

香港快运航班延误保障

保障指南

若有查询或需要协助，请透过以下方式联系香港快运客户联系团队：

WhatsApp: (852) 3951 7229 (中英双语)

微信 ID: hk-express



亦可前往客户联系团队网页 (<https://www.hkexpress.com/zh-cn/need-help/customer-care/>) 查阅其他联系方式。

此保障指南最后更新日期为 2024 年 11 月 28 日。

目录

第一节：指南引言及使用方法

第二节：保障范围

第三节：领取保障资格

第四节：保障地区

第五节：生效日期

第六节：保障终止

第七节：不受保项目

第八节：定义

第九节：一般条款

第十节：领取保障方法

第一节：指南引言及使用方法

欢迎细阅本保障指南（“指南”）。当你符合本指南第三节：领取保障资格所规定的资格时，便可免费享有香港快运航空有限公司（“香港快运”）提供的这项保障。申请领取航班延误保障之前，请仔细阅读本指南，其中包括以下的重要信息：

- 保障范围
- 不受保或不保障的范围
- 我们的保障范围及付款规定
- 领取保障方法和时间
- 领取保障金额及条件
- 以及其他资料，包括但不限于更改保障的时间；保障终止的原因及时间

阅读本指南时，请牢记：

- (a) 应阅读整份指南，以确定你是否符合领取保障的资格。
- (b) 本指南的章节标题仅供参考，不会以任何形式影响特定条文的含义或解释。
- (c) 文中提及的“你”或“你的”是指为以你的名义预订的原定航班行程加购 U-First 优先服务（包括航班延误保障），并根据本指南获得保障的香港快运乘客。
- (d) 文中所提及的“我们”及“我们的”是指香港快运航空有限公司。
- (e) 在英文版本中，以大写字母开首的词汇或短语可能是句子的第一个字母、专有名称、标题或界定名称。如果该词汇或短语具特殊含义，则会在定义部分或所使用的具体章节详细说明。

第二节：保障范围

如果你的原定航班实际出发时间比原定出发时间延误 90 分钟或以上，我们将按照每程原定航班为你提供以下其中一项保障（“航班延误保障”）：

- (a) 免费享用机场贵宾室通行证；或
- (b) 仅适用于以下情况的原定航班：(i) 你的预订旅程时以香港作为始发地；**以及**(ii) 你在香港拥有一个以你的名义开立的港元银行账户，以便我们发放港币 80 元

的现金保障，以代替免费享用机场贵宾室通行证。

同一个合资格原定航班(于同一个预订旅程(即一个 PNR 预订编号)中)只可以选择同一项保障(如上所述的(a)或(b))。你必须为同一个合资格定期航班中的所有乘客选择相同的保障。

乘客必须在发生航班延误当日起计 7 天内，选择领取机场贵宾室通行证(仅供进入机场贵宾室一次)或领取港币 80 元的现金保障(须符合上述条件)。使用机场贵宾室通行证须遵守以下条款与细则：

- 机场贵宾室通行证的有效期为选择保障当日起计最长 6 个月
- 机场贵宾室通行证仅适用于指定机场贵宾室或机场餐饮选项(请按[此处](#)了解贵宾室/餐厅清单，该清单可能会不定时更新，恕不另行通知)，及不包括任何在制裁国家的机场贵宾室
- 机场贵宾室通行证上的姓名必须与登机牌上的姓名相同
- 机场贵宾室通行证只可使用一次
- 机场贵宾室通行证列明指定进入贵宾室的最高人数，超出指定人数限额不允许享用贵宾室
- 进入机场贵宾室(包括婴儿进入机场贵宾室)须受指定贵宾室的条款及细则约束、服务及其供应情况所限

第三节：领取保障资格

若你符合以下全部条件，将自动获得保障资格：

1. 你在原定航班预定出发时间至少 48 小时前通过以下其中一个渠道预订你的原定航班 — 香港快运官方网站、手机应用程序或微信小程序。
2. 你于初次预订时为原定航班加购 U-First 优先服务。
3. 你必须持有由香港快运发出的有效登机牌。

