

# Asuransi Pembatalan Perjalanan Kereta Whoosh Tiket.com

## Train 100% Refund

### A. Syarat dan Ketentuan

1. Asuransi Pembatalan Perjalanan Kereta Whoosh (*Train 100% Refund*) ini merupakan produk asuransi dari PT Asuransi Wahana Tata.
2. Produk yang dipasarkan adalah Produk Asuransi.
3. Asuransi Pembatalan Perjalanan Kereta Whoosh (*Train 100% Refund*) hanya dapat dibeli melalui halaman [www.tiket.com](http://www.tiket.com), [m.tiket.com](http://m.tiket.com), dan aplikasi [tiket.com](http://tiket.com) (IOS & Android).
4. Produk Asuransi berlaku untuk perjalanan dengan menggunakan kereta Whoosh yaitu Perjalanan Sekali Jalan (*One Way Trip*) dan/atau Perjalanan Pulang-Pergi (*Round Trip*) dengan rute Domestik.
5. Asuransi Perjalanan ini berlaku untuk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) dengan usia minimal 3 (tiga) bulan dan/atau usia maksimal 86 (delapan puluh enam) tahun pada saat tanggal keberangkatan.
6. Perjalanan Pulang Pergi (*Round Trip*) harus dalam 1 (satu) kode pemesanan.
7. Untuk anak dengan usia di bawah 18 tahun harus dalam pendampingan keluarga atau orang yang mendapatkan wewenang untuk mendampingi anak tersebut saat melakukan perjalanan.
8. tiket.com tidak melakukan pengelolaan terhadap premi dan hanya berperan sebagai perantara antara Tertanggung dengan Cermati Protect dan PT Asuransi Wahana Tata melalui situs web atau aplikasi.
9. tiket.com tidak memiliki kewajiban dan/atau tanggung jawab apa pun terkait dengan pembelian produk asuransi oleh Tertanggung.
10. tiket.com berhak, tanpa pemberitahuan sebelumnya, melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan apabila ditemukan tindakan kecurangan dari Tertanggung.
11. Tertanggung adalah pelanggan tiket.com yang secara individu dicantumkan dalam polis atas sesuatu yang dipertanggungjawabkan berdasarkan Asuransi Pembatalan Perjalanan Kereta Whoosh (*Train 100% Refund*) sehingga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan asuransi dari kemungkinan risiko yang dapat terjadi.
12. Produk Asuransi memberikan perlindungan untuk suatu kejadian ketidaknyamanan yang tidak terduga dan mengakibatkan pembatalan terhadap perjalanan kereta Whoosh dengan alasan apapun sampai 2 (dua) jam sebelum keberangkatan.
13. Dalam hal terjadi perubahan jadwal (*reschedule*) tiket kereta Whoosh baik dari pihak PT. Kereta Cepat Indonesia China (PT. KCIC) atau permintaan Tertanggung, maka Tertanggung wajib menginformasikan perubahan waktu tersebut kepada pihak Cermati Protect sebelum tanggal keberangkatan.
14. Apabila perubahan jadwal (*reschedule*) tiket kereta Whoosh tidak diinformasikan kepada Cermati Protect sebelum tanggal keberangkatan, maka apabila terjadi klaim, klaim tidak dapat diproses.
15. Premi asuransi tidak dapat dikembalikan (*non-refundable*).
16. Dengan mempunyai produk Asuransi Pembatalan Perjalanan Kereta Whoosh (*Train 100% Refund*) ini, Tertanggung akan mendapatkan manfaat asuransi yang dapat dilihat pada Tabel Manfaat.
17. Periode Asuransi dimulai saat pembelian tiket sampai dengan 2 (dua) jam sebelum jadwal keberangkatan.
18. Nilai penggantian adalah bagian nilai yang tidak dapat dikembalikan (*non-refundable*) oleh PT. Kereta Cepat Indonesia China (PT. KCIC). Perhitungan nominal klaim akan mengacu kepada harga tiket yang telah di potong diskon atau diskon voucher sejenisnya.
19. Aturan mengenai pembatalan mengacu kepada ketentuan yang dikeluarkan oleh PT. Kereta Cepat Indonesia China (PT. KCIC) termasuk jika ada ketentuan yang berbeda melalui Aplikasi Whoosh-Kereta Cepat, maka Tertanggung wajib memenuhi aturan pembatalan tersebut terlebih dahulu kepada PT. Kereta Cepat Indonesia China (PT. KCIC), sebelum mengajukan klaim kepada Penanggung.

