

# 香港エクスプレス フライト遅延補償

## 補償ガイド

ご質問があるお客様、お手伝いが必要なお客様は、以下の香港エクスプレスのカスタマーコンタクトチームまでご連絡ください：

WhatsApp: (852) 3951 7229 (英語、中国語)

WeChat ID: hk-express



その他の連絡先についてはこちら (<https://www.hkexpress.com/ja/Need-help/Customer-Care>) のカスタマーサポートのページをご覧ください。

本ガイドの最終更新日は 2025 年 1 月 22 日です

## 目次

- 第 1 条：はじめに、および補償ガイドのご利用方法
- 第 2 条：対象となる内容
- 第 3 条：補償の対象条件
- 第 4 条：地理的範囲
- 第 5 条：有効日
- 第 6 条：契約終了
- 第 7 条：除外事項
- 第 8 条：定義
- 第 9 条：一般条件
- 第 10 条：補償の申請方法

## 第 1 条：はじめに、および補償ガイドのご利用方法

本書はお客様の補償ガイド（「ガイド」）です。この補償は、お客様がこの補償ガイドに記載された第 3 条の資格要件を満たす場合に、香港エクスプレス航空が提供する無料の補償です。フライト遅延補償の補償を受ける前に、補償ガイドを注意深くお読みください。以下の大切な情報が含まれています：

- 補償対象となる内容
- 除外されるもの、または対象外となるもの
- 弊社の補償および支払規定
- 補償の申請方法と時期
- 支払額および支払いの条件
- また、補償内容に変更があった場合、補償が停止される場合の時期やその方法などの情報を含みますが、これらに限定されるものではありません

本補償ガイドをお読みいただく際、以下にご留意ください：

- (a) 補償を受ける資格があるかどうかを判断するために、この補償ガイドを全てお読みください。
- (b) この補償ガイドに含まれる各部の見出しは参照用であり、特定の規定の意味や解釈には一切影響を与えません。
- (c) 本書内の「お客様」や「お客様の」の表記は、U-Firstサービスで購入された定期便の旅程表に名前が記載された方（フライト遅延補償を含む）および香港エクスプレスの顧客として補償される方を指します。
- (d) 本書内の「弊社」、「弊社の」の表記は、香港エクスプレス航空を指します。
- (e) 単語やフレーズが大文字で始まる場合、それは文中の先頭語、固有名詞、タイトル、または定義された用語です。その単語やフレーズに特別な意味がある場合、それは「定義」セクションで定義されるか、使用されるセクション内で定義されます。

## 第 2 条：対象となる内容

お客様の定期便の実際の出発時刻が、お客様の予定便の当初の出発時刻から 90 分以上遅延した場合。

次のいずれかを補償（「フライト遅延補償」）いたします：

- (a) 無料の空港 VIP ラウンジ利用；

もしくは

- (b) 香港発の予約で、香港に香港ドルの銀行口座をお持ちの場合は、無料の空港 VIP ラウンジ利用の代わりに 80 香港ドルの現金特典を提供いたします。

同様の補償オプション（上記の (a) または (b) のいずれか）を選択できるのは、1回の予約（独自のPNR予約番号）で同じ対象定期便に搭乗するお客様のみです。同一の予約対象便に搭乗されるすべてのお客様に対して、同一の給付を選択する必要があります。

空港VIPラウンジパスの利用（1回の入場が有効）、または80香港ドルの現金補償（上記の条件が適用）の受け取りは、出発遅延が発生した日から7日以内に選択する必要があります。空港VIPラウンジパスのご利用は以下の条件があります：

- 空港VIPラウンジパスは、補償を選択した日から最大6か月間有効です
- 空港VIPラウンジパスは、指定されたラウンジまたは空港の飲食オプションにのみ適用されます（ラウンジのリストはこちらをクリックしてください。リストは随時予告なく更新される場合があります）。制裁国のラウンジは対象外です。
- 空港VIPラウンジパス上のお名前は、搭乗券と一致していなければなりません
- 空港VIPラウンジパスは1回のみ使用できます
- 空港VIPラウンジパスにはラウンジへの入場の最大人数が表示されており、その数を超える追加のお客様はラウンジに入ることはできません
- 空港VIPラウンジへの入場（幼児の入場も含む）は、ご利用ラウンジの利用規約、およびそのラウンジ収容人数、空き状況によります。

