

# TRANSNUSA

## Refund Policy

Dear *TransNusa Travelers*, please be informed that TransNusa tickets are eligible for a 100% refund of the Airport Tax (PJP2U) and Jasa Raharja Insurance (IWPU) for tickets and airport services not used within a maximum of 90 days from the flight date, in accordance with applicable regulations.

### REFUND APPLICATION CHANNELS

If you purchased tickets and other products through official TransNusa sales channels, such as:

- The transnusa.co.id website
- TransNusa Customer Service Desk at the airport

you may request a cancellation and refund through the official TransNusa website: [sites.transnusa.co.id/refund](https://sites.transnusa.co.id/refund)

However, if you purchased tickets through an offline or online travel agent (OTA), please request the cancellation and refund through the same travel agent used to book the ticket. The refund process will be handled by that travel agent in accordance with applicable refund regulations.

### REFUND TERMS & CONDITIONS

Provisions for trip cancellations and refunds of air transportation services are regulated under Minister of Transportation Regulation (PM) No. 30 of 2021. Refunds for additional service products follow the terms and conditions applicable to each product.

Refund periods are calculated from the date complete documents are received and vary depending on the payment channel used to book the ticket. Crediting of funds via credit/debit card follows the policy of the respective issuing bank.

Based on Minister of Transportation Regulation (PM) No. 30 of 2021, TransNusa applies the following refund provisions (domestic tickets only):

#### 1. Voluntary Refund

Refunds for unused tickets requested before the scheduled departure, due to the passenger cancelling their flight for personal reasons (illness, cancelled trip, pregnancy, name input error, lack of appropriate travel permit/visa documents, and other personal reasons).

| Refund Request Period       | Refund Amount        |
|-----------------------------|----------------------|
| ≥ 72 hours before flight    | 75% of the base fare |
| 72 – 48 hours before flight | 50% of the base fare |
| 48 – 24 hours before flight | 40% of the base fare |
| 24 – 12 hours before flight | 30% of the base fare |
| 12 – 4 hours before flight  | 20% of the base fare |
| < 4 hours before flight     | 10% of the base fare |

For international flights, voluntary refund provisions refer to the following link: [transnusa.co.id/en/terms-and-conditions/general-fare](https://transnusa.co.id/en/terms-and-conditions/general-fare)

## 2. No-Show Refund

Refund of the Airport Passenger Service Fee (PJP2U) and the Mandatory Airport Insurance Fee (IWPU) for unused tickets, due to the passenger cancelling their trip (no-show) and not using airport services.

| Refund Request Period                                  | Refund Amount       |
|--------------------------------------------------------|---------------------|
| Maximum 90 (ninety) calendar days from the flight date | 100% PJP2U and IWPU |

## 3. Involuntary Refund / Full Refund

Refunds for unused tickets due to:

- Cancellation, change, or delay of a flight schedule caused by TransNusa of more than 61 (sixty-one) minutes (domestic routes only) or more than 4 hours (international routes only);
- Passenger passed away;
- Force majeure (such as natural disasters, war, riots, strikes, epidemics/pandemics, sabotage, fire, and government policies officially related to flight operations, or emergencies that require TransNusa to cancel flights);
- Duplicate / double booking.

In this case, the full amount will be refunded according to the ticket price paid by the passenger.

## REQUIRED DOCUMENTS

For passengers who purchased through official TransNusa sales channels, the following information must be prepared to submit a refund request:

### A. Ticket Data

1. Email address used when purchasing the ticket.
2. 6-character booking code (PNR), a combination of letters and numbers.
3. Ticket number.
4. Full name of the passenger requesting the refund.
5. Flight route and departure date.
6. Flight number.
7. Reason for the refund request.

### B. Applicant Data

1. Identity document (KTP/Passport/Driver's License) of one of the passengers or the refund recipient.
2. Photo or scan of the KTP/Passport/Driver's License of one of the passengers or the refund recipient.
3. If the passenger does not yet have an identity card, please attach the parent's/guardian's KTP along with the Family Card (maximum file size 10 MB).

### C. Supporting Documents (per Payment Method)

1. Passbook (front page) or a screenshot of the mobile banking app showing the account holder's name and account number of the refund recipient.
2. Proof of payment or account statement showing the ticket purchase transaction.
3. Screenshot of the credit card statement showing the cardholder's name and the last four digits of the card number, or the billing statement for the ticket payment.
4. Proof of ticket payment along with a screenshot of the e-wallet account used for the transaction.

### D. Death Certificate

A death certificate issued by the local neighborhood association (RT/RW), hospital, or an authorized institution, if the refund request is due to the passenger's passing.

## FURTHER INFORMATION

---

- Customer Care: 6221-6310888
- Live chat on the website: 6221-6310888
- Email: [we.care@transnusa.co.id](mailto:we.care@transnusa.co.id)

## TRANSNUSA

# Pengembalian Biaya (Refund)

Hai *TransNusa Travellers*, perlu Anda ketahui bahwa tiket TransNusa dapat diajukan pengembalian biaya 100% Airport Tax (PJP2U) dan Asuransi Jasa Raharja (IWPU) untuk tiket dan layanan bandara yang tidak digunakan maksimal 90 hari sejak tanggal penerbangan, sesuai ketentuan yang berlaku.

### SALURAN PENGAJUAN REFUND

Apabila Anda melakukan pembelian tiket & produk lainnya melalui saluran penjualan resmi TransNusa, seperti:

- Website [transnusa.co.id](https://transnusa.co.id)
- Customer Service Desk TransNusa di bandara

Anda dapat mengajukan pembatalan dan pengembalian biaya melalui situs resmi TransNusa: [sites.transnusa.co.id/refund](https://sites.transnusa.co.id/refund)

Namun, untuk pembelian tiket melalui offline atau online travel agent (OTA), Anda dapat melakukan pembatalan dan pengembalian biaya ke pihak travel agent yang sama saat melakukan pemesanan tiket. Proses pengembalian biaya akan dilakukan oleh travel agent tersebut sesuai peraturan refund yang berlaku.

