

**P.U. (B) 305.**

**AKTA SURUHANJAYA PENERBANGAN MALAYSIA 2015**

**KOD PERLINDUNGAN PENGGUNA PENERBANGAN MALAYSIA 2016**

SUSUNAN KOD

**BAHAGIAN I**

**PERMULAAN**

Perenggan

1. Nama dan permulaan kuat kuasa
2. Tafsiran

**BAHAGIAN II**

**TAKAT PERKHIDMATAN MINIMUM DAN STANDARD PRESTASI SYARIKAT  
PENERBANGAN DAN PENGENDALI AERODROM**

3. Penzahiran sepenuhnya tentang tambang penerbangan
4. Larangan menaikkan harga selepas pembelian
5. Larangan menambah perkhidmatan secara automatik
6. Identiti syarikat penerbangan yang beroperasi
7. Penzahiran mengenai terma dan syarat
8. Pemakluman tentang perubahan status penerbangan
9. Tiada diskriminasi terhadap orang kurang upaya

**BAHAGIAN III**

**HAK PENUMPANG PESAWAT UDARA**

10. Hak untuk membuat tuntutan
11. Tidak dibenarkan menaiki pesawat
12. Kelewatan dan pembatalan penerbangan
13. Pampasan bagi kehilangan, kerosakan dan kelewatan bagasi
14. Pampasan bagi kehilangan atau kerosakan kelengkapan mobiliti dan alat bantuan
15. Notis untuk memberitahu penumpang mengenai hak
16. Pertukaran unit kewangan

## BAHAGIAN IV

## ADUAN PENGGUNA

Perenggan

17. Aduan kepada syarikat penerbangan dan pengendali aerodrom
18. Aduan kepada Suruhanjaya

## BAHAGIAN V

## KESEDARAN PENGGUNA

19. Kesedaran pengguna
20. Obligasi syarikat penerbangan

## BAHAGIAN VI

## AM

21. Laporan
22. Penalti

JADUAL PERTAMA

JADUAL KEDUA

## AKTA SURUHANJAYA PENERBANGAN MALAYSIA 2015

## KOD PERLINDUNGAN PENGGUNA PENERBANGAN MALAYSIA 2016

PADA menjalankan kuasa yang diberikan oleh subseksyen 69(1) Akta Suruhanjaya Penerbangan Malaysia 2015 [*Akta 771*], Suruhanjaya membuat kod yang berikut:

## BAHAGIAN I

## PERMULAAN

**Nama dan permulaan kuat kuasa**

1. (1) Kod ini bolehlah dinamakan **Kod Perlindungan Pengguna Penerbangan Malaysia 2016**.

(2) Kod ini mula berkuat kuasa pada 1 Julai 2016.

**Tafsiran**

2. Dalam Kod ini, melainkan jika konteksnya menghendaki makna yang lain—

“aduan” ertinya suatu pernyataan ketidakpuasan hati bertulis atau lisan yang khusus mengenai sesuatu kesukaran atau masalah yang dialami oleh seseorang pengguna apabila menggunakan atau cuba untuk menggunakan sesuatu perkhidmatan penyedia perkhidmatan penerbangan;

“bagasi” ertinya apa-apa harta peribadi yang dibawa oleh penumpang, sama ada secara daftar masuk atau dengan tangan;

“destinasi akhir” ertinya destinasi dalam tiket yang dikemukakan di kaunter daftar masuk atau, dalam hal penerbangan sambung secara terus, destinasi penerbangan terakhir, dan penerbangan sambung pilihan yang ada tidak boleh diambil kira jika waktu ketibaan asal yang dijadualkan dipatuhi;

“Hak Pengeluaran Khas” ertinya hak pengeluaran khas sebagaimana yang ditakrifkan oleh Tabung Kewangan Antarabangsa;

“hari” ertinya hari kalendar;

“kontrak pengangkutan” ertinya suatu kontrak bagi atau termasuk perkhidmatan penerbangan, dan termasuk kontrak yang pengangkutannya terdiri daripada dua penerbangan atau lebih yang dikendalikan oleh syarikat penerbangan yang sama atau yang berlainan;

“orang kurang upaya” ertinya mana-mana orang yang pergerakannya terbatas apabila menggunakan pengangkutan disebabkan oleh—

(a) apa-apa kurang upaya fizikal, sama ada deria atau pergerakan, atau kekal atau sementara;

- (b) kurang upaya intelek atau kekurangan intelek;
- (c) umur; atau
- (d) apa-apa sebab kurang upaya lain,

yang keadaannya memerlukan perhatian khusus dan penyesuaian kepada keperluan orang itu bagi perkhidmatan yang dijadikan tersedia kepada semua penumpang;

“pembatalan” ertinya suatu penerbangan yang tidak beroperasi yang penerbangannya telah dijadualkan dahulu dan sekurang-kurangnya satu tempat di dalamnya telah ditempah;

“pengendali aerodrom” ertinya pemegang lesen pengendali aerodrom yang dikeluarkan oleh Suruhanjaya atau mana-mana orang yang dibenarkan untuk mengendalikan aerodrom di bawah Akta;

“syarikat penerbangan” ertinya—

- (a) pemegang lesen perkhidmatan udara atau permit perkhidmatan udara yang dikeluarkan oleh Suruhanjaya;
- (b) seseorang yang diberi kuasa di bawah Akta untuk membawa melalui udara atau menggunakan apa-apa pesawat udara bagi membawa penumpang, mel atau kargo untuk sewa atau upah; atau
- (c) mana-mana orang lain yang dibenarkan untuk mengendalikan suatu perjalanan berjadual atau perjalanan tidak berjadual dari atau ke Malaysia di bawah terma mana-mana perjanjian atau perkiraan yang dibuat oleh Kerajaan Malaysia;

“syarikat penerbangan yang berkontrak” ertinya syarikat penerbangan dan mana-mana ejennya, yang membuat kontrak pengangkutan dengan seseorang penumpang;

“syarikat penerbangan yang beroperasi” ertinya sesuatu syarikat penerbangan yang membuat atau bermaksud untuk membuat sesuatu penerbangan di bawah suatu kontrak dengan seseorang penumpang atau bagi pihak seorang yang lain, menurut undang-undang atau sebenar, yang mempunyai kontrak dengan penumpang itu;

“sukarela” ertinya seseorang yang menghadirkan dirinya untuk menaiki pesawat di bawah syarat yang dinyatakan dalam subperenggan 10(1) atau yang telah dihubungi oleh sesuatu syarikat penerbangan sebelum waktu perlepasan yang dijadualkan, dan memberikan maklum balas yang positif kepada panggilan syarikat penerbangan bagi penumpang yang bersedia untuk melepaskan tempahan mereka sebagai tukaran untuk pampasan dan penjagaan yang dinyatakan dalam Jadual Pertama;

