



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 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

Sekian, terima kasih.

**Finance Department
Government Business Support**

AirAsia Berhad
Tel: 03-8660 0004