

Panduan Refund dan Reschedule Tiket Pesawat

Refund adalah sejumlah uang yang akan di terima atas pembatalan perjalanan oleh penumpang yang bersifat bisa di-refund atau pembatalan dari maskapai karena peristiwa Force Majeure (bencana alam seperti banjir, gempa bumi, kebakaran, perang, kerusuhan). Reschedule Tiket adalah perubahan jadwal penerbangan oleh penumpang dengan biaya tambahan (memungkinkan) mengikuti kebijakan dari setiap maskapai.

Panduan Refund Tiket Pesawat

1. Silahkan akses di <https://klikmbc.co.id/refund/>
2. Baca terlebih dahulu 'Syarat & Ketentuan Refund Tiket Pesawat' lalu klik tombol **SAYA SETUJU, LANJUTKAN PROSES!**
3. Silahkan isi Kodebooking dan Nama depan penumpang (hanya salah satu dan nama depannya saja) lalu klik **SUBMIT**

Form Refund

Ketentuan UMUM Biaya Refund di semua Maskapai [klik disini](#)

Untuk melakukan proses refund, mohon untuk melengkapi form dibawah ini:

Kode booking

Nama Penumpang

SUBMIT

4. Isi kolom Jumlah penumpang refund, Nama penumpang refund (*cantumkan jumlah penumpang & nama penumpang yang ingin direfund*) dan Alasan/Keterangan Mengajukan Refund

Tickets Details					
Flight	Flight Code	Route	Time Depart	Flight Class	Flight Date Time
Lion Air	JT-992	UPG-KDI	11 Nov 2017 12:05	X	12:05 - 13:00
Fare Information		Flight Basic Fare		Flight Price	
		Rp 657000		Rp 932700	
Estimated Refund Price		Konfirmasi Staff			
Passanger Details		Mrs. Sundari Sitti, Mrs. Patmawati Patmawati, Mstr. Qurratayun Alna,			
Data Spesifikasi Pengajuan Refund					
Jumlah Penumpang Refund	<input type="text" value="1"/>	Nama Penumpang Refund	<input type="text" value="Nama penumpang yang direfund"/>		
* Kolom nama penumpang refund dapat dikosongkan, jika tidak ada Spesifikasi refund dari nama dan jumlah penumpang.					
Alasan/Keterangan Mengajukan Refund	<input type="text" value="Alasan"/>				

Jika tidak ada Spesifikasi refund dari nama dan jumlah penumpang maka semua penumpang dalam 1 kodebooking tersebut dianggap melakukan refund

5. Silahkan isi Alamat email dan Nomer hp Anda

Pelanggan YTH,
Silakan anda masukan data keagenan Anda (ID Issued) sebagai ID yang mengajukan refund dengan lengkap dan benar, agar permintaan refund Anda terotorisasi oleh sistem kami.

Email Anda

No Handphone

6. Masukan ID Login dan Password anda dan ceklis [v] checkbox bertuliskan '**Dengan ini saya Setuju Refund dengan persyaratan dan ketentuan yang berlaku**' lalu klik tombol **SUBMIT**

ID Login

Password

Dengan ini saya Setuju Refund dengan persyaratan dan ketentuan yang berlaku.

SUBMIT

Catatan:

- * Staff MMBC akan mengecek terlebih dahulu potongan refund yang diajukan dan akan mengkonfirmasi Persetujuan Refund via telpon, jika tidak menjawab maka akan di infokan via email (refund anda belum di proses lebih lanjut).
- * Silahkan konfirmasi kembali melalui Form transaksi manual / Whatsapp & Callcenter di nomer 085813052706 jika dalam 30 menit belum ada info refund yang anda ajukan.

Panduan Refund MTC

Untuk Proses Refund MTC hanya bisa di klaim jika Tiket Issued dengan fasilitas MTC
Maka Anda mendapatkan Refund Full (Pengembalian Uang tiket Anda) jika terjadi pembatalan perjalanan oleh penumpang pesawat terbang dengan Syarat dan Ketentuan yang berlaku

Prosedur Klaim MTC

1. Waktu pelaporan maks. 45 menit sebelum pesawat Lepas Landas (terbang)
2. Bertanggung atau Kuasa Bertanggung atau Ahli Waris atau Agen/Cabang wajib mengisi Formulir Refund Full MTC melalui Form Transaksi Manual
3. Lampirkan Surat keterangan sakit dari Rumah Sakit / Surat keterangan meninggal, kirim ke email mtc@klikmbc.co.id

