LAMPIRAN

**Terma Pembatalan Tiket dan *Refund* oleh Agensi Penerbangan**

| Bil | Perkara | MAB | Malindo Air | Air Asia |
|---|---|---|---|---|
| 1. | **Tempoh pembatalan tiket** (sebelum penerbangan) yang ditetapkan oleh agensi penerbangan bagi membolehkan *full refund* diterima oleh PTJ. | **12 bulan** dari tarikh tiket dikeluarkan. | **Enam (6) bulan** dari tarikh penerbangan.<br><br>Terma dan syarat bagi *full refund* hanya dibenarkan sekiranya terdapat perubahan jadual penerbangan daripada pihak agensi sahaja. | **Enam (6) bulan** dari tarikh penerbangan. |
| 2. | Tempoh yang telah ditetapkan oleh agensi penerbangan untuk PTJ mengemukakan permohonan ***refund*** bagi situasi *No Show Passenger/* pembatalan tiket. | | | |
| 3. | Pengesahan terma ini digunapakai bagi pembelian tiket penerbangan samada menggunakan WPUA atau Kad Kredit Korporat. | WPUA dan bagi Kad Kredit Korporat adalah tertakluk kepada jenis tambang Flex/ Basic. | WPUA atau Kad Kredit Korporat. | WPUA sahaja. |
| 4. | Syarat- syarat tambahan permohonan. | Permohonan bayaran balik untuk tiket WPUA yang tidak digunakan hendaklah dilakukan **sekurang-kurangnya 1 bulan sebelum tarikh sahlaku tiket tamat.** | Tiada syarat tambahan. | Rujuk prosedur yang perlu diberi perhatian bagi permohonan pembatalan seperti di bawah:<br><br>a) **Sebelum** tiket dicaj pada AP504: |

Nota : *Tertakluk kepada syarat yang ditetapkan oleh Agensi Penerbangan dari semasa ke semasa*

| Bil | Perkara | MAB | Malindo Air | Air Asia |
|---|---|---|---|---|
| | | | | i. E-mel pembatalan perlu dilakukan sekurang-kurangnya **1 hari sebelum tarikh penerbangan.**<br><br>ii. Tiada *refund.*<br><br>b) **Selepas** tiket dicaj pada AP504:<br><br>i. Emel *refund* perlu dilakukan sekurang-kurangnya dalam tempoh **enam (6) bulan dari tarikh penerbangan.**<br><br>ii. Surat tunjuk sebab (*Office Letter*) yang ditandatangani oleh Ketua Jabatan/ Pegawai Penyelia.<br><br>iii. Salinan e-mel/ pekeliling/ memo pembatalan bagi menyokong tujuan pembatalan.<br><br>iv. Lain-lain dokumen yang berkaitan bagi tujuan |

Nota : *Tertakluk kepada syarat yang ditetapkan oleh Agensi Penerbangan dari semasa ke semasa*

| Bil | Perkara | MAB | Malindo Air | Air Asia |
|---|---|---|---|---|
| | | | | pembatalan e.g. : Sijil Sakit.<br><br>c) Kriteria-kriteria *refund*/ pembatalan tiket yang diterima oleh pihak kami adalah seperti berikut:<br><br>i. Program/ aktiviti jabatan dibatalkan atau dipinda.<br><br>ii. Masalah kesihatan/ masuk wad (*Medical Certificate* atau surat pengesahan doktor).<br><br>iii. Kelewatan menaiki pesawat kerana urusan kerja (Cth: mesyuarat yang berpanjangan).<br><br>iv. Lain-lain kriteria yang munasabah dan boleh dipertimbangkan (Cth: Kematian ahli keluarga).<br><br>Sebarang pembatalan waran selepas tempahan tiket |

Nota : *Tertakluk kepada syarat yang ditetapkan oleh Agensi Penerbangan dari semasa ke semasa*

| Bil | Perkara | MAB | Malindo Air | Air Asia |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| | | | | hendaklah mendapat kebenaran daripada AirAsia. |
| 5. | Amaun Pembatalan *Refund* | Amaun Bayaran balik (*Refund*) tertakluk kepada **syarat penalti bayaran balik** seperti yang dinyatakan di dalam Harga Tambang *Government*.<br><br>**Domestik :**<br>i. Y/B/H/K/M/L (Kelas Ekonomi) – Tiada<br>ii. Kelas Perniagaan – MYR150 + SST 6%<br><br>**Antarabangsa :**<br>i. Antarabangsa B/H (Kelas Ekonomi ) – Tiada<br>ii. Kelas Perniagaan – MYR300<br><br>**Caj ketidakhadiran.**<br><br>(*No Show Fee*) untuk Domestik adalah MYR50 + SST 6% / Antarabangsa MYR150 akan dikenakan jika **penumpang tidak membuat pembatalan penerbangan sekurang-** | Terma dan syarat bagi ***full refund*** **hanya dibenarkan sekiranya terdapat perubahan jadual penerbangan** daripada pihak agensi/ kematian keluarga terdekat sahaja.<br><br>Sekiranya WPUA dibatalkan namun tiket telah dikeluarkan, terma pembatalan seperti dibawah akan digunapakai :<br><br>i. **Lebih empat (4) jam** sebelum berlepas (daripada perlepasan asal). Penalti akan dikenakan adalah seperti berikut:<br>a. RM150 : Domestik<br>b. RM300 : Antarabangsa<br><br>ii. **Kurang empat (4) jam** sebelum berlepas/ *No-Show* (daripada perlepasan asal): Caj pembatalan 100% dan hanya cukai lapangan terbang akan dikembalikan. | Permohonan *refund* (sebelum *no show*) yang diluluskan: Bayaran adalah secara penuh mengikut harga tiket yang tertera di dalam sistem tempahan.<br><br>Dibawah adalah *No Show Penalty* untuk perjalanan sehala sahaja dan tanpa SST (jika ada).<br><br>i. Domestik – MYR 50<br>ii. Serantau – MYR 75<br>iii. Antarabangsa – MYR 100 |

Nota : *Tertakluk kepada syarat yang ditetapkan oleh Agensi Penerbangan dari semasa ke semasa*

| Bil | Perkara | MAB | Malindo Air | Air Asia |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| | | **kurangnya tiga (3) jam sebelum waktu penerbangan.** | Sekiranya tiket telah dikeluarkan dan di batalkan (*void*) oleh agensi pengeluar tiket di dalam sistem tempahan tiket pada hari yang sama saja, tiket/ waran tersebut tidak akan dibilkan. | |
| 6. | Alamat dan kaedah permohonan | Tiket yang dikeluarkan sebelum 1 Jun 2021 permohonan hendaklah melalui e-mel kepada salesportal@malaysiaairlines.com. Permohonan sah sehingga 31 Disember 2022.<br><br>Selepas 1 Jun 2021:<br>i. Tiket yang dikeluarkan oleh GOM Portal permohonan adalah melalui GOM Portal.<br><br>ii. Tiket yang dikeluarkan selain GOM Portal permohonan hendaklah melalui e-mel kepada salesportal@malaysiaairlines.com. | Permohonan hendaklah dihantar melalui e-mel kepada govwpua@malindoair.com dan zafirah.zin@malindoair.com | Permohonan hendaklah dihantar melalui e-mel kepada maa_gov_finance@airasia.com. |

Nota : *Tertakluk kepada syarat yang ditetapkan oleh Agensi Penerbangan dari semasa ke semasa*