“tambang penerbangan” ertinya harga yang kena dibayar kepada syarikat penerbangan atau ejennya atau penjual tiket lain bagi membawa penumpang dengan pengangkutan udara dan apa-apa syarat yang di bawahnya harga itu terpakai, termasuk saraan dan syarat yang ditawarkan kepada agensi dan perkhidmatan tambahan lain;

“tempahan” ertinya fakta bahawa penumpang mempunyai tiket atau bukti lain, yang menunjukkan bahawa tempahan telah diterima dan didaftarkan oleh syarikat penerbangan;

“tidak dibenarkan menaiki pesawat” ertinya suatu keengganan untuk membawa penumpang dalam sesuatu penerbangan, walaupun penumpang itu telah menghadirkan diri untuk menaiki pesawat di bawah syarat-syarat yang dinyatakan dalam subperenggan 10(1);

“tiket” ertinya suatu dokumen sah yang memberikan hak pengangkutan, atau apa-apa yang bersamaan dalam bentuk tanpa kertas, termasuk bentuk elektronik, yang dikeluarkan atau dibenarkan oleh syarikat penerbangan atau ejennya yang diberi kuasa.

## BAHAGIAN II

### TAKAT PERKHIDMATAN MINIMUM DAN STANDARD PRESTASI SYARIKAT PENERBANGAN DAN PENGENDALI AERODROM

#### **Penzahiran sepenuhnya tentang tambang penerbangan**

3. (1) Sesuatu syarikat penerbangan hendaklah memaparkan harga muktamad tambang penerbangan yang kena dibayar untuk perkhidmatan pengangkutan udara yang ditawarkan atau yang diterbitkan oleh syarikat penerbangan dalam apa-apa bentuk, termasuk dalam Internet.

(2) Harga muktamad tambang penerbangan hendaklah termasuk apa-apa cukai dan fi yang dikenakan oleh kerajaan, fi dan caj yang dikenakan oleh Suruhanjaya, caj, surcaj dan fi lain yang berkaitan yang tidak dapat dielakkan dan dapat dijangkakan pada masa penerbitan.

(3) Sebagai tambahan kepada pemaparan harga muktamad, syarikat penerbangan itu hendaklah memperincikan dengan jelas sekurang-kurangnya perkara yang berikut—

- (a) cukai dan fi yang dikenakan oleh kerajaan;
- (b) fi dan caj yang dikenakan oleh Suruhanjaya;
- (c) caj perkhidmatan penumpang;
- (d) caj keselamatan;
- (e) fi bagasi; dan
- (f) caj bahan api.

#### **Larangan menaikkan harga selepas pembelian**

4. Sesuatu syarikat penerbangan tidak boleh menaikkan harga tambang penerbangan selepas tambang penerbangan dibeli oleh pengguna, kecuali—

- (a) kenaikan itu disebabkan oleh cukai atau fi yang dikenakan oleh kerajaan, atau fi yang dikenakan oleh Suruhanjaya; dan

- (b) pengguna diberikan notis mengenai kemungkinan terdapat kenaikan harga dan telah bersetuju secara bertulis sebelum menyempurnakan pembelian.

### **Larangan menambah perkhidmatan secara automatik**

5. (1) Sesuatu syarikat penerbangan tidak boleh menambah secara automatik apa-apa perkhidmatan pilihan kepada pembelian seseorang pelanggan jika pelanggan itu tidak mengambil tindakan lain semasa membuat pembelian.

(2) Apa-apa perkhidmatan pilihan hendaklah diberitahu secara jelas, nyata dan tidak samar pada permulaan mana-mana proses tempahan dan penerimaan kepada mana-mana perkhidmatan pilihan hendaklah dibuat oleh pelanggan secara pilih-masuk.

### **Identiti syarikat penerbangan yang beroperasi**

6. (1) Sesuatu syarikat penerbangan yang berkontrak hendaklah—

- (a) memaklumkan pengguna tentang identiti syarikat penerbangan yang beroperasi apabila pengguna itu membuat tempahan; dan
- (b) menyatakan dalam terma-terma am jualan tentang obligasinya untuk memaklumkan pengguna tentang identiti syarikat penerbangan yang beroperasi.

(2) Jika identiti syarikat penerbangan yang beroperasi belum diketahui pada masa tempahan, syarikat penerbangan yang berkontrak hendaklah memastikan bahawa penumpang dimaklumkan tentang nama syarikat penerbangan yang berkemungkinan untuk bertindak sebagai syarikat penerbangan yang beroperasi dalam penerbangan yang berkenaan dengan seberapa segera setelah identiti itu ditentukan.

(3) Jika terdapat perubahan mengenai sesuatu syarikat penerbangan yang beroperasi selepas tempahan, syarikat penerbangan yang berkontrak itu hendaklah mengambil langkah serta-merta untuk memastikan bahawa penumpang dimaklumkan tentang perubahan itu melalui apa-apa cara dengan secepat yang dapat dilaksanakan, tanpa mengira sebab bagi perubahan itu.

(4) Syarikat penerbangan yang berkontrak hendaklah memastikan bahawa ejennya dimaklumkan tentang identiti syarikat penerbangan yang beroperasi dengan seberapa segera setelah hal ini diketahui, khususnya jika terdapat perubahan identiti itu.

### **Penzahiran mengenai terma dan syarat**

7. (1) Sesuatu syarikat penerbangan hendaklah menzahirkan semua terma dan syarat kontrak pengangkutan kepada pengguna sebelum pembelian tiket oleh pengguna.

(2) Sesuatu syarikat penerbangan hendaklah memastikan bahawa semua terma dan syarat kontrak pengangkutan dicetak atas atau dilampirkan dengan tiket atau pas naik, atau memasukkan terma dan syarat pengangkutan secara rujukan.

(3) Syarikat penerbangan hendaklah memastikan bahawa terma dan syarat utama yang berikut ditunjukkan pada tiket:

- (a) syarat dan sekatan yang mengikat jenis tambang;
- (b) apa-apa polisi bayaran balik dan tempahan semula;
- (c) polisi peruntukan bagasi;
- (d) apa-apa cukai dan fi yang dikenakan oleh kerajaan;
- (e) fi dan caj yang dikenakan oleh Suruhanjaya;
- (f) apa-apa caj, surcaj dan fi lain yang berkaitan;
- (g) maklumat perhubungan syarikat penerbangan; dan
- (h) maklumat lain yang perlu untuk memaklumkan penumpang tentang syarat dan jumlah keseluruhan harga tiket yang dibeli.

