第一百一十六条(一)对每名旅客承担损害赔偿赔偿责任时，对有下列情形之一的其赔偿责任限额不超过蒙特利尔公约规定

的适用限额：旅客伤亡不是由于西部航空或者西部航空雇员、代理人的过失或者其他不当作为、不作为造成的；旅客伤亡是由于第三人的过失或者其他不当作为、不作为造成的。

### **第一百一十七条行李损失**

（一）因发生在西部航空飞机上或者在旅客上、下西部航空飞机过程中的事件，所造成旅客的非托运行李毁灭、遗失或者损坏，西部航空有过错的，应当承担损害赔偿赔偿责任。但该非托运行李的毁灭、遗失或者损坏完全是由于旅客自身和行李本身的自然属性、质量或者缺陷造成的，西部航空不承担责任。

（二）因发生在航空运输期间的事件，所造成旅客的托运行李毁灭、遗失或者损坏，西部航空应当承担损害赔偿赔偿责任。但该托运行李的毁灭、遗失或者损坏完全是由于行李本身的自然属性、质量或者缺陷造成的，西部航空不承担责任。

（三）旅客的行李毁灭、遗失或者损坏，西部航空按照行李降低的价值赔偿或负担修理费用。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。

（四）旅客的行李或行李中任何物件的重量只能以该受损行李或物件的实际重量为限。如果无法确定受损行李或物件重量，每一位旅客的受损行李最多只能按该旅客享受的免费行李额来计算。

（五）由于旅客行李对他人造成伤害或对他人物品或西部航空财产造成损失，旅客应赔偿西部航空的所有损失和由此支付的一切费用。

（六）对于旅客在托运行李内夹带的（限制运输的物品）的丢失或损坏，只按一般托运行李承担赔偿责任。

（七）在联程运输中，西部航空仅对发生在其实际承运的航段上的行李损失承担赔偿责任。

（八）构成国际航空运输的国内航段，行李赔偿按适用的国际航空运输行李赔偿规定办理。

（九）已赔偿的丢失行李找到后，西部航空应尽快通知旅客。旅客可将自己

的行李领回，退还全部赔偿，临时生活用品补偿费不退。

(十) 国内航空运输行李赔偿标准：

1. 赔偿限额的一般规定

(1) 西部航空对托运行李的最大责任限额是每千克 100 元，除非旅客在托运行李前对其行李提出了声明价值，并付相应的附加费，则赔偿额以声明价值为限。

(2) 旅客的托运行李遗失时，不论旅客所持的客票为全价、折扣或者免费，均按损失行李的实际价值或者公允价值赔偿（亦称公允价格。即西部航空工作人员与旅客在公平交易的条件下协商确定行李的价格，下同）。但是，每千克的赔偿金额均以 100 元为限。

(3) 发生损失、需要赔偿行李的件数和重量，以客票、行李提取联或离港系统上所填写的件数和重量为准。

(4) 如果客票上没有填写件数和重量，或者旅客声称其行李重量超过规定的免费行李额时，除非旅客持有有效的逾重行李票，否则，每一旅客的损失行李最多只能按该旅客享受的免费行李额赔偿。

(5) 旅客的免费行李额以客票上填写的数额为标准。

(6) 当行李部分遗失时，除非旅客持有有效的逾重行李票，否则不管其实际重量如何，只能以该旅客享受的免费行李额以内行李实际重量减去已运到交付给旅客的其他部分行李的重量来计算其需要赔偿的重量。

(7) 由于发生在上、下航空器期间或者航空器上的事件造成旅客的手提行李损失，承运人承担的最高赔偿金额每位旅客不超过人民币 3,000 元。

(8) 构成国际运输的国内航段，行李赔偿按适用的国际运输行李赔偿规定办理。按照计件办法联程运输的托运行李发生损失时，除交付超限行李费者外，每件行李的赔偿额以 32 千克为限。

