

e-mail: info@uzairways.com  
tel: +998 (78) 140-46-23  
fax: +998 (71) 236-75-00



**UZBEKISTAN**  
*airways*

www.uzairways.com

Aksiyadorlik  
jamiyati

Joint-Stock  
Company

## Приложение 1

К приказу Председателя Правления  
АО «Uzbekistan Airways»

От «29» 03 2023 г. № 103

### Технология внесения изменений в имя, фамилию и паспортные данные пассажира (Change Name Policy)

1. Данная Технология является реализацией политики АО «Uzbekistan Airways» внесения корректировок в имя, фамилию и персональные данные пассажиров при индивидуальном бронировании и определяет объем, содержание и порядок выполнения допустимых операций по внесению таких корректировок.

2. Положения данной Технологии не распространяются на процедуры корректировки имен, фамилий и других персональных данных пассажиров в групповом бронировании.

3. Внесение корректировок допускается только в авиабилеты, оформленные с расчетным кодом 250.

4. При внесении корректировок в имя, фамилию и персональные данные пассажира запрещается одновременное изменение номера рейса, даты вылета, маршрута, указанных в брони и/или авиабилете.

5. При применении данной Технологии следует учитывать положения и ограничения, установленные действующей претензионной политикой (ADM policy) авиакомпании, касающиеся применения штрафных санкций в случаях внесения изменений в имя, фамилию и другие персональные данные пассажира в подтвержденном бронировании и при переоформлении авиабилетов и EMD.

6. При бронировании мест и оформлении авиабилетов пассажиры должны проверять, чтобы их имя, дата рождения и пол, указанные в бронировании и авиабилете были указаны правильно в соответствии с предъявленным им при бронировании и оформлении авиабилета удостоверением личности, выданном государством. Дата рождения и пол, указанные в записи о бронировании, также должны быть теми же, что и указанные в таком официальном удостоверении личности/паспорте, выданном государством.

7. При обработке запроса пассажира на внесение корректировок в имя и/или фамилию, другие персональные данные требуется, чтобы пассажир предъявил официальное удостоверение личности/паспорт, выданный государством и

удостоверяющий его личность, на основании данных которого в запись о бронировании должны быть внесены корректировки.

8. Корректировка имени и фамилии пассажира в брони и оформленном авиабилете разрешается в случаях:

- Обнаружения ошибки/опечатки в написании фамилии и/или имени;
- Перестановки местами имени и фамилии;
- Смены пассажиром паспорта с изменением фамилии или имени, с учетом таких юридических обстоятельств, как заключение или расторжение брака, официальное изменение имени.

На такие корректировки как изменение, добавление или удаление кодов типов пассажиров (РТС), добавление младенцев в бронь и авиабилет действие данной технологии не распространяется.

9. Корректировка имени и/или фамилии пассажира в подтвержденном бронировании и оформленном авиабилете разрешается в следующем объеме:

- Полное изменение фамилии и/или имени не разрешается;
- Допускается корректировка не более трех букв в фамилии и/или имени.

10. Корректировка **ошибок в данных** форматов DOCO, DOCS, DOCA в подтвержденном бронировании как до, так и после оформления авиабилета может производиться без ограничений в количестве знаков, без взимания дополнительных сборов и переоформления авиабилета.

11. Корректировка **ошибок в паспортных данных** формата FOID производится:

- **до оформления авиабилета** в подтвержденном бронировании без ограничений в количестве знаков и без взимания дополнительных сборов;
- **после оформления авиабилета** без ограничений в количестве знаков с обязательным переоформлением авиабилета и с взиманием дополнительных сборов, указанных в п.14 настоящей Технологии.

12. Услуга внесения разрешенного объема изменений в имя и/или фамилию, а также персональные данные пассажира в подтвержденное бронирование и последующее переоформление авиабилета производится с сохранением первоначального класса бронирования и на условиях добровольного переоформления, и без взимания штрафов, предусмотренных правилами примененного для оплаты авиабилета тарифа.

13. Корректировка имени и/или фамилии выполняется однократно в каждом поле (Last Name, First Name). Повторная корректировка имени и/или фамилии по правилам, установленным данной Технологией, не допускается и производится агентами на условиях добровольного изменения договора перевозки с созданием нового бронирования и оформлением нового авиабилета.

14. Корректировка имени и фамилии пассажира **до начала перевозки** в зависимости от канала оформления и покупки авиабилета производится в следующем порядке:

- **Если авиабилет был оформлен пассажиром на сайте авиакомпании** - пассажир обращается на сайт авиакомпании или в филиал АО «Uzbekistan Airways Sales» с запросом на внесение изменений в имя и фамилию и/или паспортные данные.

– Если авиабилет был оформлен агентом по продаже – после обнаружения ошибки и обращения пассажира агент имеет возможность самостоятельно однократно осуществить корректировку в поле имени и фамилии в объеме, разрешенном данной Технологией.

15. После внесения корректировки в имя и/или фамилию, а также в формат FOID подтвержденной брони следует **обязательно переоформить авиабилет** с взиманием сбора за услугу в размере:

– Для авиабилета, оформленного для перевозки на внутриреспубликанских линиях РУз - **5 EUR** (или их эквивалент в местной валюте);

– Для авиабилета, оформленного для перевозки на международных линиях, а также для международной перевозки, которая включает участки внутриреспубликанских линий - **10 EUR** (или их эквивалент в местной валюте).

16. Оформление сбора за услугу производится:

– Для прямых агентов авиакомпаний – путем оформления EMD с кодом RFISC 98J (код SVC CHNM), предназначенном для взимания сбора за дополнительную услугу корректировки имени (Change Name).