### SYARAT & KETENTUAN REFUND

Ketentuan pembatalan perjalanan dan pengembalian biaya jasa angkutan udara telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan (PM) No. 30 Tahun 2021, sedangkan ketentuan pengembalian biaya (refund) untuk produk layanan tambahan mengikuti ketentuan yang berlaku pada masing-masing produk.

Durasi refund terhitung sejak kelengkapan dokumen diterima dan bervariasi berdasarkan channel pembayaran saat melakukan pemesanan tiket. Pengkreditan dana melalui kartu kredit/debit mengikuti kebijakan masing-masing bank penerbit kartu.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan (PM) No. 30 Tahun 2021, TransNusa menerapkan ketentuan refund berikut (khusus tiket domestik):

#### 1. Refund Voluntary

Pengembalian biaya untuk tiket yang belum digunakan dan diajukan sebelum jadwal keberangkatan, dikarenakan calon penumpang membatalkan penerbangannya atas alasan pribadi (sakit, batal berangkat, hamil, kesalahan penginputan nama, tidak memiliki dokumen perizinan/visa perjalanan yang sesuai, dan alasan pribadi lainnya).

| Waktu Pengajuan                 | Pengembalian Biaya   |
|---------------------------------|----------------------|
| ≥ 72 jam sebelum penerbangan    | 75% dari tarif dasar |
| 72 – 48 jam sebelum penerbangan | 50% dari tarif dasar |
| 48 – 24 jam sebelum penerbangan | 40% dari tarif dasar |
| 24 – 12 jam sebelum penerbangan | 30% dari tarif dasar |
| 12 – 4 jam sebelum penerbangan  | 20% dari tarif dasar |
| < 4 jam sebelum penerbangan     | 10% dari tarif dasar |

Khusus untuk penerbangan internasional, ketentuan refund voluntary mengacu pada tautan berikut: [transnusa.co.id/en/terms-and-conditions/general-fare](https://transnusa.co.id/en/terms-and-conditions/general-fare)

## 2. Refund No-Show

Pengembalian biaya Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) dan Iuran Wajib Pesawat Udara (IWPU) untuk tiket yang belum digunakan dikarenakan calon penumpang membatalkan perjalanan (no-show) dan tidak menggunakan layanan kebandarudaraan.

| Waktu Pengajuan                                                      | Pengembalian Biaya  |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Maksimal 90 (sembilan puluh) hari kalender sejak tanggal penerbangan | 100% PJP2U dan IWPU |

## 3. Refund Involuntary / Full Refund

Pengembalian biaya untuk tiket yang belum digunakan dikarenakan:

- Pembatalan, perubahan, atau keterlambatan jadwal penerbangan yang disebabkan oleh TransNusa lebih dari 61 (enam puluh satu) menit (khusus rute domestik) dan lebih dari 4 jam (khusus rute internasional);
- Penumpang meninggal dunia;
- Keadaan kahar (seperti bencana alam, perang, huru-hara, pemogokan, epidemi/pandemi, sabotase, kebakaran, dan kebijakan pemerintah yang secara resmi berkaitan langsung dengan pelaksanaan penerbangan serta keadaan bahaya yang menyebabkan TransNusa harus membatalkan penerbangan);
- Duplicate / Double Booking.

Dalam hal ini, pengembalian biaya akan dikembalikan seluruhnya sesuai dengan biaya tiket yang telah dibayarkan oleh penumpang.

## DATA YANG PERLU DISIAPKAN

Untuk penumpang yang melakukan pembelian melalui channel penjualan resmi TransNusa, berikut data yang perlu disiapkan untuk pengajuan refund:

### A. Data Tiket

1. Alamat email yang digunakan saat pembelian tiket.
2. Kode booking (PNR) 6 karakter, kombinasi huruf dan angka.
3. Nomor tiket (ticket number).
4. Nama lengkap penumpang yang mengajukan refund.
5. Rute penerbangan dan tanggal keberangkatan.
6. Nomor penerbangan (flight number).
7. Alasan pengajuan refund.

### B. Data Pemohon

1. Nomor identitas (KTP/Paspor/SIM) salah satu penumpang atau penerima dana refund.
2. Foto atau scan KTP/Paspor/SIM salah satu penumpang atau penerima dana refund.
3. Apabila penumpang belum memiliki kartu identitas, mohon melampirkan KTP orang tua/wali beserta Kartu Keluarga (maksimal ukuran file 10 MB).

### C. Dokumen Pendukung Sesuai Metode Pembayaran

1. Buku tabungan (halaman depan) atau tangkapan layar aplikasi mobile banking yang menampilkan nama pemilik rekening dan nomor rekening penerima refund.
2. Bukti pembayaran atau mutasi rekening yang menunjukkan transaksi pembelian tiket.
3. Tangkapan layar kartu kredit yang menampilkan nama pemilik kartu dan empat digit terakhir nomor kartu, atau billing statement pembayaran tiket.
4. Bukti pembayaran tiket beserta tangkapan layar akun e-wallet yang digunakan untuk transaksi.

## D. Surat Keterangan Kematian

Surat keterangan kematian yang diterbitkan oleh RT/RW, rumah sakit, atau instansi berwenang, apabila pengajuan refund dilakukan karena penumpang meninggal dunia.

## INFORMASI LEBIH LANJUT

---

- Customer Care: 6221-6310888
- Live chat pada website: 6221-6310888
- Email: [we.care@transnusa.co.id](mailto:we.care@transnusa.co.id)