

KNOW YOUR AIR TRAVEL RIGHTS

Did you know that consumers are entitled to care and reimbursement if your flight is rescheduled?

For flight delays of more than 2 hours, airlines are required to provide meals, Wi-Fi access and phone calls.



For flight delays of more than 5 hours, consumers must be provided with hotel accommodation if an overnight stay is required, and transport between the airport and place of accommodation, in addition to meals, Wi-Fi access and phone calls.



For prolonged flight delays, entitled care is according to the total hours of flight delayed from the initial scheduled flight timing to the final departure time.



For flight cancellations, consumers are also entitled to a refund or rerouting to the final destination under comparable transport conditions.



If the timing of the rescheduled flight of 3 hours and more **does not meet the consumer's purpose of travel**, consumers are entitled to a refund of their ticket within 30 days or rerouting under comparable transport conditions



Airlines are required to respond and resolve consumer complaints **within 30 days**.

**Note: Exceptions are taken into consideration for flight disruptions caused by extraordinary circumstances, consumer safety and security risks as well as unfavorable weather conditions.*

If you have faced delays or flight issues and did not receive the proper care, you may contact the respective airlines to obtain a resolution. If the resolution is unsatisfactory, please submit a complaint with proper documentation through the **FlySmart website** at www.flysmart.my, **FlySmart mobile app** or contact MAVCOM at our **consumer hotline** at **1-800-6966 (within Malaysia)** for further assistance.

For more information, you may also read the Frequently Asked Questions available on www.flysmart.my or visit www.mavcom.my.



**Malaysian
Aviation Commission**
Suruhanjaya Penerbangan Malaysia



An initiative by the Malaysian Aviation Commission (MAVCOM)

KETAHUI HAK PERJALANAN UDARA ANDA

Tahukah pengguna berhak untuk menerima penjagaan dan bayaran balik jika berlakunya penjadualan semula penerbangan?

Bagi penundaan penerbangan melebihi **2 jam**, syarikat penerbangan perlu menyediakan makanan, akses kepada internet dan panggilan telefon.



Bagi penundaan penerbangan melebihi **5 jam**, pengguna perlu diberi penginapan hotel sekiranya penginapan semalaman diperlukan, serta pengangkutan antara lapangan terbang dengan tempat penginapan, di samping makanan, akses kepada internet dan panggilan telefon.



Bagi penundaan penerbangan yang **berpanjangan**, hak penjagaan pengguna adalah selaras dengan tempoh penundaan penerbangan dari waktu penerbangan yang dijadualkan sehingga waktu berlepas yang terakhir.



Sekiranya penerbangan dibatalkan, pengguna berhak untuk menerima bayaran balik tiket penerbangan atau diberi pilihan perubahan laluan ke destinasi akhir menggunakan keadaan pengangkutan yang setanding.



Pengguna berhak untuk menerima bayaran balik kos tiket penerbangan dalam tempoh 30 hari, atau diberi pilihan perubahan laluan ke destinasi akhir menggunakan keadaan pengangkutan yang setanding **bagi penundaan penerbangan selama 3 jam atau lebih dan tidak memenuhi tujuan perjalanan pengguna.**



Syarikat penerbangan hendaklah memberi maklum balas dan penyelesaian kepada pengguna dalam tempoh **30 hari**.

Nota: Terdapat pengecualian bagi perubahan jadual penerbangan tertakluk kepada hal keadaan luar biasa, risiko keselamatan pengguna dan faktor cuaca.

Sekiranya anda mengalami penundaan penerbangan atau isu penerbangan lain dan tidak mendapat penjagaan yang sewajarnya, anda boleh menghubungi syarikat penerbangan berkaitan untuk mendapatkan penyelesaian. Jika penyelesaian yang diterima adalah tidak memuaskan, sila kemukakan aduan anda dengan dokumentasi yang lengkap melalui **laman web FlySmart** di www.flysmart.my, **aplikasi mudah alih FlySmart** atau hubungi MAVCOM di talian **hotline pengguna** kami di **1-800-6966 (dalam Malaysia)** untuk bantuan selanjutnya.

Untuk maklumat lanjut, anda juga boleh membaca Soalan-soalan Lazim yang terdapat di www.flysmart.my atau layari laman web MAVCOM di www.mavcom.my.



**Malaysian
Aviation Commission**
Suruhanjaya Penerbangan Malaysia



Inisiatif oleh Suruhanjaya Penerbangan Malaysia (MAVCOM)