

Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY) Versi Umum

Nama Penerbit	: PT Chubb General Insurance Indonesia
Nama Produk	: Chubb Travel Insurance
Jenis Produk	: Asuransi Perjalanan
Deskripsi Produk	: Chubb Travel Insurance adalah produk asuransi yang memberikan perlindungan selama perjalanan domestik dan luar negeri.

Fitur Utama Asuransi

Usia Masuk Tertanggung	: Dewasa: minimal 18 tahun Anak: minimal 1 hari
Manfaat Pertanggung	: Sesuai jumlah manfaat yang dinyatakan dalam Daftar Manfaat
Premi	: Sesuai jenis dan biaya perjalanan
Periode Bayar	: Sekali sebelum perjalanan

Manfaat

Chubb memberikan perlindungan dan manfaat seperti yang tertera dibawah ini. Deskripsi manfaat ini tidak mencakup keseluruhan perlindungan Chubb Travel Insurance. Anda dipersilakan untuk membaca keseluruhan isi Polis untuk mengetahui rincian manfaat, syarat-syarat, ketentuan-ketentuan dan pengecualian-pengecualian yang berlaku.

Kematian dan Cacat Akibat Kecelakaan

Apa yang Dijamin

Apabila, selama Periode Asuransi, saat Anda dalam Perjalanan, Anda menderita Cedera Tubuh yang mengakibatkan Kematian atau Cacat Tetap dalam jangka waktu seratus delapan puluh (180) hari sejak tanggal Kecelakaan.

Apa yang akan Kami bayarkan

Kami akan membayar santunan kepada orang yang Anda tunjuk atau kepada orang dimana Kami diwajibkan untuk membayar berdasarkan hukum apabila tidak terdapat orang yang ditunjuk tersebut, besar santunan sesuai dengan skala yang dinyatakan dalam Tabel Manfaat di bawah ini dan sampai dengan jumlah Manfaat maksimum yang relevan yang ditentukan dalam Daftar Manfaat, dengan tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan Polis.

Kami dalam hal apa pun tidak bertanggung jawab terkait dengan setiap klaim berdasarkan Pasal ini, yang secara langsung atau tidak langsung, disebabkan oleh, akibat dari, timbul sehubungan dengan atau diakibatkan oleh Penyakit.

Tabel Manfaat

<i>Peristiwa Kerugian</i>	Kompensasi yang dapat dibayarkan: % dari maksimal benefit yang tercantum pada Daftar Manfaat
Kematian akibat Kecelakaan	100%
Cacat Total Tetap	100%
Kehilangan Kemampuan Bicara dan pendengaran total dan permanen	100%
Kehilangan Penglihatan pada kedua mata	100%
Kehilangan Anggota Badan (dua anggota badan)	100%
Kehilangan Anggota Badan (satu anggota badan)	50%
Kehilangan lensa mata pada setidaknya satu mata secara total dan permanen, dimana tidak dapat disembuhkan dengan operasi atau pengobatan lainnya.	50%
Kehilangan Kemampuan Bicara secara total dan permanen	50%
Kehilangan Pendengaran secara total dan permanen pada:	
i) Kedua telinga	50%
ii) Satu telinga	15%

Pembatalan Perjalanan

Apa yang Dijamin

Apabila, Anda terpaksa membatalkan Perjalanan Luar Negeri Anda sebagai akibat langsung dan tidak dapat dihindari dari penyebab-penyebab spesifik yang terjadi dalam tiga puluh (30) hari untuk peristiwa-peristiwa (b) sampai dengan (f) dan dalam tujuh (7) hari untuk peristiwa-peristiwa (g) sampai dengan (h) sebelum Tanggal Jadwal Keberangkatan, dan harus disertai dengan peringatan perjalanan, bukti yang diperlukan atau laporan dari otoritas-otoritas berwenang terkait.

Apabila, Anda terpaksa membatalkan Perjalanan Domestik Anda sebagai akibat langsung dan tidak dapat dihindari dari penyebab-penyebab spesifik yang terjadi dalam tiga puluh (30) hari untuk peristiwa-peristiwa (b) sampai dengan (f) dan dalam tujuh (7) hari untuk peristiwa-peristiwa (g) sampai dengan (h) sebelum Tanggal Jadwal Keberangkatan, dan harus disertai dengan peringatan perjalanan, bukti yang diperlukan atau laporan dari otoritas-otoritas berwenang terkait.

Pertanggungjawaban ini hanya berlaku apabila Polis dibeli sebelum Anda mengetahui tentang setiap keadaan-keadaan yang dapat menyebabkan gangguan Perjalanan Anda.

Penyebab-penyebab spesifik:

- a) Kematian Anda;
- b) Anda menderita Cedera Tubuh atau jatuh sakit, yang menurut pendapat Dokter bahwa Anda tidak layak untuk melakukan perjalanan pada Tanggal Jadwal Keberangkatan;
- c) Kematian Anggota Keluarga Anda atau Teman Perjalanan Anda sebelum Tanggal Jadwal Keberangkatan;
- d) Cedera Tubuh atau Penyakit dari Anggota Keluarga Anda atau Teman Perjalanan Anda yang mengharuskannya Dirawat Inap di Rumah Sakit;
- e) Anda atau Teman Perjalanan Anda diharuskan menjalani karantina wajib hanya atas perintah Dokter yang memberikan pengobatan, atau menjadi juri dalam persidangan, atau mendapat panggilan paksa dari persidangan, atau sedang dibajak;
- f) Pembatalan layanan Angkutan Umum yang dijadwalkan sebagai akibat dari Pemogokan, Kerusakan, atau Huru-hara yang berada di luar kendali Anda di Tempat Tujuan yang direncanakan;
- g) Tempat tinggal Anda di Indonesia menjadi tidak dapat dihuni setelah terjadi peristiwa kebakaran, badai, atau banjir sehingga keberadaan Anda diperlukan di lokasi tersebut pada Tanggal Jadwal Keberangkatan;
- h) akibat Bencana Alam di Tempat Tujuan yang mencegah Anda untuk memulai Perjalanan.

Definisi Tambahan

Biaya-Biaya Pembatalan berarti kehilangan uang jaminan, atau biaya-biaya atas pembayaran uang muka untuk perjalanan atau akomodasi atau biaya-biaya lainnya yang belum atau tidak akan digunakan, tetapi akan menjadi hangus atau harus tetap dibayar berdasarkan kontrak.

Apa yang akan Kami bayarkan

Kami akan memberikan penggantian kepada Anda terkait dengan Biaya-Biaya Pembatalan sampai dengan maksimum jumlah Manfaat yang relevan yang ditentukan dalam Daftar Manfaat, dengan tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan Polis.

Keterlambatan Perjalanan

Apa yang Dijamin

Apabila, selama Periode Asuransi, saat Anda dalam Perjalanan, keberangkatan Angkutan Umum dimana Anda telah dijadwalkan untuk perjalanan mengalami keterlambatan selama jangka waktu paling sedikit empat (4) jam berturut-turut (untuk Perjalanan Luar Negeri) atau paling sedikit empat (4) jam berturut-turut (untuk Perjalanan Domestik) pada setiap Tempat Tujuan tunggal di Luar Negeri atau di Indonesia, sejak waktu yang ditentukan dalam rencana perjalanan yang diberikan kepada Anda, karena:

- a) Pemogokan atau aksi industrial;
- b) Kondisi Cuaca Buruk;
- c) kerusakan/kekacauan mekanik dari Angkutan Umum;
- d) larangan terbang Angkutan Umum sebagai akibat cacat mekanik atau struktural;
- e) Bencana Alam;
- f) setiap peristiwa yang mengarah pada pembatasan wilayah udara atau penutupan bandara.

Ketentuan-Ketentuan Tambahan

Jangka waktu keterlambatan akan dihitung sejak waktu keberangkatan sebenarnya sebagaimana yang dinyatakan dalam tiket atau rencana perjalanan Anda sampai dengan waktu keberangkatan Angkutan Umum, penerbangan sewa atau setiap sarana transportasi alternatif lainnya yang tersedia berikutnya, mana yang terjadi lebih dahulu.

Keterlambatan harus diverifikasi secara tertulis oleh (para) penyelenggara Angkutan Umum termasuk jumlah jam keterlambatan dan alasan keterlambatan.

Pertanggung jawaban ini hanya berlaku apabila Polis dibeli sebelum Anda mengetahui tentang setiap keadaan-keadaan yang dapat menyebabkan gangguan Perjalanan Anda.

Apa yang akan Kami bayarkan

Kami akan membayar kepada Anda jumlah Manfaat yang relevan yang ditentukan dalam Daftar Manfaat untuk setiap periode penuh empat (4) jam berturut-turut keterlambatan (untuk Perjalanan Luar Negeri) atau empat (4) jam berturut-turut keterlambatan (untuk Perjalanan Domestik), sampai dengan maksimum jumlah Manfaat yang ditentukan dalam Daftar Manfaat, dengan tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan Polis.

Miskoneksi Perjalanan

Apa yang Dijamin

Apabila, selama Periode Asuransi, saat Anda dalam Perjalanan, koneksi perjalanan lanjutan yang Anda konfirmasi di Luar Negeri atau Domestik (untuk Perjalanan Domestik) terlewatkan pada titik transfernya karena keterlambatan kedatangan dari Angkutan Umum terjadwal yang Anda konfirmasi dan tidak ada transportasi lanjutan yang tersedia bagi Anda dalam jangka waktu empat (4) jam berturut-turut sejak waktu kedatangan aktual Anda.

Apa yang akan Kami bayarkan

Kami akan membayar kepada Anda jumlah Manfaat yang relevan yang ditentukan dalam Daftar Manfaat, dengan tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan Polis.

Keterlambatan Bagasi

Apa yang Dijamin

Apabila, selama Periode Asuransi, saat Anda dalam Perjalanan, bagasi Anda yang sudah di *check-in* terlambat datang oleh penyelenggara Angkutan Umum dan tidak sampai kepada Anda dalam jangka waktu empat (4) jam sejak kedatangan Anda di Tempat Tujuan yang dijadwalkan di Luar Negeri atau di wilayah Indonesia (untuk Perjalanan Domestik);

Untuk Perjalanan Luar Negeri, apabila, selama Periode Asuransi, pada saat kembali ke Indonesia pada Perjalanan Pulang Pergi, bagasi Anda yang sudah di *check-in* terlambat datang oleh penyelenggara Angkutan Umum dan tidak sampai kepada Anda dalam jangka waktu empat (4) jam sejak kedatangan Anda di Indonesia.

Ketentuan-Ketentuan Tambahan

Untuk menghindari keragu-raguan, jumlah setiap empat (4) jam yang ditentukan dalam Daftar Manfaat berdasarkan Pasal ini berlaku untuk setiap Tertanggung dan bukan untuk setiap bagian bagasi.

Keterlambatan harus diverifikasi secara tertulis oleh (para) penyelenggara Angkutan Umum termasuk jumlah jam keterlambatan dan alasan keterlambatan.

Apa yang akan Kami bayarkan

Kami akan membayar kepada Anda jumlah Manfaat yang relevan yang ditentukan dalam Daftar Manfaat untuk setiap periode penuh empat (4) jam berturut-turut keterlambatan, sampai dengan maksimum jumlah pertanggung jawaban yang relevan yang ditentukan dalam Daftar Manfaat, dengan tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan Polis.

Untuk Perjalanan Pulang Pergi ke Luar Negeri, dalam hal bagasi yang sudah *check-in* terlambat dalam jangka waktu empat (4) jam sejak kedatangan Anda di Indonesia, Kami akan membayar kepada Anda jumlah Manfaat yang relevan yang ditentukan dalam Daftar Manfaat, dengan tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan Polis.

Kehilangan atau Kerusakan Barang Pribadi, Bagasi dan Uang

Apabila, selama Periode Asuransi, saat Anda dalam Perjalanan, Anda mengalami kehilangan atau kerusakan yang mengakibatkan kehilangan penggunaan atas Barang, Bagasi dan Uang Pribadi Anda yang Anda bawa sendiri karena perampokan, pembongkaran, pencurian atau dengan pemaksaan, kekerasan atau ancaman dengan kekerasan atau upaya lainnya.

Ketentuan-Ketentuan Tambahan

- a) Kehilangan atau kerusakan tersebut harus dilaporkan kepada kepolisian atau otoritas terkait yang memiliki yurisdiksi di mana kehilangan atau kerusakan tersebut terjadi dalam jangka waktu dua puluh empat (24) jam sejak kejadian. Setiap klaim atas penggantian kerugian berdasarkan Pasal ini harus disertai dengan salinan laporan kepolisian atau laporan yang diterbitkan oleh otoritas terkait yang membuktikan kehilangan atau kerusakan tersebut.
- b) Kehilangan atau kerusakan atas masing-masing barang harus disertai dengan bukti pembelian, seperti namun tidak terbatas pada kuitansi, laporan bank atau laporan kartu kredit. Apabila bukti pembelian tersebut tidak diberikan, Kami dapat menolak atau menerima klaim dengan pengurangan nilai.
- c) Untuk menghindari keragu-raguan, apabila Anda menjadi berhak mendapat pengembalian atau penggantian atas semua atau sebagian biaya-biaya tersebut dari setiap sumber lainnya, atau apabila terdapat setiap asuransi lainnya yang menjamin peristiwa yang sama seperti yang ditanggung berdasarkan Pasal ini, Kami hanya bertanggung jawab atas sejumlah selisih biaya-biaya yang tidak diganti oleh sumber atau asuransi lainnya.