Cara pengajuan kalim REFUND MTC lewat Form Transaksi Manual

1. Silahkan akses di <https://klikmbc.co.id/manual> (Form transaksi manual MMBC)
2. Silahkan masukan Username dan Password anda lalu klik tombol LOGIN
3. Isi data Alamat email dan Nomer hp yang aktif
4. Jenis transaksi pilih Konsultasi
5. Isi pesan dengan format: *Klaim MTC / Kode Booking / Alasan.*
6. Klik tombol KIRIM

Catatan:

- * Staff Bagian Refund MMBC akan mengklarifikasi semua keterangan yang diberikan dan akan mengkonfirmasi via telpon
- * Refund MTC tidak bisa diproses atau di Cairkan jika ada Indikasi di Sengaja atau keterangan Palsu

[Pertanyaan & Jawaban Seputar Refund Tiket Pesawat]

Bagaimana cara mengajukan refund lewat Form Transaksi Manual MMBC?

Cara pengajuan refund lewat Form Transaksi Manual

1. Silahkan akses di <https://klikmbc.co.id/manual> (Form transaksi manual MMBC)
2. Silahkan masukan Username dan Password anda lalu klik tombol LOGIN
3. Isi data Alamat email dan Nomer hp yang aktif
4. Jenis transaksi pilih Konsultasi
5. Isi pesan dengan format: *Kode agen // Username // Refund // Kode Booking // Pesawat // Nama Penumpang yang di refund // Alasan*
6. Klik tombol KIRIM

Catatan:

- *Jika tidak ada Keterangan refund dari nama dan jumlah penumpang maka semua penumpang dalam 1 kodebooking tersebut dianggap melakukan refund
- *Staff MMBC akan mengecek terlebih dahulu potongan refund yang diajukan dan akan mengkonfirmasi Persetujuan Refund via telpon, jika tidak menjawab maka akan di infokan via email (refund anda belum di proses lebih lanjut).
- *Silahkan konfirmasi kembali melalui Form transaksi manual / Whatsapp & Callcenter di nomer 085813052706 jika dalam 30 menit belum ada info refund yang anda ajukan.

Berapa jumlah dana refund yang saya dapatkan?

Jika pembatalan dari pihak maskapai karena Reschedule atau peristiwa *Force Majeure* maka dana refund kembali bisa 100% Full NTA. Namun jika pembatalan dari pihak penumpang sendiri maka dana refund yang kembali sesuai dengan ketentuan potongan regulasi refund masing-masing maskapai. Total Biaya Refund dari maskapai akan dikenakan biaya admin MMBC sebesar Rp. 25.000/kode booking

Apa yang di maksud peristiwa *Force Majeure*?

Peristiwa seperti bencana alam (banjir, gempa bumi), epidemi, kerusuhan, pernyataan perang, aksi militer, tindakan teroris, embargo, sanksi, perubahan undang-undang

atau peraturan, petir, badai/topan/siklon, mogok kerja, demonstrasi, kebangkrutan atau kepailitan maskapai penerbangan atau hotel, dan sebagainya

Apakah bisa membatalkan hanya salah satu/ beberapa penumpang dalam 1 kode booking?

Bisa, silahkan cantumkan jumlah penumpang & nama salah satu/ beberapa penumpang yang ingin direfund pada saat proses pengisian form pengajuan refund. Dengan begitu yang di proses refund yaitu nama penumpang yang tertulis di form.

Berapa lama proses pencairan dana refund?

1. Untuk refund yang di batalkan karena Reschedule/ peristiwa Force Majeure yang dilakukan dari pihak maskapai maka waktu pencairan refund mengikuti ketentuan maskapai (30-90 hari kerja).
2. Untuk refund yang di batalkan dari pihak penumpang langsung ke MMBC, dengan catatan tiket pesawat belum digunakan pada jadwal penerbangan, proses refund akan cair ke deposit agen paling cepat 1x24 jam.
3. Untuk refund yang di batalkan pihak penumpang melalui call center atau counter maskapai maka proses refund akan memakan waktu +- 14-30 hari kerja, karena MMBC akan proses manual ke maskapai.
4. Untuk refund yang di batalkan pihak penumpang namun tiket yang ingin dibatalkan tersebut sudah pernah di rechedule (dirubah jadwal dan sudah mendapatkan reservasi tiket baru). Maka proses pencairan dana refund bisa langsung ke kantor airlineya terdekat dan pengembalian uang refund langsung ke rekening penumpang.

Kemana dana refund saya akan kembali?

Pengembalian uang refund ke travel agen yang proses issued

Apakah setelah saya kirimkan form refund MMBC, tiketnya langsung di cancel?