第四节：保障地区

保障将由你启程前往出发机场起生效，并覆盖旅程期间到访的国家/地区。

第五节：生效日期

你的旅程从第一天起原定航班便获得保障。

第六节：保障终止

若原定航班已经出发（前提是航班并未延误时间 90 分钟或以上），保障便会自动终止。虽然保障终止，但并不会损害及影响你在保障终止之前所累积的任何权利、义务及责任。

请注意，本航班延误保障属免费性质，可能随时终止，而无须对你承担任何责任或作出保障。在航班延误保障终止前购买的原定航班机票可继续获得保障，但于该保障终止后购买的原定航班机票则不会获得保障。

第七节：不受保障项目

1. 除了本保障指南其他章节列明的不保事项外，亦包括以下不保事项： -

- (a) 你未能按照行程办理值机手续。
- (b) 你通过香港快运官方网站、手机应用程序和微信小程序以外的渠道预订你的原定航班。
- (c) 你于原定航班的原定出发时间前不足 48 个小时内预订该航班。
- (d) 你于初次预订后加购 U-First 优先服务。
- (e) 你在 2024 年 11 月 28 日之前为你的原定航班加购 U-First 优先服务。
- (f) 你乘坐并非由香港快运运营的航班。

2. 如果直接或间接由于以下不保事项而提出领取保障，我们将不会作出任何保障：

(a) 不保情况

- i. 战争、灾难、侵略、禁运、世界卫生组织宣布的大流行疫症或疫情、外敌敌对行动（无论有否宣战）、内战、叛乱、革命、起义、军权或政权篡夺。
- ii. 政府机关采取的行动，包括充公、扣押、毁坏及限制。
- iii. 任何核子反应或污染、电离辐射或辐射，或任何不可抗力的情况。
- iv. 网络攻击及随之而来的影响。

(b) 你在预订原定航班之前已知的情况，而按照常理预测这些情况将导致原定航班延误出发。

第八节：定义

在本指南中，除非另有定义或内文另有要求，以下大写词汇的定义如下。

词汇	含义
AXA安盛	安盛保险有限公司
航班延误保障	第二节：保障范围 列明的保障
香港特区	香港特别行政区
原籍国家 / 地区	你获得相关政府机构授予公民身份或永久居留权的任何国家 / 地区，以及 / 或对你进行税务评估的国家 / 地区
原定航班	是指香港快运运营的原定航班，与“香港快运”发出的预订行程航班资料对应，并以香港快运发出的文件作为机票
行程	参与预订旅行而离开原籍国家 / 地区的时期，直至最长保障期限。行程的出发国家 / 地区未必是你的原籍国家 / 地区
我们 / 我们的 / 香港快运	香港快运 香港快运航空有限公司
你 / 你的	是指购买 U-First 优先服务，并根据本指南获得保障的香港快运乘客
U-First优先服务	是香港快运乘客向香港快运购买的优先服务，相关服务包括但不限于以下各项：优先办理值机手续、快捷登机及本指南所述的航班延误保障

第九节：一般条款

(a) 遵守保障条文

不遵守本指南的任何条款将使所有相关的索赔无效。

(b) 已知情况或事故

只有在未发现可能根据本指南提出索赔的情况下购买 U-First 优先服务，本指南所提供的保障方为有效。

(c) 规管法律及司法管辖权

本指南的条款及细则受香港特区的独有管辖，并接受香港特区法律的规管及据其解释。我们或 AXA 安盛均不对香港特区以外的法院作出或从其取得的任何判决承担责任。此外，本指南的保障不适用于为执行其他地方的判决而在香港取得的判决或命令。

(d) 制裁条款

倘若我们或 AXA 安盛会因所提供的保障、赔偿款项或利益而面临联合国决议下的任何制裁、禁令或限制，或遭受欧盟、英国或美国的法律、法规、贸易或经济下的制裁，保险公司将不会视作提供任何保障，及无须承担任何赔偿或提供任何利益之责任。