### 第 3 条: 補償の対象条件

以下の条件をすべて満たす場合には、自動的に補償の対象となります:

1. お客様は、次のいずれかの予約方法によって定期便を予約していること - 定期便の予定出発時刻の少なくとも48時間前に 香港エクスプレス の公式ウェブサイト、スマホアプリ、またはWeChat ミニアプリから予約していること
2. 初回の航空券の予約時に、U-Firstを購入していること
3. 香港エクスプレス が発行する有効な搭乗券を所持していること

### 第 4 条: 地理的範囲

補償は出発空港に向けて旅行の開始後、および旅行中に訪問する国/地域で提供されます。

### 第 5 条: 発効日

いかなる定期便においても、お客様は旅行の最初の日から補償の対象となります。

### 第 6 条: 契約終了

定期便の出発時に（90 分以上の遅延がない場合）、お客様の資格は自動的に終了します。資格の終了は、資格の終了までに発生したお客様の権利、義務、および責任に影響を与えず、それらを損なうことはありません。また、このフライト遅延補償は無償の補償であり、弊社はいつでもお客様のフライト遅延補償の提供を中止することがあり、その場合、お客様に対する責任や補償は一切負いません。フライト遅延補償の提供が中止される前に購入された定期便は引き続き資格がありますが、フライト遅延補償の提供が中止された後に購入された定期便は給付の対象外となります。

### 第 7 条: 除外事項

1. 以下の除外事項は、補償ガイドの他のセクションに記載されている除外事項に加えて適用されます:-
  - (a) お客様が旅程に従ってチェックインしない場合
  - (b) 香港エクスプレス 公式ウェブサイト、スマホアプリ、または WeChat ミニアプリ、以外の購入方法を通じてお客様の定期便を予約する場合
  - (c) 定期便の予定出発時刻より 48 時間前までに U-First を購入しない場合

- (d) 最初のフライト予約後に、予定されているフライトに U-First を追加する場合
- (e) 2024 年 11 月 28 日以前に、フライト遅延補償のために U-First を定期便に追加する場合
- (f) 香港エクスプレスが運航していない便に搭乗する場合

2. 以下の除外事項によって直接または間接的に遅延が引き起こされた場合、本書に基づく補償は行われません。

- (a) 状況による除外
  - i. 戦争、災害、侵略、禁輸措置、世界保健機関（WHO）によって宣言された伝染病またはパンデミック、外敵による敵対行為（宣戦布告の有無を問わない）、内戦、反乱、革命、暴動、軍事力または権力の篡奪
  - ii. 没収、押収、破壊、制限を含む政府機関による措置
  - iii. 核反応または汚染、イオン化放射線または放射能、または不可抗力の事態
  - iv. サイバー攻撃およびそれによる影響
  
- (b) お客様が定期便を購入する前に知っていた状況であり、定期便の出発遅延を合理的に予想できた可能性がある場合

## 第 8 条: 定義

本ガイドでは、別途定義されていない限り、または文脈上必要でない限り、以下の大文字で表記された用語は以下で定義される意味を持ちます。

用語	意味
AXA	AXA GENERAL INSURANCE HONG KONG LIMITED
フライト遅延補償	第 2 条で指定された補償
香港	香港特別行政区
自国 / 地域	お客様が各政府機関によって市民権または永住権が付与されている国または地域、および税務上の課税対象となる国または地域
定期便	香港エクスプレス航空が運航する定期便で、「香港エクスプレス」によって発行されたフライト詳細の予約旅程と一致し、香港エクスプレスが発券した航空券であるもの
旅程	事前に予約した旅行で、補償の最大期間まで、お客様の居住国/地域を離れて過ごす期間。旅行の出発国/地域は、必ずしもお客様の居住国/地域であるとは限りません
弊社、香港エクスプレス	香港エクスプレス航空 (HONG KONG EXPRESS AIRWAYS LIMITED)
お客様/お客様の	香港エクスプレスのお客様として、本ガイドに基づき「U-First」サービスを購入し、香港エクスプレスの旅程に名前が記載されている方
U-First サービス	香港エクスプレスのご利用者がが香港エクスプレスから購入する、優先チェックイン、優先搭乗、およびこの補償ガイドに記載のある遅延補償などの補償を提供する優先サービス