Definisi-Definisi Tambahan

- Barang dan Bagasi Pribadi berarti barang pribadi milik Anda, yang dibawa oleh Anda dalam Perjalanan atau yang Anda peroleh dan dibawa oleh Anda sendiri atau yang Anda jinjing atau yang Anda sudah *check-in* sebagai barang bawaan pada Angkutan Umum selama Perjalanan.
- Komputer Portabel berarti komputer laptop lengkap termasuk aksesoris atau perlengkapan standardnya. Setiap komputer genggam, tablet (termasuk namun tidak terbatas pada iPads, Samsung Galaxy tablets) atau perangkat serupa lainnya dikecualikan dari kategori ini.
- Uang berarti uang tunai, koin, uang kertas, kiriman pos atau wesel atau cek perjalanan yang ditandatangani.
- Tempat Umum berarti setiap tempat yang dapat diakses oleh publik.
- Perhiasan berarti objek seperti cincin, gelang, bros, kalung, gelang tradisional, anting dan liontin yang dipakai oleh Anda sebagai hiasan, yang memiliki penyertaan logam mulia termasuk akan tetapi tidak terbatas pada emas dan perak dengan batu mulia atau batu semi mulia.

Apa yang akan Kami bayarkan

- a) Kami akan memberikan penggantian kepada Anda terkait dengan kehilangan atau kerusakan tersebut sampai dengan jumlah Manfaat yang relevan yang ditentukan dalam Daftar Manfaat, dengan tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan Polis.
- b) Kami hanya akan membayar sampai dengan maksimum:
 - i) jumlah Manfaat yang ditentukan untuk setiap satu barang, atau setiap pasangan atau setiap set barang sebagaimana yang ditentukan dalam Daftar Manfaat;
 - ii) jumlah Manfaat yang ditentukan untuk Komputer Portabel sebagaimana yang ditentukan dalam Daftar Manfaat;
 - iii) jumlah Manfaat yang ditentukan untuk Uang Pribadi sebagaimana yang ditentukan dalam Daftar Manfaat.
- c) Kami akan melakukan pembayaran dengan memperhitungkan keausan dan depresiasi atau Kami memiliki opsi untuk mengganti atau memperbaiki barang tersebut.
- d) Kami hanya akan membayar kehilangan atau kerusakan bagasi Anda yang sudah *check-in* dan ditandai dengan nama Anda oleh Angkutan Umum atau penyedia layanan. Setiap klaim yang diakibatkan dari kehilangan atau kerusakan bagasi Anda selama dalam pengawasan atau pengendalian Angkutan Umum atau penyedia layanan, klaim tersebut harus diajukan terlebih dahulu kepada Angkutan Umum atau penyedia layanan. Setiap klaim yang dibuat berdasarkan Pasal ini harus disertai dengan bukti kompensasi yang diterima dari Angkutan Umum atau penyedia layanan atau apabila kompensasi tersebut ditolak, harus disampaikan bukti penolakan tersebut.

Jaminan Wabah Penyakit Menular

Apa yang Dijamin

Apabila Anda telah membeli Jaminan Wabah Penyakit Menular, Pengecualian Umum 26 tidak berlaku untuk Wabah Penyakit Menular yang secara spesifik dinyatakan dalam Sertifikat Asuransi.

Pasal ini berlaku selama Periode Asuransi dan dalam hal terjadi suatu klaim berdasarkan setiap Manfaat yang dijamin pada bagian Manfaat-Manfaat yang timbul dari Anda menderita Wabah Penyakit Menular tersebut, dengan tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan Polis.

Apa yang akan Kami bayarkan

Kami akan memberikan penggantian kepada Anda sampai dengan maksimal jumlah Manfaat yang relevan yang ditentukan dalam Daftar Manfaat, dengan tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan Polis.

DAFTAR MANFAAT

{contoh Daftar Manfaat}

Manfaat-Manfaat	jumlah Manfaat (dalam Rupiah)	
	Domestik	Luar Negeri
Kematian dan Cacat Akibat Kecelakaan	Santunan Kematian dan Cacat Tetap akibat Kecelakaan, maksimum: Rp. 500.000.000,-	Santunan Kematian dan Cacat Tetap akibat Kecelakaan, maksimum: Rp. 500.000.000,-
Batas Manfaat: <ul style="list-style-type: none"> • Usia 18 tahun sampai dengan 70 tahun (100% dari jumlah Manfaat yang relevan) • Usia lebih dari 70 tahun sampai dengan 85 tahun (25% dari jumlah Manfaat yang relevan) • Usia 1 hari sampai dengan 2 tahun (10% dari jumlah Manfaat yang relevan) • Usia di atas 2 tahun s/d 17 tahun (25% dari jumlah Manfaat yang relevan) 		
Pembatalan Perjalanan	Penggantian biaya aktual yang tidak dapat dikembalikan dan menjadi hangus untuk biaya tiket pesawat yang dipesan melalui TRAVELOKA, maksimum: Rp. 30.000.000,- Biaya-biaya lainnya: TIDAK DIJAMIN	Penggantian biaya aktual yang tidak dapat dikembalikan dan menjadi hangus untuk biaya tiket pesawat yang dipesan melalui TRAVELOKA, maksimum: Rp. 30.000.000,- Biaya-biaya lainnya: TIDAK DIJAMIN
Keterlambatan Perjalanan (hanya untuk keterlambatan penerbangan)	setiap 4 jam: Rp. 750.000,- maksimum: Rp. 4.500.000,-	setiap 4 jam: Rp. 750.000,- maksimum: Rp. 4.500.000,-
Miskoneksi Perjalanan	Penggantian biaya aktual yang tidak dapat dikembalikan dan menjadi hangus untuk biaya tiket pesawat yang dipesan melalui TRAVELOKA, maksimum: Rp. 5.000.000,- Biaya-biaya lainnya: TIDAK DIJAMIN	Penggantian biaya aktual yang tidak dapat dikembalikan dan menjadi hangus untuk biaya tiket pesawat yang dipesan melalui TRAVELOKA, maksimum: Rp. 5.000.000,- Biaya-biaya lainnya: TIDAK DIJAMIN
Keterlambatan Bagasi	setiap 4 jam: Rp. 500.000,- maksimum: Rp. 3.000.000,-	setiap 4 jam: Rp. 500.000,- maksimum: Rp. 3.000.000,-
Kehilangan atau Kerusakan Barang Pribadi, Bagasi dan Uang	TIDAK DIJAMIN	TIDAK DIJAMIN
Jaminan Wabah Penyakit Menular (sebagai akibat langsung dari COVID-19)	TIDAK DIJAMIN	TIDAK DIJAMIN

Risiko

1. Klaim ditolak apabila klaim yang diajukan berdasarkan Polis, ada unsur penipuan atau bukti palsu yang akan digunakan oleh siapa pun untuk mendapatkan Manfaat berdasarkan Polis, dan Chubb berhak untuk membatalkan Polis dengan segera.
2. Chubb dapat membatalkan Polis apabila Anda melanggar setiap undang-undang atau syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan Polis.

Biaya

Premi asuransi yang dibayarkan pada saat pembelian tiket pesawat yang dipesan melalui platform TRAVELOKA.

Pengecualian

Pengecualian Umum

Polis tidak menjamin, dan Kami dalam hal apa pun tidak bertanggung jawab untuk membayar setiap klaim yang timbul secara langsung atau tidak langsung karena, disebabkan oleh, sebagai akibat dari, timbul sehubungan dengan atau diakibatkan oleh salah satu hal-hal berikut ini:

1. Setiap Kondisi(-kondisi) Sudah Ada Sebelumnya atau kondisi bawaan;
2. Setiap kondisi, yang merupakan atau akibat dari atau merupakan komplikasi dari infeksi Human Deficiency Syndrome ('HIV'), varian apa pun termasuk Acquired Immune Deficiency Syndrome ('AIDS'), dan komplikasi terkait AIDS ('ARC'), atau infeksi oportunistik dan/atau neoplasma ganas (tumor) yang terkait dengan HIV, AIDS atau ARC;
3. Setiap kondisi yang merupakan, akibat dari atau komplikasi dari kehamilan, persalinan, keguguran (kecuali keguguran karena Cedera Tubuh sebagai akibat langsung dari suatu Kecelakaan yang dipertanggungjawabkan berdasarkan manfaat Biaya-Biaya Medis) atau aborsi;
4. Setiap kondisi yang merupakan, akibat dari atau komplikasi dari bunuh diri atau percobaan bunuh diri atau upaya mencederai diri sendiri dengan sengaja;
5. Penyakit atau gangguan yang bersifat psikologis, gangguan mental dan saraf, termasuk namun tidak terbatas pada kegilaan;
6. Setiap kondisi yang merupakan akibat atau komplikasi dari setiap penyakit kelamin;
7. Kandungan alkohol dalam darah dan/atau sampel urin melebihi batas yang diizinkan oleh hukum negara dimana Cedera Tubuh terjadi atau obat-obatan yang tidak diresepkan oleh Dokter dan bukan untuk pengobatan kecanduan obat-obatan terlarang;
8. Perang yang diumumkan atau tidak diumumkan atau tindakan perang, invasi, tindakan musuh asing, permusuhan, perang saudara, pemberontakan, revolusi, pembangkitan rakyat, kekuatan militer atau pengambilalihan kekuasaan militer;
9. Kehilangan, kehancuran atau kerusakan pada setiap properti apa pun atau kerugian atau biaya apa pun yang timbul dari atau setiap kerugian lanjutan yang secara langsung atau tidak langsung atau berkontribusi terhadap atau timbul dari radiasi ionisasi atau kontaminasi oleh radioaktivitas dari bahan bakar nuklir atau limbah nuklir dari pembakaran bahan bakar nuklir;
10. Setiap tindakan yang disengaja atau dilakukan secara sengaja oleh Anda, baik dalam kondisi sadar atau tidak sadar, cedera yang dilakukan oleh diri sendiri, kesepakatan atau perjanjian bunuh diri atau setiap upaya apa pun di dalamnya, yang memprovokasi pembunuhan atau serangan;
11. Anda bertindak sebagai seorang petugas penegak hukum, personel medis darurat atau dinas pemadam kebakaran, personel pertahanan sipil atau personel militer suatu negara atau otoritas internasional mana pun, baik secara penuh waktu atau sebagai sukarelawan;
12. Anda terlibat dalam penerbangan, kecuali sebagai penumpang komersil pada, naik ke dan turun dari pesawat bersayap tetap yang disediakan dan dioperasikan oleh maskapai penerbangan reguler terjadwal atau perusahaan carter swasta tak terjadwal yang memiliki izin sah untuk menyediakan transportasi reguler untuk penumpang komersil, termasuk helikopter yang dioperasikan hanya antara bandara komersial yang sudah ada dan/atau landasan helikopter yang berlisensi;
13. Tindakan yang melanggar hukum (atau kelalaian) oleh Anda atau para pelaksana, administrator, ahli waris yang sah atau perwakilan pribadi Anda;
14. Kerugian yang ditimbulkan secara langsung atau tidak langsung dari tindakan yang dilakukan oleh otoritas pemerintah termasuk pengambilalihan, penyitaan, perusakan, dan pembatasan;
15. Setiap kerugian atau biaya-biaya yang secara langsung atau tidak langsung, disebabkan oleh, konsekuensi dari, timbul sehubungan dengan atau dikontribusikan oleh Anda yang melakukan suatu Perjalanan yang bertentangan dengan saran dokter atau untuk tujuan memperoleh pengobatan medis;
16. Setiap larangan atau pelanggaran peraturan pemerintah atau setiap kegagalan yang dilakukan oleh Anda untuk mengambil tindakan pencegahan yang wajar untuk menghindari klaim berdasarkan Polis setelah adanya peringatan akan terjadinya Pemogokan, Kerusuhan atau Huru Hara yang dimaksud melalui atau oleh media massa umum;
17. Anda tidak mengambil semua upaya yang wajar untuk melindungi barang Anda atau untuk menghindari cedera atau meminimalkan klaim berdasarkan Polis;
18. Saat sedang terlibat dalam operasi atau tugas angkatan laut, militer atau angkatan udara atau pengujian segala jenis kendaraan atau dipekerjakan sebagai pekerja manual atau sedang terlibat dalam kegiatan lepas pantai seperti menyelam, pengeboran minyak, pertambangan atau fotografi udara atau penanganan bahan peledak atau kehilangan atau kerusakan pada peralatan yang disewa atau disewakan, penugasan di Luar Negeri sebagai bagian dari pekerjaan Anda, menggunakan visa kunjungan dan bekerja, Perjalanan Pulang Pergi untuk pelajar yang belajar di Luar Negeri (baik periode penuh atau jangka pendek);

19. Kerugian atau kerusakan lanjutan akibat apa pun;
20. Setiap Terorisme Nuklir, Kimia, Biologis;
21. Anda secara langsung berpartisipasi dalam suatu Tindakan Terorisme;
22. Setiap kerugian atau biaya-biaya sehubungan dengan negara Kuba;
23. Anda berpartisipasi atau terlibat dalam, namun tidak terbatas pada:
 - a) Aktifitas Olahraga dan Olahraga Ekstrem;
 - b) berpartisipasi pada, ikut ambil bagian dalam atau pelatihan dalam setiap kontes kecepatan atau balapan, setiap kompetisi atau olahraga profesional atau setiap olahraga dimana Anda akan memperoleh atau dapat memperoleh atau menerima imbalan, sponsor, sumbangan, atau setiap bentuk hadiah keuangan;
 - c) Balapan, selain dengan kaki akan tetapi balapan ini tidak termasuk ultramaraton, dwilomba atau trilomba;
 - d) Off-piste skiing, lompat ski, balap ski-bob, skiing off-trail, ski gaya bebas, dan penggunaan bob sleigh;
 - e) Pendakian Gunung, panjat atau turun tebing di luar ruangan;
 - f) Trekking (termasuk trekking gunung) lebih dari tiga ribu (3.000) meter di atas permukaan laut;
 - g) Selam skuba kecuali Anda memegang sertifikasi PADI (atau kualifikasi serupa yang diakui) atau pada saat menyelam dengan instruktur yang memenuhi syarat. Dalam situasi ini, kedalaman maksimum yang ditanggung berdasarkan Polis ditentukan berdasarkan sertifikasi PADI Anda (atau kualifikasi serupa) namun dengan syarat kedalaman tidak lebih dari tiga puluh (30) meter dan Anda tidak boleh menyelam sendirian;
 - h) Perjalanan berburu pribadi;
 - i) Olahraga musim dingin: snowboarding, snow tubing, snow rafting, snow mobiling, glacier walking with a qualified guide;
 - j) Olahraga bersepeda: bersepeda di gunung, quad biking, tur ekspedisi dengan sepeda atau sepeda motor, motor biking;
 - k) Olahraga di luar ruangan: Petualangan berkendara roda 4 atau lebih.
24. Anda telah memesan atau melakukan perjalanan menggunakan Kapal Pesiar;
25. Setiap peristiwa yang diketahui / keadaan yang dapat diprediksi, termasuk Kerusakan, Pemogokan, Huru-hara, Bencana Alam yang telah dipublikasikan atau dilaporkan oleh media atau melalui peringatan perjalanan yang dikeluarkan oleh badan atau lembaga nasional atau internasional sebelum Polis diterbitkan.
26. Setiap Wabah Penyakit Menular atau setiap ketakutan atau ancaman dari Wabah Penyakit Menular.