– Для агентов, работающих в нейтральной сети – путем взимания дополнительной таксы **CP** при переоформлении авиабилета.

17. Запрос на корректировку имени и фамилии следует направлять на электронный адрес [gis@uzairways.com](mailto:gis@uzairways.com) для обработки запроса Группой контроля группового бронирования и дополнительных услуг УПП ДМиП в следующих случаях:

- перестановки местами имени и фамилии в брони и оформленном авиабилете;
- ошибочно введенных четырех и более букв в имени и/или фамилии (при сохранении основного звучания/написания фамилии и/или имени);
- полной замены имени или фамилии, подтвержденной официальными документами, оформленными государством;
- обнаружении ошибочного написания имени и/или фамилии в авиабилете после начала перевозки.

К запросу, направленному на адрес [gis@uzairways.com](mailto:gis@uzairways.com) с указанием причины такого запроса, номера брони, имени и фамилия пассажира, указанных в авиабилете, должен быть приложены сканы/фото удостоверений личности и прочих официальных документов, выданных государством, в которых указаны правильное написание имени и/или фамилии пассажира и причина изменения фамилии/имени.

18. Обработка запросов Группой контроля группового бронирования и дополнительных услуг УПП ДМиП производится ежедневно с 8.00 до 20.00 по ташкентскому времени (UTC+5) путем внесения изменений в подтвержденное бронирование.

Переоформление авиабилетов на основании скорректированного Группой контроля группового бронирования и дополнительных услуг УПП ДМиП бронирования производится агентами самостоятельно.

Прием и обработка Группой запросов на изменение имени и/или фамилии прекращается за 24 часа до вылета рейса, указанного в авиабилете, по расписанию.

19. Переоформление авиабилета **до начала перевозки** после самостоятельного внесения агентом корректировок в запись о бронировании (формат FOID, имя и/или фамилия пассажира) производится агентом по следующему алгоритму:

- a) Открыть бронь;
- b) Внести изменения в имя/фамилию пассажира, кликнув в брони в секции **Passenger Details** команду **Change**;
- c) Повторно внести личный номер телефона пассажира;
- d) Закрепить внесённые изменения командой **End of Transaction**;
- e) Перейти к автоматическому переоформлению авиабилета с помощью команды **Re-Price/Change E-tickets Automatically** в экране брони;
- f) В открывшемся экране **Select E-ticket** выбрать вариант добровольного переоформления, отметить галочкой пассажира и номер авиабилета, и перейти к следующему экрану с помощью команды **Next Step**;
- g) В следующем экране **Re-Price Itinerary** подтвердить нулевую стоимость услуги переоформления командой **Confirm** и командой **Issue Document(s)** перейти к завершению процесса переоформления;
- h) Перейти к оформлению EMD CHNM с кодом **98J**. Для этого в экране брони кликнуть команду **Add Service**;
- i) В экране **Services** поочерёдно кликнуть **Other** и **Generic SVC**, заполнить необходимые поля и сгенерировать EMD командой **Book Services**;
- j) Перейти к вкладке **TSM**, в которой кликнуть команду **Create TSM**;
- k) Выбрать функцию **Modify TSM** и в открывшийся экран редактирования маски TSM внести стоимость услуги **CHANGE NAME 10 EUR** и эквивалент в валюте платежа, затем внести в поле **Fee Calculation 10 EUR CHNM** и подтвердить внесённые изменения командой **Update TSM**;
- l) Перейти к экрану **Manage Payment**, в котором внести форму оплаты и закрепить внесение данных командами **Calculate Payment**, **Apply Payment** и **Close**;
- m) Завершить оформление EMD командой **Issue Document**.

20. Переоформление агентом авиабилета после начала перевозки и внесения корректировок в запись о бронировании Группой контроля группового бронирования и дополнительных услуг производится агентом в ручном режиме по следующему алгоритму:

- a) Открыть скорректированную бронь;
- b) Выбрать вкладку **Pricing** и экран **Advanced Pricing**, в котором внести данные в поле **Ticketing Date** и кликнуть команду **Update Fares**, после чего выбрать в экране **Available Fares** нужный тариф, закрепить командой **Add to Price Summary** и подтвердить произведённые модификации командой **Confirm Price**;
- c) Перейти к вкладке **TST**;
- d) Выбрать функцию **Modify TST** и в открывшемся экране редактирования маски TST заполнить поля **NVB/NVA**, а в поле **Issuing Status** из выпадающего меню выбрать **R (Re-issue)**, после чего кликнуть команду **Update TST**;
- e) Выбрать функцию **Modify Taxes** и в открывшемся экране редактирования все указанные сборы и таксы перевести из статуса **TO BE PAID** в статус **PAID**, затем с помощью команды **Add Tax** внести дополнительный сбор за услугу **Change Name** с кодом **CP**. Внесение изменений в экран **Tax Breakdown** закрепить командой **Apply**;
- f) Выбрать функцию **Add Original Document** и в открывшемся экране в разделе **Original Document Number** внести номер авиабилета, с указанием номера купона, даты, города и агента, оформившего первоначальный авиабилет пассажиру и закрепить внесение изменений командой **Add Original Document**;
- g) Перейти к экрану **Manage Payment**, в котором выбрать **Re-Issuance** и внести форму оплаты первоначального авиабилета и форму доплаты по новому авиабилету. Закрепить внесение данных командами **Calculate Payment**, **Arrange FOP** и **Close**;
- h) Завершить переоформление командой **Issue Document**.