

香港快運航班延誤保障

保障指南

如有查詢或需要協助，請透過以下方式聯絡香港快運客戶聯繫團隊：

WhatsApp: (852) 3951 7229 (中英雙語)

微信ID: hk-express



亦可前往客戶聯繫團隊網頁 (www.hkexpress.com/zh-hk/need-help/customer-care/) 查閱其他聯絡方式。

此保障指南最後更新日期為 2024 年 11 月 28 日。

目錄

第一節：	指南引言及使用方法
第二節：	保障範圍
第三節：	領取保障資格
第四節：	保障地區
第五節：	生效日期
第六節：	保障終止
第七節：	不受保項目
第八節：	定義
第九節：	一般條款
第十節：	領取保障方法

第一節：指南引言及使用方法

歡迎細閱本保障指南（「指南」）。當你符合本指南第三節：領取保障資格所規定的資格時，便可免費享有香港快運航空有限公司（「香港快運」）提供的這項保障。申請領取航班延誤保障之前，請仔細閱讀本指南，當中包括以下的重要資訊：

- 保障範圍
- 不受保或不保障的範圍
- 我們的保障範圍及付款規定
- 領取保障方法和時間
- 領取保障金額及條件
- 以及其他資料，包括但不限於更改保障的時間；保障終止的原因及時間

閱讀本指南時，請緊記：

- (a) 應閱讀整份指南，以確定你是否符合領取保障的資格。
- (b) 本指南的章節標題僅供參考，不會以任何形式影響特定條文的含義或詮釋。
- (c) 文中提及的「你」或「你的」是指為以你的名義預訂的定期航班行程加購U-First優先服務（包括航班延誤保障），並根據本指南獲得保障的香港快運乘客。
- (d) 文中所提及的「我們」及「我們的」是指香港快運航空有限公司。
- (e) 在英文版本中，以大寫字母開首的詞彙或短語可能是句子的第一個字母、專有名稱、標題或界定名稱。如果該詞彙或短語具特殊含義，則會在定義部份或所使用的具體章節詳細說明。

第二節：保障範圍

如果你的定期航班實際出發時間較預定出發時間延誤 90 分鐘或以上，我們將按照每程定期航班為你提供以下其中一項保障（「航班延誤保障」）：

- (a) 免費享用機場貴賓室通行證；
或
- (b) 僅適用於以下情況的定期航班：(i) 你的預訂旅程時以香港作為始發地；**以及** (ii) 你在香港擁有一個以你的名義開立的港元銀行帳戶，以讓我們發放港幣 80 的現金保障，以代替免費享用機場貴賓室通行證。

同一個合資格定期航班（於同一個預訂旅程（即一個PNR 預訂編號）中）只可以選擇同一項保障（如上所述的 (a) 或 (b)）。您必須為同一個合資格定期航班中的所有乘客選擇相同的保障。

乘客必須在發生航班延誤當日起計7天內，選擇領取機場貴賓室通行證（僅供進入機場貴賓室一次）或領取港幣80元的現金保障（須符合上述條件）。使用機場貴賓室通行證須遵守以下條款與細則：

- 機場貴賓室通行證的有效期限為選擇保障當日起計最長6個月
- 機場貴賓室通行證僅適用於指定機場貴賓室或機場餐飲選項（請按[此處](#)了解貴賓室/餐廳清單，該清單可能會不時更新，恕不另行通知），及不包括任何在制裁國家的機場貴賓室
- 機場貴賓室通行證上的姓名必須與登機證上的姓名相同
- 機場貴賓室通行證只可使用一次
- 機場貴賓室通行證列明指定進入貴賓室的最高人數，超出指定人數限額不允許享用貴賓室
- 進入機場貴賓室(包括嬰兒進入機場貴賓室)須受指定貴賓室的條款及細則約束、服務及其供應情況所限

第三節：領取保障資格

若你符合以下全部條件，將自動獲得保障資格：

1. 你在定期航班預定出發時間至少 48 小時前透過以下其中一個渠道預訂你的定期航班 — 香港快運官方網站、手機應用程式或微信小程序。
2. 你於初次預訂時為定期航班加購 U-First 優先服務。
3. 你必須持有由香港快運發出的有效登機證。