(9) 行李损失赔偿折价标准旅客可以提供购物发票，按照发票价格每年扣除 15% 折旧费后，计算赔偿额。

2. 行李丢失（内物丢失）的赔偿

(1) 旅客的托运行李全部或者部分丢失，赔偿金额每公斤 100 元。如行李的



价值每千克低于 100 元时，按实际价值或者公允价值赔偿。已收超限行李费退还。

(2) 计算重量的确定。旅客丢失行李的重量按实际托运行李的重量计算。无法确定重量时，每一旅客的丢失行李最多只能按该旅客享受的免费行李额赔偿。

(3) 内物丢失的重量，以收到的行李重量与客票（行李牌）上所注明（或者始发站值机提供）的托运行李重量的差额部分作为内物丢失的重量。

(4) 旅客的丢失行李如已办理行李的声明价值，应按声明价值赔偿，声明价值的附加费不退。行李的声明价值高于实际价值时，应按实际价值赔偿。当实际价值无法判断，则以公允价值为准。

(5) 已赔偿的旅客丢失行李找到后，行李查询员应迅速通知旅客领取，旅客应将自己的行李领回，退回全部赔款。临时生活用品补偿费不退。发现旅客有明显的欺诈行为，承运人有权追回全部赔款。

(6) 重要文件和资料（包括合同协议等）；药品；证券；货币；汇票；珠宝；贵金属及其制品；银制品；贵重物品；古玩字画；易碎易损坏物品；易腐物品；样品；电子数码产品（包括各种相机、笔记本、手机、摄像机、MP3\MP4\DVD 等小型电子产品）；旅行证件及其它需专人照管的物品不得夹入行李内托运。若一旦遗失或者损坏，承运人按一般托运行李承担赔偿责任。

(7) 旅客可以提供购物发票，按照发票价格每年扣除 15% 折旧费后，计算赔偿额。

(8) 行李内物丢失或损坏，离开机场后申报的，如能证明该行李是运输过程中造成的丢失或者损坏的，按照损失重量的限额标准赔偿。

(9) 行李内物丢失或损坏的赔偿金额，不得高于整件行李赔偿最高限额。

### 3. 行李破损的赔偿

(1) 行李破损一般是指行李的外包装破损。通常情况下，如果可能，首先建议旅客修理原行李箱，更换所破损的零部件。

A 较简单的修理、更换工作，可当场自行修理。

B 如果无法当场修补，可送到市内专业的维修部（或者西部航空合同协议公司）进行修理、更换处理，或者根据行李维修所需的一般费用以现金形式赔付。

(2)如果行李不可能修理，或者修理费与新购箱、袋的价值相近，则可整个更换。

A 现场提供类似或者相同类型的箱包以旧换新，费用基本上是体积尺寸在20cm×40cm×55cm 以上最高限额为 300 元，体积尺寸在 20cm×40cm×55cm 以下最高限额为 200 元。

B 如旅客自行购买新行李箱包，必须经西部航空许可后，凭购箱发票及破损行李箱报销，最高限额为 300 元。

C 行李外包装破损的赔偿，原则上按行李降低的价值赔偿或者负担修理费用。赔偿金额可参照本地市价，但不超过 500 元与破损行李空箱的原实际价值或者公允价值取低者。以空箱的重量作为计算重量。

(3)如因外包装破损造成内物损坏，则可按照其损坏程度及价值赔付。内物破损赔偿金额最高限额为国内航线每公斤 100 元，国际航线按照适用的国际航空公约限额。已收超限行李费不退还。

(4)如因外包装破损造成内物丢失，参照上述“行李丢失（内物丢失）的赔偿”有关规定办理。

(5)各种行李外包装附件赔偿标准：

A 软质行李箱包类

a 软质行李箱包附设的锁、搭扣、手柄、滑轮、皮拉带、提带因装卸原因造成损坏、丢失、缝合线脱线或者滑轮脱落等，可以修复的，同意赔偿或者报销修理费用，对于行李箱购买费用（以购物发票为证）扣除折旧费用后，如剩余价值在 500 元以下，其最高限额为 30 元；如剩余价值在 500-1000 元（含），则最高赔偿限额为 60 元。如剩余价值在 1000-2000 元（含），则最高赔偿限额为 150 元。如剩余价值在 2000 元以上，则最高赔偿限额为 300 元。

