

# 奥凯航空有限公司

Okay Airways Company Limited

奥凯航市函〔2021〕110号

## 关于重申分销渠道退票退款期限要求的函

各销售渠道：

为进一步提升代理人退款效率，切实缩短客票退款时限，提升旅客服务体验，现要求代理人分销渠道依据我司已下发的国际、国内运输总条件相关条款，严格按照退票期限要求操作，提升退款效率。涉及运输总条件第四十二条退票期限细则如下：

（一）旅客要求退票，应在其客票有效期内向奥凯提出并办理退款手续，否则奥凯有权拒绝办理。

（二）奥凯或者其航空销售代理人应当在收到旅客有效（符合退款的全部材料）退款申请之日起**七个工作日内**（不含收到材料当日）办理完成退款手续，上述时间不含金融机构处理时间。

如因退票退款期限超过规定范围导致的旅客投诉，我司将有权根据《奥凯航空旅客运输销售代理协议》相关条款对相应代理人进行严厉处罚。

奥凯航空有限公司  
市场营销部



2021年9月8日