(4) Bagi maksud perenggan ini, “memasukkan terma dan syarat pengangkutan secara rujukan” ertinya bahawa tiket atau pas naik hendaklah menyatakan yang terma dan syarat lengkap pengangkutan terdapat dalam tapak web syarikat penerbangan.

(5) Sesuatu syarikat penerbangan boleh menetapkan bahawa kontrak pengangkutan adalah tertakluk kepada had liabiliti yang lebih tinggi daripada yang diperuntukkan dalam Kod ini atau tiada had liabiliti.

### **Pemberitahuan tentang perubahan status penerbangan kepada penumpang**

8. (1) Sesuatu syarikat penerbangan yang beroperasi hendaklah memberikan maklumat kepada penumpang dan orang ramai tentang sesuatu perubahan status penerbangan, dengan secepat yang dapat dilaksanakan selepas syarikat penerbangan itu menyedari tentang perubahan itu mengikut cara sebagaimana yang ditentukan oleh Suruhanjaya.

(2) Syarikat penerbangan hendaklah menetapkan obligasi untuk memberitahu penumpang tentang perubahan status penerbangan dalam terma dan syarat am kontrak pengangkutan.

(3) Bagi maksud peraturan ini, “perubahan status penerbangan” ertinya pembatalan sesuatu penerbangan, suatu kelewatan selama tiga puluh minit atau lebih dalam operasi sesuatu penerbangan yang dijadualkan atau suatu lencengan.

**Tiada diskriminasi terhadap orang kurang upaya**

9. (1) Sesuatu syarikat penerbangan tidak boleh menolak—

- (a) untuk menerima suatu tempahan bagi penerbangan yang berlepas dari suatu aerodrom yang baginya Kod ini terpakai; atau
- (b) untuk mengambil orang kurang upaya di aerodrom sedemikian, dengan syarat bahawa orang itu mempunyai tempahan yang sah,

atas alasan kurang upaya.

(2) Sesuatu syarikat penerbangan boleh menolak sesuatu tempahan di bawah subsubperenggan (1)(a) atau daripada mengambil orang kurang upaya di bawah subsubperenggan (1)(b) jika—

- (a) penolakan itu bagi memenuhi kehendak keselamatan yang ditetapkan oleh Ketua Pengarah Jabatan Penerbangan Awam; atau
- (b) saiz pesawat udara atau pintunya menjadikan pengambilan atau pengangkutan orang kurang upaya itu secara fizikal tidak mungkin dapat dilakukan.

(3) Sesuatu syarikat penerbangan boleh, bagi memenuhi kehendak keselamatan yang disebut dalam subsubperenggan (2)(a), menghendaki orang kurang upaya itu untuk diiringi oleh seseorang yang lain yang berupaya untuk memberikan bantuan yang diperlukan oleh orang kurang upaya itu.

(4) Sekiranya terdapat penolakan untuk menerima sesuatu tempahan atas alasan yang disebut dalam subsubperenggan (2)(a) atau (b), syarikat penerbangan hendaklah melakukan usaha yang sewajarnya untuk mencadangkan suatu pilihan yang boleh diterima kepada orang kurang upaya itu.

(5) Orang kurang upaya yang tidak dibenarkan menaiki pesawat atas alasan kurang upayanya dan mana-mana orang yang mengiringi orang itu menurut subperenggan (3) hendaklah ditawarkan pampasan dan penjagaan yang dinyatakan dalam Jadual Pertama.

(6) Hak kepada opsyen penerbangan pergi balik atau perubahan laluan hendaklah bersyarat setelah semua kehendak keselamatan dipenuhi.

(7) Sesuatu syarikat penerbangan hendaklah menjadikan tersedia kepada umum, dalam format yang boleh diakses dan dalam sekurang-kurangnya bahasa yang sama seperti maklumat yang dijadikan tersedia kepada penumpang lain, kaedah-kaedah keselamatan yang terpakai bagi pengangkutan orang kurang upaya, dan juga apa-apa sekatan ke atas pengangkutan mereka atau ke atas pengangkutan kelengkapan mobiliti disebabkan saiz pesawat udara.



(8) Sesuatu syarikat penerbangan yang menolak untuk menerima tempahan atau mengambil orang kurang upaya di bawah subsubperenggan (2)(a) atau (b), atau subperenggan (3) hendaklah—

- (a) dengan serta-merta memberitahu orang kurang upaya itu tentang sebab bagi penolakan itu; dan
- (b) atas permintaan orang kurang upaya itu, memberitahu sebab di bawah subsubperenggan (a) secara bertulis dalam masa lima hari bekerja dari permintaan itu.

(9) Jika sesuatu syarikat penerbangan menerima pemberitahuan tentang keperluan bantuan oleh orang kurang upaya pada mana-mana peringkat jualan, syarikat penerbangan itu hendaklah mengambil semua langkah yang perlu untuk menerima pemberitahuan itu.

(10) Jika pemberitahuan yang disebut dalam subperenggan (9) diterima sekurang-kurangnya empat puluh lapan jam sebelum waktu perlepasan yang dijadualkan, syarikat penerbangan hendaklah—

- (a) menyampaikan maklumat yang berkenaan dalam masa dua belas jam daripada penerimaan pemberitahuan tentang keperluan bantuan kepada syarikat penerbangan yang beroperasi, jika tempahan tidak dibuat dengan syarikat penerbangan itu; atau
- (b) jika identiti syarikat penerbangan yang beroperasi tidak diketahui pada masa pemberitahuan, menyampaikan maklumat itu kepada syarikat penerbangan yang beroperasi dengan seberapa segera setelah identitinya diketahui.

(11) Pemberitahuan di bawah subperenggan (9) hendaklah juga meliputi penerbangan pergi balik, jika penerbangan keluar dan penerbangan balik telah dikontrakkan dengan syarikat penerbangan yang sama.

(12) Jika pemberitahuan yang disebut dalam subperenggan (9) diterima kurang daripada empat puluh lapan jam sebelum waktu perlepasan penerbangan yang dijadualkan, syarikat penerbangan hendaklah menyampaikan maklumat itu kepada syarikat penerbangan yang beroperasi secepat yang dapat dilaksanakan.

(13) Apabila orang kurang upaya tiba melalui udara di aerodrom, syarikat penerbangan yang beroperasi hendaklah membuat tindakan yang munasabah bagi menyediakan bantuan yang dinyatakan dalam Jadual Kedua mengikut apa-apa cara yang membolehkan orang yang berkenaan itu boleh menaiki penerbangan yang baginya dia mempunyai tempahan, dengan syarat bahawa—

- (a) penumpang itu menghadirkan diri bagi daftar masuk pada masa yang ditentukan oleh syarikat penerbangan yang beroperasi; atau
- (b) penumpang itu tiba pada suatu tempat dalam sempadan lapangan terbang yang ditetapkan mengikut subperenggan (19) pada masa yang ditentukan oleh syarikat penerbangan yang beroperasi.

