

PERSYARATAN DOKUMEN KLAIM

Harap diperhatikan bahwa dokumen-dokumen yang tercantum di bawah ini hanya bersifat indikatif yang pada umumnya digunakan. Perusahaan mungkin memerlukan informasi / dokumentasi / bukti tambahan untuk dilengkapi, tergantung pada kondisi setiap kasus klaim.

Adapun klaim bersifat **Reimbursement** sehingga seluruh biaya harus dibayarkan oleh Nasabah terlebih dahulu.

Umum / Semua Kondisi

- a) Form Claim Perjalanan yang telah dilengkapi dan ditandatangani
- b) Sertifikat Asuransi.
- c) Fotocopy tiket itinery seluruh perjalanan yang telah dipesan (dari Indonesia sampai kembali ke Indonesia)
- d) Boarding Pass
- e) Fotocopy passport dan fotocopy stempel kedatangan dan keberangkatan di gerbang imigrasi di bandara
- f) Kronologis kejadian

Kecelakaan Diri

- a) Surat pernyataan berobat atau surat kematian dari rumah sakit.

Biaya Medis dan Rumah Sakit

- a) ASLI Medical Report atau surat keterangan dokter yang memeriksa atau merawat
- b) Invoice atau bill pengobatan yang berisi rincian atau Detail pengobatannya
- c) Salinan resep dokter atau obat-obatan yang diberikan dari Pihak RS
- d) Dokumen lain apabila diperlukan

Dokumen Travel

- a) Surat Laporan kepolisian dari pihak angkutan umum / Manajemen Hotel dalam waktu max 1x24 Jam setelah kejadian ditempat umum / pihak yang berwenang seperti hotel dan / atau perusahaan penerbangan yang mempunyai wewenang ditempat kejadian
- b) Bukti pembayaran atas biaya transportasi dan / atau biaya akomodasi untuk mendapatkan penggantian dokumen perjalanan yang hilang
- c) Invoice / bill / kuitansi atas penerbitan kembali paspor yang hilang pada saat diluar negeri

Kehilangan Bagasi / Barang Pribadi

- a) Property of Irregularity Report dan Tag Bagasi (Surat laporan kehilangan yang dikeluarkan oleh Pihak Maskapai / Bandara)
- b) Keterangan tertulis terkait kompensasi yang diberikan dari angkutan umum atau Pihak Manajemen Hotel yang bertanggung jawab terhadap kehilangan disertai jumlah kompensasinya
- c) Kuitansi / invoice barang yang di klaim
- d) Box / Kartu Garansi untuk barang elektronik yang hilang

Kerusakan Bagasi

- a) Property of Irregularity Report dan Tag Bagasi (Surat laporan kerusakan yang dikeluarkan oleh Pihak Maskapai / Bandara)
- b) Keterangan tertulis terkait kompensasi yang diberikan dari angkutan umum atau Pihak Manajemen Hotel yang bertanggung jawab terhadap kehilangan disertai jumlah kompensasinya
- c) Kuitansi / invoice barang yang rusak
- d) Foto kerusakan barang

Keterlambatan Bagasi

- a) Property of Irregularity Report (Surat laporan keterlambatan Bagasi yang dikeluarkan oleh Pihak Maskapai / Bandara)
- b) Form penerimaan bagasi (yang berisi jam dan tanggal penerimaan bagasi) atau informasi tertulis dari Pihak Maskapai terkait bagasi yang delay akan dikirimkan kepada penumpang pada tanggal berapa dan dengan nomor penerbangan berapa
- c) Kuitansi pembelian pakaian dan/atau keperluan penting lainnya pada saat bagasi belum diterima

Penundaan Perjalanan

- a) Surat keterangan delay dari Pihak Maskapai yang berisi informasi alasan penundaan dan waktu atau jadwal baru yang diberikan (Actual time departure / arrival)
- b) Kuitansi / invoice atas biaya akomodasi selama penundaan perjalanan (jika tidak diberikan kompensasi oleh Pihak Maskapai)