(e) 违法条款

如果根据本指南提供任何保障会使我们或 AXA 安盛受到任何适用法律或法规（包括但不限于香港特区法律）的禁止或限制，则本指南及其保障将被视作无效，如同从未获得保障。

(f) 各方的关系

AXA 安盛、香港快运及机场贵宾室服务提供者

AXA 安盛或香港快运或其高级人员、董事或雇员均不会根据航班延误保障为你提供任何贵宾室服务。相反，AXA 安盛受香港快运委托，代表香港快运根据本指南作出有关保障的决定。接受我们的保障后，即代表你同意作出该等有关保障的决定并不构成提供贵宾室服务，而提供这些服务的贵宾室服务提供者并非 AXA 安盛或香港快运的雇员或代理。就此而言，AXA 安盛和香港快运明确否认与任何贵宾室服务提供者存在实际或隐含的代理关系。AXA 安盛或香港快运概不就由于贵宾室服务提供者的作为或不作为而造成的任何损失或损坏承担责任。

AXA 安盛及香港快运

本指南是 AXA 安盛（包括任何第三方服务提供者）代表香港快运管理航班延误保障安排的一部分。香港快运为你提供免费的航班延误保障，但香港快运或 AXA 安盛概无为你提供任何保险服务。香港快运或本指南覆盖的任何人士并非 AXA 安盛的代理或代表，亦不会为 AXA 安盛或其代理、员工或雇员的任何作为或不作为负责。此外，对于已经或将会与 AXA 安盛共同作出提供航班延误保障安排的任何其他人士或组织的任何行为或不作为，无论是以侵权或合同或其他方式，AXA 安盛概不会承担责任。AXA 安盛并非你的代理、员工或代表，AXA 安盛亦非香港快运的代理、员工或代表，AXA 安盛不会对香港快运、其代理、员工、雇员或香港快运与之达成任何协议或安排的人士或机构的作为或不作为承担责任。接受本保障代表你同意上述条款。

AXA 安盛及你

航班延误保障由 AXA 安盛（包括任何第三方服务提供者）代表香港快运管理。只要符合所要求的资格，你便能享有本指南提到的航班延误保障。你必须同意香港快运收集你的个人资料，并将之转移至 AXA 安盛，以便管理和处理航班延误保障的领取保障。接受本保障即表示你同意上述条款。

第三方受益人

本指南的条款及条文仅对你及香港快运具有约束力，并仅以你及香港快运的利益为依归，任何其他人士均不得拥有此处或本指南或《合同（第三者权利）条例》（香港特区法例第 623 章）项下的任何权利、权益或赔偿，或无权以第三方受益人或其他身份就违约行为提出诉讼。

(g) 修订

我们可能在未经你或任何其他人士同意的情况下，修改我们提供的保障条款。如有任何该等修订，我们将通知你。

第十节：领取保障方法

(a) 领取保障申请

请点击电邮 / 短信所附带的链接以申请领取保障。请选择机场贵宾室通行证或现金作为你的指定保障。

有关领取保障的查询，请联络香港快运客户联系团队。

(b) 领取保障有效期

任何领取保障必须在上述 (a) 段落提到的链接失效之前提出。你必须在收到(a)段提到的链接后 7 天内选择你的航班延误保障。请于机场贵宾室通行证发出当日起的 6 个月内使用机场贵宾室通行证。

(c) 证明文件及证据

我们保留要求你提供证明文件及资料的权利。请于提交领取保障申请后的 6 个月内，继续保留证明文件原件及证据，包括机票或登机牌。请保留你向我们发出的所有信件副本，以供日后参考。我们保留要求查核证明文件原件及证据的权利。

(d) 提供保障

我们（通过 AXA 安盛及其第三方服务提供者）将向你支付或发放所有保障，若你不幸身故，则向你的遗产代理人支付或发放。机场贵宾室通行证将按 (b) 段所述提供。现金保障方面，款项将在提交领取保障申请后 7 个工作日内处理。完成发放协议的保障后，我们再无须承担本指南规定的义务及责任。

本指南的英文版与其他语言版本之间如有任何差异，概以英文版本为准。