

## “Fly Pass” Frequently Asked Questions

- 1) Do I need to book both (two) round trips at the same time?

Ans: Yes, all trips must be booked together under one booking reference / PNR.

- 2) Can I change the dates after booking my ticket?

Ans: Yes, you can change your flight dates at least 48 hours before scheduled flight departure. A rebooking fee and any difference in fare will apply. However, the new travel dates must follow the original trip sequence of the Fly Pass.

Example:

Ticket issued as below:

01 Nov 2024 Hong Kong> Da Nang

05 Nov 2024 Da Nang> Hong Kong

03 Dec 2024 Hong Kong> Fukuoka

10 Dec 2024 Fukuoka> Hong Kong

- a) Can I change the departure date for the Fukuoka>Hong Kong flight to 1 Dec 24?

Ans: No, the departure date for the Fukuoka>Hong Kong flight cannot be changed to an earlier date than the Hong Kong>Fukuoka flight.

- b) Can I change the departure date for the round trip itinerary of Hong Kong> Fukuoka>Hong Kong to Oct 2024?

Ans: You cannot change the entire trip to depart in October, as the Fly Pass trip sequence must be followed with 1<sup>st</sup> Trip then 2<sup>nd</sup> Trip and this new departure date for 2<sup>nd</sup> Trip is earlier than original 1<sup>st</sup> Trip depart in November.

- c) Can I change the travel dates for the Hong Kong> Fukuoka>Hong Kong round trip to 10 Jan – 17 Jan 2025?

Ans: Yes, but rebooking fees and any applicable fare differences will apply to each flight segment.

- d) Can I change the Hong Kong> Da Nang>Hong Kong itinerary to a different destination within the same zone?

Ans: No, you cannot change the destination, even that is a destination of the same zone.

- e) Can I change the travel date for the Da Nang>Hong Kong flight to 5 Dec 2024?

Ans: You have two options:

- i. You can change Da Nang>Hong Kong travel date to on or before 3 Dec 2024 subject to payment of rebooking fees and any applicable fare difference.
- ii. You can change Da Nang>Hong Kong flight to 5 Dec 2024, but you will also need to change the subsequent flights (Hong Kong> Fukuoka>Hong Kong) to dates after 5 Dec 2024, subject to payment of rebooking fees and any applicable fare difference.

- 3) What if I cannot use the first trip? Can I still use the second trip?  
Ans: Yes, you can still use the second trip, but there will be no refund for unused first trip except for any unused airport taxes.
- 4) How does the refund process work?  
Ans: All flights, fares and surcharges are non-refundable. For more details, please refer to the Flight Cancellations or Refund Requests | FAQ.
- 5) Are “Manage My Booking (MMB)” and “Online Check-In (OCI)” available on the website of HK Express for Fly Pass passengers?  
Ans: Yes, both services are available for Fly Pass passengers.
- 6) Can I share my ticket with a friend that is not in the booking?  
Ans: No, both tickets must be issued at the same time, and traveller's name on the ticket cannot be changed.
- 7) Are there any blackout dates?  
Ans: Yes, if your preferred travel date is not available, please choose a different date with available seats.
- 8) If my flight is affected and cancelled in an unlikely event e.g. typhoon and adverse weather situation, what should I do?  
Ans: If your flight is cancelled by HK Express, you can request to change the travel dates through a provided link or contact HK Express Customer Connect team via WhatsApp or WeChat. We will help you to find the next available flight, but please note that seats are subject to availability.
- 9) Can I get a full refund if HK Express cancelled my flight?  
Ans: Please refer to the Conditions of Carriage of HK Express at <https://www.hkexpress.com/en-hk/need-help/conditions-of-carriage/> (“**Conditions of Carriage**”). It provides detailed information on what you are entitled to if your flight is cancelled.
- 10) Can I change the origin/destination of my flight?  
Ans: Once your booking is confirmed, re-routing (changing origin/destination) is not permitted, also travel must be originated from Hong Kong for all two trips.
- 11) Can the two round-trip journeys included in the flight package be to the same destination?  
Ans: No. The two round-trip journeys included in the fly pass must be to destinations from two different zones and cannot be repeated.
- 12) Can I choose two destinations from the same zone?  
Ans: No. The two round-trip journeys included in the flight package must be to destinations from two different zones and cannot be repeated.
- 13) What are the destinations in Zones 1, 2, and 3?

Ans: The specific destinations in Zones 1, 2, and 3 will be listed on the designated booking website and in these terms and conditions. Please refer to the relevant details.

14) If I choose two destinations from different zones but change one of them to the same zone after, is that allowed?

Ans: No. All journeys must be confirmed at the time of booking and must comply with the requirement of being from two different zones. Changing a destination to the same zone after is not allowed.

15) Can I use the different zone rules to obtain more discounts?

Ans: No. The discounts of the fly pass only apply to journeys that comply with the requirement of being from two different zones. Any attempt to use the rules to obtain additional discounts will not be allowed.

