



Rujukan: AIRASIA/BAYARAN BALIK/2026

16 Februari 2026

MEMO

Kepada : Jabatan Kerajaan

Dari : Kewangan Korporat AirAsia

Tarikh : 16 Februari 2026

Tajuk : Tatacara Permohonan Bayaran Balik Bagi Tiket Waran Perjalanan Udara Awam (WPUA)

Assalamualaikum dan Salam Sejahtera ,

Tuan/Puan,

Kami lampirkan tatacara permohonan bayaran balik bagi tiket WPUA **berkuatkuasa pada 1 Mac 2026.**

Oleh itu, mohon perhatian pihak jabatan kepada perkara di bawah:

1. **Permohonan bayaran balik yang lengkap** mestilah dibuat **tidak lebih dari 180 hari selepas tarikh penerbangan.**
2. Permohonan bayaran balik pada dan **selepas 181 hari dari tarikh penerbangan tidak akan diproses dan akan ditolak.**
3. Semua permohonan bayaran balik perlu diemelkan kepada **maa_gov_finance@airasia.com** sahaja dan permohonan melalui pos dan kurier tidak akan dilayan.
4. Adalah dimaklumkan, permohonan bayaran balik adalah tertakluk kepada **bayaran penalti seperti dibawah:**

Seorang/setiap penumpang (per person)	Perjalanan sehala (per sector/per way)	MYR 100 (tertakluk kepada bayaran cukai jualan dan perkhidmatan - SST)
--	---	--

5. **Sekiranya bayaran balik adalah disebabkan kecuaiian dan kesilapan dari pihak jabatan (PTJ) dan kesalahan kunci masuk/lain-lain dari pihak travel agensi, AirAsia tidak akan bertanggung jawab dan permohonan bayaran balik adalah tidak termaktub.**
6. Sebarang maklumat lanjut, tuan/puan boleh menghubungi kami di 03-8660 0004 atau emel kepada maa_gov_finance@airasia.com
7. Keputusan bayaran balik adalah muktamad dan bergantung sepenuhnya kepada penilaian pihak kewangan korporat AirAsia Berhad.
8. Terma dan syarat seperti di lampiran.

Sekian, terima kasih.

Kewangan Korporat
AirAsia Berhad

AirAsia Group Berhad (284669-W)
RedQ, Jalan Pekeliling 5, Kuala Lumpur International Airport (klia2)
64000 KLIA, Selangor, Malaysia
airasia.com



Rujukan: AIRASIA/BAYARAN BALIK/2026

16 Februari 2026

LAMPIRAN.

Berikut ialah jenis bayaran balik dan dokumen yang diperlukan:

Jenis-jenis Bayaran Balik	Syarat Permohonan Bayaran Balik	Dokumen yang Diperlukan
Urusan rasmi jabatan dibatalkan/dipinda/bertindih/mesyuarat berpanjangan	Tidak menaiki penerbangan kerana urusan rasmi	• Surat rasmi jabatan untuk permohonan bayaran balik • Salinan waran dan tiket • Borang Bayaran balik • Surat/memo/email berkaitan pembatalan atau pindaan program/aktiviti/urusan rasmi
Kes Perubatan	Tidak dapat menaiki penerbangan kerana dimasukkan ke hospital – kecederaan berat yang menjejaskan pergerakan / penyakit serius yang memerlukan rawatan berterusan / kehamilan (melebihi 35 minggu / keguguran / dll)	• Surat rasmi jabatan untuk permohonan bayaran balik • Salinan waran dan tiket • Borang Bayaran balik • Surat Keterangan Rasmi dari Hospital/Klinik • Tahap Kesihatan • Laporan Perubatan (X-ray, Ujian Makmal, Laporan Pembedahan, dll) • Tempoh Pemulihan/Rawatan dan tempoh tidak dibenarkan untuk terbang (tarikh kemasukan dan tarikh keluar; untuk kemasukan hospital yang berterusan, tarikh kemasukan sahaja adalah mencukupi) • Tandatangan Doktor/Pakar Perubatan yang Merawat • Cop Rasmi Doktor/Pakar Perubatan yang Merawat • Tarikh surat dikeluarkan • Bukti Pertalian sekiranya anda mengemukakan permohonan bagi pihak ahli keluarga terdekat (Sijil Perkahwinan / Sijil Kelahiran)



Rujukan: AIRASIA/BAYARAN BALIK/2026

16 Februari 2026

Jenis-jenis Bayaran Balik	Syarat Permohonan Bayaran Balik	Dokumen yang Diperlukan
Kes Kematian	Tidak dapat menaiki penerbangan kerana berlaku kematian individu (penumpang) atau ahli keluarga terdekat individu tersebut. *AirAsia menetapkan bahawa ahli keluarga berikut adalah sebagai "anggota keluarga terdekat": • Suami / Isteri • Anak • Ibu/Bapa • Adik Beradik • Datuk/Nenek	• Surat rasmi jabatan untuk permohonan bayaran balik • Salinan waran dan tiket • Borang Bayaran balik • Salinan sijil kematian dan/atau sebarang dokumen sokongan yang berkaitan yang tertakluk kepada syarat-syarat kami. • Dokumen bukti pertalian diperlukan.
Pembatalan Penerbangan	Penerbangan dibatalkan oleh AirAsia disebabkan oleh gangguan operasi *tarikh penerbangan tidak boleh diubah untuk semakan	• Surat rasmi jabatan untuk permohonan bayaran balik • Salinan waran dan tiket • Borang Bayaran balik • Salinan email/mesej notifikasi dari AirAsia
Penjadualan Semula Penerbangan	Penerbangan yang dijadual semula oleh AirAsia lebih daripada 3 jam. *tarikh penerbangan tidak boleh diubah untuk semakan	• Surat rasmi jabatan untuk permohonan bayaran balik • Salinan waran dan tiket • Borang Bayaran balik • Salinan email/mesej notifikasi dari AirAsia