

PERTANYAAN YANG SERING DIAJUKAN (FAQ) TRAVEL 360

Asuransi Umum

1. Apakah produk ini?

Produk ini memberikan manfaat atas kejadian-kejadian tertentu yang mungkin terjadi selama perjalanan domestik atau internasional (luar negeri), baik untuk tujuan bisnis maupun liburan. Manfaat mencakup kematian atau cacat tetap akibat kecelakaan, biaya pengobatan akibat kecelakaan atau penyakit, berbagai ketidaknyamanan, kerugian atau kerusakan pada bagasi dan/atau barang pribadi, tanggung jawab pribadi, layanan darurat, serta manfaat tambahan opsional untuk perlindungan Covid-19.

2. Saya adalah Warga Negara Asing (Bukan Warga Negara Indonesia). Apakah saya dapat membeli asuransi Travel 360?

Ya, dengan syarat Anda merupakan penduduk Indonesia (memiliki ijin tinggal yang masih berlaku), semua keberangkatan harus dimulai dari Indonesia, dan kembali ke Indonesia setelah perjalanan selesai.

3. Saya Warga Negara Indonesia tapi berangkat dari negara lain (Singapura, Malaysia, Thailand, dll). Apakah saya dapat membeli asuransi Travel 360 ini?

Tidak. Negara asal keberangkatan Anda harus dari Indonesia dan perjalanan kembali juga harus ke Indonesia.

4. Bagaimana cara membeli asuransi Travel 360 ini?

Anda dapat membeli asuransi Travel 360 ini melalui salah satu cara berikut:

- a) Membeli secara online melalui situs web kami; atau
- b) Menghubungi Customer Service kami di Nomor WhatsApp +62 819 9900 0110 (Senin-Jumat, 08.00-17.00 WIB)
- c) Mengunjungi/menghubungi kantor cabang terdekat

Asuransi Travel 360 ini dapat dibeli hingga 2 hari sebelum keberangkatan, namun disarankan untuk membeli dalam waktu 14 hari sebelum keberangkatan agar dapat menikmati manfaat pembatalan perjalanan.

5. Apakah saya dapat membeli Asuransi Travel 360 untuk keluarga saya dan berapa premi yang harus dibayar?

Ya, Anda dapat membeli Travel 360 untuk keluarga Anda, misalnya pasangan dan anak-anak yang bepergian bersama Anda. Pada jenis paket keluarga, Anda disyaratkan untuk berangkat dari dan kembali ke Indonesia secara bersama-sama.

Nilai Premi bervariasi tergantung pada pilihan paket, tujuan perjalanan, dan durasi perlindungan yang dipilih.

6. Negara apa saja yang termasuk dalam tujuan perjalanan Internasional (Luar Negeri)?

Perjalanan Internasional pada Asuransi Travel 360 terbagi ke dalam 3 wilayah, sebagai berikut:

- Zona 1: ASEAN: Brunei, Kamboja, Singapura, Laos, Malaysia, Myanmar, Thailand, Filipina and Vietnam.
- Zona 2: Zona 1; Asia: Armenia, Australia, Azerbaijan, Bahrain, Bangladesh, China (kecuali Tibet), Siprus, Georgia, Hong Kong, India, Israel, Jepang, Yordania, Kazakhstan, Kuwait, Kirgistan, Lebanon, Makau, Maladewa, Mauritius, Mongolia, Selandia Baru, Oman, Pakistan, Palestina, Qatar, Arab Saudi, Korea Selatan, Sri Lanka, Taiwan, Tajikistan, Timor-Leste, Turki, Turkmenistan, Uni Emirat Arab dan Uzbekistan.
- Zona 3: Zona 1; Zona 2; Nepal, Tibet dan Seluruh Dunia kecuali Republik Demokratik Kongo, Iran, Libya, Korea Utara, Somalia, Sudan Selatan, Sudan, Yaman dan Negara- negara yang Dikenai Sanksi PBB.

7. Apa saja metode pembayaran yang tersedia?

Tersedia berbagai metode pembayaran seperti kartu kredit/debit, dompet digital, transfer dan Virtual Account .

8. Kapan perlindungan asuransi dimulai untuk setiap perjalanan?

Untuk perjalanan domestik maupun internasional, perlindungan dimulai saat Anda meninggalkan rumah/kantor di Indonesia untuk memulai perjalanan.

9. Berapa lama periode asuransi maksimal untuk satu perjalanan dan tahunan?

a) Perjalanan Internasional:

- Paket Perjalanan Tunggal: maksimal 180 hari berturut-turut.
- Paket Perjalanan Tahunan: maksimal 90 hari berturut-turut per perjalanan

b) Perjalanan Domestik:

- Paket Perjalanan Tunggal: maksimal 180 hari berturut-turut
- Paket Perjalanan Tahunan: maksimal 90 hari berturut-turut per perjalanan

Catatan: Perjalanan satu arah tidak tersedia.