Pengecualian Sanksi

Asuransi ini tidak berlaku apabila sanksi perdagangan atau ekonomi atau undang-undang atau peraturan lain melarang kami menyediakan asuransi, termasuk, namun tidak terbatas pada, pembayaran klaim.

Kami adalah anak perusahaan dari perusahaan Amerika Serikat (AS) dan Chubb Limited, sebuah perusahaan yang terdaftar di Bursa Efek New York ("NYSE"). Oleh karena itu, Kami tunduk pada undang-undang dan peraturan AS tertentu selain larangan sanksi Uni Eropa (UE), Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) dan Indonesia yang mungkin melarang pemberian pertanggungjawaban atau pembayaran klaim kepada individu atau entitas tertentu atau pengasuransian jenis kegiatan tertentu yang terkait dengan negara tertentu, seperti Kuba.

Anda dipersilakan untuk membaca keseluruhan pengecualian umum, pengecualian khusus, serta syarat dan ketentuan secara lengkap pada Ketentuan Polis.

Persyaratan dan tata cara

1. Untuk layak memperoleh pertanggungjawaban berdasarkan Polis:
 - i) Anda dan/atau Tertanggung dan Pasangan harus merupakan warga negara Indonesia, penduduk tetap Indonesia, atau pemegang izin yang sah dan masih berlaku (yang diterbitkan oleh otoritas berwenang Indonesia) atas izin kerja, izin tinggal sementara atau tetap, izin kunjungan sosial jangka panjang, atau izin pelajar dan setidaknya berusia delapan belas (18) tahun sampai dengan delapan puluh lima (85) tahun pada Tanggal Efektif dan/atau pada saat perpanjangan;
 - ii) Anak(-anak), harus:
 - a) warga negara Indonesia, penduduk tetap Indonesia, atau pemegang izin yang sah dan masih berlaku (yang diterbitkan oleh otoritas berwenang Indonesia) atas izin tinggal sementara atau tetap, atau izin pelajar;
 - b) setidaknya berusia empat belas (14) hari dan tidak lebih dari delapan belas (18) tahun (atau dua puluh tiga (23) tahun apabila sebagai pelajar penuh waktu di lembaga pendidikan tinggi yang diakui) pada Tanggal Efektif;
 - c) belum menikah; dan
 - d) belum bekerja.

Permohonan asuransi harus dilakukan atas nama orang tua dari Anak(-anak) atau orang dewasa yang diberi wewenang oleh orang tua dari Anak(-anak).

2. Apabila Anda berusia di bawah delapan belas (18) tahun, orang tua atau Wali Anda harus terikat pada kontrak asuransi ini dengan Kami atas nama Anda.

Pembelian produk asuransi hanya dapat dilakukan pada saat Anda memesan tiket pesawat melalui platform TRAVELOKA.

Anda dapat menyampaikan pertanyaan dan pengaduan melalui:

PT Chubb General Insurance Indonesia

Email : contact.id@chubb.com

Website : www.chubb.com/id

Hotline : 1500 257

Simulasi

Simulasi Perhitungan Premi

Pada tanggal 27 Januari 2024, Tn AB yang berusia 35 tahun membeli tiket penerbangan pulang pergi Jakarta – Denpasar untuk keberangkatan tanggal 2 Februari 2024 dan kepulangan tanggal 8 Februari 2024. Tn AB juga setuju membeli polis perjalanan Chubb Travel Insurance dengan manfaat sebagaimana dinyatakan dalam Daftar Manfaat. Atas pembelian polis tersebut, Tertanggung Tn AB dibebankan premi sebesar Rp. 5.000.000,- x 3,50% = Rp. 175.000,-

Simulasi Perhitungan Klaim

Pada tanggal 30 Januari 2024, anak Tertanggung Tn AB mengalami demam tinggi dan harus di rawat inap di rumah sakit dan menurut pendapat Dokter bahwa Anda tidak layak untuk melakukan perjalanan pada tanggal 2 Februari 2024. Oleh karena itu, Tertanggung AB harus membatalkan rencana perjalanan tersebut dan segera mengajukan pembatalan tiket pesawat. Tertanggung Tn AB menerima pengembalian tiket pesawat sebesar Rp. 2.000.000,- dari maskapai dan mengajukan klaim asuransi atas sisa biaya tiket pesawat yang hangus sebesar Rp. 3.000.000,- disertai lengkap dokumen pendukung klaim. Berdasarkan analisa klaim, Chubb memutuskan bahwa klaim tersebut dijamin polis dan mengganti biaya tiket pesawat yang tidak dapat dikembalikan dan menjadi hangus sebesar Rp. 3.000.000,-.

Informasi Tambahan

A. Definisi Definisi Penting

- a) Kecelakaan atau Celaka berarti peristiwa yang tiba-tiba, tidak terduga dan tidak disengaja, dari luar ke dalam tubuh.
- b) Manfaat berarti masing-masing manfaat terkait, sebagaimana yang dinyatakan dalam Daftar Manfaat, yang harus dibayar oleh Kami berdasarkan syarat dan ketentuan Polis terkait dengan masing-masing peristiwa atau kerugian yang ditanggung berdasarkan Polis.
- c) Daftar Manfaat berarti dokumen yang merupakan bagian dari dan satu kesatuan dengan Polis yang memuat perincian Manfaat atas Polis, sesuai jenis paket yang dinyatakan dalam Sertifikat Asuransi.
- d) Cedera Tubuh berarti cedera karena Kecelakaan yang diderita oleh Anda yang semata-mata, secara langsung dan independen yang diakibatkan oleh semua penyebab-penyebab lain dari suatu Kecelakaan dan yang disebabkan oleh faktor eksternal, dengan kekerasan dan nyata.
- e) Sertifikat Asuransi berarti dokumen termasuk ikhtisar polis yang merupakan bagian dari dan satu kesatuan dengan Polis yang memuat perincian pertanggunganan yang diberikan kepada Anda oleh Kami.
- f) Kematian berarti kematian yang semata-mata, secara langsung dan independen dari semua penyebab lainnya, sebagai akibat dari Cedera Tubuh.
- g) Tempat Tujuan berarti tempat(-tempat) ke mana Anda ingin bepergian dalam suatu Perjalanan, sebagaimana yang ditunjukkan pada rencana perjalanan.
- h) Domestik berarti dimana saja di wilayah Indonesia.
- i) Tanggal Efektif berarti tanggal permulaan Periode Asuransi.
- j) Anggota Keluarga berarti suami/istri, orang tua, mertua, kakek/nenek, kakek/nenek mertua, kakek/nenek buyut, kakek/nenek buyut mertua, anak(-anak), menantu perempuan, menantu laki-laki, saudara laki-laki atau perempuan kandung, ipar laki-laki, ipar perempuan, cucu(-cucu), saudara laki-laki tiri, saudara perempuan tiri, orang tua tiri, Wali Anda.
- k) (Para) Tertanggung berarti orang(-orang) yang disebutkan dalam Sertifikat Asuransi sebagai orang yang dipertanggungkan yang memenuhi persyaratan kelayakan dan terkait dengan premi yang telah dibayar atau setuju untuk dibayar.

- l) Perjalanan berarti setiap perjalanan yang Anda lakukan dalam Periode Asuransi untuk tujuan wisata sebagaimana dinyatakan dalam Sertifikat Asuransi, yaitu:
- i. Perjalanan Domestik berarti setiap perjalanan yang Anda lakukan dalam Periode Asuransi dan melibatkan Anda untuk melakukan perjalanan lebih dari seratus (100) kilometer dari Rumah Anda atau tempat dimana Anda biasa bekerja, yang merupakan:
 - a. Perjalanan Sekali Jalan berarti perjalanan satu arah yang Anda lakukan dari Indonesia ke Tempat Tujuan Domestik, dan akan dimulai pada saat mana saja yang terjadi paling akhir:
 - pukul 12.01 pagi Waktu Indonesia Barat pada Tanggal Efektif Periode Asuransi yang tercantum dalam Sertifikat Asuransi; atau
 - pada saat Anda meninggalkan Rumah Anda atau tempat dimana Anda biasa bekerja di Indonesia untuk memulai perjalanan; atau
 - lima (5) jam sebelum jadwal waktu keberangkatan Anda dengan alat transportasi yang ditanggung;dan akan berakhir pada saat mana yang lebih dahulu terjadi:
 - pukul 12.00 malam Waktu Indonesia Barat pada tanggal berakhir Periode Asuransi yang tercantum dalam Sertifikat Asuransi; atau
 - lima (5) jam setelah Anda tiba di bandara Tempat Tujuan.
 - b. Perjalanan Pulang Pergi berarti perjalanan pulang-pergi yang Anda lakukan dari Indonesia ke Tempat Tujuan Domestik dan kembali, dan akan dimulai pada saat mana saja yang terjadi paling akhir:
 - pukul 12.01 pagi Waktu Indonesia Barat pada Tanggal Efektif Periode Asuransi yang tercantum dalam Sertifikat Asuransi; atau
 - pada saat Anda meninggalkan Rumah Anda atau tempat dimana Anda biasa bekerja di Indonesia untuk memulai perjalanan; atau
 - lima (5) jam sebelum jadwal waktu keberangkatan Anda dengan alat transportasi yang ditanggung;dan akan berakhir pada saat mana yang lebih dahulu terjadi:
 - pukul 12.00 malam Waktu Indonesia Barat pada tanggal berakhir Periode Asuransi yang tercantum dalam Sertifikat Asuransi; atau
 - saat Anda kembali ke Rumah Anda atau tempat dimana Anda biasa bekerja di Indonesia; atau
 - lima (5) jam setelah Anda tiba di bandara asal.
 - ii. Perjalanan Luar Negeri berarti setiap perjalanan yang Anda lakukan dalam Periode Asuransi yang merupakan:
 - a. Perjalanan Satu Arah berarti perjalanan satu arah yang Anda lakukan dari Indonesia ke suatu Tempat Tujuan di Luar Negeri, dan akan dimulai pada saat mana saja yang terjadi paling akhir:
 - pukul 12.01 pagi Waktu Indonesia Barat pada Tanggal Efektif Periode Asuransi yang tercantum dalam Sertifikat Asuransi; atau
 - pada saat Anda meninggalkan Rumah Anda atau tempat dimana Anda biasa bekerja di Indonesia untuk secara langsung menuju tempat embarkasi di Indonesia untuk memulai perjalanan; atau
 - lima (5) jam sebelum jadwal waktu keberangkatan Anda dari Indonesia untuk secara langsung menuju tempat embarkasi di Indonesia untuk memulai perjalanan; atau
 - dua puluh empat (24) jam sebelum jadwal waktu keberangkatan Anda dari Indonesia asalkan Anda transit langsung antara Rumah Anda dan titik keberangkatan Luar Negeri di Indonesia.dan akan berakhir pada saat mana yang lebih dahulu terjadi:
 - pukul 12.00 malam Waktu Indonesia Barat pada tanggal berakhir Periode Asuransi yang tercantum dalam Sertifikat Asuransi; atau
 - pada saat Anda meninggalkan bandara di negara Tempat Tujuan.
 - b. Perjalanan Pulang Pergi berarti perjalanan pulang pergi yang dilakukan oleh Anda dari Indonesia ke suatu Tempat Tujuan di Luar Negeri dan kembali ke Indonesia, dan dimulai pada saat mana saja yang terjadi paling akhir:
 - pukul 12.01 pagi Waktu Indonesia Barat pada Tanggal Efektif Periode Asuransi yang tercantum dalam Sertifikat Asuransi; atau
 - pada saat Anda meninggalkan Rumah Anda atau tempat dimana Anda biasa bekerja di Indonesia untuk secara langsung menuju tempat embarkasi di Indonesia untuk memulai perjalanan; atau
 - lima (5) jam sebelum jadwal waktu keberangkatan Anda dari Indonesia untuk secara langsung menuju tempat embarkasi di Indonesia untuk memulai perjalanan; atau

- dua puluh empat (24) jam sebelum jadwal waktu keberangkatan Anda dari Indonesia asalkan Anda transit langsung antara Rumah Anda dan titik keberangkatan Luar Negeri di Indonesia;

dan akan berakhir pada saat mana yang lebih dahulu terjadi:

- pukul 12.00 malam Waktu Indonesia Barat pada tanggal berakhir Periode Asuransi yang tercantum dalam Sertifikat Asuransi; atau
- dua puluh empat (24) jam setelah Anda diizinkan untuk melewati titik pemeriksaan imigrasi kedatangan di Indonesia semata-mata untuk tujuan transit langsung ke Rumah Anda atau tempat dimana Anda biasa bekerja di Indonesia; atau
- lima (5) jam setelah Anda diizinkan untuk melewati titik pemeriksaan imigrasi kedatangan di Indonesia untuk secara langsung melanjutkan ke Rumah Anda atau tempat dimana Anda biasa bekerja di Indonesia; atau
- saat Anda kembali ke Rumah Anda atau tempat dimana Anda biasa bekerja di Indonesia.