(14) Apabila orang kurang upaya transit melalui aerodrom, atau dipindahkan oleh syarikat penerbangan yang beroperasi dari penerbangan yang baginya orang itu mempunyai tempahan ke penerbangan yang lain, syarikat penerbangan yang beroperasi itu hendaklah bertanggungjawab bagi memastikan penyediaan bantuan yang dinyatakan dalam Jadual Kedua mengikut apa-apa cara yang membolehkan orang itu menaiki penerbangan yang baginya dia mempunyai tempahan.

(15) Semasa ketibaan orang kurang upaya di aerodrom, syarikat penerbangan yang beroperasi hendaklah bertanggungjawab bagi memastikan penyediaan bantuan yang dinyatakan dalam Jadual Kedua mengikut apa-apa cara yang membolehkan orang itu tiba ke tempat perlepasan dari aerodrom yang disebut dalam subperenggan (19).

(16) Bantuan yang disediakan hendaklah, setakat yang mungkin, bersesuaian dengan keperluan tertentu penumpang individu.

(17) Syarikat penerbangan hendaklah—

- (a) memastikan bahawa semua kakitangan, termasuk kakitangan yang diambil bekerja oleh mana-mana subkontraktor, yang menyediakan bantuan terus kepada orang kurang upaya mempunyai pengetahuan tentang cara untuk memenuhi keperluan orang yang mempunyai pelbagai ketakupayaan;
- (b) memberikan latihan kesamarataan dan kesedaran mengenai orang kurang upaya kepada semua kakitangan yang bekerja di aerodrom yang menguruskan secara terus dengan orang awam yang membuat perjalanan; dan
- (c) memastikan bahawa, selepas pengambilan, semua pekerja baharu menghadiri latihan berkaitan dengan orang kurang upaya dan semua kakitangan mengikuti kursus latihan ulang kaji apabila perlu.

(18) Seseorang pengendali aerodrom hendaklah bertanggungjawab bagi memastikan penyediaan ameniti dan kemudahan berstruktur untuk orang kurang upaya mengikut apa-apa cara yang membolehkan orang itu menaiki penerbangan yang baginya dia mempunyai tempahan.

(19) Pengendali aerodrom hendaklah—

- (a) menetapkan tempat ketibaan dan perlepasan dalam sempadan lapangan terbang atau di suatu tempat di bawah kawalan langsung pengendali aerodrom itu, di dalam dan di luar bangunan terminal, yang orang kurang upaya boleh, dengan mudah, mengumumkan ketibaannya di lapangan terbang dan meminta bantuan; dan
- (b) memastikan yang tempat ketibaan dan perlepasan yang disebut dalam subsubperenggan (a) ditandakan dengan jelas dan menawarkan maklumat asas mengenai lapangan terbang, dalam format yang boleh diakses.

## BAHAGIAN III

## HAK PENUMPANG PESAWAT UDARA

**Hak untuk membuat tuntutan**

10. (1) Seseorang penumpang berhak untuk membuat tuntutan pampasan dan penjagaan di bawah Kod ini jika penumpang itu—

- (a) mempunyai tempahan yang disahkan dalam penerbangan yang berkenaan dan, kecuali dalam hal pembatalan di bawah perenggan 12, menghadirkan diri untuk daftar masuk pada masa yang ditentukan oleh syarikat penerbangan; atau
- (b) telah dipindahkan ke penerbangan yang lain oleh suatu syarikat penerbangan daripada penerbangan yang baginya dia mempunyai tempahan, tanpa mengira sebab.

(2) Bagi mengelakkan keraguan, penumpang yang disebut dalam subperenggan (1) termasuklah seseorang penumpang dengan tiket yang dikeluarkan di bawah program pengguna penerbangan kerap atau program komersial lain oleh sesuatu syarikat penerbangan.

**Tidak dibenarkan menaiki pesawat**

11. (1) Apabila sesuatu syarikat penerbangan yang beroperasi semunasabahnya menjangkakan untuk tidak membenarkan pesawat dinaiki dalam sesuatu penerbangan, syarikat penerbangan yang beroperasi itu hendaklah menghubungi terlebih dahulu penumpang supaya menawarkan diri secara sukarela untuk melepaskan tempahan mereka.

(2) Penumpang yang menawarkan diri secara sukarela di bawah subperenggan (1) hendaklah ditawarkan pampasan dan penjagaan mengikut Jadual Pertama.

(3) Jika bilangan sukarela tidak mencukupi, syarikat penerbangan yang beroperasi boleh untuk tidak membenarkan pesawat dinaiki oleh mana-mana penumpang dan hendaklah dengan serta-merta menawarkan pampasan dan penjagaan mengikut Jadual Pertama.

(4) Perenggan ini tidak terpakai bagi penumpang yang tidak dibenarkan untuk menaiki pesawat atas alasan yang munasabah seperti kesihatan, keselamatan dan perlindungan, atau dokumen perjalanan tak memadai.

**Kelewatan dan pembatalan penerbangan**

12. (1) Jika sesuatu syarikat penerbangan yang beroperasi semunasabahnya menjangkakan kelewatan suatu penerbangan sekurang-kurangnya dua jam di luar waktu perlepasan yang dijadualkan atau dalam hal jika suatu penerbangan dibatalkan, syarikat penerbangan yang beroperasi hendaklah menawarkan pampasan dan penjagaan kepada penumpang sebagaimana yang dinyatakan dalam Jadual Pertama.

(2) Syarikat penerbangan adalah bertanggungjawab bagi kerugian yang disebabkan oleh kelewatan sesuatu penerbangan melainkan jika syarikat penerbangan itu membuktikan bahawa syarikat penerbangan itu dan pekerja dan ejennya mengambil segala langkah yang semunasabahnya dikehendaki untuk mengelakkan kerugian atau adalah mustahil bagi syarikat penerbangan itu untuk mengambil langkah-langkah itu.

(3) Liabiliti sesuatu syarikat penerbangan bagi kerugian di bawah subperenggan (2) terhad kepada 4,694 Hak Pengeluaran Khas bagi setiap penumpang.

(4) Syarikat penerbangan yang beroperasi hendaklah memberitahu penumpang tentang pembatalan, dan memberikan penjelasan tentang sebab bagi pembatalan dan pengangkutan alternatif yang mungkin ada.