Tidak, Staff MMBC akan mengecek terlebih dahulu potongan refund yang diajukan dan akan mengkonfirmasi Persetujuan Refund via telpon, jika tidak menjawab maka akan di infokan via email (refund anda belum di proses lebih lanjut). Apabila Agen setuju dengan info potongan yang di infokan via email, silahkan konfirmasi kembali ke pihak MMBC dengan memberikan keterangan Setuju untuk di Refund melalui Form transaksi manual / Whatsapp & Callcenter di nomer 085813052706.

Apakah pengajuan refund dapat dibatalkan?

Jika kode booking sudah di proses refund tidak bisa di on-schedule kan (digunakan) kembali. Apabila terjadi kesalahan pengisian Refund yang dilakukan oleh Agen maka itu di luar tanggung jawab MMBC dan potongan biaya Refund yang akan dicairkan oleh MMBC ke deposit anda adalah ketentuan dari maskapai dan MMBC.

Kapan sebaiknya saya mengajukan refund untuk tiket pesawat?

Sebaiknya Refund diajukan dalam masa validitas tiket (sebelum terbang). Jika masa validitas tiket sudah lewat (tidak dipakai terbang), Anda sudah tidak bisa lagi mengajukan refund (untuk sebagian besar maskapai) . Selain itu, refund juga tidak dapat berlaku jika sudah melakukan check in (di bandara maupun online).

Panduan Reschedule Tiket Pesawat

1. Silahkan akses di <https://klikmbc.co.id/reschedule/>
2. Masukkan Kodebooking, Nama depan penumpang, Alamat email, No Handphone dan Detail Jumlah Penumpang sesuai dengan reservasi lalu klik **SUBMIT**

Form Reschedule

Pelanggan YTH,
Untuk melakukan proses Reschedule, mohon untuk melengkapi form dibawah ini:

Kode booking	Booking Code
Nama Penumpang	Firstname
Alamat email	Email Address
No Handphone	Phone

Detail Jumlah Penumpang

Dewasa (> 12 tahun)	Anak (2 - 12 tahun)	Bayi (3 bulan - 2 tahun)
9	0	0

SUBMIT

3. Pilih jadwal penerbangan baru di kolom **Reschedule To** dan nama penumpang yang ingin di reschedule di kolom **Note** lalu klik tombol **SEARCH TICKET**

Tickets Reschedule

[Form Reschedule](#) klik disini!

Booking Details

Depart: UPG - Makassar	Arrive: KDI - Kendari	Flight Date: 2017-11-11	Reschedule To: yy/mm/dd 
Dewasa (> 12 tahun) 2	Anak (2 - 12 tahun) 1	Bayi (3 bulan - 2 tahun) 0	Note: penumpang yang di reschedule

SEARCH TICKET

Jika tidak ada Spesifikasi reshchedule dari nama dan jumlah penumpang maka semua penumpang dalam 1 kodebooking tersebut dianggap melakukan reschedule

4. Pilih jadwal penerbangan yang baru lalu klik **Process**

Reschedule Result

Pelanggan YTH, ×

Berikut hasil Reschedule Penerbangan Anda (UPG - Makassar) - (KDI - Kendari). Silakan pilih jadwal penerbangan sesuai jam keberangkatan Anda. Dan berikut rute penerbangan yang dapat anda pesan :

#	PESAWAT	RUTE	
	2017-11-18 Lion Air JT-773JT-728	(Makassar - UPG) - (Kendari - KDI) 06:00 WIB - 19:05 WIB	Process
	2017-11-18 Lion Air JT-996	(Makassar - UPG) - (Kendari - KDI) 18:55 WIB - 19:50 WIB	Process
	2017-11-18 Lion Air JT-994	(Makassar - UPG) - (Kendari - KDI) 15:30 WIB - 16:25 WIB	Process
	2017-11-18 Lion Air JT-992	(Makassar - UPG) - (Kendari - KDI) 12:05 WIB - 13:00 WIB	Process
	2017-11-18 Lion Air JT-986	(Makassar - UPG) - (Kendari - KDI) 10:45 WIB - 11:35 WIB	Process
	2017-11-18 Lion Air JT-998	(Makassar - UPG) - (Kendari - KDI) 08:40 WIB - 09:35 WIB	Process

Setelah di klik Process maka tampil Reschedule Detail

Reschedule

Reschedule Details

Flight	Rute	Date Booking	Date Reschedule
Lion Air JT-998	UPG-KDI	11 Nov 2017 12:05	2017-11-18

PASSENGER DETAILS

3	Mrs. Sundari Sitti, Mrs. Patmawati Patmawati, Mstr. Qurratayun Alna,
---	--

5. Masukan Username dan Password anda lalu klik **Process Reschedule**

Pelanggan YTH,

Silakan anda masukan username dan password keagenan Anda, agar permintaan Reschedule Anda terorisasi oleh sistem kami.