b 软质行李箱因装卸原因造成行李箱包表面擦伤，根据损伤情况，赔偿最高限额为 100 元。

c 软质行李箱因装卸原因造成撕裂达到穿透程度或者挤压变形，现场理赔限额一般为 200 元；或者报销修理费用，最高限额为 500 元。

## B 硬质行李箱包类

a 硬质行李箱包类附设的锁、搭扣、手柄、滑轮、皮拉带、提带因装卸原因造成损坏、脱落或者丢失，可以修复的，赔偿限额如下，对于行李箱购买费用（以购物发票为证）扣除折旧费用后，如剩余价值在 500 元以下，其最高限额为 50 元；如剩余价值在 500-1000 元（含），则最高赔偿限额为 100 元。如剩余价值在 1000-2000 元（含），则最高赔偿限额为 150 元。如剩余价值在 2000 元以上，则最高赔偿限额为 300 元。

b 硬质行李箱包类因装卸原因造成行李箱包表面擦伤，根据擦伤面积赔偿，一般为 100 元。

c 硬质行李箱包类因装卸原因造成行李箱包被挤压变形或者表面凹陷、表面破裂未达到穿透程度，可赔偿现金或者报销修理费用，一般为 200 元。

d 硬质行李箱包因装卸原因造成行李箱包表面破裂达到穿透程度，赔偿限额一般为 300 元，或者报销修理费，最高限额为 500 元。

## C 纸箱、木制行李箱、藤制行李箱、泡沫箱、编织袋及其他

a 此类行李发生损坏，一般情况下，应为旅客提供代用箱；

b 如拴挂正常行李牌，因外包装破损造成行李内物丢失或者损坏，按照上述“行李丢失（内物丢失）的赔偿”有关规定办理；

c 如拴挂免除责任行李牌，因外包装破损造成行李内物丢失或者损坏，按照下述“拴挂免除责任行李牌行李的赔偿”有关规定办理。

(6) 折价赔偿，当旅客不能接受以上各赔付方案，可考虑折价赔偿，即将原行李箱/袋的使用时间和原质量等因素考虑在内，以现金形式赔付。

(7) 西部航空对以下类型行李的破损不承担责任：A 较轻微的划痕；B 较小的凹痕；C 刮、擦痕；D 行李物品表面的灰尘、脏污；E 因行李超载造成的损失；F 表面的伤口、切口；G 用以行李外部包装的破损和丢失。

## 4. 污损行李的赔偿

(1) 能够立即清洗干净，行李处理单位应尽快协助旅客将行李清洗干净；不能立即清洗干净，可根据污染程度赔付一定的清洗费，最高赔偿金额为 300 元。

(2)行李外包装损坏无法清洗，可按上述“行李破损的赔偿”有关规定办理。

(3)如因外包装污染造成行李内物丢失或者损坏，可根据上述“行李丢失（内物丢失）的赔偿”有关规定按照其损坏的程度及其价值赔付，已收超限行李费不退还。

#### 5. 拴挂免除责任行李牌行李的赔偿

(1)此类行李的外包装发生破损或者因外包装破损而导致行李内物丢失，免责行李牌上注明免责条款并有旅客签字，在免除范围内不予赔偿，在免除范围以外的可以赔偿；免责行李牌无注明免责条款但有旅客签字或者注明免责条款但无旅客签字，则免除责任条款无效。

(2)此类行李由于迟交运而导致行李未能与旅客同机到达，免责行李牌上注明免责条款并有旅客签字，不能提供晚到行李运送服务，如需要运送则由旅客支付行李运输费用；免责行李牌上无注明免责条款但有旅客签字或者注明免责条款但无旅客签字，则免除责任条款无效。

(3)拴挂免除责任行李牌的行李，已收超限行李费不退还。

#### （十一）国际航空运输行李赔偿标准：

国际航空运输过程中因行李延误给旅客造成损失的，西部航空对每名旅客的赔偿责任限额适用蒙特利尔公约相关规定。在行李运输过程中造成行李毁灭、遗失、损坏或者延误的，西部航空对每名旅客的赔偿责任限额以蒙特利尔公约相关规定为准。

### **第一百一十八条 航班延误**

（一）因西部航空过错造成旅客行李运输延误的，西部航空应当承担赔偿责任。

（二）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造成旅客行李运输延误的，西部航空不承担赔偿责任，但应尽力为旅客提供必要的帮助。