(5) Sesuatu syarikat penerbangan yang beroperasi tidak mempunyai obligasi untuk membayar pampasan jika syarikat penerbangan itu boleh membuktikan bahawa kelewatan atau pembatalan, mengikut mana-mana yang berkenaan, disebabkan oleh hal keadaan luar biasa yang tidak dapat dielakkan walaupun semua langkah yang sewajarnya telah diambil.

(6) Beban pembuktian berkenaan dengan persoalan tentang sama ada dan bila penumpang diberitahu mengenai kelewatan atau pembatalan penerbangan hendaklah terletak pada syarikat penerbangan yang beroperasi.

(7) Bagi maksud perenggan ini, “hal keadaan luar biasa” ertinya hal keadaan yang boleh, secara khusus, berlaku dalam hal peperangan, keadaan meteorologi tidak bersesuaian dengan operasi penerbangan yang berkenaan, risiko keselamatan, kelemahan aspek keselamatan penerbangan yang tidak dapat dijangka dan mogok yang menjejaskan operasi sesuatu syarikat penerbangan yang beroperasi.

(8) Hal keadaan luar biasa disifatkan wujud apabila impak keputusan pengurusan trafik udara berhubung dengan sesuatu pesawat udara pada sesuatu hari tertentu menimbulkan kelewatan yang lama, kelewatan semalaman, atau pembatalan satu atau lebih penerbangan oleh pesawat udara itu, walaupun semua tindakan munasabah telah diambil oleh syarikat penerbangan yang beroperasi itu bagi mengelakkan kelewatan atau pembatalan.

### **Pampasan bagi kehilangan, kerosakan dan kelewatan bagasi**

13. (1) Jika bagasi tidak sampai dengan penerbangan yang sama dinaiki penumpang, syarikat penerbangan yang beroperasi adalah bertanggungjawab untuk memberikan pampasan bagi apa-apa kerugian yang disebabkan oleh kelewatan itu dan penumpang yang merupakan pemilik bagasi itu hendaklah diberikan pampasan melainkan jika syarikat penerbangan yang beroperasi telah mengambil segala langkah yang sewajarnya untuk mengelakkan kelewatan itu atau bahawa adalah mustahil untuk mengambil langkah-langkah itu.

(2) Liabiliti bagi kelewatan bagasi dalam sesuatu penerbangan terhad kepada 1,131 Hak Pengeluaran Khas bagi setiap penumpang.

(3) Jika bagasi hilang semasa di dalam pesawat udara atau pada bila-bila masa yang bagasi berdaftar berada dalam jagaan syarikat penerbangan yang beroperasi, penumpang yang merupakan pemilik bagasi itu hendaklah diberikan pampasan jika—

(a) syarikat penerbangan yang beroperasi mengakui kehilangan bagasi berdaftar itu; atau

(b) bagasi berdaftar itu tidak sampai selepas tamat tempoh dua puluh satu hari selepas tarikh bagasi berdaftar itu sepatutnya sampai.

(4) Sesuatu syarikat penerbangan yang beroperasi adalah bertanggungjawab bagi kerugian yang dialami dalam hal kemusnahan atau kehilangan, atau kerosakan, bagasi berdaftar dengan syarat kejadian yang menyebabkan kemusnahan, kehilangan atau kerosakan itu berlaku dalam pesawat udara atau semasa dalam mana-mana tempoh bagasi berdaftar itu berada dalam jagaan syarikat penerbangan yang beroperasi itu.

(5) Liabiliti bagi kehilangan dan kerosakan bagasi dalam sesuatu penerbangan terhad kepada 1,131 Hak Pengeluaran Khas bagi setiap penumpang.

(6) Seseorang penumpang boleh mendapat manfaat daripada had liabiliti yang lebih tinggi dengan membuat perisytiharan khas paling lewat semasa daftar masuk dan dengan membayar fi tambahan.

(7) Jika sesuatu bagasi lewat atau rosak, penumpang hendaklah menulis dan membuat aduan kepada syarikat penerbangan dalam masa—

(a) dalam hal kelewatan bagasi, dua puluh satu hari dari tarikh bagasi itu berada dalam milikan penumpang; atau

(b) dalam hal kerosakan bagasi, tujuh hari dari tarikh bagasi berada dalam milikan penumpang.

(8) Jika tiada aduan dibuat dalam masa yang disebut dalam subperenggan (7), tiada apa-apa tindakan di bawah Kod ini boleh dibuat terhadap syarikat penerbangan yang beroperasi.

(9) Jika syarikat penerbangan yang beroperasi tidak sama dengan syarikat penerbangan yang berkontrak, penumpang mempunyai hak untuk mengemukakan aduan atau membuat tuntutan ganti rugi bagi kerugian terhadap sama ada syarikat penerbangan yang beroperasi atau syarikat penerbangan yang berkontrak.

(10) Bagi maksud subperenggan (9), nama atau kod sesuatu syarikat penerbangan yang dinyatakan pada tiket merupakan syarikat penerbangan yang berkontrak.

---

**Pampasan bagi kehilangan atau kerosakan kelengkapan mobiliti dan alat bantuan**

14. Jika kelengkapan mobiliti atau alat bantuan penumpang hilang atau rosak semasa dikendalikan di aerodrom atau dipindahkan ke dalam pesawat udara, penumpang hendaklah menerima pampasan sebagaimana yang dinyatakan dalam Jadual Pertama.

**Notis untuk memberitahu penumpang mengenai hak**

15. (1) Sesuatu syarikat penerbangan yang beroperasi hendaklah memastikan bahawa suatu notis yang mengandungi perkataan “Jika anda tidak dibenarkan menaiki pesawat atau jika penerbangan anda dibatalkan atau lewat selama sekurang-kurangnya dua jam, minta di kaunter daftar masuk atau pintu masuk maklumat yang menyatakan hak anda, khususnya berkenaan dengan pampasan dan penjagaan” dipamerkan di kaunter daftar masuk dengan cara yang dapat dilihat secara jelas oleh penumpang.

(2) Syarikat penerbangan yang beroperasi hendaklah, jika diminta oleh penumpang yang terjejas oleh sebab tidak dibenarkan menaiki pesawat, pembatalan penerbangan atau kelewatan penerbangan selama sekurang-kurangnya dua jam memberikan penumpang itu suatu notis bertulis yang menyatakan—

- (a) pampasan dan penjagaan yang selaras dengan Kod ini; dan
- (b) maklumat perhubungan jabatan yang ditetapkan dalam syarikat penerbangan yang beroperasi.

