

一、适用范围

(一) 适用产品

1. 航班舱位：航班号以 CZ2、3、6、8 开头的，境内（不含港澳台）销售的国内国际直达航班，全部舱位。
2. 仅限单程、来回程，不含缺口程、中转联程。

(二) 目标人群

南航明珠会员

(三) 申诉的适用条件

1. 南航官网的客票价格高于其他网站，或其他网站销售有猫腻的机票。

注：有猫腻的机票（具有欺诈风险）包括但不限于退改标准与官方不一致、虚假票号、提供虚假行程单、强制捆绑各种服务等非正常的机票。其中，里程票不在申诉范围内。

2. 机票必须在南航官网或南航正规授权的线上平台购买。

注：南航正规授权的线上平台包括携程、同程、航班管家、阿里旅行、Kayak、Skyscanner、酷讯。

3. 用于对比的机票，需展示进入可支付状态或已支付状态的订单信息或截图。
4. 对比的两张机票，航班号、航班日期、舱位、航段、航程必须一致。
5. 每个票号仅允许一次申诉。
6. 申诉时限：存在价格差异的申诉案例须在购票当日 22 点

(北京时间)前提交;存在违规销售的申诉案例须在出票后30天内提交(以提交申诉的客票实际出票日期为准,不以支付日期为准)。

7. 价差金额界定标准:国内票对比纯机票价格,不含任何税费、保险、手续费或服务费;国际票对比含税机票价格(税费包括机场建设费、燃油附加费、其他税),但不含任何保险、手续费或服务费。

二、补偿规则

(一) 补偿条件

客票须完全使用后(使用的客票应确保航班号、航班时间与申诉的客票信息一致)方获得补偿,若原客票航班发生非自愿退改,请在原计划起飞时间后5天内联系南航客服申请。

(二) 补偿标准

审核通过的案例,在客票完全使用后,按旅客支付的机票价格(不含任何税费、保险、手续费或服务费)发放等额优惠券至乘机人会员账户。

(三) 补偿优惠券使用规则

1. 有效期:发券起1年内有效。
2. 仅限申诉客票上的乘机人为本人购票使用。
3. 单张券不超过500元面值,超过500元,分多张补偿。

4. 仅用于官网或 APP 购买国内客票。
5. 其他限制参照优惠券使用规则。

(四) 以下情形不享受补偿

1. 对于存在价格差异的申诉案例,当天起飞的航班客票不受理。
2. 旅客提供的截图无法清晰辨认(截图内容应包含航线、航班、舱位、代理名称及其他要求的信息)。
3. 特殊产品:购票前已声明是为特殊旅客提供的专用政策,不明确票价的促销活动(XX元起)等。