第四節：保障地區

保障將由你啟程前往出發機場起生效，並涵蓋旅程期間到訪的國家 / 地區。

第五節：有效日期

你的旅程從第一天起的定期航班便獲得保障。

第六節：保障終止

若定期航班已經出發（前提是航班並無延誤時間 90 分鐘或以上），保障便會自動終止。雖然保障終止，但並不會損害及影響你在保障終止之前所累積的任何權利、義務及責任。

請注意，本航班延誤保障屬免費性質，可能隨時終止，而無須對你承擔任何責任或作出保障。在航班延誤保障終止前購買的定期航班機票可繼續獲得保障，但於該保障終止後購買的定期航班機票則不會獲得保障。

第七節：不受保障項目

1. 除了本保障指南其他章節列明的不保事項外，亦包括以下不保事項： -

- (a) 你未能按照行程辦理登機手續。
- (b) 你透過香港快運官方網站、手機應用程式和微信小程序以外的渠道預訂你的定期航班。
- (c) 你於定期航班的預定出發時間前不足 48 小時內預訂該航班。
- (d) 你於初次預訂後加購 U-First 優先服務。
- (e) 你在2024年11月28日之前為你的定期航班加購U-First優先服務。
- (f) 你乘搭並非由香港快運營運的航班。

2. 如果直接或間接由於以下不保事項而提出領取保障，我們將不會作出任何保障：

- (a) 不保情況
 - i. 戰爭、災難、侵略、禁運、世界衛生組織宣佈的大流行疫症或疫情、外敵敵對行動（無論有否宣戰）、內戰、叛亂、革命、起義、軍權或政權篡奪。
 - ii. 政府機關採取的行動，包括充公、扣押、毀壞及限制。
 - iii. 任何核子反應或污染、電離射線或輻射，或任何不可抗力的情況。
 - iv. 網絡襲擊及隨之而來的影響。

- (b) 你在預訂定期航班之前已知的情況，而按照常理預測這些情況將導致定期航班延誤出發。

第八節：定義

在本指南中，除非另有定義或內文另有要求，以下大寫詞彙的定義如下。

詞彙	涵義
AXA安盛	安盛保險有限公司
航班延誤保障	第二節：保障範圍 所列明的保障
香港特區	香港特別行政區
原籍國家 / 地區	你獲得相關政府機構授予公民身份或永久居留權的任何國家 / 地區，以及 / 或對你進行稅務評估的國家 / 地區。
定期航班	是指香港快運營運的定期航班，與「香港快運」發出的預訂行程航班資料對應，並以香港快運發出的文件作為機票
行程	參與預訂旅行而離開原籍國家 / 地區的時期，直至最長保障期限。行程的出發國家 / 地區未必是你的原籍國家 / 地區

我們 / 我們的 / 香港快運	香港快運航空有限公司
你 / 你的	是指購買 U-First 優先服務，並根據本指南獲得保障的香港快運乘客。
U-First 優先服務	香港快運乘客向香港快運購買的優先服務，有關服務包括但不限於以下各項：優先辦理登機手續、快捷登機及本指南所述的航班延誤保障

第九節：一般條款

(a) 遵守保障條文

不遵守本指南的任何條款將令所有相關的索償無效。

(b) 已知情況或事故

只有在未發現可能根據本指南提出索償的情況下購買 U-First 優先服務，本指南所提供的保障方為有效。

(c) 規管法律及司法管轄權

本指南的條款及細則受香港特區的獨有管轄，並接受香港特區法律的規管及據其詮釋。我們或 AXA 安盛均不對香港特區以外的法院作出或從其取得的任何判決承擔責任。此外，本指南的保障不適用於為執行其他地方的判決而在香港取得的判決或命令。

(d) 制裁條款

倘若我們或 AXA 安盛會因所提供的保障、賠償款項或利益而面臨聯合國決議下的任何制裁、禁令或限制，或遭受歐盟、英國或美國的法律、法規、貿易或經濟下的制裁，保險公司將不會視作提供任何保障，及無須承擔任何賠償或提供任何利益之責任。