20. Jika Tertanggung melakukan pembatalan melebihi waktu yang ditetapkan oleh PT. Kereta Cepat Indonesia China (PT. KCIC) baik melalui loket, ataupun Aplikasi Whoosh-Kereta Cepat, yang menyebabkan tiket hangus, maka kerugian tersebut tidak dapat diajukan klaimnya kepada penanggung.
21. Polis Asuransi akan dikirimkan melalui *email* ke Tertanggung yang terdaftar di aplikasi tiket.com.
22. Pelaporan klaim dapat dilakukan melalui pusat klaim tiket.com atau untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi WhatsApp (*chat only*) di nomor 0815-8500-9500 atau email ke [claims@cermati.com](mailto:claims@cermati.com).
23. Pelaporan klaim dapat diajukan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) Hari Kalender sejak tanggal dan jam pembatalan yang dilakukan dengan maksimal 2 (dua) jam sebelum jadwal keberangkatan pada tiket kereta. Kelengkapan dokumen klaim wajib diberikan kepada Penanggung melalui Cermati Protect maksimal 30 (tiga puluh) Hari Kalender sejak pelaporan klaim. Apabila pelaporan dan pengumpulan dokumen klaim dilakukan diluar jangka waktu tersebut, maka proses klaim tidak dapat dilanjutkan. Segala biaya yang timbul untuk mendapatkan dokumen atau bukti tersebut merupakan tanggung jawab Tertanggung. Setiap pelaporan klaim wajib memberikan data Tertanggung yang tercantum didalam Polis.
24. Kelengkapan dokumen klaim diberikan kepada Penanggung melalui Cermati Protect maksimal 30 (tiga puluh) Hari Kalender sejak tanggal pelaporan klaim. Apabila dalam jangka waktu tersebut Tertanggung belum memberikan dokumen klaim secara lengkap, maka proses klaim tidak dapat dilanjutkan.
25. Tertanggung disarankan untuk membaca dengan seksama semua penjelasan tentang jaminan dan pengecualian yang terkandung dalam ketentuan Polis PT Asuransi Wahana Tata.
26. Tertanggung mengizinkan PT Asuransi Wahana Tata untuk menggunakan atau memberikan informasi dan/atau keterangan mengenai Tertanggung yang tersedia, diperoleh, atau disimpan oleh PT Asuransi Wahana Tata (sesuai yang tercantum dalam Permintaan Penutupan Pertanggungan ini, Polis, atau dokumen lain dari Produk Asuransi) dalam rangka pengajuan Penutupan Pertanggungan ini, pembayaran Klaim, maupun pelayanan Tertanggung. Tertanggung juga mengerti bahwa Tertanggung berhak untuk melakukan koreksi atau penambahan atas informasi dan keterangan mengenai Tertanggung tersebut dengan menghubungi PT Asuransi Wahana Tata.
27. Tertanggung memberikan wewenang kepada PT Asuransi Wahana Tata untuk menggunakan dan/atau memberikan informasi dan/atau keterangan mengenai Tertanggung sehubungan dengan Polis Tertanggung berdasarkan Penutupan Pertanggungan ini termasuk namun tidak terbatas pada informasi dan/atau keterangan mengenai Premi.
28. Risiko Yang Perlu Diketahui Pemegang Polis atas pembelian Asuransi Pembatalan Perjalanan Kereta Whoosh (*Train 100% Refund*):
  - a) Risiko Pembatalan  
Jika Polis dibatalkan oleh Tertanggung sebelum berakhirnya Periode Asuransi, maka premi yang sudah Tertanggung bayarkan tidak dapat dikembalikan.
  - b) Risiko Kredit  
Tertanggung akan terekspos pada Risiko Kredit PT Asuransi Wahana Tata sebagai penyeleksi risiko dari produk asuransi. Risiko kredit berkaitan dengan kemampuan membayar kewajiban PT Asuransi Wahana Tata terhadap nasabahnya. PT Asuransi Wahana Tata telah berhasil mempertahankan kinerjanya untuk melebihi minimum kecukupan modal yang ditentukan oleh Pemerintah.
  - c) Risiko Operasional  
Risiko akibat ketidakcukupan dan/atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan/atau adanya kejadian-kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional PT Asuransi Wahana Tata.
29. Sebagian dari premi yang dibayarkan oleh Tertanggung atau Pemegang Polis diteruskan sebagai komisi kepada pihak pemasar dalam rangka pemasaran Produk Asuransi.
30. Dengan membeli produk Asuransi Pembatalan Perjalanan Kereta Whoosh (*Train 100% Refund*), Tertanggung telah membaca, memahami dan menyetujui setiap syarat dan ketentuan produk Asuransi Pembatalan Perjalanan Kereta Whoosh (*Train 100% Refund*) dalam keadaan sadar dan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, termasuk namun tidak terbatas pada keputusan PT Asuransi Wahana Tata.

