

申诉规则

一、适用范围

(一) 适用航班:

申诉机票是航班号以 3U8 开头的, 境内 (不含港澳台) 销售的国内机票。其他航司承运的代码共享航班不在价格保障范围内。

(二) 适用行程:

仅限单程 (A 机场-B 机场, 全程一个航班号)、往返程 (A 机场=B 机场, 全程二个航班号) 航班, 不含缺口程、中转、联程等航班。如 A 机场-B 机场-C 机场 (全程超过一个航班号)、A 机场-B 机场-C 机场-B 机场-A 机场 (全程超过二个航班号) 等类型航班不予赔偿。

(三) 适用人群: 仅限川航金熊猫实名认证会员

(四) 申诉的适用条件

申诉内容: 金熊猫实名认证会员通过川航自有渠道购买由川航实际承运的国内机票 (不含港澳台航线), 如发现川航自有渠道的客票价格高于其他线上平台, 即可申诉。

注: (1) 川航自有渠道包括: 川航官方网站 www.sichuanair.com, 川航移动客户端手机 APP、川航移动官网 m.sichuanair.com、官方微信小程序。

(2) 对比限制: 已购买的机票与对比的机票相比较时, 对比的机票必须来自川航正规授权的线上平台 (包括飞猪、

携程、去哪儿、同程、美团、京东、航班管家、航旅纵横、途牛、驴妈妈以上平台)。机票价差对比仅适用于川航自有渠道机票与其他线上平台之间的比价,不适用于川航直销渠道内部对比(川航官方网站 www.sichuanair.com、川航移动官网 m.sichuanair.com、川航移动客户端手机 APP、官方小程序、95378 电话销售、官方售票柜台、大客户协议)。

(3) 对比机票条件: 对比的两张机票中, 购票日期、航班号、航班日期、舱位(W 舱不参与对比)、航段、航程必须一致。

(4) 申诉次数: 每个票号仅允许一次申诉。每个金熊猫实名认证会员一年内(按投诉日期计算)申诉失败两次后, 当年不再对其后续投诉进行补偿。

(5) 申诉时间: 存在价格差异的申诉案例须在自有渠道机票出票后 4 个小时以内提交(以提交申诉的客票实际出票时间为准, 不以支付时间为准)。

(6) 申诉截图: 请按不同的申诉单提交相应截图, 截图须能清晰辨认出相关信息如对比平台名称、出票时间、航段、航程、航班号、舱位、航班日期、对比线上平台订单号(或票号)和川航自有渠道票号以及订单价格(含明细), 其中川航自有渠道的机票须为已支付状态, 对比渠道机票截图至少须为待支付状态。

(7) 价差金额界定标准: 国内机票销售对比的结果是

免费领用的优惠券抵用后的机票价格，不含任何税费、保险、手续费或服务费；特殊产品或机票在购买前已声明是为部分旅客提供的专用产品不参加价格对比（如增值经济舱、多人成行产品、往返特惠价格、机加保险、公司协议价机票、专属运价、服务赠送等产品）。

二、补偿规则

（一）补偿条件

客票需使用后方可获得优惠券赔偿，往返程申诉成功后需客票全部使用后方可获得优惠券赔偿。客票申诉成功后自愿退票按照客规支付退票手续费。旅客使用价格保障补偿优惠券购买的客票发生非自愿退票，可在 10 个工作日内联系客服申请补发，补发日期及可适用航班日期以到账展示为准。

（二）补偿标准

审核通过的案例，在客票完全使用后，按旅客实际支付的机票价格（不含任何税费、保险、手续费或服务费）发放机票对比价格差额的十倍金额优惠券包至购票人实名认证会员账户。

（三）补偿优惠券使用规则

优惠券将在旅客申诉成功并完成出行后的 14 个工作日内发放至购票人金熊猫实名认证会员账户，优惠券适用航班日期、适用舱位及其他使用条件以会员账户中展示的为准。

优惠券使用有效期：发券日起 1 年内有效。优惠券仅限

实名会员本人购票时使用。国内客票申诉成功后发放国内优惠券，单张券不超过 300 元面值，超过 300 元，分多张补偿。同一旅客同一航段仅可使用一张优惠券，且每张优惠券仅可使用一次。国内客票申诉成功后发放的优惠券仅适用于在川航移动端（川航移动客户端手机 APP、川航移动官网 m.sichuanair.com 和官方微信小程序）购买国内客票。其他航空公司航班及代码共享航班暂不支持使用。优惠券不可提现，且仅可支付机票价格，不可支付机场建设费等税费及变更费、升舱费等其他费用。使用优惠券后发生任何自愿退改时，优惠券作废，不可再次使用。