- m) Luar Negeri berarti di mana pun di luar Indonesia, tetapi tidak termasuk Kuba.
- n) Periode Asuransi berarti periode berlakunya pertanggungjawaban berdasarkan Polis, yang dinyatakan dalam Sertifikat Asuransi.
- o) Polis berarti ketentuan Polis, dengan Daftar Manfaat dan Sertifikat Asuransi, dan setiap dokumen lainnya yang mungkin Kami terbitkan yang akan Kami beritahukan sebagai bagian dari Polis.
- p) Pemegang Polis berarti nama perusahaan atau orang yang disebutkan sebagai Pemegang Polis dalam Sertifikat Asuransi yang dengannya Kami sepakat dalam Polis dan mereka adalah yang terkait dengan tertanggung.
- q) Kondisi(-kondisi) Sudah Ada Sebelumnya berarti setiap kondisi yang secara wajar Anda ketahui, dalam dua belas (12) bulan sebelum Tanggal Efektif. Anda dianggap secara wajar mengetahui tentang kondisi yang sudah ada sebelumnya apabila kondisi tersebut salah satunya meliputi:
 - Anda telah menerima atau sedang menerima pengobatan medis, diagnosis, konsultasi atau obat resep; atau
 - nasihat medis, diagnosis, perawatan atau pengobatan yang direkomendasikan oleh seorang Dokter; atau
 - gejala-gejala yang jelas dan berbeda telah terbukti ada saat ini atau sebelumnya; atau
 - keberadaannya seharusnya terlihat jelas oleh orang pada umumnya secara wajar dalam keadaan tersebut.
- r) Tanggal Jadwal Keberangkatan berarti tanggal di mana Anda dijadwalkan untuk berangkat dalam suatu Perjalanan sebagaimana yang tercantum dalam rencana perjalanan atau tiket perjalanan Anda.
- s) Teman Perjalanan berarti orang yang memiliki pemesanan perjalanan untuk menemani Anda sepanjang Perjalanan. Seorang Teman Perjalanan harus merupakan orang yang secara terpisah ditanggung berdasarkan polis asuransi perjalanan wisata yang dijamin oleh Kami untuk Perjalanan yang sama.
- t) Kami berarti PT Chubb General Insurance Indonesia.
- u) Anda berarti (Para) Tertanggung dan Pemegang Polis yang bersangkutan.

B. Prosedur Klaim

Pada saat terjadinya setiap kejadian yang kemungkinan menimbulkan suatu klaim berdasarkan Polis, Anda atau perwakilan hukum Anda yang sah harus menyampaikan kepada Kami pemberitahuan tertulis sesegera mungkin dan, dalam hal apa pun, dalam jangka waktu tiga puluh (30) hari kalender setelah tanggal kejadian kepada Departemen Klaim Kami.

Apabila Anda, atau perwakilan hukum Anda yang sah berkeinginan untuk membuat suatu klaim, Anda atau mereka harus:

- i) mengisi lengkap formulir klaim (formulir klaim disediakan oleh Kami);
- ii) pada formulir klaim dilampirkan:
 - a) tanda terima asli atas setiap biaya-biaya yang akan diklaim;
 - b) setiap laporan yang telah diperoleh dari kepolisian, perusahaan angkutan atau otoritas lainnya tentang suatu Kecelakaan, kehilangan atau kerusakan;
 - c) setiap bukti dokumen lainnya yang diminta oleh Kami berdasarkan Polis Anda.
- iii) memberikan kepada Kami formulir klaim yang telah diisi lengkap dan dokumen-dokumen pendukung lainnya dalam jangka waktu tiga puluh (30) hari kalender sejak terjadinya kerugian yang menimbulkan suatu klaim; dan
- iv) memberikan kepada Kami atas biaya Anda atau perwakilan hukum Anda yang sah semua sertifikat-sertifikat, laporan-laporan dan dokumen-dokumen medis dan lainnya serta bukti yang diminta oleh Kami yang secara wajar diperlukan untuk menilai klaim. Kami dapat meminta Anda diperiksa secara medis atas biaya Kami pada saat dan sesering yang Kami minta secara wajar setelah suatu klaim dibuat. Kami juga dapat mengatur opsi apabila Kami membutuhkan secara wajar dan opsi tersebut tidak dilarang berdasarkan hukum.

C. Kewajiban Anda Kepada Kami

Anda harus secara wajar berhati-hati:

- a) untuk tidak membuat pernyataan yang tidak benar kepada Kami pada saat menjawab setiap pertanyaan-pertanyaan yang Kami ajukan;
- b) pada saat memperpanjang Polis atau suatu pertanggungan, untuk tidak membuat pernyataan yang tidak benar kepada Kami dalam menjawab setiap pertanyaan-pertanyaan, atau menegaskan atau mengubah setiap hal yang sebelumnya diungkapkan kepada Kami terkait dengan Polis atau pertanggungan tersebut; dan
- c) untuk mengungkapkan kepada Kami setiap hal, selain yang telah Kami tanyakan dalam poin (a) dan (b) di atas, yang Anda ketahui yang terkait dengan keputusan Kami apakah akan menerima atau menolak risiko termasuk penentuan tarif dan ketentuan-ketentuan yang akan diberlakukan.

Pelanggaran kewajiban Anda sebagaimana yang dinyatakan di atas dapat mengakibatkan Kami tidak melaksanakan tanggung jawab atas Polis atau Sertifikat Asuransi yang diberlakukan dan menolak semua klaim, atau ketentuan-ketentuan Polis atau Sertifikat Asuransi yang diberlakukan diubah, dan/atau jumlah yang akan dibayar atas suatu klaim dikurangi secara proporsional, bergantung pada jenis kesalahan pernyataan atau kelalaian pengungkapan dan dampak dari kesalahan pernyataan atau kelalaian pengungkapan tersebut.

D. Biaya-Biaya

Premi telah mencakup biaya akusisi/komisi kepada pihak pemasar dalam rangka pemasaran produk asuransi ini.

E. Pembatalan Polis

Kami dapat membatalkan Polis setiap waktu dengan menyampaikan kepada Anda pemberitahuan tertulis yang diserahkan kepada Anda atau dikirimkan melalui pos ke alamat terakhir Anda sebagaimana yang ditunjukkan dalam catatan Kami, apabila Anda telah melanggar setiap undang-undang atau syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan Polis. Dalam hal pembatalan tersebut terjadi, tidak ada pengembalian premi yang akan dilakukan.

Anda dapat membatalkan Polis setiap waktu dengan menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Kami. Apabila Polis telah diterbitkan pada saat Anda menyampaikan kepada Kami pemberitahuan pembatalan, tidak ada pengembalian premi yang akan diberikan kepada Anda.

F. Pembayaran Klaim

Manfaat-manfaat yang dapat dibayar berdasarkan Polis akan dibayar kepada Anda dalam tiga puluh (30) hari kalender, setelah jumlah klaim disetujui oleh Kami dan Anda.

G. Metoda Pembayaran Premi

Pembayaran premi dapat dilakukan melalui kartu kredit, kartu debit atau cara lain yang tersedia pada platform TRAVELOKA.

H. Informasi Tata Cara Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan

Tahapan Pertama

Kami berdedikasi untuk memberikan Anda layanan bermutu tinggi dan mempertahankan ini setiap saat. Jika Anda merasa bahwa Kami belum memberikan Anda layanan kelas satu atau Anda ingin mengajukan pertanyaan mengenai asuransi ini, silakan hubungi:

PT Chubb General Insurance Indonesia
Gedung Bursa Efek Indonesia
(Indonesia Stock Exchange Building)
Tower II, Lantai 10, Suite 1001
Jl. Jend. Sudirman Kav. 52-53
Jakarta 12190, Indonesia

Hotline: 1500257
Email: contact.id@chubb.com

Anda dapat menyampaikan keluhan secara lisan dan/atau tertulis.

Untuk keluhan yang disampaikan secara lisan akan Kami tindak lanjuti dan selesaikan dalam jangka waktu lima (5) hari kerja sejak keluhan Kami terima. Dalam hal Kami membutuhkan dokumen pendukung dan jangka waktu penyelesaian keluhan tersebut tidak dapat dipenuhi, Kami akan meminta agar Anda menyampaikan keluhan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.

Mohon sampaikan kepada Kami data Anda, nomor polis, informasi lain dan dokumen pendukung yang terkait dengan keluhan.

Kami akan memeriksa keluhan Anda dengan benar dan obyektif. Selanjutnya, Kami akan menyelesaikan keluhan Anda dalam jangka waktu sepuluh (10) hari kerja setelah menerima dokumen yang dipersyaratkan secara lengkap.

Jika Kami tidak sanggup menyelesaikan keluhan dalam waktu sepuluh (10) hari kerja, Kami akan memberi tahu Anda dalam surat tertulis tentang alasan ketidaksanggupan Kami untuk menyelesaikan keluhan secara tepat waktu.

Tahapan Kedua

Jika Anda masih tidak puas dengan prosedur penanganan keluhan tahap 1, maka Anda dapat meminta pemeriksaan kembali atas keluhan yang akan dilakukan sesuai dengan prosedur Kami untuk penanganan keluhan tahap 2. Kami akan memeriksa dan menginvestigasi keluhan dengan benar dan obyektif serta memberikan keputusan akhir Kami kepada Anda.

Dalam hal Anda masih tidak puas dengan penanganan keluhan tahap 1 dan 2 dan ingin meminta penyelesaian dengan melibatkan pihak ketiga, maka Anda dapat menghubungi salah satu institusi berikut ini:

- a. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan
- b. Pengadilan

I. Syarat dan Ketentuan

- Terdapat syarat dan ketentuan yang berlaku atas produk asuransi Chubb Travel Insurance ini. Informasi mengenai syarat dan ketentuan dapat diakses melalui website resmi Chubb: www.chubb.com/id.
- Polis asuransi termasuk ikhtisar polis atau sertifikat asuransi disampaikan kepada Anda dalam bentuk elektronik / digital. Apabila Anda menginginkannya dalam bentuk *hardcopy*, maka Anda dapat menghubungi Call Centre Chubb di 1500 257. Anda akan dibebankan biaya administrasi polis sebesar Rp 50.000,- dan biaya pengiriman dokumen *hardcopy* sebesar biaya jasa pengiriman sesuai alamat tujuan pengiriman dokumen. Biaya-biaya tersebut harus Anda bayarkan kepada Kami sebelum pengiriman dokumen tersebut.
- Prosedur perubahan data/informasi Tertanggung
Dalam hal terdapat perubahan data/informasi Tertanggung sehubungan dengan kepentingan yang diasuransikan, Tertanggung dapat menghubungi Pusat Layanan Nasabah Chubb melalui hotline 1500257 atau melalui email ke travel.id@chubb.com dengan menginformasikan nomor polis/ nomor sertifikat asuransi Tertanggung yang terdapat perubahan data/informasi tersebut.

J. Catatan Penting

1. Chubb Travel Insurance merupakan Produk Asuransi dan bukan merupakan Produk Bank serta tidak dijamin oleh Lembaga Penjaminan Simpanan (LPS).
2. Semua pihak yang membaca dan mempergunakan Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY) Chubb Travel Insurance ini, telah sepakat untuk mematuhi syarat dan ketentuan yang berlaku, apabila terdapat pertanyaan, keluhan atau informasi lanjutan Tertanggung dapat menghubungi:
Call Centre Chubb di 1500 257 atau melalui website PT Chubb General Insurance Indonesia (www.chubb.com/id).

Disclaimer (penting untuk dibaca)

1. Chubb dapat menolak permohonan produk Anda apabila tidak memenuhi persyaratan dan peraturan yang berlaku.
2. Anda harus membaca dengan teliti Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini dan berhak bertanya kepada petugas pemasar atau pegawai Chubb atas semua hal terkait Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini.
3. Chubb akan menginformasikan segala perubahan atas manfaat, biaya, risiko, syarat dan ketentuan Produk dan Layanan ini melalui surat atau melalui cara-cara lainnya sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Pemberitahuan tersebut akan diinformasikan tiga puluh (30) hari sebelum efektif berlakunya perubahan.
4. Ringkasan Informasi Produk dan Layanan produk asuransi Chubb Travel Insurance ini hanya merupakan informasi umum dari produk asuransi yang dapat ditanggung oleh PT Chubb General Insurance Indonesia. Untuk

perlindungan yang Anda miliki dan pengecualian terhadap perlindungan Anda silakan lebih lanjut membaca dan mengacu pada polis asuransi Anda.