## 第9条：一般条件

### (a) 給付条件の遵守

本ガイドに含まれる規定のいずれかを遵守しない場合、本ガイドに含まれる請求のすべては無効になります。

### (b) 既知の状況または事象

本ガイドに記載された補償は、本ガイドに関する請求となる可能性のある状況をお客様が認識する前にU-First サービスを購入した場合にのみ有効です。

### (c) 準拠法と管轄

本ガイドに記載された条件は香港特別行政区の専属管轄権の対象であり、香港特別行政区の法に従って適用され解釈されます。弊社と AXA は香港特別行政区外の裁判所での判決について責任を負いません。さらに、本ガイドの補償は香港以外で得られた判決の執行のために、香港で得られた判決または命令には適用されません。

### (d) 制裁条項

弊社または AXA は、かかる補償、支払い、またはかかる請求もしくはかかる利益の提供により、弊社または AXA が国連決議または欧州連合、英国もしくは米国の貿易制裁もしくは経済制裁、法律もしくは規制に基づく制裁、禁止もしくは制限を受ける可能性がある範囲において、補償を提供しているとはみなされず、本契約に基づく請求の支払いまたは利益の提供を行う責任を負わないものとしします。

### (e) 違法性条項

本ガイドに基づく補償または給付金の提供により、弊社または AXA が適用法や規制（香港特別行政区の法律を含むがこれに限定されません）に基づく、禁止事項または制限事項に該当する可能性がある場合、このガイドとその補償は、補償がされなかったものとして無効と見なされます。

### (f) 当事者間の関係

#### AXA、香港エクスプレス、および空港 VIP ラウンジサービスの提供者

AXA または香港エクスプレス、またその役員、取締役、従業員は、フライト遅延補償に伴うお客様に対してラウンジ サービスを提供しません。AXA は香港エクスプレスの委託を受け、香港エクスプレスに代わって本ガイドに基づく補償および給付の決定を行っています。弊社の補償を受け取ること、お客様は、かかる補償の決定を行うことがラウンジ サービスの提供を構成するものではなく、かかるサービスを提供するラウンジ サービス プロバイダーは AXA または 香港エクスプレスの従業員または代理人ではないことに同意するものとしします。この点に関して、AXA および 香港エクスプレスは、ラウンジ サービス プロバイダーとの実際または暗示的な代理関係を明示的に否認します。AXA および香港エクスプレスは、ラウンジ サービス プロバイダーの作為または不作為の結果として生じる損失または損害について一切の責任を負いません。

## AXA と香港エクスプレス

本ガイドは、AXA（およびその第三者サービスプロバイダー）が香港エクスプレスの代理として遅延補償を管理する取り決めの一部です。香港エクスプレスはお客様に対して補完的なカバーとして遅延補償を提供しており、香港エクスプレスも AXA もお客様に対して保険を提供していません。このガイドの下で補償されるいかなる者も AXA の代理人または代表者ではなく、AXA またはその代理人、従業員による行為または怠慢について責任を負いません。さらに、AXA は、AXA が遅延補償の提供のために取り決めをした、または今後取り決めをすることになる他の者または組織の行為または怠慢について、不法行為または契約上またはその他の場合において、責任を負いません。AXA はお客様の代理人、従業員、または代表者ではなく、また AXA が香港エクスプレスの代理人、従業員、または代表者でもなく、AXA は香港エクスプレスまたはその代理人、従業員、または香港エクスプレスが合意または取り決めをした他の者または組織の行為または怠慢についても責任を負いません。こうした補償と給付金を受け入れることで、お客様は上記に同意するものとします。