(e) 違法條款

如果根據本指南提供任何保障會使我們或 AXA 安盛受到任何適用法律或法規（包括但不限於香港特區法律）的禁止或限制，則本指南及其保障將被視作無效，如同從未獲得保障。

(f) 各方的關係

AXA 安盛、香港快運及機場貴賓室服務提供者

AXA 安盛或香港快運或其高級人員、董事或僱員均不會根據航班延誤保障為你提供任何貴賓室服務。相反，AXA 安盛受香港快運委託，代表香港快運根據本指南作出有關保障的決定。接受我們的保障後，即代表你同意作出該等有關保障的決定並不構成提供貴賓室服務，而提供這些服務的貴賓室服務提供者並非 AXA 安盛或香港快運的僱員或代理。就此而言，AXA 安盛和香港快運明確否認與任何

貴賓室服務提供者存在實際或隱含的代理關係。AXA安盛或香港快運概不就由於貴賓室服務提供者的作為或不作為而造成的任何損失或損壞承擔責任。

AXA安盛及香港快運

本指南是AXA安盛（包括任何第三方服務提供者）代表香港快運管理航班延誤保障安排的一部份。香港快運為你提供免費的航班延誤保障，但香港快運或AXA安盛概無為你提供任何保險服務。香港快運或本指南覆蓋的任何人士並非AXA安盛的代理或代表，亦不會為AXA安盛或其代理、員工或僱員的任何作為或不作為負責。此外，對於已經或將會與AXA安盛共同作出提供航班延誤保障安排的任何其他人士或組織的任何行為或不作為，無論是以侵權或合約或其他方式，AXA安盛概不會承擔責任。AXA安盛並非你的代理、員工或代表，AXA安盛亦非香港快運的代理、員工或代表，AXA安盛不會對香港快運、其代理、員工、僱員或香港快運與之達成任何協議或安排的人士或機構的作為或不作為承擔責任。接受本保障代表你同意上述條款。

AXA安盛及你

航班延誤保障由AXA安盛（包括任何第三方服務提供者）代表香港快運管理。只要符合所要求的資格，你便能享有本指南提到的航班延誤保障。你必須同意香港快運收集你的個人資料，並將之轉移至AXA安盛，以便管理和處理航班延誤保障的領取保障。接受本保障即表示你同意上述條款。

第三方受益人

本指南的條款及條文僅對你及香港快運具有約束力，並僅以你及香港快運的利益為依歸，任何其他人士均不得擁有此處或本指南或《合約（第三者權利）條例》（香港特區法例第623章）項下的任何權利、權益或賠償，或無權以第三方受益人或其他身份就違約行為提出訴訟。

(g) 修訂

我們可能在未經你或任何其他人士同意的情況下，修改我們提供的保障條款。如有任何該等修訂，我們將通知你。

第十節：領取保障方法

(a) 領取保障申請

請點擊電郵 / 短訊所附帶的連結以申請領取保障。請選擇機場貴賓室通行證或現金作為你的指定保障。

有關領取保障的查詢，請聯絡香港快運客戶聯繫團隊。

(b) 領取保障有效期

任何領取保障必須在上述 (a) 段落提到的連結失效之前提出。你必須在收到(a)段提到的連結後 7 天內選擇您的航班延誤保障。請於機場貴賓室通行證發出當日起的 6 個月內使用機場貴賓室通行證。

(c) 證明文件及證據

我們保留要求你提供證明文件及資料的權利。請於提交領取保障申請後的 6 個月內，繼續保留證明文件正本及證據，包括機票或登機證。請保留你向我們發出的所有信件副本，以供日後參考。我們保留要求查核證明文件正本及證據的權利。

(d) 提供保障

我們（透過 AXA 安盛及其第三方服務提供者）將向你支付或發放所有保障，若你不幸身故，則向你的遺產代理人支付或發放。機場貴賓室通行證將按 (b) 段所述提供。現金保障方面，款項將於提交領取保障申請後 7 個工作天內處理。完成發放協定的保障後，我們再無須承擔本指南規定的義務及責任。

本指南的英文版與其他語言版本之間如有任何歧異，概以英文版本為準。