

Asuransi Perjalanan

Mini Travel Insurance

tiket.com

A. Syarat dan Ketentuan

1. Asuransi Perjalanan ini merupakan produk asuransi dari PT Great Eastern General Insurance Indonesia (Great Eastern General Insurance) yang berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).
2. Tertanggung berarti Anda selaku Pengguna layanan tiket.com bersama dengan orang lain yang namanya Anda daftarkan sebagai peserta Asuransi Perjalanan pada saat pembelian produk asuransi ini bersamaan dengan pembelian tiket penerbangan di tiket.com.
3. Asuransi Perjalanan hanya dapat dibeli melalui halaman www.tiket.com, m.tiket.com, dan aplikasi tiket.com (IOS & Android).
4. Asuransi Perjalanan berlaku untuk perjalanan dengan menggunakan pesawat untuk Perjalanan Satu Arah (One Way Trip) atau Perjalanan Pulang Pergi (Round Trip) dengan rute Domestik ataupun Internasional.
5. Untuk perjalanan Pulang-Pergi (*Round Trip*), Asuransi menjamin perjalanan dari luar negeri – menuju Indonesia (*Inbound*), dari Indonesia menuju luar negeri maupun perjalanan antar luar negeri dan kembali ke tempat asal keberangkatan dalam 1 (satu) kode pembelian (*order id*) yang sama.
6. Asuransi Perjalanan ini berlaku untuk seluruh Warga Negara dengan usia minimal 2 (dua) tahun dan/atau usia maksimal 65 (enam puluh lima) tahun pada saat tanggal keberangkatan.
7. Untuk anak dengan usia di bawah 18 (delapan belas) tahun harus dalam pendampingan keluarga atau orang yang mendapatkan wewenang untuk mendampingi anak tersebut saat melakukan perjalanan.
8. Premi asuransi tidak dapat dikembalikan (*non-refundable*).
9. tiket.com tidak melakukan pengelolaan terhadap premi dan hanya berperan sebagai perantara antara Pengguna dengan Cermati Protect dan PT Great Eastern General Insurance Indonesia melalui situs web atau aplikasi.
10. tiket.com tidak memiliki kewajiban dan/atau tanggung jawab apapun terkait dengan pembelian produk asuransi oleh Pengguna.
11. tiket.com berhak, tanpa pemberitahuan sebelumnya, melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan apabila ditemukan tindakan kecurangan dari Pengguna.
12. Dengan mempunyai produk Asuransi Perjalanan ini, Pengguna akan mendapatkan beberapa manfaat asuransi yang dapat dilihat pada Tabel Manfaat.
13. Polis Asuransi akan dikirimkan melalui email ke Pengguna.
14. Dalam hal terjadi perubahan jadwal (*reschedule*) tiket pesawat baik dari Maskapai atau permintaan Tertanggung, maka Tertanggung wajib menginformasikan perubahan waktu tersebut kepada pihak Cermati Protect sebelum tanggal keberangkatan. Apabila perubahan jadwal (*reschedule*) tiket pesawat tidak diinformasikan kepada Cermati Protect sebelum tanggal keberangkatan, maka apabila terjadi klaim, klaim tidak dapat diproses.
15. Pelaporan klaim dapat dilakukan melalui Portal Klaim di <https://m.tiket.com/insurance-claim>.
16. Pengajuan klaim dapat diajukan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kalendar setelah selesainya perjalanan oleh Pengguna disertai dokumen atau bukti lainnya untuk mempermudah proses verifikasi klaim. Segala biaya yang timbul untuk mendapatkan dokumen atau bukti tersebut merupakan tanggung jawab Pengguna.
17. Dengan membeli Asuransi Perjalanan ini, Pengguna setuju dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh PT Great Eastern General Insurance Indonesia, termasuk namun tidak terbatas pada keputusan PT Great Eastern General Insurance Indonesia.