(3) Sekiranya penumpang yang terjejas kerana tidak dibenarkan menaiki pesawat, pembatalan penerbangan atau kelewatan penerbangan selama sekurang-kurangnya dua jam merupakan orang buta atau cacat penglihatan, obligasi di bawah subperenggan (2) hendaklah diberitahu secara lisan kepada penumpang itu.

**Pertukaran unit kewangan**

16. Bagi maksud menukar jumlah wang yang dikehendaki untuk dibayar di bawah Kod ini daripada hak pengeluaran khas kepada Ringgit Malaysia, satu hak pengeluaran khas hendaklah dikira sebagai bersamaan dengan nilai dalam Ringgit Malaysia sebagaimana yang ditetapkan oleh Tabung Kewangan Antarabangsa sebagai setara dengan satu hak pengeluaran khas untuk—

- (a) hari sesuatu perintah di bawah subperenggan 18(8) dibuat oleh Suruhanjaya; atau
- (b) jika tiada nilai wang yang ditetapkan pada hari itu, hari terakhir sebelum hari yang suatu nilai telah ditetapkan.

## BAHAGIAN IV

## ADUAN PENGGUNA

**Aduan kepada syarikat penerbangan dan pengendali aerodrom**

17. (1) Sesuatu syarikat penerbangan atau pengendali aerodrom hendaklah menjadikan tersedia nombor yang boleh dihubungi, alamat surat-menyurat dan e-mel atau alamat web jabatan di syarikat penerbangan atau pengendali aerodrom yang dengannya seseorang pengguna boleh membuat aduan berkenaan dengan apa-apa perkhidmatan penerbangannya.

(2) Sesuatu syarikat penerbangan hendaklah menyiarkan maklumat yang disebut dalam subperenggan (1) dalam tapak webnya dan pengesahan tiket elektronik dan hendaklah, atas permintaan, mengemukakan maklumat itu di mana-mana kaunter tiket atau pintu masuk yang dijaga oleh kakitangan syarikat penerbangan itu.

(3) Sesuatu pengendali aerodrom hendaklah menyiarkan maklumat yang disebut dalam subperenggan (1) dalam tapak webnya dan mengemukakan maklumat itu di kaunter maklumat di aerodrom.

(4) Sesuatu syarikat penerbangan atau pengendali aerodrom hendaklah mengakui penerimaan apa-apa aduan yang dibuat kepada syarikat penerbangan atau pengendali aerodrom itu dalam masa dua puluh empat jam dari penerimaan aduan itu dan hendaklah memberikan maklum balas bertulis yang substantif kepada pengadu dan memberikan penyelesaian kepada aduan itu dalam masa tiga puluh hari dari penerimaan aduan.

(5) Sesuatu syarikat penerbangan atau pengendali aerodrom yang menggunakan tapak rangkaian sosial dan tidak berniat agar tapak itu dijadikan cara penerimaan aduan pengguna hendaklah menyatakan secara jelas dalam laman utama tapak rangkaian sosial syarikat penerbangan atau pengendali aerodrom itu bahawa ia tidak akan membalas aduan pengguna dalam tapak itu dan hendaklah merujuk pengguna kepada alamat surat-menyurat dan e-mel atau lokasi tapak web syarikat penerbangan atau pengendali aerodrom itu bagi mengemukakan aduan.

**Aduan kepada Suruhanjaya**

18. (1) Seseorang pengguna boleh membuat aduan kepada Suruhanjaya berkaitan dengan mana-mana perkhidmatan penerbangan mengikut bentuk dan cara yang ditetapkan oleh Suruhanjaya.

(2) Sesuatu aduan di bawah subperenggan (1) tidak boleh dibuat selepas tamat tempoh satu tahun dari tarikh kuasa tindakan bagi aduan itu terakru.

(3) Suruhanjaya boleh, dalam masa tujuh hari dari penerimaan aduan di bawah subperenggan (1)—

- (a) menolak aduan itu dan memaklumkan pengadu tentang sebab bagi penolakannya dan memberikan panduan mengenai saluran alternatif bagi mendapatkan tebus rugi; atau
- (b) menerima aduan itu dan memaklumkan pengadu bahawa aduannya akan dikemukakan kepada penyedia perkhidmatan penerbangan yang terhadapnya aduan dibuat.

(4) Suruhanjaya boleh menolak sesuatu aduan di bawah subsubperenggan (3)(a) jika—

- (a) Suruhanjaya mendapati yang aduan itu remeh dan menyusahkan;
- (b) jenis aduan tidak berkaitan dengan industri penerbangan awam;
- (c) aduan itu menjadi perkara dalam prosiding antara pihak yang sama dalam mana-mana mahkamah dan prosiding itu telah dimulakan sebelum aduan dibuat kepada Suruhanjaya; atau
- (d) hal perkara dalam aduan itu telah diputuskan oleh mana-mana mahkamah.

(5) Jika subsubperenggan (4)(c) terpakai, sesuatu aduan itu boleh dibawa di hadapan Suruhanjaya jika tuntutan di hadapan mahkamah ditarik balik, ditinggalkan atau dibatalkan.

(6) Jika Suruhanjaya menerima sesuatu aduan di bawah subsubperenggan (3)(b), Suruhanjaya hendaklah menghantar aduan itu kepada dan mengarahkan penyedia perkhidmatan penerbangan yang berkenaan untuk memberikan maklum balas bertulis yang substantif kepada pengadu dan memberikan penyelesaian kepada pengadu dalam masa tiga puluh hari dari penerimaan aduan yang dihantar oleh penyedia pekhidmatan penerbangan.

(7) Penyedia perkhidmatan penerbangan hendaklah dengan serta-merta memberikan sesalinan maklum balas bertulis di bawah subperenggan (6) kepada Suruhanjaya.

(8) Jika penyedia perkhidmatan penerbangan gagal untuk memberikan maklum balas bertulis di bawah subperenggan (6) atau jika Suruhanjaya mendapati bahawa maklum balas itu tidak mamadai atau tidak mencukupi untuk menyelesaikan aduan itu, Suruhanjaya boleh membuat perintah untuk memberi remedi kepada pengadu.

(9) Suruhanjaya boleh, sebelum membuat sesuatu perintah di bawah subperenggan (8), menghendaki pengadu atau penyedia perkhidmatan penerbangan untuk mengemukakan maklumat lanjut atau dokumen kepada Suruhanjaya.

(10) Sesuatu perintah yang dibuat oleh Suruhanjaya di bawah subperenggan (4) hendaklah dimaklumkan kepada pengadu dan penyedia perkhidmatan penerbangan secepat yang dapat dilaksanakan.



