

홍콩익스프레스 항공편 지연 보상

혜택 안내서

질문이 있거나 도움이 필요한 경우 홍콩익스프레스 고객 지원로 연락하여 주십시오:

WhatsApp: (852) 3951 7229 (영어, 중국어)

WeChat ID: hk-express



또는고객 지원 페이지를 방문하십시오 (<https://www.hkexpress.com/ko/Need-help/Customer-Care>)

이 혜택 안내서 2025 년 1 월 22 일에 마지막으로 업데이트되었습니다.

목차

제 1 장: 소개 및 혜택 안내서 사용 방법

제 2 장: 보상 내용

제 3 장: 혜택 자격

제 4 장: 지리적 보상 범위

제 5 장: 유효일

제 6 장: 해지

제 7 장: 제외 사항

제 8 장: 정의

제 9 장: 일반 조건

제 10 장: 혜택 사용 방법

제 1 장: 소개 및 혜택 안내서 사용 방법

이것은 귀하의 혜택 안내서("안내서")입니다. 본 안내서에 기재된 제3장 자격 요건을 충족하는 경우 홍콩 익스프레스 항공이 귀하에게 제공하는 무료 혜택입니다. 항공편 지연 보상의 혜택을 받기 전에 안내서를 주의 깊게 읽어보시기 바랍니다. 이 안내서에는 중요한 정보가 포함되어 있습니다:

- 보상 내용
- 제외 사항
- 보상 및 지불 규칙
- 혜택을 어떻게 그리고 언제 사용할 수 있는지
- 얼마나, 어떤 상황에서 지불할 것인지
- 혜택이 변경될 수 있는 경우 및 보상이 중단되는 경우와 같은 다른 정보

귀하의 안내서를 읽을 때 다음 사항을 기억해 주십시오:

- (a) 귀하의 혜택을 자격이 있는지 판단하기 위해 이 안내서를 전체적으로 읽어야 합니다.
- (b) 본 안내서에 포함된 각 장의 제목은 참고용이며, 특정 규정의 의미나 해석에는 어떠한 영향도 미치지 않습니다.
- (c) 본 안내서 전체에서 "귀하" 또는 "귀하의"로 언급된 내용은, U-First 우선 서비스로 구입한 예정 항공편 일정에 이름이 기재된 분 (항공편 지연 보상 포함) 및 홍콩익스프레스의 고객으로서 이 안내서에 포함된 분을 가리킵니다.
- (d) 본 안내서 전체에서 "저희", "저희의"로 언급된 내용은 홍콩 익스프레스 항공에 해당합니다.
- (e) 어떤 단어나 구문이 대문자로 시작하는 경우, 그것은 문장의 첫 단어, 고유명사, 제목 또는 정의된 용어 중 하나입니다. 만약 해당 단어나 구문이 특별한 의미를 갖는다면, "정의" 장에서 정의되거나 사용되는 장 내에서 정의될 것입니다.

제 2 장: 보상 내용

귀하의 예정 항공편의 실제 출발 시간이 예정 출발 시간보다 90 분 이상 지연된 경우.

저희는 각 예정 항공편에 대해 다음 중 하나의 혜택("항공편 지연 보상")을 제공할 것입니다:

- (a) 무료 공항 VIP 라운지 패스;

또는

- (b) (i) 예정 항공편이 홍콩인 예정 항공편에서만 적용되며 (ii) 홍콩의 은행에 귀하의 이름으로 등록된 홍콩 달러 은행 계좌가 있는 경우에 한하여, 무료 공항 VIP 라운지 패스의 대안으로 HKD80의 현금 혜택을 제공할 것입니다.

동일한 종류의 혜택 옵션(위에서 언급한 (a) 또는 (b))은 단일 예약(즉, 고유한 PNR 예약 참조)에서 동일한 적격 예정 항공편에서만 선택할 수 있습니다. 동일한 적격 예정 항공편의 모든 승객에 대해 동일한 혜택 옵션을 선택해야 합니다.

