

OKETIKET.COM



SERVICE LEVEL AGREEMENT

**OkeTiket**

satu tempat cari tiket

100% Real Time. Instant Booking,
Instant Issued. No Delay !

www.oketiket.com

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Service Offer	Service Level Agreement
Jam operasional	Jam Operasional : Senin s.d. Sabtu : 08.00 – 21.00 WIB Minggu : 09.00 – 16.00 WIB
Hari Libur (Tanpa Online Support)	Hari Raya Idul Fitri, Idul Adha, Natal dan Paskah.
Hari Libur Dengan Online Support	Jam Operasional : 09.00 – 16.00 WIB
Komunikasi Pengguna	Komunikasi dengan pengguna menggunakan : a. Online Support dengan fasilitas messenger b. email ke cs@oketiket.com
Maksimal Waktu Jawaban	Maksimal waktu jawaban untuk setiap komunikasi a. Online Support dengan messenger adalah 10 Menit b. Komunikasi dengan email adalah pada tanggal yang sama selama jam operasional yang telah ditentukan
Persetujuan Pendaftaran	Persetujuan pendaftaran maksimal 5 menit setelah notifikasi diterima admin pada jam operasional
Persetujuan Deposit	Persetujuan deposit maksimal 10 menit setelah Konfirmasi Deposit diterima dan dilakukan verifikasi bank, pada jam operasional
Searching Jadwal	Maksimal waktu searching adalah 10 menit untuk masing-masing airlines, dihitung dari situasi paling buruk dari sisi koneksi dan kesibukan server.
Book by System	Maksimal waktu yang dibutuhkan untuk Book by system adalah 10 menit dihitung dari kondisi terburuk dari sisi koneksi dan server
Book by Staff (Manual Book)	Online Support dengan maksimal layanan 15 menit terhitung sejak perintah book diterima
Kode Booking	Jaminan dapat diissued, selama sudah ada Kode Booking dan belum melewati Time Limit atau di cancel dari airlines . Penentuan time limit dan cancel atas kuasa maskapai.
Issued by System	Maksimal waktu yang dibutuhkan untuk issued by sistem adalah 10 menit dihitung dari kondisi terburuk dari sisi koneksi dan server
Issued by Staff (Manual Issued)	Online Support dengan maksimal layanan 15 menit terhitung sejak perintah issued diterima
Tiket Pesawat	Jaminan dapat digunakan untuk terbang sesuai dengan nama penumpang, rute dan tanggal yang tertera didalam tiket, selama tiket tersebut sudah memiliki nomor tiket dan kode booking
Pemotongan Deposit Member	Deposit akan dipotong sesuai dengan harga tiket yang dicetak . Jika terdapat kesalahan dalam pendebitan, maka yang dijadikan acuan adalah harga dari maskapai



OkeTiket
satu tempat cari tiket

100% Real Time. Instant Booking,
Instant Issued. No Delay !

www.oketiket.com

Informasi Dari Maskapai	Pemberitahuan yang berhubungan dengan transaksi akan selalu diberitahukan secepatnya terhitung setelah kita menerima informasi dari maskapai
Maintenance	Maintenance terjadwal akan diberitahukan 7 hari sebelum maintenance akan dilakukan. Maintenance insidental akan diinformasikan melalui berita dan atau <i>Customer Support</i>