

2021 年 10 月 18 日

尊敬的代理人

新型冠狀病毒 (COVID-19) 特別票務安排

因應新型冠狀病毒 (COVID-19) 疫情的發展，HK Express 會為持有 2021 年 11 月 27 日[^]或之前往返香港機票之旅客，如遇上航班取消或航班時間變更⁺，提供下列安排以供選擇*：

選項 1：更改原定航線之出發日期

- 免費更改一次
- 票價差額可獲豁免
- 新旅遊日期必須於 2022 年 12 月 31 日前完成，並須受機位供應限制
- 請線上客服即時對話、致電 (852) 3702 7618 (適用於 72 小時內出發之受影響航班) 或電郵至 customer.care@hkexpress.com 與香港快運航空客戶服務團隊聯絡更改

選項 2：更改為 HK Express 其他航線

- 免費更改一次
- 必須支付票價差額
- 新旅遊日期必須於 2022 年 12 月 31 日前完成，並須受機位供應限制
- 請線上客服即時對話、致電 (852) 3702 7618 (適用於 72 小時內出發之受影響航班) 或電郵至 customer.care@hkexpress.com 與香港快運航空客戶服務團隊聯絡更改

選項 3：以代金券形式退款

- 可獲額外 **10%** 淨票價回贈
- 代金券有效期為 2022 年 12 月 31 日
- 有關代金券之使用條款請[按此](#)
- 請預計 3 至 4 星期安排代金券
- 適用於 B2B / API / GDS 的預訂，但是代金券只能於香港快運網站購票時使用
- GDS 的預訂於 e-refund 平台進行申請前，請先確認已輸入聯絡電郵(請瀏覽銷售通告：UO00134_GDS contact details command input 以了解更多輸入方法)。
- 可透過 <https://hkexpress-erefund.tpapac.io/erefund> 遞交退款申請

選項 4：全數退款安排

- 經 B2B 或 API 平台的訂單：請於香港快運退款頁 <https://hkexpress-erefund.tpapac.io/erefund> 申請。
- 經 GDS 預訂的訂單：經 ASD / BSP Link / ARC (IAR) 進行申請，不需要輸入 waiver code (經 ARC 進行退款可在 ESAC 欄中輸入「ANOAUTH」)。

- 團體票並不適用於以現金進行全數退款。

所有申請必須於出發前提出。

團體票：以上特別票務安排並不適用團體票，請聯繫團體部或銷售部查詢。

電子郵件：hke.groupdesk@hkexpress.com / 電話：(852) 3702 7616。

辦公時間：星期一至星期六: 08:00 - 20:00

HK Express 會繼續評估情況，如有任何更改，會盡快於 HK Express 官方網站
(<https://www.hkexpress.com/zh-cn/your-trips/important-travel-notice/>) 公佈。

+航班時間變更為 4 至 8 小時，選項 1 至 2 適用；航班時間變更超過 8 小時，所有選項適用。

^部分路線的適用旅遊日期並不相同，請瀏覽[特別票務安排](#)的網頁。

*退稅申請一經遞交，即無法取消或更改。遞交退稅申請後，代表旅客已經取消原本預訂的機位，旅客亦不能就該已取消的訂單向香港快運提出任何要求。

祝 商祺！

香港快運銷售部