一、适用范围

（一） 适用产品

1. 航线舱位：南航实际承运的国内航线、境内（不含港澳台）销售的国际航线（仅南航实际承运直达航班），全部舱位；

2. 航程类型：单程、来回程。

（二） 目标人群

南航明珠会员。

（三） 产品规则

1. 旅客申诉的适用条件：

（1） 旅客在南航官网购买的机票，需要在购票当日 22 点前提交申诉；

（2） 国内票申诉仅针对机票价格，不含税费；国际票申诉针对含税机票价格（税费包括机场建设费、燃油附加费、其他税）；均不含任何保险、手续费或服务费。

（3） 每个票号仅允许一次申诉。

（4）乘机人姓名、证件号须与会员登记在南航系统内的信息保持一致，否则请先更新会员信息后再提交申诉。

2. 申诉机票的适用条件：

（1） 申诉机票必须来自其他网站；

（2） 在其他网站上必须以普通旅客身份预订机票；

（3） 申诉机票无需出票，订单为可支付状态即可提起申诉；

（4） 申诉机票必须与南航官网使用条件一致，包括航班号、航班日期、舱位(子舱位)、航段、航程（往返程客票还需退改标准一致）。

3. 优惠券使用规则：

（1） 有效期为发券日期起 1 年内有效；

（2） 单张优惠券面值不超过 200 元，超过 200 元将分多张发送；

（3） 优惠券只可用于购买国内客票；

（4） 其他限制参照优惠券使用规则。

二、优惠券补偿规则

（一） 补偿条件

1. 正常情况下，客票须使用后（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，如果原客票航班发生非自愿退改，请在原计划起飞时间后 5 天内联系南航客服获取补偿。

2. 来回程客票，去程已使用即视为成功出行，可获得补偿。

（二） 补偿方式

1.以票号为单位（不以航段），按差价 2 倍补偿，向上取整，以现金优惠券的形式补偿。

2.国际票补偿 1000 元封顶（即价差超过 500 元时，也补偿 1000 元优惠券）。

3.起赔点为 1 元人民币。国内票针对机票价，国际票针对机票含税（机场建设费、燃油附加费、其他税）价格。

（三） 以下情形不享受补偿

1. 当天起飞的航班客票；

2. 缺口程、中转联程客票；

3. 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、代理名称等信息）；

4. 特殊产品：如不明确票价的促销活动（XX 元起）或处于申请状态的订单等。

温馨提示：

1. 南航官网包括南航门户网站 www.csair.com、南航移动客户端、南航微信和南航移动官网。

2. 其他网站包括在线代理、商旅平台、旅行社网站等。