## AXA と香港エクスプレス

本ガイドは、AXA（およびその第三者サービスプロバイダー）が香港エクスプレスの代理として遅延補償を管理する取り決めの一部です。香港エクスプレスはお客様に対して補完的なカバーとして遅延補償を提供しており、香港エクスプレスも AXA もお客様に対して保険を提供していません。このガイドの下で補償されるいかなる者も AXA の代理人または代表者ではなく、AXA またはその代理人、従業員による行為または怠慢について責任を負いません。さらに、AXA は、AXA が遅延補償の提供のために取り決めをした、または今後取り決めをすることになる他の者または組織の行為または怠慢について、不法行為または契約上またはその他の場合において、責任を負いません。AXA はお客様の代理人、従業員、または代表者ではなく、また AXA が香港エクスプレスの代理人、従業員、または代表者でもなく、AXA は香港エクスプレスまたはその代理人、従業員、または香港エクスプレスが合意または取り決めをした他の者または組織の行為または怠慢についても責任を負いません。こうした補償と給付金を受け入れることで、お客様は上記に同意するものとします。

## AXA とお客様

遅延補償は、香港エクスプレスの代理として AXA（およびその第三者のサービス提供者）によって管理されます。お客様は、本ガイドに記載のある補償のために遅延補償の下でカバーされる人物であり、資格要件を満たしている場合に提供されます。お客様は、遅延補償の管理および補償の請求処理の目的で、お客様の個人データを香港エクスプレスから AXA に収集および転送することに同意しなければなりません。こうした補償と給付金を受け入れることで、お客様は上記に同意するものとします。

## 第三者受益者

本ガイドの規定は、お客様と香港エクスプレスに対してのみ拘束力があり、お客様や香港エクスプレス以外の者は、本ガイドまたは香港特別行政区の法律（第 623 号法律「契約（第三者の権利）に関する条例」）に基づく当事者以外の権利、利益、または請求を有することはなく、第三者受益者としてまたはその他の方法でこれらの違反について訴訟を提起する権利を有することはありません。

### **(g) 変更**

弊社が提供する補償条件は、お客様または他の方の同意なく、弊社によって変更される可能性があります。弊社はかかる変更があった場合にお客様に通知するものとします。

## 第 10 条：補償の申請方法

### (a) 補償の申請

受信したメール/SMS 内の提供されたリンクをクリックすることで、補償を申請することができます。空港 VIP ラウンジパスまたは現金のいずれかを選択して、希望の補償をご選択ください。

補償の申請に関するお問い合わせは、香港エクスプレスカスタマーコンタクトチームまでお問い合わせください。

### (b) 交換期限

前述の(a)段落に記載されたリンクの有効期限内に補償の交換を申請する必要があります。(a)段落に記載されたリンクを受け取ってから 7 日以内に補償を選択する必要があります。空港 VIP ラウンジパスの利用期間は、パスが発行された日から 6 か月以内になります。

### (c) 裏付け書類および証拠

当社は裏付け書類および情報を求める権利を留保します。補償の申請後、[6] か月間は航空券または搭乗券を含む裏付け書類および証拠の原本を保管してください。お客様が弊社に送ったすべての通信のコピーを、今後の参照用に保管してください。弊社は、裏付け書類および証拠の原本を監査する権利を留保します。

### (d) 補償の提供

弊社は (AXA およびその第三者サービス提供者を通じて) すべての補償をお客様に支払い、または発行します。お客様が死亡した場合にはお客様の相続人に支払います。空港 VIP ラウンジパスは (b) で記載された通り提供されます。現金補償の場合、補償の申請後 7 営業日以内に支払いが処理されません。合意された補償の支給により、弊社は本書に基づく義務と責任から解放されます。

本補償ガイドにおいて英語版とその他の言語版の間で矛盾が生じた場合、英語版が優先されます。