18. Pengguna disarankan untuk membaca dengan seksama semua penjelasan tentang jaminan dan pengecualian yang terkandung dalam ketentuan Polis PT Great Eastern General Insurance Indonesia.
19. Pengguna atau Tertanggung mengizinkan PT Great Eastern General Insurance Indonesia untuk menggunakan atau memberikan informasi dan/atau keterangan mengenai Pengguna atau Tertanggung yang tersedia, diperoleh, atau disimpan oleh PT Great Eastern General Insurance Indonesia (sesuai yang tercantum dalam Permintaan Penutupan Pertanggungungan ini, Polis, atau dokumen lain dari Produk Asuransi) dalam rangka pengajuan Penutupan Pertanggungungan ini, penginformasian ketentuan Polis atas Penutupan Pertanggungungan ini, permintaan data dalam hal penanganan Klaim atas Pertanggungungan ini, serta pembayaran Klaim atas Pertanggungungan ini. Pengguna atau Tertanggung juga mengerti bahwa Pengguna atau Tertanggung berhak untuk melakukan koreksi atau penambahan atas informasi dan keterangan mengenai Tertanggung tersebut dengan menghubungi PT Great Eastern General Insurance Indonesia.
20. Pengguna atau Tertanggung memberikan wewenang kepada PT Great Eastern General Insurance Indonesia untuk menggunakan dan/atau memberikan informasi dan/atau keterangan mengenai Pengguna atau Tertanggung kepada pihak lain yaitu reasuransi (dalam hal pensesian risiko asuransi) dan/atau regulasi dan/atau lembaga yang memiliki hubungan kerja sama dengan PT Great Eastern General Insurance Indonesia (jika ada) sehubungan dengan Polis Tertanggung berdasarkan Penutupan Pertanggungungan ini. Data yang diberikan adalah data Pengguna atau Tertanggung yang berkaitan dengan penutupan asuransi ini dan hanya untuk kepentingan Pertanggungungan asuransi.

B. Manfaat Asuransi

Berikut ini adalah manfaat-manfaat Asuransi Perjalanan Anda:

MANFAAT	DOMESTIK	INTERNASIONAL
	BERLAKU SATU ARAH DAN PULANG PERGI	BERLAKU SATU ARAH DAN PULANG PERGI
Penundaan Penerbangan	Rp 200.000 / 2 jam keterlambatan berturut-turut, Maks. Rp 600.000	Rp 200.000 / 2 jam keterlambatan berturut-turut, Maks. Rp 600.000
Keterlambatan Bagasi	Rp 200.000 / 2 jam keterlambatan berturut-turut, Maks. Rp 600.000	Rp 200.000 / 2 jam keterlambatan berturut-turut, Maks. Rp 600.000

Penundaan Penerbangan

Anda berhak mendapatkan santunan sebesar Rp 200.000 setiap 2 (dua) jam berturut-turut keterlambatan, maksimal hingga Rp 600.000 untuk setiap polis apabila penerbangan Anda mengalami keterlambatan yang disebabkan oleh aksi pemogokan/industrial, cuaca buruk, kerusakan mesin, dan cacat pada struktur angkutan umum tersebut. Segala bentuk perubahan jadwal keberangkatan dari Maskapai Penerbangan tidak termasuk dalam jaminan Keterlambatan Perjalanan ini. Keterlambatan dihitung dari jam keberangkatan angkutan umum yang dimaksud dalam jadwal perjalanan.

Keterlambatan Bagasi

Anda berhak mendapatkan santunan sebesar Rp 200.000 setiap 2 (dua) jam berturut-turut keterlambatan, maksimal hingga Rp 600.000, jika bagasi yang telah di "check-in" bersama dengan Anda mengalami keterlambatan, salah tujuan, atau salah diletakkan oleh perusahaan pengangkutan, paling sedikit 2 (dua) jam berturut-turut keterlambatan setelah kedatangan Anda di tempat pengambilan bagasi di bandara tujuan. Manfaat yang dimaksud tidak dapat diberikan apabila keterlambatan bagasi terjadi pada saat Anda kembali ke negara/kota asal.