（四）以下情形不享受补偿

A.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。

B.旅客提供的截图信息不全或不够清晰。

C.产品：特殊产品或机票在购买前已声明是为部分旅客提供的专用产品不参加价格对比（如增值经济舱、多人成行产品、往返特惠价格、机加保险、公司协议价机票、专属运价、服务赠送等产品）。

D.下单前已由第三方购票网站声明为平台本身补贴包含但不限于优惠券、直减、免费退改等服务。

E.旅客在申诉成功后自愿退票。

（五）其他适用规则

A.因取消预订以及重复购票等造成的其它费用，川航不承担任何责任。

B.如对审核结果有异议，须在 5 个工作日内提出申请。

C.提交申诉即允许川航发送营销短信。申诉回复时间为 10 个工作日内，以短信形式进行回复。

D.任何通过技术或其他不正当手段骗取补偿的行为，川航都将严肃处理并保留追究法律责任的权利。

E.最终审核结果和未涉及的规则以川航答复为准，川航有权在法律规定范围内对活动规则进行调整。

申诉常见问题 (Q&A)

Q1:《申诉规则》中要求对比渠道舱位与自有渠道一致,对比渠道如何查看舱位?

A1: 不同渠道的舱位展示位置不同,分为以三类:待支付页面直接查看舱位、待支付页面点击可查看舱位和待支付页面结合价格列表页点击查看舱位,三类舱位显示具体情况如下:

