



Rujukan: AIRASIA/CANCELBOOKING/2020

10 Januari 2020

Tuan/Puan,

**Per: Tatacara Pembatalan Tempahan Tiket Penerbangan**

Adalah saya dengan hormatnya merujuk kepada perkara di atas, sila rujuk prosedur yang perlu diberi perhatian oleh pihak tuan/puan bagi permohonan pembatalan.

- I. Emel pembatalan perlu dilakukan sekurang-kurangnya 1 hari sebelum tarikh penerbangan
  - II. Surat tunjuk sebab ('Office letter' yang ditandatangani oleh Pengarah/Penolong Pengarah/Ketua Cawangan/Doktor sahaja)
  - III. Salinan email/pekeliling/memo pembatalan bagi menyokong tujuan pembatalan
  - IV. Lain-lain dokumen yang berkaitan bagi tujuan pembatalan
2. Manakala bagi kriteria-kriteria pembatalan tiket yang diterima oleh pihak kami adalah seperti berikut:
- I. Program/aktiviti jabatan dibatalkan atau dipinda
  - II. Masalah kesihatan/masuk wad ('Medical Certificate' atau surat pengesahan doktor)
  - III. Kelewatan menaiki pesawat kerana urusan kerja ( Cth: Mesyuarat yang berpanjangan)
  - IV. Lain-lain kriteria yang munasabah dan boleh dipertimbangkan (Cth: Kematian ahli keluarga)
3. Adalah dimaklumkan, sebarang pembatalan waran selepas tempahan tiket dibuat tanpa mendapat consent dari AirAsia adalah tidak dibenarkan. Pihak berkenaan perlu membayar harga tempahan tersebut dan permohonan refund akan dipertimbangkan (berdasarkan kriteria refund).
4. Untuk makluman tuan/puan, kriteria-kriteria yang disebut di atas memerlukan dokumen-dokumen sokongan yang membuktikan permohonan tersebut.
5. Permohonan pembatalan perlu diemel kepada [maa\\_gov\\_finance@airasia.com](mailto:maa_gov_finance@airasia.com).

Sebarang maklum balas lanjut, sila hubungi kami di 03-8660 0004.

Sekian, terima kasih.

**Finance Department**  
**Government Business Support**  
AirAsia Berhad  
Tel: 03-8660 0004



Rujukan: AIRASIA/REFUND/2020

10 Januari 2020

Tuan/Puan,

**Per: Permohonan Pemulangan Wang Bagi Tiket Yang Tidak Digunakan/Dibatalkan (Refund)**

Adalah saya dengan hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

Bagi tujuan permohonan pemulangan wang, terdapat beberapa prosedur yang perlu diberi perhatian oleh pihak tuan/puan. Antaranya ialah:

- I. Emelkan surat tunjuk sebab (dengan kepala surat rasmi jabatan yang ditandatangani oleh Pengarah/Penolong Pengarah/Ketua Cawangan/Doktor sahaja)
  - II. Salinan email/pekeliling/memo pembatalan bagi menyokong tujuan pembatalan
  - III. Borang Permohonan 'Refund' AirAsia
  - IV. Lain-lain dokumen yang berkaitan bagi tujuan
2. Manakala bagi kriteria-kriteria permohonan pemulangan wang bagi tiket yang tidak digunakan yang diterima oleh pihak kami adalah seperti berikut:
- I. Program/aktiviti jabatan dibatalkan atau dipinda
  - II. Masalah kesihatan/masuk wad ('Medical Certificate' atau surat pengesahan doktor)
  - III. Kesilapan akaun pukal nombor
  - IV. Kesilapan waran nombor
  - V. Bayaran lebih dari sekali
  - VI. Kelewatan menaiki pesawat ( Cth: Mesyuarat yang berpanjangan)
- **Semua permohonan refund perlu diemelkan kepada [maa\\_gov\\_finance@airasia.com](mailto:maa_gov_finance@airasia.com) dan permohonan melalui pos dan kurier tidak akan dilayan.**
3. Untuk maklumat tuan/puan, kriteria-kriteria yang disebut di atas memerlukan dokumen-dokumen sokongan yang membuktikan permohonan tersebut.
4. Untuk perhatian, bagi tempoh permohonan pemulangan (refund) adalah **6 bulan dari tarikh penerbangan**. Sekiranya lebih dari tempoh yang diberikan, sebarang permohonan tidak akan dilayan.
5. Adalah dimaklumkan, permohonan refund juga tertakluk dengan 'No Show Penalty' sekiranya permohonan pembatalan dibuat selepas tarikh/waktu asal penerbangan.
6. Sekiranya refund adalah disebabkan kesalahan kunci masuk dari pihak travel agensi, AirAsia tidak akan bertanggung jawab terhadap permohonan tersebut.

Sebarang maklumat lanjut, tuan/puan boleh menghubungi kami di **03-8660 0004** atau emel kepada [maa\\_gov\\_finance@airasia.com](mailto:maa_gov_finance@airasia.com)

Sekian, terima kasih.

**Finance Department**  
**Government Business Support**  
AirAsia Berhad  
Tel: 03-8660 0004



**Borang Permohonan Tuntutan Pemulangan wang Bagi Tiket Yang Tidak Di Gunakan (Refund)**

Rujukan Tuan:

Tarikh:

Daripada:

.....  
.....  
.....

Kepada:

**Government Business Support  
AirAsia Berhad  
RedQ, Jalan Pekeliling 5,  
Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur (KLIA2)  
64000 KLIA, Selangor Darul Ehsan, Malaysia.**

Tuan/Puan,

**PEMBAYARAN BALIK UNTUK TIKET YANG TIDAK DIGUNAKAN (REFUND)**

Bersama-sama ini di kembalikan tiket asal seperti berikut untuk tindakan tuan bagi tujuan pembayaran balik ('Refund')

- 1. Nombor PNR/ Booking : .....
- 2. No Waran & Akaun Pukal : .....
- 3. Jumlah Tuntutan : .....
- 4. No Telefon : .....
- 5. Email : .....
- 6. Kaedah Bayaran

**EFT (Electronic Fund Transfer)**

- Nama Penerima : .....
- Bank : .....
- Bank Branch : .....
- No akaun bank : .....
- Swift Code : .....

Kerjasama tuan /puan amatlah di hargai dan di dahului dengan ucapan terima kasih.  
Sekian.

Yang Benar,

(.....)

(Cop Rasmi Jabatan )

(Peringatan: Sila lampirkan surat tunjuk sebab dari pihak Jabatan Bagi melengkapkan tujuan tuntutan ini)