ID Login

Password

[Process Reschedule](#)

Catatan:

- * Staff MMBC akan mengecek terlebih dahulu biaya reschedule yang diajukan dan akan mengkonfirmasi Persetujuan Reschedule via telpon, jika tidak menjawab maka akan di infokan via email (reschedule anda belum di proses lebih lanjut).
- * Silahkan konfirmasi kembali melalui Form transaksi manual / Whatsapp & Callcenter di nomer 085813052706 jika dalam 30 menit belum ada info reschedule yang anda ajukan.

[Pertanyaan & Jawaban Seputar Reschedule Tiket Pesawat]

Bagaimana cara mengajukan reschedule manual MMBC?

Cara pengajuan refund lewat Form Transaksi Manual

1. Silahkan akses di <https://klikmbc.co.id/manual> (Form transaksi manual MMBC)
2. Silahkan masukan Username dan Password anda lalu klik tombol LOGIN
3. Isi data Alamat email dan Nomer hp yang aktif
4. Jenis transaksi pilih Konsultasi
5. Isi pesan dengan format: *Kode agen // User name // Reschedule // Pesawat // Kode booking // Jadwal lama tgl dan jam // Nama penumpang yg direcschedule // Jadwal baru tgl dan jam // Keterangan*
6. Klik tombol KIRIM

Catatan:

*Jika tidak ada Keterangan reschedule dari nama dan jumlah penumpang maka semua penumpang dalam 1 kodebooking tersebut dianggap melakukan reschedule

*Staff MMBC akan mengecek terlebih dahulu biaya reschedule yang diajukan dan akan mengkonfirmasi Persetujuan Reschedule via telpon, jika tidak menjawab maka akan di infokan via email (reschedule anda belum di proses lebih lanjut).

*Silahkan konfirmasi kembali melalui Form transaksi manual / Whatsapp & Callcenter di nomer 085813052706 jika dalam 30 menit belum ada info reschedule yang anda ajukan.

Apakah semua penerbangan bisa di Reschedule?

Tidak semua penerbangan bisa di Reschedule, tergantung kebijakan masing-masing maskapai.

Apa bisa merubah rute penerbangan?

Hanya beberapa maskapai yang mengizinkan untuk Reroute / merubah rute penerbangan, tergantung kebijakan masing-masing maskapai. Untuk proses Reroute silahkan hubungi langsung call center maskapai yang digunakan.

Untuk tiket Pergi- Pulang, apakah mungkin untuk merubah hanya separuh perjalanan?

Hanya beberapa maskapai yang mengizinkan reschedule untuk penerbangan pergi-pulang. tergantung kebijakan masing-masing maskapai.

Apakah bisa merubah hanya salah satu/ beberapa penumpang dalam 1 kode booking?

Bisa, silahkan cantumkan jumlah penumpang & nama salah satu/ beberapa penumpang yang ingin direcschedule pada saat proses pengisian form pengajuan reschedule. Dengan begitu yang di proses reschedule yaitu nama penumpang yang tertulis di form

Apakah kode booking (salah satu/ beberapa penumpang yang direcschedule) masih sama?

Berbeda, nanti staff MMBC akan informasikan kode booking pemisah (*split*) nya untuk salah satu / beberapa orang yang di reshchedule tersebut.

Apakah ada biaya tambahan untuk Reschedule?

kemungkinan ada biaya tambahan dari setiap proses pengajuan Reschedule, tergantung kebijakan masing-masing maskapai.

Bagaimana proses pembayaran biaya Reschedule melalui MMBC?

Proses pembayaran biaya Reschedule akan memotong saldo agen, jadi pastikan saldo anda mencukupi untuk proses reschedule.

Apakah ada batas waktu untuk melakukan Reschedule?

Proses pengajuan Reschedule paling lambat/maksimal 1 x 24 jam sebelum jadwal penerbangan.

Berapa lama waktu untuk mendapat e-tiket baru setelah di proses Reschedule?

E-tiket baru akan di kirim dalam jangka waktu +- 30 menit setelah proses pembayaran Reschedule dikonfirmasi. Khusus untuk maskapai Lion Air e-tiket baru akan di kirim +- 1x24 jam.