西部航空乘客告知书

尊敬的旅客朋友：

感谢您选乘我司航班出行，为了给您提供更好的服务并确保您的权益不受侵害，请仔细阅读以下内容：

一、旅客信息

     购票时，请您务必如实填写乘客信息，预留乘客本人真实有效的联系方式，以期任何情况下我们都可以及时联系到您。同时，为避免因时间仓促引发误机等后果，我们建议您至少提前120分钟到达机场办理乘机相关手续，避免您因机场截载而误机。

二、差异化服务

     为降低旅客购票成本，我司全面推行差异化服务。

机票：

     机票购买后申请变更航班时间或退票，须按照对应的客票规定收取手续费。

行李：

     每位超值经济舱（C/W/D）旅客免费携带一件重量以7公斤以内，尺寸不超过20cm×40cm×55cm的非托运行李。

     每位普通经济舱旅客免费携带一件重量以7公斤以内，尺寸不超过20cm×30cm×40cm的非托运行李。

     根据购票价格的不同，免费托运行李额的重量也不同，部分客票无免费托运行李额，您可以在购票页面了解详情。

     婴儿旅客无免费行李额，但可以携带一件折叠式手推车，手推车的重量不超过7KG、体积不超过20CM×40CM×55CM。若手推车的体积或重量超过规定，则必须作为托运行李进行运输。

餐食：

     机上无免费餐食和饮品（除超值经济舱C/W外），但为您准备了品类丰富的付费餐食和饮品，如有需要，请至少在航班起飞时间36小时前通过我司官方网站、官方微信、官方APP或24小时客服热线95373购买，此外，上机后您也可以联系空乘人员购买。

三、危险品运输

     为保证飞行安全，严禁托运充电宝、锂电池等相关物品，随身携带充电宝额定能量不能超过100Wh。

四、航班延误/取消服务

信息通知：

     发生航班延误/取消等情况时，我们会及时将相关信息通知到您。您也可以登录我们的官方网站<https://www.westair.cn/> 首页进行航班动态自助查询。

客票处理：

     发生航班延误/取消后，您可以联系原出票单位办理全额退款，通过官网/官方微信/官方APP购票的旅客可以通过官网自助提交全额退票申请；若您需要继续行程，请登录官网/官方微信/官方APP，进行客票自助改期，您也可以联系原出票单位、机场售票柜台、客服热线95373，我们可以根据航班情况为您免费变更至西部航空当日或前后7天航班（春运、国庆时段为前后3天航班）。

延误证明：

     若您需要航班延误/取消证明，请通过以下方式获取：①前往西部航空在各机场的售票柜台 ②登录官方网站<https://www.westair.cn/> ③登录西部航空微信公众号（westair95373） ④登录西部航空官方APP ⑤联系西部航空24小时客服热线95373。

食宿安排：

     由于机务维护、航班调配、机组等航空公司原因，造成航班在始发地延误或者取消，我们会按需为您提供免费的餐食或住宿服务。由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非航空公司原因，造成航班在始发地出港延误或者取消，我们会协助您安排餐食和住宿，费用由您自理。国内航班在经停地延误或者取消，或在飞行途中发生备降，我们会按需向您提供免费的餐食或者住宿服务。

经济补偿：

     作为国内领先的低成本航空公司，我们一直致力于降低旅客的出行成本。受制于航空业高昂的成本和我们提供的低廉票价，因此无论何种原因导致的航班延误或取消，我们均无法向您提供除上述条款之外的经济补偿，希望得到您的理解。

五、超售服务

     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。

     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，或者一定的经济补偿。

     当没有足够自愿者的情况下，西部航空将按照优先登机原则安排旅客优先登机。

     为未能成行的旅客提供后续服务保障。

     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补偿。

     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。

六、其他

     请您文明乘机，合法维权。任何谩骂殴打工作人员，进入机场控制区，堵塞安检口、登机口，冲闯机坪、滑行道、跑道，拦截、强登、强占航空器，破坏设施设备，或者实施其他扰乱民航运输生产秩序的行为均需承担民事或刑事责任。

     掌握更多更详细的信息，您还可以登录西部航空官方网站<https://www.westair.cn> 进行了解。

再次感谢您的理解和支持，祝您旅途愉快！

西部航空有限责任公司