## 「飛行套票」常見問題

1) 我需要同時預訂兩個來回程嗎？

答：需要，所有行程必須在同一個訂單編號下一起預訂。

2) 我可以在預訂機票後更改日期嗎？

答：可以，你可以在預定航班起飛前至少 48 小時更改你的航班日期，但需要被收取更改費用和任何票價差額。然而，新旅行日期必須遵循飛行套票的原始行程順序而更改。

例子：

已預訂機票如下：

2024 年 11 月 1 日 香港> 峴港

2024 年 11 月 5 日 峴港> 香港

2024 年 12 月 3 日 香港> 福岡

2024 年 12 月 10 日 福岡> 香港

a) 我可以將福岡>香港的航班出發日期更改至 2024 年 12 月 1 日嗎？

答：不可以，福岡>香港的航班出發日期不能更改為早於香港>福岡航班的日期。

b) 我可以將香港>福岡>香港往返行程的出發日期更改至 2024 年 10 月嗎？

答：不可以，你不能將整個行程更改至 10 月出發，因為飛行套票行程順序必須遵循第 1 次行程然後第 2 次行程，而新的第 2 次行程出發日期早於原定的第 1 次在 11 月出發行程。

c) 我可以將香港>福岡>香港的往返行程日期更改至 2025 年 1 月 10 日至 1 月 17 日嗎？

答：可以，但每個航班段都會收取更改費用和任何適用的票價差額。

d) 我可以將香港>峴港>香港的行程更改為同一組別內的不同目的地嗎？

答：不可以，你不能更改目的地，即使是同一組別內的目的地。

e) 我可以將峴港>香港的航班出發日期更改至 2024 年 12 月 5 日嗎？

答：你有兩個選項：

- i) 你可以將峴港>香港的出發日期更改至 2024 年 12 月 3 日或之前，但需支付更改費用和任何適用的票價差額。
  - ii) 你可以將峴港>香港的航班更改至 2024 年 12 月 5 日，但你需要同時將隨後的航班（香港>福岡>香港）更改至 2024 年 12 月 5 日之後的日期，並需支付更改費用和任何適用的票價差額。
- 3) 如果我不能使用第一段的行程，我還能使用第二段的行程嗎？
- 答：可以，你仍然可以使用第二段行程，但未使用的第一段行程將不會退款，未使用的機場稅除外。
- 4) 退款流程是怎樣安排？
- 答：所有航班、票價和附加費均不可退款。欲了解更多詳情，請參閱「[航班取消或退款申請 | 常見問題](#)」。
- 5) 香港快運網站的『管理我的預訂 (MMB)』和『網上預辦登機 (OCI)』是否可供飛行套票的旅客使用？
- 答：可以，這兩項服務均可供飛行套票的旅客使用。
- 6) 我可以將我的機票轉讓於不在預訂中的朋友使用嗎？
- 答：不可以，兩張機票必須同時預訂，且機票上的旅客姓名不能更改。
- 7) 有沒有任何不適用日期？
- 答：部分日期或不適用，如果你心儀的日期並不適用，請選擇其他有機位的日期。
- 8) 如果我的航班受到（如颱風和惡劣天氣情況）影響並取消，我可以如何處理？
- 答：如果你的航班被香港快運取消，你可以透過屆時提供的鏈接更改旅行日期，或透過 WhatsApp 或 WeChat 聯繫香港快運客戶聯繫團隊。我們將幫助你安排下個航班，並受航班尚餘機位的情況而定。
- 9) 如果香港快運取消了我的航班，我可以獲得全額退款嗎？

答：請參閱香港快運的《運輸條款》<https://www.hkexpress.com/en-hk/need-help/conditions-of-carriage/>（“運輸條款”），該運輸條款提供了有關航班取消時你所有權享有的資訊。