## B. Manfaat Asuransi

Berikut ini adalah manfaat-manfaat Asuransi Pembatalan Perjalanan Kereta Whoosh (Train 100% Refund) Anda:

Manfaat	Ganti rugi atas pembatalan tiket Kereta Whoosh oleh sebab apapun (kecuali yang dikecualikan) hingga 2 (dua) jam sebelum jadwal keberangkatan dan berlaku untuk seluruh wilayah di Indonesia
Batas Pertanggungan	Nilai penggantian* setinggi-tingginya sebesar 25% dari harga tiket, untuk nilai yang tidak bisa dikembalikan PT. Kereta Cepat Indonesia China (PT. KCIC)

\* Perhitungan nominal klaim akan mengacu kepada harga tiket yang telah di potong diskon atau diskon voucher sejenisnya

**Penanggung tidak bertanggung jawab atas setiap klaim yang timbul dari, berdasarkan, atau terkait dengan:**

- Akibat dari radiasi, reaksi atau kontaminasi nuklir termasuk senjata nuklir atau radioaktif.
- Akibat dari bahan, zat, senyawa biologis dan/atau kimiawi yang digunakan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan untuk membahayakan atau membunuh nyawa manusia dan/atau menimbulkan ketakutan publik.
- Kebijakan pemerintah Indonesia mengenai pelarangan, pengaturan atau diberlakukannya peringatan Perjalanan (travel warning) dari pihak atau badan yang berwenang
- Tindakan atau kealpaan yang bersifat lalai, ceroboh, dan/atau dilakukan secara sengaja.
- Tindakan ilegal yang melanggar peraturan dan/atau perundangundangan yang berlaku.
- Kesulitan keuangan, kebangkrutan, atau likuidasi dari pihak PT. Kereta Cepat Indonesia China (PT. KCIC).
- Pembatalan perjalanan yang dilakukan oleh pihak PT. Kereta Cepat Indonesia China (PT. KCIC).

## C. Bantuan dan Klaim

- WhatsApp for Business : +62 815 8500 9500 (jam operasional pukul 09:00-21:00 WIB)
- Email: [claims@cermati.com](mailto:claims@cermati.com)
- Claim center: <https://www.cermati.com/pusatklaim/tikettrainrefund/train>

### 1. Dokumen klaim umum

- Formulir Klaim yang telah dilengkapi secara digital.
- Tiket Keret Whoosh yang dibeli melalui Pemegang Polis melalui tiket.com
- Lampiran identitas Tertanggung yang masih berlaku (KTP/SIM/Kartu Keluarga/Paspor/KITAS/KITAP).
- Informasi Bank untuk pembayaran klaim (Nama Bank, Nomor Rekening, Nama Cabang).

### 2. Dokumen klaim khusus untuk proses klaim, kamu harus menyediakan dokumen-dokumen pendukung sebagai berikut:

Jaminan	Bentuk Dokumen	Daftar Dokumen
Pembatalan Perjalanan Kereta Whoosh	<i>Softcopy*</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bukti pemesanan dan pembayaran tiket kereta Whoosh</li><li>• Pembatalan pada Loket stasiun Halim, Padalarang, atau Tegalluar maka agar diberikan foto tanda terima pembatalan dari pihak PT. Kereta Cepat Indonesia China (PT. KCIC).</li></ul>

\*Apabila diperlukan, Penanggung berhak meminta *hardcopy* dokumen klaim Tertanggung dan perlu dikirimkan ke alamat Penanggung.