10. Bagaimana cara membatalkan polis dan mendapatkan

Untuk polis Perjalanan Tunggal, pengembalian premi tidak tersedia untuk pembatalan setelah periode asuransi dimulai. Premi penuh hanya akan dikembalikan jika Anda membatalkan polis sebelum periode polis dimulai.

Untuk polis Perjalanan Tahunan, premi akan dikembalikan secara proporsional untuk periode yang belum digunakan, dengan syarat jumlah yang dikembalikan minimal Rp200.000 dan tidak ada klaim yang diajukan sebelum pembatalan Polis ini.

Sisa Bulan pada Polis Anda	11	10-9	8-7	6-5	4-3	2
Pengembalian Premi (%)	60	50	40	30	20	10

11. Bagaimana cara mengajukan klaim?

Semua klaim harus diberitahukan kepada kami sesegera mungkin, dalam kurun waktu 24 jam, dan tidak lebih dari 30 hari setelah kejadian kerugian atau kerusakan. Anda dapat mengajukan klaim melalui:
WhatsApp Chat: +62 819 9900 0110 (Senin-Jumat, 08.00-17.00 WIB)
Sambungan Telepon Biasa: +62 819 9900 0110 (Senin-Jumat, 08.00-17.00 WIB)
Email: customer.service@etiqa.co.id

Mohon merujuk pada Kontrak Polis untuk informasi lebih lanjut mengenai Pemberitahuan, Prosedur, dan Penyelesaian Klaim.

12. Siapa yang dapat saya hubungi untuk bantuan darurat atau jika saya perlu dirawat di rumah sakit selama di luar negeri?

Mohon hubungi +62 21 5696 1177 / +62 21 5093 1177 atau email medservices@bluedot.co.id.

13. Saya memiliki kondisi medis atau fisik tertentu. Apakah saya bisa mengajukan klaim atas biaya pengobatan jika memerlukan perawatan selama perjalanan?

Tidak. Polis ini tidak menanggung biaya yang timbul secara langsung atau tidak langsung akibat kondisi medis yang sudah ada sebelumnya (pre-existing), baik yang sudah diketahui sebelum polis berlaku maupun yang menunjukkan gejala dalam 12 bulan sebelum perjalanan dimulai.

14. Apakah saya dapat membayar lebih untuk mendapatkan perlindungan atas kondisi medis yang sudah ada sebelumnya?

Tidak, Travel 360 tidak menyediakan opsi ini.

15. Apakah saya dapat melanjutkan pengobatan untuk cedera yang terjadi selama perjalanan setelah saya kembali ke rumah?

- Jika pengobatan belum dilakukan saat di luar negeri, Anda harus memulai pengobatan di Indonesia dalam waktu 48 jam sejak tanggal kepulangan. Setelah itu, Anda memiliki maksimal 30 hari untuk melanjutkan pengobatan di Indonesia, sesuai batas yang tercantum dalam Ikhtisar Polis; atau
- Jika pengobatan telah dilakukan saat di luar negeri, Anda memiliki maksimal 30 hari sejak kembali ke Indonesia untuk melanjutkan pengobatan, sesuai batas dalam Ikhtisar Polis.

16. Apakah saya dapat mendapatkan penggantian atas biaya yang tidak dapat dikembalikan jika saya membatalkan perjalanan karena sakit serius?

Polis akan membayar jika Anda membatalkan perjalanan karena cedera atau sakit serius yang memerlukan rawat inap dan dinyatakan tidak layak bepergian oleh Dokter yang terjadi dalam waktu empat belas (14) hari sebelum dimulainya Perjalanan. Untuk manfaat ini berlaku, asuransi harus dibeli dalam waktu 14 hari sebelum tanggal keberangkatan perjalanan Anda.

17. Apakah ada biaya tambahan untuk Layanan Bantuan Perjalanan dan Medis yang harus saya bayar?

Biaya untuk Layanan Bantuan Perjalanan dan Medis sudah termasuk dalam premi. Namun, untuk layanan tambahan yang tidak termasuk dalam cakupan polis, biaya tersebut menjadi tanggung jawab Anda dan akan diberitahukan terlebih dahulu sebelum layanan dilakukan.

18. Apa saja pengecualian umum dalam polis Travel 360?

Pengecualian umum pada Travel 360 antara lain:

- (a) Kondisi medis yang sudah ada sebelumnya termasuk kondisi bawaan
- (b) Bunuh diri, percobaan bunuh diri, atau cedera diri yang disengaja, dalam keadaan waras atau tidak
- (c) Kondisi akibat infeksi HIV/AIDS, komplikasinya, atau tumor yang terkait
- (d) Tindakan yang disengaja, lalai, curang, kriminal, atau tidak jujur, dalam keadaan waras atau tidak
- (e) Partisipasi dalam olahraga ekstrem atau aktivitas berbahaya
- (f) Keterlibatan dalam dinas angkatan laut, militer, atau udara
- (g) Hilang secara misterius dan tanpa penjelasan

Catatan: Daftar ini tidak lengkap. Silakan lihat Kontrak Polis untuk daftar pengecualian lengkap.