- 5. Informasi lain mengenai biaya, manfaat, risiko dan persyaratan dan tata cara dapat diakses melalui website PT Chubb General Insurance Indonesia (www.chubb.com/id).*

CHUBB®

PT Chubb General Insurance Indonesia
berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan

Tanggal Cetak Dokumen
25 Januari 2024

Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY) Versi Personal

Nama Penerbit	: PT Chubb General Insurance Indonesia
Nama Produk	: Chubb Travel Insurance
Jenis Produk	: Asuransi Perjalanan
Deskripsi Produk	: Chubb Travel Insurance adalah produk asuransi yang memberikan perlindungan selama perjalanan domestik dan luar negeri.

Fitur Utama Asuransi

Usia Masuk Tertanggung	: 35 tahun
Manfaat Pertanggungan	: Sesuai jumlah manfaat yang dinyatakan dalam Daftar Manfaat
Premi	: Rp. 175.000,-
Periode Bayar	: Sekali sebelum perjalanan

Manfaat

Chubb memberikan perlindungan dan manfaat seperti yang tertera dibawah ini. Deskripsi manfaat ini tidak mencakup keseluruhan perlindungan Chubb Travel Insurance. Anda dipersilakan untuk membaca keseluruhan isi Polis untuk mengetahui rincian manfaat, syarat-syarat, ketentuan-ketentuan dan pengecualian-pengecualian yang berlaku.

Kematian dan Cacat Akibat Kecelakaan

Apa yang Dijamin

Apabila, selama Periode Asuransi, saat Anda dalam Perjalanan, Anda menderita Cedera Tubuh yang mengakibatkan Kematian atau Cacat Tetap dalam jangka waktu seratus delapan puluh (180) hari sejak tanggal Kecelakaan.

Apa yang akan Kami bayarkan

Kami akan membayar santunan kepada orang yang Anda tunjuk atau kepada orang dimana Kami diwajibkan untuk membayar berdasarkan hukum apabila tidak terdapat orang yang ditunjuk tersebut, besar santunan sesuai dengan skala yang dinyatakan dalam Tabel Manfaat di bawah ini dan sampai dengan jumlah Manfaat maksimum yang relevan yang ditentukan dalam Daftar Manfaat, dengan tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan Polis.

Kami dalam hal apa pun tidak bertanggung jawab terkait dengan setiap klaim berdasarkan Pasal ini, yang secara langsung atau tidak langsung, disebabkan oleh, akibat dari, timbul sehubungan dengan atau diakibatkan oleh Penyakit.

Tabel Manfaat

<i>Peristiwa Kerugian</i>	<i>Kompensasi yang dapat dibayarkan: % dari maksimal benefit yang tercantum pada Daftar Manfaat</i>
Kematian akibat Kecelakaan	100%
Cacat Total Tetap	100%
Kehilangan Kemampuan Bicara dan pendengaran total dan permanen	100%
Kehilangan Penglihatan pada kedua mata	100%
Kehilangan Anggota Badan (dua anggota badan)	100%
Kehilangan Anggota Badan (satu anggota badan)	50%
Kehilangan lensa mata pada setidaknya satu mata secara total dan permanen, dimana tidak dapat disembuhkan dengan operasi atau pengobatan lainnya.	50%
Kehilangan Kemampuan Bicara secara total dan permanen	50%
Kehilangan Pendengaran secara total dan permanen pada:	
i) Kedua telinga	50%
ii) Satu telinga	15%

Pembatalan Perjalanan

Apa yang Dijamin

Apabila, Anda terpaksa membatalkan Perjalanan Luar Negeri Anda sebagai akibat langsung dan tidak dapat dihindari dari penyebab-penyebab spesifik yang terjadi dalam tiga puluh (30) hari untuk peristiwa-peristiwa (b) sampai dengan (f) dan dalam tujuh (7) hari untuk peristiwa-peristiwa (g) sampai dengan (h) sebelum Tanggal Jadwal Keberangkatan, dan harus disertai dengan peringatan perjalanan, bukti yang diperlukan atau laporan dari otoritas-otoritas berwenang terkait.

Apabila, Anda terpaksa membatalkan Perjalanan Domestik Anda sebagai akibat langsung dan tidak dapat dihindari dari penyebab-penyebab spesifik yang terjadi dalam tiga puluh (30) hari untuk peristiwa-peristiwa (b) sampai dengan (f) dan dalam tujuh (7) hari untuk peristiwa-peristiwa (g) sampai dengan (h) sebelum Tanggal Jadwal Keberangkatan, dan harus disertai dengan peringatan perjalanan, bukti yang diperlukan atau laporan dari otoritas-otoritas berwenang terkait.

Pertanggungjawaban ini hanya berlaku apabila Polis dibeli sebelum Anda mengetahui tentang setiap keadaan-keadaan yang dapat menyebabkan gangguan Perjalanan Anda.

Penyebab-penyebab spesifik:

- a) Kematian Anda;
- b) Anda menderita Cedera Tubuh atau jatuh sakit, yang menurut pendapat Dokter bahwa Anda tidak layak untuk melakukan perjalanan pada Tanggal Jadwal Keberangkatan;
- c) Kematian Anggota Keluarga Anda atau Teman Perjalanan Anda sebelum Tanggal Jadwal Keberangkatan;
- d) Cedera Tubuh atau Penyakit dari Anggota Keluarga Anda atau Teman Perjalanan Anda yang mengharuskannya Dirawat Inap di Rumah Sakit;
- e) Anda atau Teman Perjalanan Anda diharuskan menjalani karantina wajib hanya atas perintah Dokter yang memberikan pengobatan, atau menjadi juri dalam persidangan, atau mendapat panggilan paksa dari persidangan, atau sedang dibajak;
- f) Pembatalan layanan Angkutan Umum yang dijadwalkan sebagai akibat dari Pemogokan, Kerusakan, atau Huru-hara yang berada di luar kendali Anda di Tempat Tujuan yang direncanakan;
- g) Tempat tinggal Anda di Indonesia menjadi tidak dapat dihuni setelah terjadi peristiwa kebakaran, badai, atau banjir sehingga keberadaan Anda diperlukan di lokasi tersebut pada Tanggal Jadwal Keberangkatan;
- h) akibat Bencana Alam di Tempat Tujuan yang mencegah Anda untuk memulai Perjalanan.

Definisi Tambahan

Biaya-Biaya Pembatalan berarti kehilangan uang jaminan, atau biaya-biaya atas pembayaran uang muka untuk perjalanan atau akomodasi atau biaya-biaya lainnya yang belum atau tidak akan digunakan, tetapi akan menjadi hangus atau harus tetap dibayar berdasarkan kontrak.

Apa yang akan Kami bayarkan

Kami akan memberikan penggantian kepada Anda terkait dengan Biaya-Biaya Pembatalan sampai dengan maksimum jumlah Manfaat yang relevan yang ditentukan dalam Daftar Manfaat, dengan tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan Polis.

Keterlambatan Perjalanan

Apa yang Dijamin

Apabila, selama Periode Asuransi, saat Anda dalam Perjalanan, keberangkatan Angkutan Umum dimana Anda telah dijadwalkan untuk perjalanan mengalami keterlambatan selama jangka waktu paling sedikit empat (4) jam berturut-turut (untuk Perjalanan Luar Negeri) atau paling sedikit empat (4) jam berturut-turut (untuk Perjalanan Domestik) pada setiap Tempat Tujuan tunggal di Luar Negeri atau di Indonesia, sejak waktu yang ditentukan dalam rencana perjalanan yang diberikan kepada Anda, karena:

- a) Pemogokan atau aksi industrial;
- b) Kondisi Cuaca Buruk;
- c) kerusakan/kekacauan mekanik dari Angkutan Umum;
- d) larangan terbang Angkutan Umum sebagai akibat cacat mekanik atau struktural;
- e) Bencana Alam;
- f) setiap peristiwa yang mengarah pada pembatasan wilayah udara atau penutupan bandara.

Ketentuan-Ketentuan Tambahan

Jangka waktu keterlambatan akan dihitung sejak waktu keberangkatan sebenarnya sebagaimana yang dinyatakan dalam tiket atau rencana perjalanan Anda sampai dengan waktu keberangkatan Angkutan Umum, penerbangan sewa atau setiap sarana transportasi alternatif lainnya yang tersedia berikutnya, mana yang terjadi lebih dahulu.

Keterlambatan harus diverifikasi secara tertulis oleh (para) penyelenggara Angkutan Umum termasuk jumlah jam keterlambatan dan alasan keterlambatan.

Pertanggung jawaban ini hanya berlaku apabila Polis dibeli sebelum Anda mengetahui tentang setiap keadaan-keadaan yang dapat menyebabkan gangguan Perjalanan Anda.

Apa yang akan Kami bayarkan

Kami akan membayar kepada Anda jumlah Manfaat yang relevan yang ditentukan dalam Daftar Manfaat untuk setiap periode penuh empat (4) jam berturut-turut keterlambatan (untuk Perjalanan Luar Negeri) atau empat (4) jam berturut-turut keterlambatan (untuk Perjalanan Domestik), sampai dengan maksimum jumlah Manfaat yang ditentukan dalam Daftar Manfaat, dengan tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan Polis.

Miskoneksi Perjalanan

Apa yang Dijamin

Apabila, selama Periode Asuransi, saat Anda dalam Perjalanan, koneksi perjalanan lanjutan yang Anda konfirmasi di Luar Negeri atau Domestik (untuk Perjalanan Domestik) terlewatkan pada titik transfernya karena keterlambatan kedatangan dari Angkutan Umum terjadwal yang Anda konfirmasi dan tidak ada transportasi lanjutan yang tersedia bagi Anda dalam jangka waktu empat (4) jam berturut-turut sejak waktu kedatangan aktual Anda.

Apa yang akan Kami bayarkan

Kami akan membayar kepada Anda jumlah Manfaat yang relevan yang ditentukan dalam Daftar Manfaat, dengan tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan Polis.

Keterlambatan Bagasi

Apa yang Dijamin

Apabila, selama Periode Asuransi, saat Anda dalam Perjalanan, bagasi Anda yang sudah di *check-in* terlambat datang oleh penyelenggara Angkutan Umum dan tidak sampai kepada Anda dalam jangka waktu empat (4) jam sejak kedatangan Anda di Tempat Tujuan yang dijadwalkan di Luar Negeri atau di wilayah Indonesia (untuk Perjalanan Domestik);

Untuk Perjalanan Luar Negeri, apabila, selama Periode Asuransi, pada saat kembali ke Indonesia pada Perjalanan Pulang Pergi, bagasi Anda yang sudah di *check-in* terlambat datang oleh penyelenggara Angkutan Umum dan tidak sampai kepada Anda dalam jangka waktu empat (4) jam sejak kedatangan Anda di Indonesia.

Ketentuan-Ketentuan Tambahan

Untuk menghindari keragu-raguan, jumlah setiap empat (4) jam yang ditentukan dalam Daftar Manfaat berdasarkan Pasal ini berlaku untuk setiap Tertanggung dan bukan untuk setiap bagian bagasi.

Keterlambatan harus diverifikasi secara tertulis oleh (para) penyelenggara Angkutan Umum termasuk jumlah jam keterlambatan dan alasan keterlambatan.

Apa yang akan Kami bayarkan

Kami akan membayar kepada Anda jumlah Manfaat yang relevan yang ditentukan dalam Daftar Manfaat untuk setiap periode penuh empat (4) jam berturut-turut keterlambatan, sampai dengan maksimum jumlah pertanggung jawaban yang relevan yang ditentukan dalam Daftar Manfaat, dengan tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan Polis.

Untuk Perjalanan Pulang Pergi ke Luar Negeri, dalam hal bagasi yang sudah *check-in* terlambat dalam jangka waktu empat (4) jam sejak kedatangan Anda di Indonesia, Kami akan membayar kepada Anda jumlah Manfaat yang relevan yang ditentukan dalam Daftar Manfaat, dengan tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan Polis.

Kehilangan atau Kerusakan Barang Pribadi, Bagasi dan Uang

Apabila, selama Periode Asuransi, saat Anda dalam Perjalanan, Anda mengalami kehilangan atau kerusakan yang mengakibatkan kehilangan penggunaan atas Barang, Bagasi dan Uang Pribadi Anda yang Anda bawa sendiri karena perampokan, pembongkaran, pencurian atau dengan pemaksaan, kekerasan atau ancaman dengan kekerasan atau upaya lainnya.

Ketentuan-Ketentuan Tambahan

- a) Kehilangan atau kerusakan tersebut harus dilaporkan kepada kepolisian atau otoritas terkait yang memiliki yurisdiksi di mana kehilangan atau kerusakan tersebut terjadi dalam jangka waktu dua puluh empat (24) jam sejak kejadian. Setiap klaim atas penggantian kerugian berdasarkan Pasal ini harus disertai dengan salinan laporan kepolisian atau laporan yang diterbitkan oleh otoritas terkait yang membuktikan kehilangan atau kerusakan tersebut.
- b) Kehilangan atau kerusakan atas masing-masing barang harus disertai dengan bukti pembelian, seperti namun tidak terbatas pada kuitansi, laporan bank atau laporan kartu kredit. Apabila bukti pembelian tersebut tidak diberikan, Kami dapat menolak atau menerima klaim dengan pengurangan nilai.
- c) Untuk menghindari keragu-raguan, apabila Anda menjadi berhak mendapat pengembalian atau penggantian atas semua atau sebagian biaya-biaya tersebut dari setiap sumber lainnya, atau apabila terdapat setiap asuransi lainnya yang menjamin peristiwa yang sama seperti yang ditanggung berdasarkan Pasal ini, Kami hanya bertanggung jawab atas sejumlah selisih biaya-biaya yang tidak diganti oleh sumber atau asuransi lainnya.