一、待支付页面直接查看舱位

1. 航班管家



2. 航旅纵横



3. 去哪儿

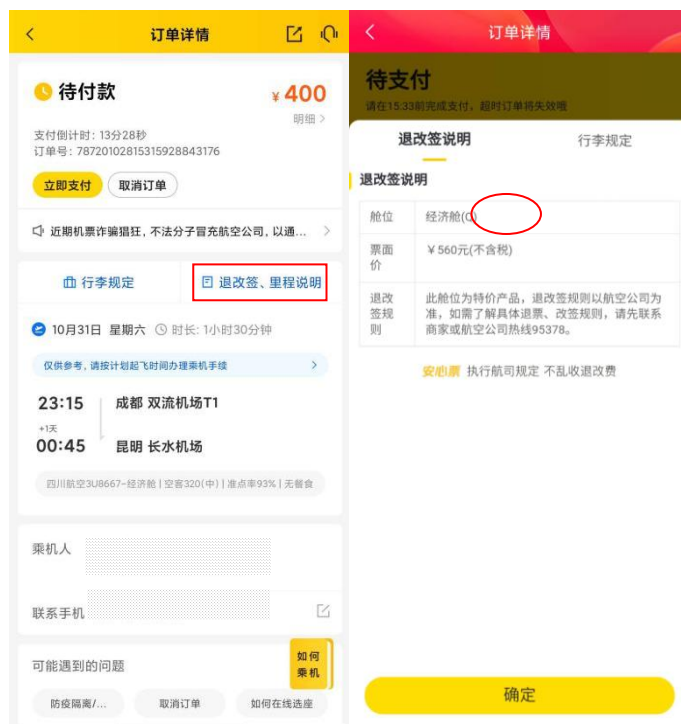


二、待支付页面点击可查看舱位

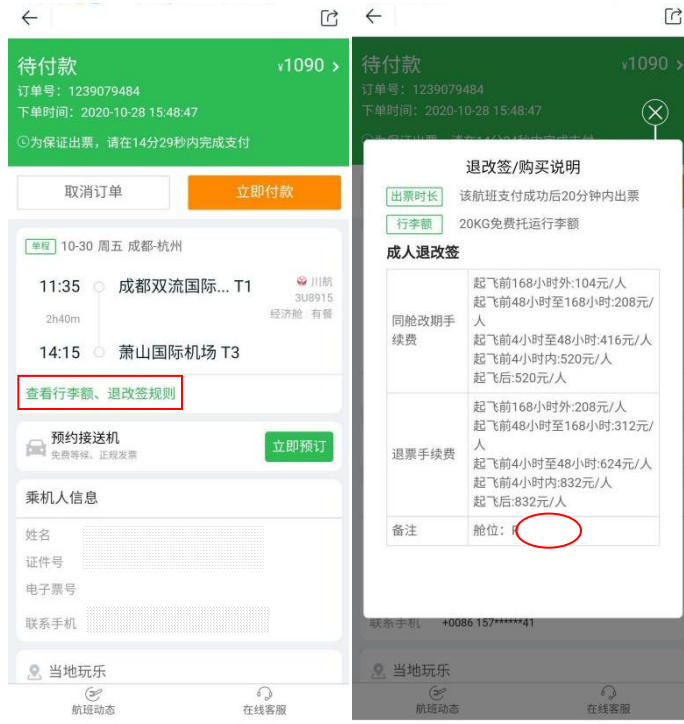
1. 飞猪



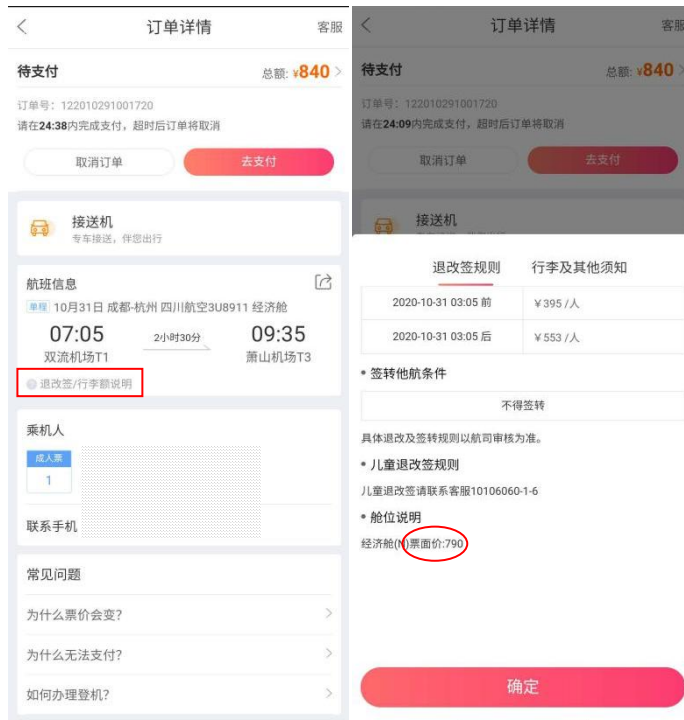
2. 美团



3. 途牛

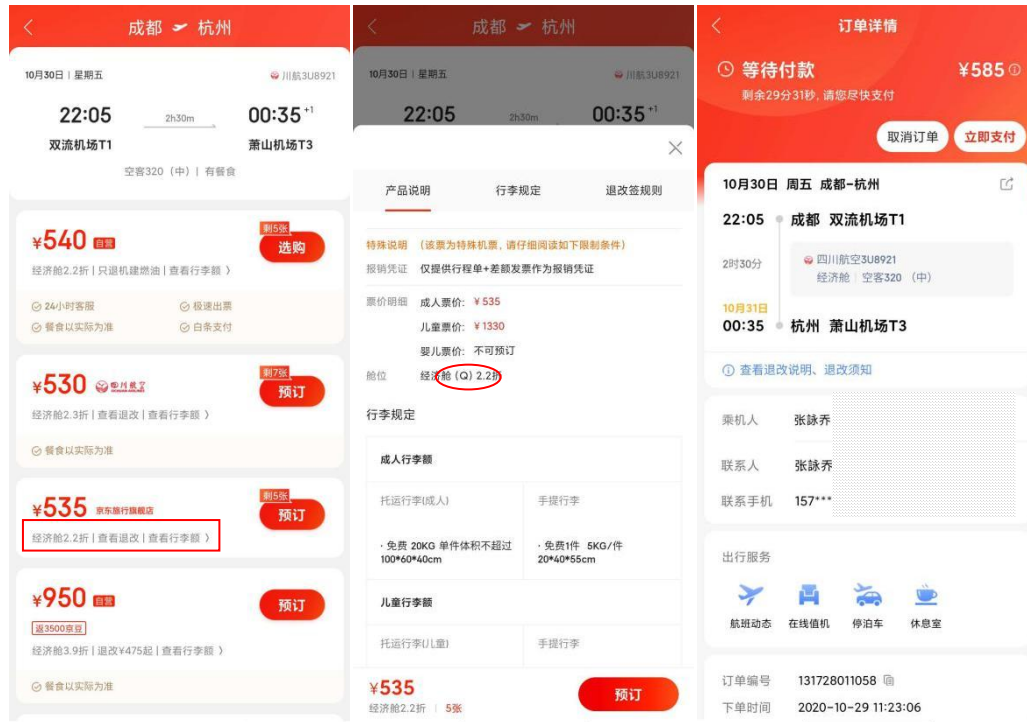


4. 驴妈妈



三、待支付页面结合价格列表页点击查看舱位

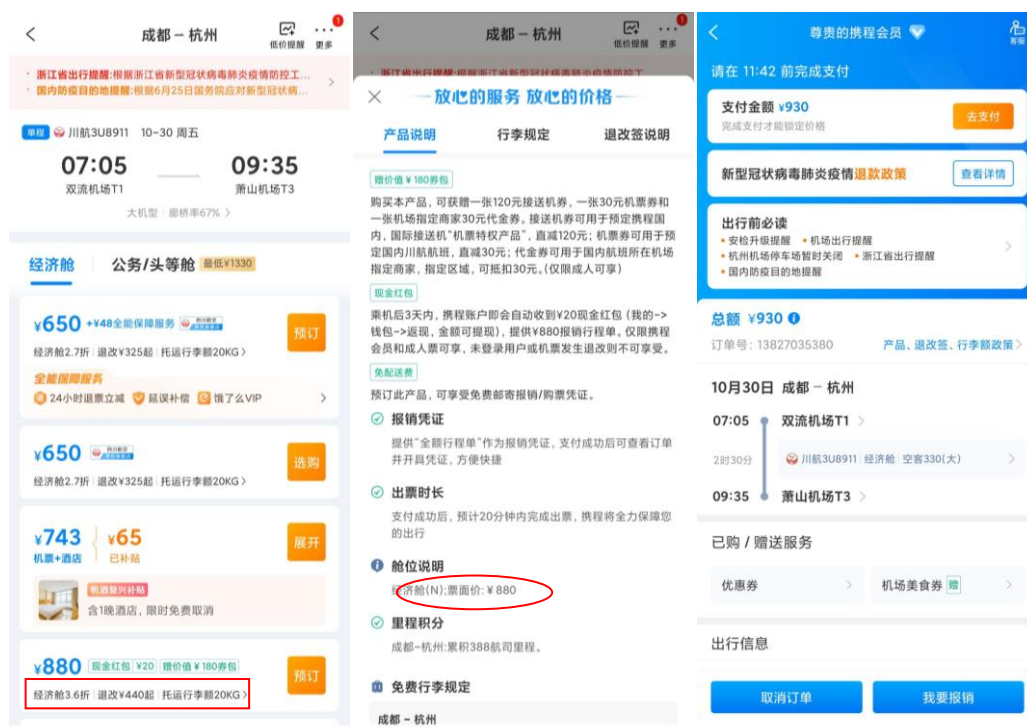
1. 京东



2. 同程



3. 携程



Q2: 如何上传对比渠道截图才符合《申诉规则》?

A2: 针对 Q1 问题中的不同类型渠道需上传截图数量不同, 可根据下表对应上传:

序号	类型	对比渠道	截图上传要求
1	待支付页面直接查看舱位	航班管家、航旅纵横、去哪儿	①待支付页面截图 ②价格明细截图
2	待支付页面点击可查看舱位	飞猪、美团、途牛、驴妈妈	①待支付页面及舱位展示页面截图 ②价格明细截图
3	待支付页面结合价格列表页点击查看舱位	携程、同程、京东	①能清晰展示航班信息的舱位截图(即价格列表页面及舱位展示页面截图) ②待支付页面截图 ③价格明细截图

以携程为例, 至少要需上传能清晰展示航班信息的舱位截图、待支付页面截图及价格明细截

图。

1. 能清晰展示航班信息的舱位截图（包含价格列表页面及舱位展示页面截图）



2. 待支付页面截图



3. 价格明细截图



Q3: 为何对比渠道一定要上传待支付页面截图?

A3: 对比渠道价格列表页面存在**价格缓存**问题, 价格变化后价格列表页面可能还展示的是之前的价格。因此, 只有到待支付页面查看价格明细, 才能确定当前真实的票面价格, 从而进行对比。查看价格明细的具体操作如下图:

1. 待支付页面点击金额旁的按钮



2. 查看价格明细