공항 VIP 라운지 패스의 교환(한 번의 공항 VIP 라운지 입장이 유효함) 또는 HKD80 현금 혜택 (위의 기준에 따름)을 선택해야 하며, 이는 출발 지연이 발생한 날로부터 7일 이내에 선택되어야 합니다. 공항 VIP 라운지 패스의 이용은 아래의 약관 및 조건에 따릅니다:

- 공항 VIP 라운지 패스는 혜택을 선택한 날로부터 최대 6개월 동안 유효합니다
- 공항 VIP 라운지 패스는 지정된 라운지 또는 공항 식사 옵션이에만 적용되며 (라운지 목록을 보려면 [여기](#)를 클릭하십시오. 목록은 사전 고지 없이 수시로 업데이트될 수 있습니다), 제재 국가의 라운지는 적용되지 않습니다
- 공항 VIP 라운지 패스의 이름은 탑승권의 이름과 일치해야 합니다
- 공항 VIP 라운지 패스는 한 번만 사용할 수 있습니다
- 공항 VIP 라운지 패스에는 라운지 입장을 위한 최대 손님 수가 표시되며, 명시된 수를 초과하는 추가 손님은 라운지에 입장할 수 없습니다
- 공항 VIP 라운지 입장은 해당 라운지의 약관, 조건, 능력 및 이용 가능성에 따라 결정됩니다

제 3 장: 혜택 자격

다음의 모든 조건을 만족하는 경우, 자동으로 혜택의 자격이 부여됩니다:

1. 다음 구매채널 중 하나를 통해 예약을 할 경우 - 홍콩익스프레스 공식 웹사이트, 모바일 앱, WeChat 미니 앱, 또는 고객 연결.
2. 예정 항공편에 대해 최소 48 시간 전에 홍콩익스프레스 공식 웹사이트, 모바일 앱, WeChat 미니 앱, 또는 고객 연결 중 하나를 통해 U-First 를 구매할 경우.
3. 홍콩익스프레스가 발행한 유효한 탑승권을 소지해야 합니다.

제 4 장: 지리적 보상 범위

보상은 출발 공항으로의 여정이 시작한 후 및 여행 중 방문하는 국가/지역 또는 국가/지역에서 제공됩니다.

제 5 장: 유효일

예정 항공편에 대해, 여행의 첫 번째(1 일) 날부터 혜택을 받을 자격이 있습니다.

제 6 장: 해지

예정 항공편이 출발하는 경우 (90 분 이상 지연되지 않는 경우), 자격은 자동으로 종료됩니다. 자격의 종료는 당사의 책임, 보상을 전혀 제공하지 않으며, 종료시까지 발생한 귀하의 권리, 의무 및 책임에는 영향을 미치지 않을 것입니다.

이 항공편 지연 보상은 무료 혜택이므로, 언제든지 당사는 귀하에게 어떠한 책임이나 보상 없이 항공편 지연 보상을 제공 중단할 수 있음을 유념해 주십시오. 항공편 지연 보상이 중단되기 전에 구입된 예정 항공편은 계속해서 혜택을 받을 수 있지만, 항공편 지연 보상이 중단된 후에 구입된 예정 항공편은 혜택을 받을 수 없게 될 것입니다.

제 7 장: 제외사항

1. 다음은 특전 안내서의 다른 장에 명시된 제외 사항에 추가되는 제외 사항입니다:

- (a) 여행 계획에 따라 체크인하지 않은 경우
- (b) 홍콩익스프레스 공식 웹사이트, 모바일 앱, WeChat 미니 앱, 또는 고객 연결 외의 채널을 통해 예약한 경우
- (c) 예정 항공편의 원래 예정 출발 시간보다 48 시간 이내에 U-First 를 구매한 경우
- (d) 귀하는 신규 예약 후 예정 항공편에 대해 U-First 를 추가한 경우
- (e) 2024 년 11 월 28 일 이전에 항공편 지연 보상을 위해 U-First 를 예정 항공편에 추가한 경우
- (f) 홍콩 익스프레스 항공이 운영하지 않는 항공편에 탑승한 경우

2. 본 안내서의 어떠한 혜택도 아래의 제외 사항에 의해 직접 또는 간접적으로 지연이 발생한 경우에는 지급되지 않습니다:

- (a) 상황적 제외 사항
 - i. 국제 보건 기구가 선언한 전쟁, 재해, 침공, 통제, 전염병 또는 유행병, 외국 적대 행위 (전쟁이 선언되었는지 여부에 관계없이), 내전, 반란, 혁명, 폭동, 군사적 또는 세습된 권력.
 - ii. 물수, 압수, 파괴, 제한을 포함한 모든 정부 당국의 조치.
 - iii. 어떠한 핵 반응 또는 오염, 이온화된 광선 또는 방사능, 또는 불가항력의 사태의 경우.
 - iv. 사이버 공격 및 그로 인한 영향
- (b) 예정 항공편을 구매하기 전에 귀하가 알고 있었고, 합리적으로 예상할 수 있었던 출발 지연으로 이어질 수 있는 상황.

제 8 장: 정의

안내서에서 따로 정의되지 않았거나 문맥이 요구하는 경우를 제외하고, 다음과 같은 대문자로 표시된 용어는 아래 정의된 의미를 갖습니다.