Definisi-Definisi Tambahan

- Barang dan Bagasi Pribadi berarti barang pribadi milik Anda, yang dibawa oleh Anda dalam Perjalanan atau yang Anda peroleh dan dibawa oleh Anda sendiri atau yang Anda jinjing atau yang Anda sudah *check-in* sebagai barang bawaan pada Angkutan Umum selama Perjalanan.
- Komputer Portabel berarti komputer laptop lengkap termasuk aksesoris atau perlengkapan standardnya. Setiap komputer genggam, tablet (termasuk namun tidak terbatas pada iPads, Samsung Galaxy tablets) atau perangkat serupa lainnya dikecualikan dari kategori ini.
- Uang berarti uang tunai, koin, uang kertas, kiriman pos atau wesel atau cek perjalanan yang ditandatangani.
- Tempat Umum berarti setiap tempat yang dapat diakses oleh publik.
- Perhiasan berarti objek seperti cincin, gelang, bros, kalung, gelang tradisional, anting dan liontin yang dipakai oleh Anda sebagai hiasan, yang memiliki penyertaan logam mulia termasuk akan tetapi tidak terbatas pada emas dan perak dengan batu mulia atau batu semi mulia.

Apa yang akan Kami bayarkan

- a) Kami akan memberikan penggantian kepada Anda terkait dengan kehilangan atau kerusakan tersebut sampai dengan jumlah Manfaat yang relevan yang ditentukan dalam Daftar Manfaat, dengan tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan Polis.
- b) Kami hanya akan membayar sampai dengan maksimum:
 - i) jumlah Manfaat yang ditentukan untuk setiap satu barang, atau setiap pasangan atau setiap set barang sebagaimana yang ditentukan dalam Daftar Manfaat;
 - ii) jumlah Manfaat yang ditentukan untuk Komputer Portabel sebagaimana yang ditentukan dalam Daftar Manfaat;
 - iii) jumlah Manfaat yang ditentukan untuk Uang Pribadi sebagaimana yang ditentukan dalam Daftar Manfaat.
- c) Kami akan melakukan pembayaran dengan memperhitungkan keausan dan depresiasi atau Kami memiliki opsi untuk mengganti atau memperbaiki barang tersebut.
- d) Kami hanya akan membayar kehilangan atau kerusakan bagasi Anda yang sudah *check-in* dan ditandai dengan nama Anda oleh Angkutan Umum atau penyedia layanan. Setiap klaim yang diakibatkan dari kehilangan atau kerusakan bagasi Anda selama dalam pengawasan atau pengendalian Angkutan Umum atau penyedia layanan, klaim tersebut harus diajukan terlebih dahulu kepada Angkutan Umum atau penyedia layanan. Setiap klaim yang dibuat berdasarkan Pasal ini harus disertai dengan bukti kompensasi yang diterima dari Angkutan Umum atau penyedia layanan atau apabila kompensasi tersebut ditolak, harus disampaikan bukti penolakan tersebut.

Jaminan Wabah Penyakit Menular

Apa yang Dijamin

Apabila Anda telah membeli Jaminan Wabah Penyakit Menular, Pengecualian Umum 26 tidak berlaku untuk Wabah Penyakit Menular yang secara spesifik dinyatakan dalam Sertifikat Asuransi.

Pasal ini berlaku selama Periode Asuransi dan dalam hal terjadi suatu klaim berdasarkan setiap Manfaat yang dijamin pada Bagian 7 - Manfaat-Manfaat yang timbul dari Anda menderita Wabah Penyakit Menular tersebut, dengan tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan Polis.

Apa yang akan Kami bayarkan

Kami akan memberikan penggantian kepada Anda sampai dengan maksimal jumlah Manfaat yang relevan yang ditentukan dalam Daftar Manfaat, dengan tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan Polis.

DAFTAR MANFAAT

{contoh Daftar Manfaat}

Manfaat-Manfaat	jumlah Manfaat (dalam Rupiah)	
	Domestik	Luar Negeri
Kematian dan Cacat Akibat Kecelakaan	Santunan Kematian dan Cacat Tetap akibat Kecelakaan, maksimum: Rp. 500.000.000,-	Santunan Kematian dan Cacat Tetap akibat Kecelakaan, maksimum: Rp. 500.000.000,-
Batas Manfaat: <ul style="list-style-type: none"> • Usia 18 tahun sampai dengan 70 tahun (100% dari jumlah Manfaat yang relevan) • Usia lebih dari 70 tahun sampai dengan 85 tahun (25% dari jumlah Manfaat yang relevan) • Usia 1 hari sampai dengan 2 tahun (10% dari jumlah Manfaat yang relevan) • Usia di atas 2 tahun s/d 17 tahun (25% dari jumlah Manfaat yang relevan) 		
Pembatalan Perjalanan	Penggantian biaya aktual yang tidak dapat dikembalikan dan menjadi hangus untuk biaya tiket pesawat yang dipesan melalui TRAVELOKA, maksimum: Rp. 30.000.000,- Biaya-biaya lainnya: TIDAK DIJAMIN	Penggantian biaya aktual yang tidak dapat dikembalikan dan menjadi hangus untuk biaya tiket pesawat yang dipesan melalui TRAVELOKA, maksimum: Rp. 30.000.000,- Biaya-biaya lainnya: TIDAK DIJAMIN
Keterlambatan Perjalanan (hanya untuk keterlambatan penerbangan)	setiap 4 jam: Rp. 750.000,- maksimum: Rp. 4.500.000,-	setiap 4 jam: Rp. 750.000,- maksimum: Rp. 4.500.000,-
Miskoneksi Perjalanan	Penggantian biaya aktual yang tidak dapat dikembalikan dan menjadi hangus untuk biaya tiket pesawat yang dipesan melalui TRAVELOKA, maksimum: Rp. 5.000.000,- Biaya-biaya lainnya: TIDAK DIJAMIN	Penggantian biaya aktual yang tidak dapat dikembalikan dan menjadi hangus untuk biaya tiket pesawat yang dipesan melalui TRAVELOKA, maksimum: Rp. 5.000.000,- Biaya-biaya lainnya: TIDAK DIJAMIN
Keterlambatan Bagasi	setiap 4 jam: Rp. 500.000,- maksimum: Rp. 3.000.000,-	setiap 4 jam: Rp. 500.000,- maksimum: Rp. 3.000.000,-
Kehilangan atau Kerusakan Barang Pribadi, Bagasi dan Uang	TIDAK DIJAMIN	TIDAK DIJAMIN
Jaminan Wabah Penyakit Menular (sebagai akibat langsung dari COVID-19)	TIDAK DIJAMIN	TIDAK DIJAMIN

Risiko

1. Klaim ditolak apabila klaim yang diajukan berdasarkan Polis, ada unsur penipuan atau bukti palsu yang akan digunakan oleh siapa pun untuk mendapatkan Manfaat berdasarkan Polis, dan Chubb berhak untuk membatalkan Polis dengan segera.
2. Chubb dapat membatalkan Polis apabila Anda melanggar setiap undang-undang atau syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan Polis.

Biaya

Premi asuransi yang dibayarkan pada saat pembelian tiket pesawat yang dipesan melalui platform TRAVELOKA.

Pengecualian

Pengecualian Umum

Polis tidak menjamin, dan Kami dalam hal apa pun tidak bertanggung jawab untuk membayar setiap klaim yang timbul secara langsung atau tidak langsung karena, disebabkan oleh, sebagai akibat dari, timbul sehubungan dengan atau diakibatkan oleh salah satu hal-hal berikut ini:

1. Setiap Kondisi(-kondisi) Sudah Ada Sebelumnya atau kondisi bawaan;
2. Setiap kondisi, yang merupakan atau akibat dari atau merupakan komplikasi dari infeksi Human Deficiency Syndrome ('HIV'), varian apa pun termasuk Acquired Immune Deficiency Syndrome ('AIDS'), dan komplikasi terkait AIDS ('ARC'), atau infeksi oportunistik dan/atau neoplasma ganas (tumor) yang terkait dengan HIV, AIDS atau ARC;
3. Setiap kondisi yang merupakan, akibat dari atau komplikasi dari kehamilan, persalinan, keguguran (kecuali keguguran karena Cedera Tubuh sebagai akibat langsung dari suatu Kecelakaan yang dipertanggungjawabkan berdasarkan manfaat Biaya-Biaya Medis) atau aborsi;
4. Setiap kondisi yang merupakan, akibat dari atau komplikasi dari bunuh diri atau percobaan bunuh diri atau upaya mencederai diri sendiri dengan sengaja;
5. Penyakit atau gangguan yang bersifat psikologis, gangguan mental dan saraf, termasuk namun tidak terbatas pada kegilaan;
6. Setiap kondisi yang merupakan akibat atau komplikasi dari setiap penyakit kelamin;
7. Kandungan alkohol dalam darah dan/atau sampel urin melebihi batas yang diizinkan oleh hukum negara dimana Cedera Tubuh terjadi atau obat-obatan yang tidak diresepkan oleh Dokter dan bukan untuk pengobatan kecanduan obat-obatan terlarang;
8. Perang yang diumumkan atau tidak diumumkan atau tindakan perang, invasi, tindakan musuh asing, permusuhan, perang saudara, pemberontakan, revolusi, pembangkitan rakyat, kekuatan militer atau pengambilalihan kekuasaan militer;
9. Kehilangan, kehancuran atau kerusakan pada setiap properti apa pun atau kerugian atau biaya apa pun yang timbul dari atau setiap kerugian lanjutan yang secara langsung atau tidak langsung atau berkontribusi terhadap atau timbul dari radiasi ionisasi atau kontaminasi oleh radioaktivitas dari bahan bakar nuklir atau limbah nuklir dari pembakaran bahan bakar nuklir;
10. Setiap tindakan yang disengaja atau dilakukan secara sengaja oleh Anda, baik dalam kondisi sadar atau tidak sadar, cedera yang dilakukan oleh diri sendiri, kesepakatan atau perjanjian bunuh diri atau setiap upaya apa pun di dalamnya, yang memprovokasi pembunuhan atau serangan;
11. Anda bertindak sebagai seorang petugas penegak hukum, personel medis darurat atau dinas pemadam kebakaran, personel pertahanan sipil atau personel militer suatu negara atau otoritas internasional mana pun, baik secara penuh waktu atau sebagai sukarelawan;
12. Anda terlibat dalam penerbangan, kecuali sebagai penumpang komersil pada, naik ke dan turun dari pesawat bersayap tetap yang disediakan dan dioperasikan oleh maskapai penerbangan regular terjadwal atau perusahaan carter swasta tak terjadwal yang memiliki izin sah untuk menyediakan transportasi regular untuk penumpang komersil, termasuk helikopter yang dioperasikan hanya antara bandara komersial yang sudah ada dan/atau landasan helikopter yang berlisensi;
13. Tindakan yang melanggar hukum (atau kelalaian) oleh Anda atau para pelaksana, administrator, ahli waris yang sah atau perwakilan pribadi Anda;
14. Kerugian yang ditimbulkan secara langsung atau tidak langsung dari tindakan yang dilakukan oleh otoritas pemerintah termasuk pengambilalihan, penyitaan, perusakan, dan pembatasan;
15. Setiap kerugian atau biaya-biaya yang secara langsung atau tidak langsung, disebabkan oleh, konsekuensi dari, timbul sehubungan dengan atau dikontribusikan oleh Anda yang melakukan suatu Perjalanan yang bertentangan dengan saran dokter atau untuk tujuan memperoleh pengobatan medis;
16. Setiap larangan atau pelanggaran peraturan pemerintah atau setiap kegagalan yang dilakukan oleh Anda untuk mengambil tindakan pencegahan yang wajar untuk menghindari klaim berdasarkan Polis setelah adanya peringatan akan terjadinya Pemogokan, Kerusuhan atau Huru Hara yang dimaksud melalui atau oleh media massa umum;
17. Anda tidak mengambil semua upaya yang wajar untuk melindungi barang Anda atau untuk menghindari cedera atau meminimalkan klaim berdasarkan Polis;
18. Saat sedang terlibat dalam operasi atau tugas angkatan laut, militer atau angkatan udara atau pengujian segala jenis kendaraan atau dipekerjakan sebagai pekerja manual atau sedang terlibat dalam kegiatan lepas pantai seperti menyelam, pengeboran minyak, pertambangan atau fotografi udara atau penanganan bahan peledak atau kehilangan atau kerusakan pada peralatan yang disewa atau disewakan, penugasan di Luar Negeri sebagai bagian dari pekerjaan Anda, menggunakan visa kunjungan dan bekerja, Perjalanan Pulang Pergi untuk pelajar yang belajar di Luar Negeri (baik periode penuh atau jangka pendek);

19. Kerugian atau kerusakan lanjutan akibat apa pun;
20. Setiap Terorisme Nuklir, Kimia, Biologis;
21. Anda secara langsung berpartisipasi dalam suatu Tindakan Terorisme;
22. Setiap kerugian atau biaya-biaya sehubungan dengan negara Kuba;
23. Anda berpartisipasi atau terlibat dalam, namun tidak terbatas pada:
 - a) Aktifitas Olahraga dan Olahraga Ekstrem;
 - b) berpartisipasi pada, ikut ambil bagian dalam atau pelatihan dalam setiap kontes kecepatan atau balapan, setiap kompetisi atau olahraga profesional atau setiap olahraga dimana Anda akan memperoleh atau dapat memperoleh atau menerima imbalan, sponsor, sumbangan, atau setiap bentuk hadiah keuangan;
 - c) Balapan, selain dengan kaki akan tetapi balapan ini tidak termasuk ultramaraton, dwilomba atau trilomba;
 - d) Off-piste skiing, lompat ski, balap ski-bob, skiing off-trail, ski gaya bebas, dan penggunaan bob sleigh;
 - e) Pendakian Gunung, panjat atau turun tebing di luar ruangan;
 - f) Trekking (termasuk trekking gunung) lebih dari tiga ribu (3.000) meter di atas permukaan laut;
 - g) Selam skuba kecuali Anda memegang sertifikasi PADI (atau kualifikasi serupa yang diakui) atau pada saat menyelam dengan instruktur yang memenuhi syarat. Dalam situasi ini, kedalaman maksimum yang ditanggung berdasarkan Polis ditentukan berdasarkan sertifikasi PADI Anda (atau kualifikasi serupa) namun dengan syarat kedalaman tidak lebih dari tiga puluh (30) meter dan Anda tidak boleh menyelam sendirian;
 - h) Perjalanan berburu pribadi;
 - i) Olahraga musim dingin: snowboarding, snow tubing, snow rafting, snow mobiling, glacier walking with a qualified guide;
 - j) Olahraga bersepeda: bersepeda di gunung, quad biking, tur ekspedisi dengan sepeda atau sepeda motor, motor biking;
 - k) Olahraga di luar ruangan: Petualangan berkendara roda 4 atau lebih.
24. Anda telah memesan atau melakukan perjalanan menggunakan Kapal Pesiar;
25. Setiap peristiwa yang diketahui / keadaan yang dapat diprediksi, termasuk Kerusakan, Pemogokan, Huru-hara, Bencana Alam yang telah dipublikasikan atau dilaporkan oleh media atau melalui peringatan perjalanan yang dikeluarkan oleh badan atau lembaga nasional atau internasional sebelum Polis diterbitkan.
26. Setiap Wabah Penyakit Menular atau setiap ketakutan atau ancaman dari Wabah Penyakit Menular.