（三）西部航空为了避免运输延误损失的发生，已经采取一切必要措施或者不可能采取此种措施的，不承担责任。

(四) 西部航空安排一架飞机执行多段任务，当出现首次延误并导致后续航段全部延误时，后续原因均与首次延误时原因相同。如后续某航段转为正常，但其后续航段又再次延误，则后续延误原因与正常航段后发生的首次延误原因相同(注：航班每一次起降为一个航段班次)。

#### **第一百一十九条其他规定**

(一) 在旅客、行李运输中，经证明，损失是由索赔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死亡或者受伤提出赔偿要求时，经证明死亡或者受伤是旅客本人的过错造成或者促成的，同样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。

(二) 西部航空的责任的任何免除或限制适用于西部航空的代理人、雇员和代表以及将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。承运人和上述代理人、雇员、代表以及任何人可以支付的赔偿总额，不得超过西部航空的责任限额。

(三) 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。

(四) 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。

(五) 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。

(六) 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。

(七) 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、有价证券或其他贵重物品、商业文件、护照和其他证明文件或样品的损失，西部航空均不承担责任。

## **第一百二十条 索赔**

确认托运行李发生毁灭、遗失或者损坏的，旅客最迟应当自取得《行李运输事故记录》之日起七日内提出索赔要求。旅客在领取托运行李时未提出异议，但事后发现托运行李有损失的，应当及时向西部航空提出异议，对于确实有证据证明，是西部航空原因造成的损失，旅客最迟应当在收到托运行李7日内书面向西部航空提出。托运行李发生延误的，最迟应自托运行李到达目的地机场之日起二十一日内提出异议或索赔要求。旅客逾期未提出异议或索赔的，视为放弃延误损失索赔或没有造成损失。

## **第二十一章 旅客投诉**

**第一百二十一条**因公共航空运输旅客服务发生争议的，旅客可以向西部航空、机场管理机构、西部航空授权地面服务代理人、西部航空授权航空销售代理人、航空销售网络经营平台经营者投诉，也可以向民航行政机关投诉。

**第一百二十二条**西部航空、西部航空授权地面服务代理人、西部航空授权航空销售代理人收到旅客投诉后，将及时进行受理；不予受理的，将说明理由。西部航空、西部航空授权地面服务代理人、西部航空授权航空销售代理人将在收到旅客投诉之日起十个工作日内做出包含解决方案的处理结果。西部航空、西部航空授权地面服务代理人、西部航空授权航空销售代理人将书面记录旅客的投诉情况及处理结果，投诉记录至少保存三年。

### **第一百二十三条 投诉受理**

旅客对西部航空提供的服务有任何意见，可通过以下方式联系：

- (一) 24 小时投诉受理热线：95373-6。
- (二) 投诉受理邮箱：fwdczx@hnair.com。
- (三) 服务监督电话：023-86859618。

## **第二十二章 生效与修改**

**第一百二十四条**本版本自 2023 年 8 月 8 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、行李运输总条件》同时废止。

**第一百二十五条**西部航空有权依照中国民用航空局规定的程序，不经通知修改其运输条件、运输规定、票价和费用。但此类修改不适用于修改前已购票的旅客，但是国家另有规定的除外。西部航空的工作人员、代理人或雇员都无权更改或违反西部航空适用的运输条件、运输规定、票价和费用。

**第一百二十六条**本条件以中文为准，若使用其他语言书写仅作参考之用。

## 第二十二章附则

**第一百二十七条**经由西部航空签发的包括但不限于客票销售和退票、变更实施细则，婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、重病患者等特殊旅客的承运标准变动较为频繁，因此以附则的形式与《西部航空旅客、行李运输总条件》在西部航空官方网站同一位置展示。

婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、重病患者等特殊旅客承运标准, 详见西部航空官网 <https://www.westair.cn/> 首页下方“乘机服务-贴心服务-特殊旅客（老弱病残孕等）说明”。

客票销售和退票、变更实施细则，详见西部航空官网 <https://www.westair.cn/> 首页下方“出行帮助-机票票务-票务规定-客票销售和退票、变更实施细则”。

以上内容为总条件的一部分，与本条件具有同等法律效力，旅客可在销售时了解并通过西部航空官网网站仔细解读。