용어	의미
AXA	AXA GENERAL INSURANCE HONG KONG LIMITED
항공편 지연 보상	제2장에 명시된 혜택
Hong Kong SAR	홍콩특별행정구
고향 국가/지역	당신이 해당 정부 기관에 의해 시민권 또는 영주권을 부여받은 국가/지역 또는 세금 목적으로 평가 받는 국가/지역
예정 항공편	홍콩 익스프레스 항공이 운항하는 정기 편으로, "홍콩 익스프레스"에서 발행한 예약 일정과 일치하며, 홍콩익스프레스 문서에 티켓이 발급된 편
여행	최대 보상 기간까지 사전 예약된 여행 중 고향 국가/지역을 떠나 있는 기간. 여행 출발 국가/지역은 반드시 고향 국가/지역이 아닐 수 있습니다
저희/저희의/홍콩익스프레스	홍콩 익스프레스 항공 주식회사
당신/귀하/귀하의	이 안내서에 따라 홍콩 익스프레스 고객으로서 U-First 서비스를 구입하고 이 안내서에 따라 보장되는 예정 항공편에 이름이 기재된 사람
U-First 서비스	홍콩 익스프레스에서 구매한 우선 서비스로, 우선 체크인, 익스프레스 탑승 및 이 안내서에서 언급된 항공편 지연 보상을 포함한 혜택을 제공합니다

제 9 장: 일반 조건

(a) 혜택 조항 준수 본

도서에 포함된 조항 중 하나라도 준수하지 않을 경우, 여기에 포함된 모든 청구가 무효화됩니다

(b) 알려진 사정 또는 사건

본 도서에 따른 혜택은 본 도서에 대한 청구로 이어질 가능성이 있는 상황을 인지하기 전에 U-First 서비스를 구입한 경우에만 유효합니다

(c) 관할법과 관할권 본 도서의

약관은 홍콩 특별행정구의 전속 관할권을 받고, 홍콩 특별행정구의 법률에 따라 적용되고 해석됩니다. 당사나 AXA 는 홍콩 특별행정구 이외의 법원에서 내려진 또는 획득된 판결에 대해 책임을 지지 않습니다. 게다가, 본 도서의 보상은 홍콩에서 획득된 판결 또는 다른 장소에서 획득된 판결의 집행에 대한 판결 또는 명령에는 적용되지 않습니다.

(d) 제재 조항

저희나 AXA 는 이러한 보상 또는 요금 지급, 그러한 청구 또는 이러한 혜택의 제공이 저희나 AXA 를 유엔 결의안의 제재, 금지 또는 제한 또는 유럽 연합, 영국 또는 미국의 무역 또는 경제 제재, 법률 또는 규정의 어떠한 제재, 금지 또는 제한에 노출시킬 경우, 여기에 보장을 제공하거나 어떠한 청구금액도 지불하거나 어떠한 혜택을 제공할 의무를 지지 않는 것으로 간주됩니다.

(e) 위법 조항 본

도서의 어떠한 보상이나 혜택을 제공함으로써 저희나 AXA 가 관련 법률이나 규정(단, 홍콩 특별행정구의 법률을 포함하나 이에 한하지 않음)에 위배될 경우, 본 도서 및 그 혜택은 마치 보장이 결코 이루어지지 않았던 것으로 간주됩니다.

(f) 당사자 간의 관계

AXA, 홍콩익스프레스 및 공항 VIP 라운지 서비스 제공 업체

AXA 또는 홍콩익스프레스 또는 그들의 임원, 이사 또는 직원은 항공편 지연 보상 하에 라운지 서비스를 제공하지 않습니다. 대신, AXA 는 홍콩익스프레스에 의해 고용되어 이 안내서에 따른 보상 및 혜택 결정을 홍콩익스프레스를 대리하여 내리게 됩니다. 저희의 혜택을 받으면, 여러분은 이러한 혜택 결정이 라운지 서비스의 제공을 구성하지 않음에 동의하며, 해당 서비스를 제공하는 라운지 서비스 제공 업체가 AXA 또는 홍콩익스프레스의 직원이나 대리인이 아님을 인정합니다. 이와 관련하여, AXA 와 홍콩익스프레스는 어떠한 라운지 서비스 제공 업체와도 명시적 또는 암시적인 대리관계를 부인합니다. AXA 나 홍콩익스프레스는 어떠한 라운지 서비스 제공 업체의 행위나 미비로 인해 발생하는 어떠한 손실이나 피해에 대한 책임을 지지 않습니다.