Pengecualian Sanksi

Asuransi ini tidak berlaku apabila sanksi perdagangan atau ekonomi atau undang-undang atau peraturan lain melarang kami menyediakan asuransi, termasuk, namun tidak terbatas pada, pembayaran klaim.

Kami adalah anak perusahaan dari perusahaan Amerika Serikat (AS) dan Chubb Limited, sebuah perusahaan yang terdaftar di Bursa Efek New York ("NYSE"). Oleh karena itu, Kami tunduk pada undang-undang dan peraturan AS tertentu selain larangan sanksi Uni Eropa (UE), Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) dan Indonesia yang mungkin melarang pemberian pertanggungjawaban atau pembayaran klaim kepada individu atau entitas tertentu atau pengasuransian jenis kegiatan tertentu yang terkait dengan negara tertentu, seperti Kuba.

Anda dipersilakan untuk membaca keseluruhan pengecualian umum, pengecualian khusus, serta syarat dan ketentuan secara lengkap pada Ketentuan Polis.

Persyaratan dan tata cara

1. Untuk layak memperoleh pertanggungjawaban berdasarkan Polis:
 - i) Anda dan/atau Tertanggung dan Pasangan harus merupakan warga negara Indonesia, penduduk tetap Indonesia, atau pemegang izin yang sah dan masih berlaku (yang diterbitkan oleh otoritas berwenang Indonesia) atas izin kerja, izin tinggal sementara atau tetap, izin kunjungan sosial jangka panjang, atau izin pelajar dan setidaknya berusia delapan belas (18) tahun sampai dengan delapan puluh lima (85) tahun pada Tanggal Efektif dan/atau pada saat perpanjangan;
 - ii) Anak(-anak), harus:
 - a) warga negara Indonesia, penduduk tetap Indonesia, atau pemegang izin yang sah dan masih berlaku (yang diterbitkan oleh otoritas berwenang Indonesia) atas izin tinggal sementara atau tetap, atau izin pelajar;
 - b) setidaknya berusia empat belas (14) hari dan tidak lebih dari delapan belas (18) tahun (atau dua puluh tiga (23) tahun apabila sebagai pelajar penuh waktu di lembaga pendidikan tinggi yang diakui) pada Tanggal Efektif;
 - c) belum menikah; dan
 - d) belum bekerja.

Permohonan asuransi harus dilakukan atas nama orang tua dari Anak(-anak) atau orang dewasa yang diberi wewenang oleh orang tua dari Anak(-anak).

2. Apabila Anda berusia di bawah delapan belas (18) tahun, orang tua atau Wali Anda harus terikat pada kontrak asuransi ini dengan Kami atas nama Anda.

Pembelian produk asuransi hanya dapat dilakukan pada saat Anda memesan tiket pesawat melalui platform TRAVELOKA.

Anda dapat menyampaikan pertanyaan dan pengaduan melalui:

PT Chubb General Insurance Indonesia

Email : contact.id@chubb.com

Website : www.chubb.com/id

Hotline : 1500 257

Simulasi

Simulasi Perhitungan Premi

Pada tanggal 27 Januari 2024, Tn AB yang berusia 35 tahun membeli tiket penerbangan pulang pergi Jakarta – Denpasar untuk keberangkatan tanggal 2 Februari 2024 dan kepulangan tanggal 8 Februari 2024. Tn AB juga setuju membeli polis perjalanan Chubb Travel Insurance dengan manfaat sebagaimana dinyatakan dalam Daftar Manfaat. Atas pembelian polis tersebut, Tertanggung Tn AB dibebankan premi sebesar Rp. 5.000.000,- x 3,50% = Rp. 175.000,-

Simulasi Perhitungan Klaim

Pada tanggal 30 Januari 2024, anak Tertanggung Tn AB mengalami demam tinggi dan harus di rawat inap di rumah sakit dan menurut pendapat Dokter bahwa Anda tidak layak untuk melakukan perjalanan pada tanggal 2 Februari 2024. Oleh karena itu, Tertanggung AB harus membatalkan rencana perjalanan tersebut dan segera mengajukan pembatalan tiket pesawat. Tertanggung Tn AB menerima pengembalian tiket pesawat sebesar Rp. 2.000.000,- dari maskapai dan mengajukan klaim asuransi atas sisa biaya tiket pesawat yang hangus sebesar Rp. 3.000.000,- disertai lengkap dokumen pendukung klaim. Berdasarkan analisa klaim, Chubb memutuskan bahwa klaim tersebut dijamin polis dan mengganti biaya tiket pesawat yang tidak dapat dikembalikan dan menjadi hangus sebesar Rp. 3.000.000,-.

Informasi Tambahan

A. Definisi Definisi Penting

- a) Kecelakaan atau Celaka berarti peristiwa yang tiba-tiba, tidak terduga dan tidak disengaja, dari luar ke dalam tubuh.
- b) Manfaat berarti masing-masing manfaat terkait, sebagaimana yang dinyatakan dalam Daftar Manfaat, yang harus dibayar oleh Kami berdasarkan syarat dan ketentuan Polis terkait dengan masing-masing peristiwa atau kerugian yang ditanggung berdasarkan Polis.
- c) Daftar Manfaat berarti dokumen yang merupakan bagian dari dan satu kesatuan dengan Polis yang memuat perincian Manfaat atas Polis, sesuai jenis paket yang dinyatakan dalam Sertifikat Asuransi.
- d) Cedera Tubuh berarti cedera karena Kecelakaan yang diderita oleh Anda yang semata-mata, secara langsung dan independen yang diakibatkan oleh semua penyebab-penyebab lain dari suatu Kecelakaan dan yang disebabkan oleh faktor eksternal, dengan kekerasan dan nyata.
- e) Sertifikat Asuransi berarti dokumen termasuk ikhtisar polis yang merupakan bagian dari dan satu kesatuan dengan Polis yang memuat perincian pertanggunganan yang diberikan kepada Anda oleh Kami.
- f) Kematian berarti kematian yang semata-mata, secara langsung dan independen dari semua penyebab lainnya, sebagai akibat dari Cedera Tubuh.
- g) Tempat Tujuan berarti tempat(-tempat) ke mana Anda ingin bepergian dalam suatu Perjalanan, sebagaimana yang ditunjukkan pada rencana perjalanan.
- h) Domestik berarti dimana saja di wilayah Indonesia.
- i) Tanggal Efektif berarti tanggal permulaan Periode Asuransi.
- j) Anggota Keluarga berarti suami/istri, orang tua, mertua, kakek/nenek, kakek/nenek mertua, kakek/nenek buyut, kakek/nenek buyut mertua, anak(-anak), menantu perempuan, menantu laki-laki, saudara laki-laki atau perempuan kandung, ipar laki-laki, ipar perempuan, cucu(-cucu), saudara laki-laki tiri, saudara perempuan tiri, orang tua tiri, Wali Anda.
- k) (Para) Tertanggung berarti orang(-orang) yang disebutkan dalam Sertifikat Asuransi sebagai orang yang dipertanggungkan yang memenuhi persyaratan kelayakan dan terkait dengan premi yang telah dibayar atau setuju untuk dibayar.

- l) Perjalanan berarti setiap perjalanan yang Anda lakukan dalam Periode Asuransi untuk tujuan wisata sebagaimana dinyatakan dalam Sertifikat Asuransi, yaitu:
- i. Perjalanan Domestik berarti setiap perjalanan yang Anda lakukan dalam Periode Asuransi dan melibatkan Anda untuk melakukan perjalanan lebih dari seratus (100) kilometer dari Rumah Anda atau tempat dimana Anda biasa bekerja, yang merupakan:
- a. Perjalanan Sekali Jalan berarti perjalanan satu arah yang Anda lakukan dari Indonesia ke Tempat Tujuan Domestik, dan akan dimulai pada saat mana saja yang terjadi paling akhir:
- pukul 12.01 pagi Waktu Indonesia Barat pada Tanggal Efektif Periode Asuransi yang tercantum dalam Sertifikat Asuransi; atau
 - pada saat Anda meninggalkan Rumah Anda atau tempat dimana Anda biasa bekerja di Indonesia untuk memulai perjalanan; atau
 - lima (5) jam sebelum jadwal waktu keberangkatan Anda dengan alat transportasi yang ditanggung;
- dan akan berakhir pada saat mana yang lebih dahulu terjadi:
- pukul 12.00 malam Waktu Indonesia Barat pada tanggal berakhir Periode Asuransi yang tercantum dalam Sertifikat Asuransi; atau
 - lima (5) jam setelah Anda tiba di bandara Tempat Tujuan.
- b. Perjalanan Pulang Pergi berarti perjalanan pulang-pergi yang Anda lakukan dari Indonesia ke Tempat Tujuan Domestik dan kembali, dan akan dimulai pada saat mana saja yang terjadi paling akhir:
- pukul 12.01 pagi Waktu Indonesia Barat pada Tanggal Efektif Periode Asuransi yang tercantum dalam Sertifikat Asuransi; atau
 - pada saat Anda meninggalkan Rumah Anda atau tempat dimana Anda biasa bekerja di Indonesia untuk memulai perjalanan; atau
 - lima (5) jam sebelum jadwal waktu keberangkatan Anda dengan alat transportasi yang ditanggung;
- dan akan berakhir pada saat mana yang lebih dahulu terjadi:
- pukul 12.00 malam Waktu Indonesia Barat pada tanggal berakhir Periode Asuransi yang tercantum dalam Sertifikat Asuransi; atau
 - saat Anda kembali ke Rumah Anda atau tempat dimana Anda biasa bekerja di Indonesia; atau
 - lima (5) jam setelah Anda tiba di bandara asal.
- ii. Perjalanan Luar Negeri berarti setiap perjalanan yang Anda lakukan dalam Periode Asuransi yang merupakan:
- a. Perjalanan Satu Arah berarti perjalanan satu arah yang Anda lakukan dari Indonesia ke suatu Tempat Tujuan di Luar Negeri, dan akan dimulai pada saat mana saja yang terjadi paling akhir:
- pukul 12.01 pagi Waktu Indonesia Barat pada Tanggal Efektif Periode Asuransi yang tercantum dalam Sertifikat Asuransi; atau
 - pada saat Anda meninggalkan Rumah Anda atau tempat dimana Anda biasa bekerja di Indonesia untuk secara langsung menuju tempat embarkasi di Indonesia untuk memulai perjalanan; atau
 - lima (5) jam sebelum jadwal waktu keberangkatan Anda dari Indonesia untuk secara langsung menuju tempat embarkasi di Indonesia untuk memulai perjalanan; atau
 - dua puluh empat (24) jam sebelum jadwal waktu keberangkatan Anda dari Indonesia asalkan Anda transit langsung antara Rumah Anda dan titik keberangkatan Luar Negeri di Indonesia.
- dan akan berakhir pada saat mana yang lebih dahulu terjadi:
- pukul 12.00 malam Waktu Indonesia Barat pada tanggal berakhir Periode Asuransi yang tercantum dalam Sertifikat Asuransi; atau
 - pada saat Anda meninggalkan bandara di negara Tempat Tujuan.
- b. Perjalanan Pulang Pergi berarti perjalanan pulang pergi yang dilakukan oleh Anda dari Indonesia ke suatu Tempat Tujuan di Luar Negeri dan kembali ke Indonesia, dan dimulai pada saat mana saja yang terjadi paling akhir:
- pukul 12.01 pagi Waktu Indonesia Barat pada Tanggal Efektif Periode Asuransi yang tercantum dalam Sertifikat Asuransi; atau
 - pada saat Anda meninggalkan Rumah Anda atau tempat dimana Anda biasa bekerja di Indonesia untuk secara langsung menuju tempat embarkasi di Indonesia untuk memulai perjalanan; atau
 - lima (5) jam sebelum jadwal waktu keberangkatan Anda dari Indonesia untuk secara langsung menuju tempat embarkasi di Indonesia untuk memulai perjalanan; atau

- dua puluh empat (24) jam sebelum jadwal waktu keberangkatan Anda dari Indonesia asalkan Anda transit langsung antara Rumah Anda dan titik keberangkatan Luar Negeri di Indonesia;

dan akan berakhir pada saat mana yang lebih dahulu terjadi:

- pukul 12.00 malam Waktu Indonesia Barat pada tanggal berakhir Periode Asuransi yang tercantum dalam Sertifikat Asuransi; atau
- dua puluh empat (24) jam setelah Anda diizinkan untuk melewati titik pemeriksaan imigrasi kedatangan di Indonesia semata-mata untuk tujuan transit langsung ke Rumah Anda atau tempat dimana Anda biasa bekerja di Indonesia; atau
- lima (5) jam setelah Anda diizinkan untuk melewati titik pemeriksaan imigrasi kedatangan di Indonesia untuk secara langsung melanjutkan ke Rumah Anda atau tempat dimana Anda biasa bekerja di Indonesia; atau
- saat Anda kembali ke Rumah Anda atau tempat dimana Anda biasa bekerja di Indonesia.