C. Bantuan dan Klaim

Claim Contact Centre:

Email : claims@cermati.com
WhatsApp for Business : +62 815 8500 9500 (*chat only*)
(Jam Operasional setiap hari pada pukul 09.00-21.00 WIB)

Cermati Claim Portal:

Asuransi Perjalanan (Mini Travel Insurance) : <https://m.tiket.com/insurance-claim>

D. Dokumen Klaim

Anda harus menyediakan dokumen-dokumen pendukung untuk proses klaim sebagai berikut:

Dokumen Wajib – Umum (dalam bentuk *softcopy* maupun *hardcopy):**

1. Formulir Klaim yang telah dilengkapi secara digital;
2. Boarding Pass, apabila Boarding Pass hilang, maka dapat digantikan dengan dokumen berikut:
 - Surat Keterangan Pengganti Boarding Pass dari Maskapai yang mencantumkan informasi yang sama dengan dokumen Boarding Pass; atau
 - Dokumen PNR (*Passenger Name Record*) berdasarkan *history* dari pihak maskapai penerbangan.
3. Fotokopi identitas (KTP/Paspor/Akta Lahir/KITAS) Tertanggung yang masih berlaku;
4. Bukti pembelian tiket pesawat dari tiket.com.

Dokumen Tambahan:

No	Jaminan	Bentuk Dokumen	Daftar Dokumen
1	Keterlambatan Perjalanan	<i>Softcopy</i>	Boarding pass. Apabila Boarding Pass hilang, maka dapat digantikan dengan dokumen berikut: <ul style="list-style-type: none">• Surat Keterangan Pengganti Boarding Pass dari Maskapai yang mencantumkan informasi yang sama dengan dokumen Boarding Pass; atau• Dokumen PNR (<i>Passenger Name Record</i>) berdasarkan <i>history</i> dari pihak maskapai penerbangan.
2	Keterlambatan Bagasi	<i>Softcopy</i>	<ul style="list-style-type: none">• Surat Pernyataan dari Maskapai Penerbangan perihal durasi dan alasan keterlambatan, atau• <i>Property Irregularity Report (PIR)</i>

****Apabila dibutuhkan, Penanggung berhak meminta dokumen asli/hardcopy***

E. Pertanyaan Yang Sering Ditanyakan (FAQ)

Apa itu Asuransi Perjalanan – *Mini Travel Insurance*?

Asuransi Perjalanan (*Mini Travel Insurance*) adalah asuransi yang memberikan perlindungan untuk suatu

kejadian ketidaknyamanan yang tidak terduga seperti Penundaan Penerbangan atau Keterlambatan Bagasi. Asuransi Perjalanan (Mini Travel Insurance) merupakan produk dari PT Great Eastern General Insurance Indonesia dan dirancang khusus untuk pengguna tiket.com.

Bagaimana saya bisa membeli Asuransi Perjalanan (*Mini Travel Insurance*)?

Anda dapat membeli Asuransi Perjalanan Mini Travel Insurance di tiket.com saat Anda melakukan pembelian tiket pesawat di aplikasi atau situs web tiket.com.

Siapa yang dapat membeli Asuransi Perjalanan (*Mini Travel Insurance*)?

Asuransi perjalanan ini hanya berlaku untuk seluruh Warga Negara dengan usia minimal 2 (dua) tahun dan maksimal 65 (enam puluh lima) tahun pada tanggal keberangkatan. Untuk anak dengan usia di bawah 18 (delapan belas) tahun harus dalam pendampingan keluarga atau orang yang mendapatkan wewenang untuk mendampingi anak tersebut saat melakukan perjalanan.