## BAHAGIAN V

## KESEDARAN PENGGUNA

**Kesedaran pengguna**

19. Penyedia perkhidmatan penerbangan hendaklah berusaha untuk meningkatkan kesedaran hak pengguna dan prosedur aduan.

**Obligasi syarikat penerbangan**

20. Syarikat penerbangan hendaklah—

- (a) menyiarkan takat perkhidmatan dan standard prestasi minimum dengan jelas dalam kontrak pengangkutan;
- (b) mempamerkan penunjuk di lapangan terbang, tentang takat perkhidmatan dan standard prestasi minimum sebagaimana yang dinyatakan dalam Kod; dan
- (c) menjalankan apa-apa obligasi lain sebagaimana yang ditentukan oleh Suruhanjaya bagi meningkatkan kesedaran pengguna.

## BAHAGIAN VI

## AM

**Laporan**

21. Penyedia perkhidmatan penerbangan hendaklah mengemukakan suatu laporan dalam bentuk dan cara sebagaimana yang ditentukan oleh Suruhanjaya, yang mengandungi—

- (a) statistik mengenai pelanggaran Kod dan penyelesaiannya, dengan menyatakan maklumat yang sewajarnya dengan jelas;
- (b) statistik mengenai aduan terhadap syarikat penerbangan dan pengendali aerodrom yang berkaitan dan penyelesaiannya, yang digariskan secara terperinci dengan sewajarnya;
- (c) pelanggaran Kod yang dikenal pasti dan langkah-langkah yang diambil untuk menangani pelanggaran itu;
- (d) aduan berulang yang dikenal pasti dan langkah-langkah yang diambil untuk menanganinya;
- (e) langkah-langkah yang diambil oleh syarikat penerbangan dan pengendali aerodrom yang berkaitan dalam membangunkan sistem pematuhan dalaman; dan
- (f) apa-apa maklumat lain sebagaimana yang ditetapkan oleh Suruhanjaya.

## Penalti

22. Suruhanjaya boleh mengenakan penalti kewangan ke atas mana-mana orang bagi ketidakpatuhan kepada Bahagian II Kod, perenggan 11, 12, 13, 14, 15, 17 dan 18 Kod, Bahagian V Kod, dan Bahagian IV Kod, sebanyak suatu amaun yang tidak melebihi dua ratus ribu ringgit, dan dalam hal ketidakpatuhan kedua atau yang berikutnya, suatu amaun sepuluh kali daripada penalti kewangan yang dikenakan bagi ketidakpatuhan yang pertama.

### JADUAL PERTAMA

[Perenggan 9, 11, 12 dan 14]

### PAMPASAN DAN JAGAAN

<i>Bil.</i>	<i>Peruntukan</i>	<i>Perihal</i>	<i>Pampasan/Jagaan</i>
1.	Perenggan 9	Tidak membenarkan orang kurang upaya menaiki pesawat atas alasan kurang upayanya	<p>Orang kurang upaya dan mana-mana orang yang mengirinya hendaklah ditawarkan pilihan antara—</p> <p>(a) pembayaran ganti dalam masa tiga puluh hari, daripada kos tiket sepenuhnya pada harga yang dibeli, termasuk cukai dan fi, bagi bahagian atau bahagian-bahagian perjalanan yang tidak dilakukan, dan bagi bahagian atau bahagian-bahagian yang telah dilakukan jika penerbangan itu tidak lagi menyediakan perkhidmatan bagi apa-apa maksud berhubung dengan perancangan perjalanan asal penumpang, tanpa hak untuk menaiki pesawat;</p> <p>(b) penerbangan balik semula ke tempat pertama perlepasan, pada peluang yang terawal; atau</p> <p>(c) perubahan laluan, di bawah keadaan pengangkutan yang setanding, ke destinasi akhir mereka pada peluang yang terawal atau pada tarikh yang kemudian mengikut kemudahan pengguna, tertakluk kepada ketersediaan tempat duduk, tanpa dikenakan bayaran tambahan.</p> <p>Dalam hal apabila beberapa lapangan terbang menyediakan perkhidmatan bagi sesuatu pekan, bandar atau wilayah, sesuatu syarikat penerbangan yang beroperasi menawarkan kepada seseorang penumpang penerbangan ke suatu lapangan terbang yang merupakan alternatif kepada lapangan terbang yang baginya tempahan dibuat, syarikat penerbangan yang beroperasi itu hendaklah menanggung kos pemindahan penumpang itu dari lapangan terbang alternatif itu ke lapangan terbang yang baginya tempahan dibuat, atau ke destinasi lain yang berhampiran yang dipersetujui dengan penumpang itu.</p>

<i>Bil.</i>	<i>Peruntukan</i>	<i>Perihalannya</i>	<i>Pampasan/Jagaan</i>
2.	Perenggan 11	Penumpang tidak dibenarkan menaiki pesawat	<p>Penumpang hendaklah ditawarkan secara percuma—</p> <p>(a) makanan, panggilan telefon yang terhad dan akses kepada internet;</p> <p>(b) penginapan di hotel apabila penginapan selama satu malam atau lebih adalah perlu;</p> <p>(c) pengangkutan antara lapangan terbang dengan tempat penginapan (hotel atau yang lain); dan</p> <p>pilihan antara—</p> <p>(a) pembayaran ganti dalam masa tiga puluh hari, daripada kos tiket sepenuhnya pada harga yang dibeli, termasuk cukai dan fi, bagi bahagian atau bahagian-bahagian perjalanan yang tidak dilakukan, dan bagi bahagian atau bahagian-bahagian yang telah dilakukan jika penerbangan itu tidak lagi menyediakan perkhidmatan bagi apa-apa maksud berhubung dengan rancangan perjalanan asal penumpang, tanpa hak untuk menaiki pesawat; atau</p> <p>(b) perubahan laluan, di bawah syarat-syarat pengangkutan yang boleh dibandingkan, ke destinasi akhir mereka pada peluang yang terawal atau pada tarikh yang kemudian mengikut kemudahan pengguna, tertakluk kepada ketersediaan tempat duduk, tanpa dikenakan bayaran tambahan.</p> <p>Dalam hal apabila beberapa lapangan terbang menyediakan perkhidmatan bagi sesuatu pekan, bandar atau wilayah, sesuatu syarikat penerbangan yang beroperasi menawarkan kepada seseorang penumpang penerbangan ke suatu lapangan terbang yang merupakan alternatif kepada lapangan terbang yang baginya tempahan dibuat, syarikat penerbangan yang beroperasi itu hendaklah menanggung kos pemindahan penumpang itu dari lapangan terbang alternatif itu ke lapangan terbang yang baginya tempahan dibuat, atau ke destinasi lain yang berhampiran yang dipersetujui oleh penumpang itu.</p>
3.	Perenggan 12	Kelewatan penerbangan selama dua jam atau lebih	Penumpang hendaklah ditawarkan secara percuma, makanan, minuman, panggilan telefon yang terhad dan akses kepada internet mengikut keadaan yang munasabah dengan waktu menunggu.