## D. Penanganan Klaim

<b>Pelaporan Klaim</b>	Pelaporan klaim dapat diajukan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) Hari Kalender sejak tanggal dan jam pembatalan yang dilakukan dengan maksimal 2 (dua) jam sebelum jadwal keberangkatan pada tiket kereta.
<b>Pengumpulan &amp; Penyerahan Dokumen Klaim</b>	Maks. 30 (tiga puluh) hari kalender sejak tanggal Pelaporan Klaim
<b>Keputusan Klaim</b>	Maks. 7 (tujuh) hari kerja kalender sejak dokumen lengkap diterima
<b>Pembayaran Manfaat Klaim</b>	Maks. 7 (tujuh) hari kerja sejak klaim di setujui dengan kesepakatan tertulis

## E. Pertanyaan yang sering ditanyakan (FAQ)

### **Apa itu Asuransi Pembatalan Perjalanan Kereta Whoosh (*Train 100% Refund*)?**

*Train 100% Refund* adalah asuransi yang memberikan perlindungan untuk suatu kejadian ketidaknyamanan yang tidak terduga dan mengakibatkan pembatalan terhadap perjalanan kereta dengan alasan apapun sampai 2 (dua) jam sebelum keberangkatan. Proteksi *Train 100% Refund* merupakan produk dari PT Asuransi Wahana Tata yang dirancang khusus untuk pengguna tiket.com.

### **Bagaimana Saya bisa membeli Asuransi Pembatalan Perjalanan Kereta Whoosh (*Train 100% Refund*)?**

Produk Asuransi ini dapat dibeli pada saat melakukan pembelian tiket kereta Whoosh melalui halaman tiket.com, m.tiket.com, atau aplikasi Tiket.com (iOS & Android)

### **Siapa yang dapat membeli Asuransi Pembatalan Perjalanan Kereta Whoosh (*Train 100% Refund*)?**

Produk Asuransi dapat dibeli oleh WNI atau WNA dengan usia minimal 3 (tiga) bulan dan/atau usia maksimal 86 (delapan puluh enam) tahun pada saat tanggal keberangkatan. Warga Negara Asing (WNA) yang dapat dijamin adalah yang memiliki Passport atau KITAS/KITAP (Kartu Ijin Tinggal Terbatas/Tetap). Untuk anak di bawah 18 (delapan belas) tahun, harus dalam pendampingan keluarga atau orang yang mendapatkan wewenang untuk mendampingi saat menginap.

### **Berapa premi yang harus saya bayar untuk mendapatkan Asuransi Pembatalan Perjalanan Kereta Whoosh (*Train 100% Refund*)?**

Premi asuransi ditentukan sesuai kelas kereta Whoosh dan tipe perjalanan (sekali jalan/pulang-pergi) yang Anda beli melalui halaman Tiket.com. Harga yang Anda bayar dalam formulir pemesanan merupakan harga premi asuransi dan biaya administrasi serta bersifat final.

### **Apakah Saya bisa menambah manfaat Asuransi Pembatalan Perjalanan Kereta Whoosh (*Train 100% Refund*)?**

Tidak. Manfaat Asuransi Perjalanan Anda merupakan manfaat yang tetap dan tidak dapat ditambah/ditingkatkan.

### **Saya memesan tiket kereta Whoosh di tiket.com, tetapi lupa membeli asuransi. Bisakah Saya membelinya secara terpisah?**

Tidak. Asuransi Perjalanan Kereta Whoosh hanya dapat dibeli bersamaan dengan pembelian tiket kereta Whoosh.

### **Bagaimana cara Saya mengajukan klaim?**

Live chat via WhatsApp: +62 815 8500 9500 (jam operasional pukul 09:00-21:00 WIB)

Email: [claims@cermati.com](mailto:claims@cermati.com)

Pelaporan klaim dapat dilakukan melalui tiket.com Claim Portal di

<https://www.cermati.com/pusatklaim/tikettrainrefund/train>. Selengkapnya dapat dilihat pada bagian "C. Bantuan dan Klaim".

**Apakah ada batas waktu untuk mengajukan klaim?**

Klaim harus dilaporkan paling lambat 2 (dua) jam sebelum jam keberangkatan. Semua dokumen klaim yang diperlukan harus diserahkan paling lambat dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kalender sejak tanggal pelaporan klaim dilaporkan.

**Berapa lama waktu yang diperlukan untuk memproses pembayaran klaim?**

Pembayaran klaim diproses dalam waktu maksimum 7 (tujuh) hari kerja setelah semua dokumen klaim di terima oleh PT Aswata Wahana Tata dan konfirmasi atas persetujuan tersebut diterima.