10) 我可以更改航班的出發地/目的地嗎？

答：你的預訂一經確認後將不可更改出發地/目的地，而兩次的所有行程都必須從香港出發。

11) 飛行套票中的兩次往返行程是否可以飛往同一個目的地？

答：不可以。飛行套票中的兩次往返行程必須飛往來自兩個不同組別的目的地，且不可重複。

12) 我可以選擇兩個來自同一組別的目的地嗎？

答：不可以。飛行套票中的兩次往返行程必須飛往來自兩個不同組別的目的地，且不可重複。

13) 組別 1、2 和 3 的目的地有哪些？

答：組別 1、2 和 3 的具體目的地將在指定預訂網站及此條款及細則列出。請參閱相關詳情。

14) 如果我選擇了兩個不同組別的目的地，但在中途更改其中一個目的地到同一組別，這樣可以嗎？

答：不可以。所有行程必須在預訂時確定，且必須符合兩個不同組別的規定。中途更改目的地到同一組別將不被允許。

15) 我可以利用不同組別的規則來獲得更多的優惠嗎？

答：不可以。飛行套票的優惠僅適用於符合兩個不同組別規定的行程，任何試圖利用規則獲得額外優惠的行為將不被允許。

## 「飞行套票」常见问题

1) 我需要同时预订两个来回程吗？

答：需要，所有行程必须在同一个订单编号下一起预订。

2) 我可以在预订机票后更改日期吗？

答：可以，你可以在预定航班起飞前至少 48 小时更改你的航班日期，但需要被收取更改费用和任何票价差额。然而，新旅行日期必须遵循飞行套票的原始行程顺序而更改。

例子：

已预订机票如下：

2024 年 11 月 1 日 香港 > 岷港

2024 年 11 月 5 日 岷港 > 香港

2024 年 12 月 3 日 香港 > 福冈

2024 年 12 月 10 日 福冈 > 香港

a) 我可以将福冈 > 香港的航班出发日期更改至 2024 年 12 月 1 日吗？

答：不可以，福冈 > 香港的航班出发日期不能更改为早于香港 > 福冈航班的日期。

b) 我可以将香港 > 福冈 > 香港往返行程的出发日期更改至 2024 年 10 月吗？

答：不可以，你不能将整个行程更改至 10 月出发，因为飞行套票行程顺序必须遵循第 1 次行程然后第 2 次行程，而新的第 2 次行程出发日期早于原定的第 1 次在 11 月出发行程。

c) 我可以将香港 > 福冈 > 香港的往返行程日期更改至 2025 年 1 月 10 日至 1 月 17 日吗？

答：可以，但每个航班段都会收取更改费用和任何适用的票价差额。

d) 我可以将香港 > 岷港 > 香港的行程更改为同一组别内的不同目的地吗？

答：不可以，你不能更改目的地，即使是同一组别内的目的地。

e) 我可以将岷港 > 香港的航班出发日期更改至 2024 年 12 月 5 日吗？

答：你有两个选项：

- i) 你可以将岷港>香港的出发日期更改至 2024 年 12 月 3 日或之前，但需支付更改费用和任何适用的票价差额。
  - ii) 你可以将岷港>香港的航班更改至 2024 年 12 月 5 日，但你需要同时将随后的航班（香港>福冈>香港）更改至 2024 年 12 月 5 日之后的日期，并需支付更改费用和任何适用的票价差额。
- 3) 如果我不能使用第一段的行程，我还能使用第二段的行程吗？  
答：可以，你仍然可以使用第二段行程，但未使用的第一段行程将不会退款，未使用的机场税除外。
- 4) 退款流程是怎样安排？  
答：所有航班、票价和附加费均不可退款。欲了解更多详情，请参阅「[航班取消或退款申请 | 常见问题](#)」。
- 5) 香港快运网站的『管理我的预订 (MMB)』和『网上预办登机 (OCI)』是否可供飞行套票的旅客使用？  
答：可以，这两项服务均可供飞行套票的旅客使用。
- 6) 我可以将我的机票转让于不在预订中的朋友使用吗？  
答：不可以，两张机票必须同时预订，且机票上的旅客姓名不能更改。
- 7) 有没有任何不适用日期？  
答：部分日期或不适用，如果你心仪的日期并不适用，请选择其他有机位的日期。
- 8) 如果我的航班受到（如台风和恶劣天气情况）影响并取消，我可以如何处理？  
答：如果你的航班被香港快运取消，你可以通过届时提供的链接更改旅行日期，或透过 WhatsApp 或微信联系香港快运客户联系团队。我们将帮助你安排下趟航班，并视航班尚余机位的情况而定。
- 9) 如果香港快运取消了我的航班，我可以获得全额退款吗？



答：请参阅香港快运的《运输条款》<https://www.hkexpress.com/en-hk/need-help/conditions-of-carriage/> ( “运输条款” )，该运输条款提供了有关航班取消时你所有权享有的信息。

10) 我可以更改航班的出发地/目的地吗？

答：你的预订一经确认后不可更改出发地/目的地，而两次的所有行程都必须从香港出发。

11) 飞行套票中的两次往返行程是否可以飞往同一个目的地？

答：不可以。飞行套票中的两次往返行程必须飞往来自两个不同组别的目的地，且不可重复。

12) 我可以选择两个来自同一组别的目的地吗？

答：不可以。飞行套票中的两次往返行程必须飞往来自两个不同组别的目的地，且不可重复。

13) 组别 1、2 和 3 的目的地有哪些？

答：组别 1、2 和 3 的具体目的地将在指定预订网站及此条款及细则列出。请参阅相关详情。

14) 我选择了两个不同组别的目的地，但在中途更改其中一个目的地到同一组别，这样可以吗？

答：不可以。所有行程必须在预订时确定，且必须符合两个不同组别的规定。中途更改目的地到同一组别将不被允许。

15) 我可以利用不同组别的规则来获得更多的优惠吗？

答：不可以。飞行套票的优惠仅适用于符合两个不同组别规定的行程，任何试图利用规则获得额外优惠的行为将不被允许。