- m) Luar Negeri berarti di mana pun di luar Indonesia, tetapi tidak termasuk Kuba.
- n) Periode Asuransi berarti periode berlakunya pertanggungjawaban berdasarkan Polis, yang dinyatakan dalam Sertifikat Asuransi.
- o) Polis berarti ketentuan Polis, dengan Daftar Manfaat dan Sertifikat Asuransi, dan setiap dokumen lainnya yang mungkin Kami terbitkan yang akan Kami beritahukan sebagai bagian dari Polis.
- p) Pemegang Polis berarti nama perusahaan atau orang yang disebutkan sebagai Pemegang Polis dalam Sertifikat Asuransi yang dengannya Kami sepakat dalam Polis dan mereka adalah yang terkait dengan tertanggung.
- q) Kondisi(-kondisi) Sudah Ada Sebelumnya berarti setiap kondisi yang secara wajar Anda ketahui, dalam dua belas (12) bulan sebelum Tanggal Efektif. Anda dianggap secara wajar mengetahui tentang kondisi yang sudah ada sebelumnya apabila kondisi tersebut salah satunya meliputi:
 - Anda telah menerima atau sedang menerima pengobatan medis, diagnosis, konsultasi atau obat resep; atau
 - nasihat medis, diagnosis, perawatan atau pengobatan yang direkomendasikan oleh seorang Dokter; atau
 - gejala-gejala yang jelas dan berbeda telah terbukti ada saat ini atau sebelumnya; atau
 - keberadaannya seharusnya terlihat jelas oleh orang pada umumnya secara wajar dalam keadaan tersebut.
- r) Tanggal Jadwal Keberangkatan berarti tanggal di mana Anda dijadwalkan untuk berangkat dalam suatu Perjalanan sebagaimana yang tercantum dalam rencana perjalanan atau tiket perjalanan Anda.
- s) Teman Perjalanan berarti orang yang memiliki pemesanan perjalanan untuk menemani Anda sepanjang Perjalanan. Seorang Teman Perjalanan harus merupakan orang yang secara terpisah ditanggung berdasarkan polis asuransi perjalanan wisata yang dijamin oleh Kami untuk Perjalanan yang sama.
- t) Kami berarti PT Chubb General Insurance Indonesia.
- u) Anda berarti (Para) Tertanggung dan Pemegang Polis yang bersangkutan.

B. Prosedur Klaim

Pada saat terjadinya setiap kejadian yang kemungkinan menimbulkan suatu klaim berdasarkan Polis, Anda atau perwakilan hukum Anda yang sah harus menyampaikan kepada Kami pemberitahuan tertulis sesegera mungkin dan, dalam hal apa pun, dalam jangka waktu tiga puluh (30) hari kalender setelah tanggal kejadian kepada Departemen Klaim Kami.

Apabila Anda, atau perwakilan hukum Anda yang sah berkeinginan untuk membuat suatu klaim, Anda atau mereka harus:

- i) mengisi lengkap formulir klaim (formulir klaim disediakan oleh Kami);
- ii) pada formulir klaim dilampirkan:
 - a) tanda terima asli atas setiap biaya-biaya yang akan diklaim;
 - b) setiap laporan yang telah diperoleh dari kepolisian, perusahaan angkutan atau otoritas lainnya tentang suatu Kecelakaan, kehilangan atau kerusakan;
 - c) setiap bukti dokumen lainnya yang diminta oleh Kami berdasarkan Polis Anda.
- iii) memberikan kepada Kami formulir klaim yang telah diisi lengkap dan dokumen-dokumen pendukung lainnya dalam jangka waktu tiga puluh (30) hari kalender sejak terjadinya kerugian yang menimbulkan suatu klaim; dan
- iv) memberikan kepada Kami atas biaya Anda atau perwakilan hukum Anda yang sah semua sertifikat-sertifikat, laporan-laporan dan dokumen-dokumen medis dan lainnya serta bukti yang diminta oleh Kami yang secara wajar diperlukan untuk menilai klaim. Kami dapat meminta Anda diperiksa secara medis atas biaya Kami pada saat dan sesering yang Kami minta secara wajar setelah suatu klaim dibuat. Kami juga dapat mengatur opsi apabila Kami membutuhkan secara wajar dan opsi tersebut tidak dilarang berdasarkan hukum.

C. Kewajiban Anda Kepada Kami

Anda harus secara wajar berhati-hati:

- a) untuk tidak membuat pernyataan yang tidak benar kepada Kami pada saat menjawab setiap pertanyaan-pertanyaan yang Kami ajukan;
- b) pada saat memperpanjang Polis atau suatu pertanggungan, untuk tidak membuat pernyataan yang tidak benar kepada Kami dalam menjawab setiap pertanyaan-pertanyaan, atau menegaskan atau mengubah setiap hal yang sebelumnya diungkapkan kepada Kami terkait dengan Polis atau pertanggungan tersebut; dan
- c) untuk mengungkapkan kepada Kami setiap hal, selain yang telah Kami tanyakan dalam poin (a) dan (b) di atas, yang Anda ketahui yang terkait dengan keputusan Kami apakah akan menerima atau menolak risiko termasuk penentuan tarif dan ketentuan-ketentuan yang akan diberlakukan.

Pelanggaran kewajiban Anda sebagaimana yang dinyatakan di atas dapat mengakibatkan Kami tidak melaksanakan tanggung jawab atas Polis atau Sertifikat Asuransi yang diberlakukan dan menolak semua klaim, atau ketentuan-ketentuan Polis atau Sertifikat Asuransi yang diberlakukan diubah, dan/atau jumlah yang akan dibayar atas suatu klaim dikurangi secara proporsional, bergantung pada jenis kesalahan pernyataan atau kelalaian pengungkapan dan dampak dari kesalahan pernyataan atau kelalaian pengungkapan tersebut.

D. Biaya-Biaya

Premi telah mencakup biaya akusisi/komisi kepada pihak pemasar dalam rangka pemasaran produk asuransi ini.

E. Pembatalan Polis

Kami dapat membatalkan Polis setiap waktu dengan menyampaikan kepada Anda pemberitahuan tertulis yang diserahkan kepada Anda atau dikirimkan melalui pos ke alamat terakhir Anda sebagaimana yang ditunjukkan dalam catatan Kami, apabila Anda telah melanggar setiap undang-undang atau syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan Polis. Dalam hal pembatalan tersebut terjadi, tidak ada pengembalian premi yang akan dilakukan.

Anda dapat membatalkan Polis setiap waktu dengan menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Kami. Apabila Polis telah diterbitkan pada saat Anda menyampaikan kepada Kami pemberitahuan pembatalan, tidak ada pengembalian premi yang akan diberikan kepada Anda.

F. Pembayaran Klaim

Manfaat-manfaat yang dapat dibayar berdasarkan Polis akan dibayar kepada Anda dalam tiga puluh (30) hari kalender, setelah jumlah klaim disetujui oleh Kami dan Anda.

G. Metoda Pembayaran Premi

Pembayaran premi dapat dilakukan melalui kartu kredit, kartu debit atau cara lain yang tersedia pada platform TRAVELOKA.

H. Informasi Tata Cara Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan

Tahapan Pertama

Kami berdedikasi untuk memberikan Anda layanan bermutu tinggi dan mempertahankan ini setiap saat. Jika Anda merasa bahwa Kami belum memberikan Anda layanan kelas satu atau Anda ingin mengajukan pertanyaan mengenai asuransi ini, silakan hubungi:

PT Chubb General Insurance Indonesia
Gedung Bursa Efek Indonesia
(Indonesia Stock Exchange Building)
Tower II, Lantai 10, Suite 1001
Jl. Jend. Sudirman Kav. 52-53
Jakarta 12190, Indonesia

Hotline: 1500257
Email: contact.id@chubb.com

Anda dapat menyampaikan keluhan secara lisan dan/atau tertulis.

Untuk keluhan yang disampaikan secara lisan akan Kami tindak lanjuti dan selesaikan dalam jangka waktu lima (5) hari kerja sejak keluhan Kami terima. Dalam hal Kami membutuhkan dokumen pendukung dan jangka waktu penyelesaian keluhan tersebut tidak dapat dipenuhi, Kami akan meminta agar Anda menyampaikan keluhan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.

Mohon sampaikan kepada Kami data Anda, nomor polis, informasi lain dan dokumen pendukung yang terkait dengan keluhan.

Kami akan memeriksa keluhan Anda dengan benar dan obyektif. Selanjutnya, Kami akan menyelesaikan keluhan Anda dalam jangka waktu sepuluh (10) hari kerja setelah menerima dokumen yang dipersyaratkan secara lengkap.

Jika Kami tidak sanggup menyelesaikan keluhan dalam waktu sepuluh (10) hari kerja, Kami akan memberi tahu Anda dalam surat tertulis tentang alasan ketidaksanggupan Kami untuk menyelesaikan keluhan secara tepat waktu.

Tahapan Kedua

Jika Anda masih tidak puas dengan prosedur penanganan keluhan tahap 1, maka Anda dapat meminta pemeriksaan kembali atas keluhan yang akan dilakukan sesuai dengan prosedur Kami untuk penanganan keluhan tahap 2. Kami akan memeriksa dan menginvestigasi keluhan dengan benar dan obyektif serta memberikan keputusan akhir Kami kepada Anda.

Dalam hal Anda masih tidak puas dengan penanganan keluhan tahap 1 dan 2 dan ingin meminta penyelesaian dengan melibatkan pihak ketiga, maka Anda dapat menghubungi salah satu institusi berikut ini:

- a. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan
- b. Pengadilan

I. Syarat dan Ketentuan

- Terdapat syarat dan ketentuan yang berlaku atas produk asuransi Chubb Travel Insurance ini. Informasi mengenai syarat dan ketentuan dapat diakses melalui website resmi Chubb: www.chubb.com/id.
- Polis asuransi termasuk ikhtisar polis atau sertifikat asuransi disampaikan kepada Anda dalam bentuk elektronik / digital. Apabila Anda menginginkannya dalam bentuk *hardcopy*, maka Anda dapat menghubungi Call Centre Chubb di 1500 257. Anda akan dibebankan biaya administrasi polis sebesar Rp 50.000,- dan biaya pengiriman dokumen *hardcopy* sebesar biaya jasa pengiriman sesuai alamat tujuan pengiriman dokumen. Biaya-biaya tersebut harus Anda bayarkan kepada Kami sebelum pengiriman dokumen tersebut.
- Prosedur perubahan data/informasi Tertanggung
Dalam hal terdapat perubahan data/informasi Tertanggung sehubungan dengan kepentingan yang diasuransikan, Tertanggung dapat menghubungi Pusat Layanan Nasabah Chubb melalui hotline 1500257 atau melalui email ke travel.id@chubb.com dengan menginformasikan nomor polis/ nomor sertifikat asuransi Tertanggung yang terdapat perubahan data/informasi tersebut.

J. Catatan Penting

1. Chubb Travel Insurance merupakan Produk Asuransi dan bukan merupakan Produk Bank serta tidak dijamin oleh Lembaga Penjaminan Simpanan (LPS).
2. Semua pihak yang membaca dan mempergunakan Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY) Chubb Travel Insurance ini, telah sepakat untuk mematuhi syarat dan ketentuan yang berlaku, apabila terdapat pertanyaan, keluhan atau informasi lanjutan Tertanggung dapat menghubungi:
Call Centre Chubb di 1500 257 atau melalui website PT Chubb General Insurance Indonesia (www.chubb.com/id).

Disclaimer (penting untuk dibaca)

1. Anda telah membaca, menerima penjelasan, dan memahami produk asuransi Chubb Travel Insurance sesuai Ringkasan Informasi Produk dan Layanan.
2. Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini bukan merupakan bagian dari aplikasi pengajuan asuransi dan polis.
3. Anda wajib untuk membaca, memahami, dan menandatangani aplikasi pengajuan asuransi dan polis.
4. Informasi yang tercakup dalam Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini berlaku sejak tanggal cetak dokumen sampai dengan adanya perubahan pada Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan.
5. Anda harus membaca dengan teliti Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini sebelum menyetujui pembelian produk dan berhak bertanya kepada petugas pemasar atau pegawai Chubb atas semua hal terkait Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini.

6. Informasi lain mengenai biaya, manfaat, risiko dan persyaratan dan tata cara dapat diakses melalui situs web PT Chubb General Insurance Indonesia (www.chubb.com/id).

Jakarta, 25 Januari 2024

Pegawai / Petugas yang menjelaskan

(nama)

Konsumen

(nama)

CHUBB®

PT Chubb General Insurance Indonesia
berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan