

1

## TIADA CAJ TERSEMBUNYI

Penzahiran sepenuhnya harga muktamad tambang penerbangan



- A)** Bagi tujuan sesuatu **iklan** tambang penerbangan, syarikat penerbangan hendaklah **menerbitkan harga terangkum** yang mengandungi:
- **Harga asas tiket penerbangan** (termasuk semua caj yang perlu dibayar ke syarikat penerbangan)
  - **Cukai dan fi** yang dikenakan oleh **kerajaan**
  - **Fi dan caj** yang ditetapkan di bawah mana-mana undang bertulis
  - **Surcaj bahan api**
- B)** Perkara di bawah perlu dipaparkan pada waktu **pembelian** tiket penerbangan:
- **Harga asas tiket penerbangan** (termasuk semua caj yang perlu dibayar ke syarikat penerbangan)
  - **Cukai dan fi** yang dikenakan oleh **kerajaan**
  - **Fi dan caj** yang ditetapkan di bawah mana-mana undang bertulis
  - **Surcaj bahan api**
  - **Perkhidmatan tambahan** yang dibeli oleh pengguna penerbangan dengan cara pilih-masuk (opt-in)

2

## PEREMITAN BAYARAN BALIK DALAM TEMPOH 30 HARI



- Terpakai bagi tiket penerbangan yang dibeli melalui **syarikat penerbangan** atau **ejen pelancongan**
- Bayaran balik kepada **pengguna** atau **ejen pelancongan** oleh pihak syarikat penerbangan
- Termasuk bayaran balik bagi **Caj Perkhidmatan Penumpang (PSC), cukai, fi dan caj** yang ditetapkan di bawah mana-mana undang-undang bertulis

### Caj bagi tiket penerbangan yang tiada nilai bayaran balik (*non-refundable*)

Syarikat penerbangan hanya dibenarkan untuk mengenakan fi pentadbiran sehingga sebanyak **5 peratus** bagi bayaran balik untuk PSC, cukai, fi dan caj yang ditetapkan di bawah mana-mana undang-undang bertulis

### Caj bagi tiket penerbangan yang mempunyai nilai bayaran balik (*refundable*)

Syarikat penerbangan **tidak dibenarkan** untuk mengenakan apa-apa bayaran sebagai tambahan ke atas fi pemrosesan untuk bayaran balik yang dinyatakan di dalam Terma dan Syarat tiket penerbangan

3

## PENGGUNA BERHAK UNTUK MEMBUAT TUNTUTAN SAMA ADA PENGGUNA MEMBELI INSURANS PERJALANAN ATAUPUN SEBALIKNYA

### Latarbelakang MACPC 2019

- Diwartakan pada **10 Mei 2019** dan digubal dengan mengambilkira kepentingan pengguna.
- MACPC tertakluk kepada semua syarikat penerbangan tempatan dan antarabangsa, sama ada syarikat penerbangan perkhidmatan penuh atau kos rendah yang beroperasi masuk dan keluar dari Malaysia.

4

## KOMUNIKASI MENGENAI PERUBAHAN STATUS PENERBANGAN



- A)** Komunikasi apabila terdapat perubahan **status penerbangan**:
- **Penjadualan semula penerbangan yang telah dirancang** Sekiranya terdapat perubahan waktu penerbangan selama **3 jam atau lebih** (sebelum/selepas waktu perlepasan yang dijadualkan), syarikat penerbangan perlu memaklumkan kepada pengguna dalam masa **12 hingga 48 jam** dari waktu perlepasan yang dijadualkan
  - **Pemberhentian laluan/syarikat penerbangan berhenti beroperasi** Syarikat penerbangan mesti memaklumkan kepada pengguna penerbangan **sekurang-kurangnya 1 bulan** sebelum tarikh pemberhentian penerbangan
  - **Surat pengesahan mengenai penundaan/pembatalan penerbangan (atas permintaan pengguna)** Atas permintaan pengguna, syarikat penerbangan perlu menyediakan suatu surat pengesahan dalam tempoh **7 hari bekerja** mengenai pembatalan atau penundaan penerbangan selama **30 minit atau lebih**
- B)** **Pampasan dan penjagaan** bagi penjadualan semula penerbangan yang telah dirancang dan pemberhentian laluan
- Pengguna akan diberi** pilihan untuk:
- Pembayaran balik **kos tiket sepenuhnya** (termasuk cukai dan fi) dalam tempoh 30 hari
  - **Perubahan laluan** ke destinasi akhir menggunakan **keadaan pengangkutan yang setanding**

5



## KELAYAKAN PENGGUNAAN PERKHIDMATAN KERUSI RODA SECARA PERCUMA (FOC) BAGI ORANG KURANG UPAYA (OKU) YANG MEMPUNYAI KAD OKU

6

## PAPARAN TERMA DAN SYARAT UTAMA SECARA KETARA OLEH SYARIKAT PENERBANGAN



- **Fi pembatalan**
- **Polisi bayaran balik dan tempahan semula**
- **Polisi peruntukan bagasi**
- **Polisi 'no show'** (pengguna yang tidak hadir di lapangan terbang bagi penerbangan yang telah dibeli)
- **Kesahan dokumen perjalanan penumpang**

**Nota:** Pindaan ini juga dikenakan bagi tiket penerbangan yang dibeli melalui ejen pelancongan

### Ingin buat aduan?

Pertama sekali, buat aduan ke syarikat penerbangan atau pengendali lapangan terbang.

### Tidak berpuas hati?

Jika aduan anda tidak diselesaikan dalam masa **30 hari**, atau anda tidak berpuas hati dengan penyelesaian yang diberi, buat aduan kepada MAVCOM melalui [www.flysmart.my](http://www.flysmart.my).

## 1

### LARANGAN MENAIKI PESAWAT



Syarikat penerbangan hanya boleh melarang pengguna penerbangan daripada menaiki pesawat jika:

- Pengguna penerbangan menyerahkan tiket penerbangan **secara sukarela di atas permintaan syarikat penerbangan**
- Bilangan orang yang melepaskan tiket mereka secara sukarela tidak memenuhi **keperluan syarikat penerbangan**

Pengguna akan ditawarkan pilihan berikut:

- Makanan, panggilan telefon dan akses internet
- Tempat tinggal dan pengangkutan (yang sewajarnya) serta pilihan di antara pampasan penuh atau penerbangan gantian yang setanding

## 2

### KEHILANGAN, KEROSAKAN DAN KELEWATAN BAGASI



Bagi tujuan pampasan, pengguna penerbangan perlu membuat aduan secara bertulis kepada syarikat penerbangan:

- Sebaik ketibaan atau dalam tempoh **7 hari** dari tarikh ketibaan bagi **kerusakan bagasi**

#### ATAU

- Sebaik ketibaan atau dalam tempoh **21 hari** dari tarikh ketibaan bagi **kelewatan bagasi**

## 3

### KENAIKAN HARGA SELEPAS PEMBELIAN



Syarikat penerbangan tidak dibenarkan untuk menaikkan harga tiket penerbangan selepas pengguna penerbangan telah membeli tiket tersebut

## 4

### PENAMBAHAN SECARA AUTOMATIK



- Syarikat penerbangan dilarang menambah sebarang perkhidmatan secara automatik
- Sebarang khidmat tambahan perlu dizahirkan secara terang dan jelas pada permulaan proses tempahan
- Sebarang perkhidmatan tambahan perlu dilakukan secara pilih-masuk (opt-in)

## 5

### PENUNDAAN DAN PEMBATALAN PENERBANGAN



Bayaran balik atau jagaan bagi penundaan dan pembatalan penerbangan:

**A)** Bagi penundaan penerbangan selama **2 jam** atau lebih:



Makanan



Panggilan telefon



Akses internet

**B)** Bagi penundaan penerbangan selama **5 jam** atau lebih:



Makanan



Panggilan telefon



Akses internet



Penginapan di hotel, jika perlu bermalam



Pengangkutan dari hotel ke lapangan terbang

**C)** Pembatalan Penerbangan:



Bayaran balik secara penuh



Perubahan laluan, dalam keadaan pengangkutan yang setanding

Perkara ini terkecuali bagi "hal keadaan luar biasa", termasuk dan tidak terhad kepada risiko keselamatan atau cuaca buruk yang mengganggu operasi penerbangan

#### Latarbelakang MACPC 2016

- Diwartakan pada **30 Jun 2016** dan digubal dengan mengambilkira kepentingan pengguna.
- MACPC tertakluk kepada semua syarikat penerbangan tempatan dan antarabangsa, sama ada syarikat penerbangan perkhidmatan penuh atau kos rendah yang beroperasi masuk dan keluar dari Malaysia.

#### Ingin buat aduan?

Pertama sekali, buat aduan ke syarikat penerbangan atau pengendali lapangan terbang.

#### Tidak berpuas hati?

Jika aduan anda tidak diselesaikan dalam masa **30 hari**, atau anda tidak berpuas hati dengan penyelesaian yang diberi, buat aduan kepada MAVCOM melalui [www.flysmart.my](http://www.flysmart.my).