AXA와 홍콩익스프레스

본 도서는 AXA (및 해당 제3자 서비스 제공업체) 가 홍콩익스프레스를 대리하여 항공편 지연 보상을 관리할 예정인 합의의 일부입니다. 홍콩익스프레스는 여러분에게 보조 보장으로 항공편 지연 보상을 제공하는 공급자이며, 홍콩익스프레스나 AXA는 여러분에게 어떠한 보상도 제공하지 않습니다. 본 도서에 포함된 어떠한 개인도 AXA의 대리인이나 대표자가 아니며, 또한 AXA나 그 대리인, 하인, 또는 직원들의 행위나 미비에 대해 책임을 지지 않습니다. 게다가, AXA는 본 도서에 포함된 어떠한 행위나 미비에 대해, 민사나 계약 또는 기타 방법으로 어떠한 다른 사람 또는 기관의 행위나 미비에 대해 책임을

지지 않습니다. AXA는 여러분의 대리인, 하인, 또는 대표자가 아니며, 또한 홍콩익스프레스의 대리인, 하인, 또는 대표자가 아니며, AXA는 여러분이나 홍콩익스프레스, 그 대리인, 하인, 직원 또는 홍콩익스프레스가 어떠한 계약 또는 합의를 체결한 기관 또는 개인의 행위나 미비에 대해 책임을 지지 않습니다. 본 보장 및 혜택을 받아들이면, 여러분은 상기 내용에 동의합니다.

AXA 와 당신

항공편 지연 보상은 홍콩익스프레스를 대리하여 AXA (및 해당 제 3 자 서비스 제공업체) 가 관리합니다. 본 도서에 언급된 혜택을 위해 항공편 지연 보상 하에 보장받는 사람은 당신이며, 당신이 자격 요건을 충족하는 경우에 해당합니다. 항공편 지연 보상의 관리 및 혜택 사용을 위해 당신의 개인 데이터를 수집하고 AXA 로 전송하는 데에 당신은 홍콩익스프레스에 동의해야 합니다. 이에 따라 여러분은 본 보장 및 혜택을 수락함으로써 상기 내용에 동의합니다.

제삼자 수익자

본 도서의 조항은 당신과 홍콩익스프레스에만 구속력이 있으며, 다른 사람은 여기에 또는 본 도서에 또는 홍콩 특별행정구의 법률(Cap 623)인 계약(제삼자의 권리)조에 따라 어떠한 권리, 이익 또는 청구도 가질 수 없으며, 제삼자 수익자로서 이에 대한 위반에 대해 소송을 제기할 권리도 없습니다.

(g)수정

당사가 제공할 혜택 조건은 귀하의 동의나 다른 사람의 동의 없이 당사에 의해 수정될 수 있습니다. 저희는 이러한 수정사항에 대해 귀하에게 통지할 것입니다.

제 10 장: 혜택 사용 방법

(a) 혜택 교환 받은

이메일/SMS 에서 제공된 링크를 클릭하여 어떠한 혜택 교환도 신청할 수 있습니다. 우선적으로 공항 VIP 라운지 패스 또는 현금 중에서 원하는 혜택을 선택해주세요.

혜택 교환에 대한 문의사항은 홍콩익스프레스 고객센터로 문의해주시기 바랍니다.

(b) 교환 만료

위 (a) 항목에 언급된 링크의 만료 전에 어떠한 혜택 교환도 제출해야 합니다. (a) 항목에 언급된 링크를 받은 후 7 일 이내에 혜택을 선택해야 합니다. 공항 VIP 라운지 패스의 사용 기간은 패스가 발급된 날로부터 6 개월 이내여야 합니다.

(c) 지원 문서 및 증거

저희는 지원 문서 및 정보를 요청할 권리를 보유하고 있습니다. 혜택 교환 신청 후 6 개월 동안 여행 티켓이나 탑승권을 포함한 원본 지원 문서 및 증거를 보관하시기 바랍니다. 또한 저희에게 보내는 모든 통신의 사본을 차후 참고를 위해 보관하시기 바랍니다. 저희는 원본 지원 문서 및 증거에 대한 감사 권리를 보유하고 있습니다.

(d) 혜택 제공

저희는(AXA 및 해당 파트너 서비스 제공업체를 통해) 모든 혜택을 귀하에게 지급하거나 발급하며, 귀하의 사망 시에는 귀하의 상속인에게 지급합니다. 공항 VIP 라운지 패스는 (b)에서 언급된 대로 제공됩니다. 현금 혜택의 경우, 혜택 교환 후 7 영업일 이내에 지급이 처리될 것입니다. 합의된 혜택을 지급한 후에는 본 안내서에 따른 저희의 의무와 책임에서 해방됩니다.

이혜택 안내서의 영어판과 다른 언어판 간에 모순이 있는 경우 영어판이 우선합니다.