Ada berapa pilihan opsi jaminan dalam Asuransi Perjalanan (*Mini Travel Insurance*)?

a. Untuk Perjalanan Sekali Jalan (*One-Way*)

Opsi ini ditawarkan jika Anda melakukan perjalanan sekali jalan (*One-Way*).

Untuk Perjalanan sekali jalan, Asuransi ini akan berlaku sejak Anda memasuki bandara keberangkatan dan berakhir sejak Anda tiba di bandara tujuan.

Rute penerbangan bisa dilakukan antara domestik ataupun internasional

b. Untuk Perjalanan Pulang Pergi (*Round Trip*)

Opsi ini ditawarkan jika Anda melakukan perjalanan Pulang Pergi (*Round-Trip*).

Untuk Perjalanan Pulang-Pergi, Asuransi ini akan berlaku sejak Anda memasuki bandara keberangkatan dan berakhir sejak Anda tiba di bandara tujuan dan dimulai kembali sejak Anda memasuki bandara keberangkatan untuk kembali ke bandara tujuan dan berakhir sejak Anda tiba di bandara tujuan.

Rute penerbangan bisa dilakukan antara domestik ataupun internasional.

Apakah penerbangan dari luar negeri bisa dijamin oleh Asuransi Perjalanan (*Mini Travel Insurance*)?

Ya. Penerbangan Anda dijamin oleh Asuransi Perjalanan (*Mini Travel Insurance*).

Berapa premi yang harus saya bayar untuk mendapatkan Asuransi Perjalanan?

Biaya premi asuransi tergantung pada penerbangan yang Anda beli tiket.com Harga yang Anda bayar dalam formulir pemesanan merupakan harga premi asuransi dan biaya administrasi bersifat final.

Apakah saya bisa menambah manfaat Asuransi Perjalanan?

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

Apa saja manfaat Asuransi Perjalanan?

Silakan lihat pada Manfaat Asuransi.

Saya memesan penerbangan di tiket.com, tetapi lupa membeli asuransi. Bisakah Saya membelinya secara terpisah?

Tidak. Asuransi Perjalanan Anda hanya dapat dibeli bersamaan dengan pembelian tiket pesawat.

Saya harus membatalkan perjalanan saya. Apakah Saya akan mendapatkan pengembalian uang untuk asuransi Saya?

Asuransi Perjalanan dapat dibatalkan namun tidak terdapat pengembalian premi asuransi (*non-refundable*).

Bagaimana cara Saya mengajukan klaim?

Pelaporan klaim dapat dilakukan melalui Cermati Claim Portal di <https://m.tiket.com/insurance-claim>. Selengkapnya dapat dilihat pada bagian "C. Bantuan dan Klaim".

Apakah ada batas waktu untuk mengajukan klaim?

Klaim harus dilaporkan paling lambat dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kalendar sejak tanggal kerugian terjadi. Semua dokumen klaim yang diperlukan harus diserahkan paling lambat dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kalendar sejak tanggal pelaporan klaim dilaporkan.

Berapa lama waktu yang diperlukan untuk memproses pembayaran klaim?

PT Great Eastern General Insurance Indonesia akan meninjau dokumen klaim yang telah diserahkan dalam waktu maksimal 7 (tujuh) hari kerja dan jika disetujui oleh PT Great Eastern General Insurance Indonesia, pembayaran klaim akan diproses dalam waktu maksimum 7 (tujuh) hari kerja.

Bagaimana Asuransi Perjalanan ini menjamin Perubahan Jadwal atau Pembatalan dari Maskapai?

Asuransi Perjalanan ini tidak menjamin risiko/kerugian yang menimpa Anda dan setiap penumpang lainnya yang namanya Anda daftarkan pada saat pembelian Polis Asuransi sebagai Tertanggung atas terjadinya segala bentuk Perubahan Jadwal dari Maskapai dan/atau segala bentuk Pembatalan Penerbangan dari Maskapai.