Pembatalan Perjalanan

- a) Surat keterangan cancel dari Pihak Maskapai yang berisi informasi alasan penundaan dan waktu atau jadwal baru yang diberikan (Actual time departure / arrival)
- b) Konfirmasi pengembalian uang muka dari Pihak Hotel / Travel Agen / Maskapai / Pengangkut
- c) Kuitansi / invoice atas biaya hotel yang telah dipesan
- d) Tiket penerbangan dengan jadwal baru
- e) Bukti pembayaran tiket yang wajar untuk pesawat kelas ekonomi / Tiket kereta api / Tiket kapal laut / Tiket Bus untuk mencapai tujuan
- f) Pembatalan jika adanya anggota keluarga yang meninggal Dunia :
 - Surat akte kematian / Copy legalisir
 - Foto copy KK Alm (Diinformasikan hubungan dengan alm)
 - Foto copy KK Nasabah
- g) Pembatalan jika dikarenakan sakit / cedera berat / penyakit serius atau wajib masuk karantina oleh bertanggung atau anggota sanak keluarga dari bertanggung di Indonesia, berupa :
 - Surat keterangan Sakit yang dikeluarkan oleh pihak RS
 - Resume medis pasien yang sakit
- h) Bukti adanya pemogokan yang tidak terduga, Huru – Hara, kerusuhan sipil dan cuaca buruk ditempat lokasi tujuan perjalanan
- i) Bukti adanya kerusakan yang serius terhadap tempat tinggal bertanggung baik bahaya api, Banjir atau kejadian alam lainnya dalam waktu 1 minggu sebelum tanggal dimulainya perjalanan (seperti , Foto kerusakan rumah, Surat keterangan dari pemerintah setempat terkait adanya bencana tersebut)

Pengurangan perjalanan

- a) Jika klaim untuk biaya tambahan untuk kepulangan ke Indonesia, maka dokumen yang diperlukan yaitu :
 - Bukti pembayaran atas pembelian tiket pesawat dengan jadwal baru yang wajar
 - Tiket perjalanan dengan jadwal penerbangan yang baru
- b) Jika klaim untuk biaya yang tidak digunakan (*unused portion*) maka dokumen yang diperlukan adalah:
 - Bukti pembayaran biaya tiket dan akomodasi (atas perjalanan yang tidak digunakan)
 - Kuitansi pelunasan biaya tiket dan akomodasi beserta rinciannya
 - Keterangan tertulis terkait pembayaran yang tidak digunakan (*Unused portion*) dari pihak angkutan umum / Hotel akibat pengurangan perjalanan
 - Keterangan tertulis terkait *refund* atas biaya yang tidak digunakan (*Unused portion*) dari pihak angkutan umum / Hotel akibat pengurangan perjalanan
- c) Bukti adanya anggota keluarga yang meninggal dunia dari bertanggung di Indonesia, berupa:
 - Surat akte kematian / Copy legalisir
 - Foto copy KK Alm (Diinformasikan hubungan dengan alm)
 - Foto copy KK Nasabah

- Resume medis pasien yang meninggal Dunia / jika ada
- d) Bukti adanya anggota keluarga yang cedera berat / penyakit serius atau wajib masuk karantina oleh bertanggung atau anggota sanak keluarga dari bertanggung di Indonesia, berupa:
 - Surat keterangan sakit yang dikeluarkan oleh pihak RS
 - Resume medis pasien yang sakit
- e) Bukti adanya pemogokan yang tidak terduga, Huru – Hara, kerusakan sipil dan cuaca buruk ditempat lokasi tujuan perjalanan
- f) Bukti adanya kerusakan yang serius terhadap tempat tinggal bertanggung baik bahaya api, Banjir atau kejadian alam lainnya dalam waktu 1 minggu sebelum tanggal dimulainya perjalanan (seperti , Foto kerusakan rumah, Surat keterangan dari pemerintah setempat terkait adanya bencana tersebut)

Penerbangan Tidak Sinambung / Flight Misconnection

- a) Surat keterangan keterlambatan dari pihak maskapai yang berisi informasi alasan penundaan dan penawaran pertama jadwal baru yang diberikan pihak airlines (disertai tanggal dan waktu)
- b) Kuitansi / invoice atas biaya penginapan (Hotel) yang wajar
- c) Nota / bukti pembelian atas Biaya makan, dan penyegaran (Minum dan Pijit)

Resiko Sendiri dari Sewa Kendaraan / Own Risk of Rent a Vehicle

- a) Surat laporan kepolisian
- b) Surat Tuntutan dari pihak ketiga
- c) Foto Kerusakan/Luka yang dialami pihak ketiga
- d) Asli Perjanjian sewa kendaraan
- e) Copy Polis Kendaraan Bermotor yang disewa