<i>Bil.</i>	<i>Peruntukan</i>	<i>Perihal</i>	<i>Pampasan/Jagaan</i>
4.	Perenggan 12	Kelewatan penerbangan selama lima jam atau lebih	<p>Penumpang hendaklah ditawarkan secara percuma—</p> <p>(a) penginapan hotel dalam hal—</p> <p>(i) di mana penginapan selama satu malam atau lebih adalah perlu; atau</p> <p>(ii) di mana penginapan tambahan kepada yang dirancang oleh penumpang adalah perlu; dan</p> <p>(b) pengangkutan antara lapangan terbang dengan tempat penginapan (hotel atau yang lain).</p>
5.	Perenggan 12	Pembatalan penerbangan	<p>(1) Penumpang hendaklah ditawarkan pilihan antara—</p> <p>(a) pembayaran ganti dalam masa tiga puluh hari, daripada kos tiket sepenuhnya pada harga yang dibeli, termasuk cukai dan fi, bagi bahagian atau bahagian-bahagian perjalanan yang tidak dilakukan, dan bagi bahagian atau bahagian-bahagian yang telah dilakukan jika penerbangan itu tidak lagi menyediakan perkhidmatan bagi apa-apa maksud berhubung dengan rancangan perjalanan asal penumpang, tanpa hak untuk menaiki pesawat; atau</p> <p>(b) perubahan laluan, dalam keadaan pengangkutan yang setanding, ke destinasi akhir mereka pada peluang yang terawal atau pada tarikh yang kemudian mengikut kemudahan pengguna, tertakluk kepada ketersediaan tempat duduk, tanpa dikenakan bayaran tambahan.</p> <p>(2) Jika sesuatu syarikat penerbangan yang beroperasi menawarkan kepada seseorang penumpang penerbangan ke suatu lapangan terbang yang merupakan alternatif kepada lapangan terbang yang baginya tempahan dibuat, syarikat penerbangan yang beroperasi itu hendaklah menanggung kos pemindahan penumpang itu dari lapangan terbang alternatif itu ke lapangan terbang yang baginya tempahan dibuat, atau ke destinasi lain yang berhampiran yang dipersetujui oleh penumpang itu.</p>
6.	Perenggan 14	Kehilangan atau kerosakan kelengkapan mobiliti atau alat bantu	Penumpang hendaklah diberikan pampasan berdasarkan harga pasaran semasa alat itu.

## JADUAL KEDUA

[Perenggan 9]

## BANTUAN OLEH SYARIKAT PENERBANGAN

1. Bantuan dan perkiraan yang perlu bagi membolehkan orang kurang upaya untuk —

- (a) memaklumkan ketibaan mereka di sesuatu lapangan terbang dan permintaan mereka bagi mendapatkan bantuan di tempat yang ditetapkan di dalam dan di luar bangunan terminal yang disebut dalam subperenggan 9(19);
- (b) bergerak dari tempat yang ditetapkan ke kaunter daftar masuk;
- (c) mendaftar masuk dan mendaftar bagasi;
- (d) bergerak dari kaunter daftar masuk ke pesawat udara, termasuklah penyelesaian tatacara imigresen, kastam dan keselamatan;
- (e) menaiki pesawat udara, dengan penyediaan lif, kerusi roda atau bantuan lain yang diperlukan, mengikut kesesuaian;
- (f) meneruskan perjalanan dari pintu pesawat udara ke tempat duduk mereka;
- (g) menyimpan dan mengambil bagasi di dalam pesawat udara;
- (h) meneruskan perjalanan dari tempat duduk mereka ke pintu pesawat udara;
- (i) turun daripada pesawat udara, dengan penyediaan lif, kerusi roda atau bantuan lain yang diperlukan, mengikut kesesuaian;
- (j) bergerak dari pesawat udara ke balai bagasi dan mengambil bagasi, siap selesai dengan tatacara imigresen dan kastam;
- (k) meneruskan perjalanan dari balai bagasi ke tempat yang ditetapkan;
- (l) sampai ke penerbangan sambung apabila dalam transit, dengan bantuan di udara dan darat dan dalam dan antara terminal sebagaimana yang diperlukan;
- (m) bergerak ke kemudahan tandas jika perlu.

2. Jika orang kurang upaya dibantu oleh seseorang yang mengiringinya, orang itu mesti, jika diminta, dibenarkan untuk memberikan bantuan yang perlu di lapangan terbang dan semasa menaiki dan menuruni pesawat.

3. Pengendalian darat bagi semua kelengkapan mobiliti yang perlu, termasuk kelengkapan seperti kerusi roda elektrik, tertakluk kepada pemakluman awal selama empat puluh lapan jam dan kepada kemungkinan had ruang di dalam pesawat udara, dan tertakluk kepada pemakaian perundangan yang berkaitan mengenai barang-barang berbahaya.
4. Penggantian sementara bagi kelengkapan mobiliti yang rosak atau hilang, walaupun tidak semestinya berdasarkan kesamaan.
5. Penyampaian maklumat yang diperlukan untuk menyertai penerbangan dalam format yang boleh diakses.
6. Sebagai tambahan kepada kelengkapan perubatan, pengangkutan sehingga dua unit kelengkapan mobiliti bagi setiap orang kurang upaya, termasuk kerusi roda elektrik, tertakluk kepada pemakluman awal selama empat puluh lapan jam dan kepada kemungkinan had ruang di dalam pesawat udara, dan tertakluk kepada pemakaian perundangan yang berkaitan mengenai barang-barang berbahaya.
7. Penyampaian maklumat penting mengenai sesuatu penerbangan dalam format yang boleh diakses.
8. Pelaksanaan segala usaha yang sewajarnya untuk mengatur tempat duduk bagi memenuhi keperluan individu yang kurang upaya atau yang pergerakannya terbatas atas permintaan dan tertakluk kepada kehendak keselamatan dan ketersediaan.
9. Jika orang kurang upaya dibantu oleh seseorang yang mengiringinya, syarikat penerbangan akan melaksanakan segala usaha yang sewajarnya untuk memberi orang itu tempat duduk di sebelah orang kurang upaya itu.

Dibuat 30 Jun 2016

[MAVCOM/EC/(CC)/2016/001; PN(PU2)735]

JENERAL TAN SRI DATO' SRI ABDULLAH BIN AHMAD (B)  
*Pengerusi Eksekutif*  
*Suruhanjaya Penerbangan Malaysia*