

## 2. 提供存款凭证和退还运输或相关服务费用的基本规则

2.1. 这些规则是根据乌兹别克斯坦共和国总统主持举行的第 38 次内阁会议"关于在隔离期间确保运输系统稳定"的《议定书》第 6 段的决定制定的。

2.2. 如果乌兹别克斯坦航空公司 JSC 的航班时刻表因与 COVID-19 冠状病毒大流行有关的航班限制而取消和更改，乘客可要求重新预订和/或重新签发在 2020 年 3 月 12 日之前购买的机票，以及/或其他航线。在因国家实施限制性措施而取消航班的情况下，以及因国家在目的地对到达旅客采取检疫措施而自愿拒绝旅客、流行病学状况恶化、国家无理拒绝实施防疫和检疫措施的情况下，将不收取原票费规定的费用。

其中：

- 如果重新预订和/或重新签发的机票舱位比最初签发的机票的舱位服务等级更高，并且/或另一条航线的重新预订和/或重新签发，这将导致更高的运输成本，则乘客必须支付关税差额。

- 如果重新预订和/或重新签发的舱位低于最初签发的机票，和/或其他航线，这将导致较低的运输成本，那么将为乘客签发存款券，保证根据本规则所定条件退还金额。

2.3. 当乘客要求退还机票和附加服务支付的金额，直至 2020 年 12 月 31 日时，将签发存款券，这是航空公司在签发之日起一年内接受此凭证的保证义务，作为乌兹别克斯坦航空公司及其跨行和代码共享合作伙伴航班上乘客要求支付的其他运输费用。该优惠券还可用于支付仅在乌兹别克斯坦航空公司 JSC 航班上执行运输合同时提供的额外服务（升级服务舱、支付超重行李费、额外餐食、预订机舱座位等）。自凭证签发之日起一年后，存款金额或者未用余额可以以首付款的形式退还给旅客。

2.4. 为乘客支付的任何类型的票价/费用签发存款券。任何限制运输合同条款的关税规则，包括罚款、禁止按付费票价退款等，在将乘客支付的金额转移到存款凭证时不适用。但是，如果乘客要求重新预订/重新签发或退回机票和/或 EMD 在 2020 年 12 月 31 日之前尚未抵达（未到场）的已完成航班签发，则在这种情况下，首先适用票价条件或提供额外服务时规定的处罚，并按照一般规则为剩余金额签发押金凭证，包括使用提供给乘客的奖金。

2.5. 航空公司规则所确立的、等于 750 美元或等值的未指明的运输或服务的 EMD 金额限额不适用于代码 98 / 99I 的 EMD。

2.6. 凭证不作为运输或提供服务的独立文件有效。

2.7. 对于已签发凭证的机票，必须执行退款程序。

2.8. 如果车厢已为多名乘客或团体预订，则分别为每位乘客签发存款券。

2.9. 凭证以购票地的币种和支付方式签发，以未关联的 EMD-S（D 组）的形式签发。

- 代码 98B，用于 EMD 签发的完全未使用的机票和服务；
- 部分使用的机票的代码 99I 。

**2.10.** 在购票地签发存款券，金额为退票金额，外加相当于该金额 **5%**的奖金，最终为押金总额。当签发第二张及以后的剩余金额凭证以换取最初签发的存款凭证时，不发放此类未使用金额的 **5%** 的保证金，并且第二张和后续凭证的到期日期从最初签发的凭证中转移。

**2.11.** 如果乘客打算使用凭证支付新机票或服务，而存款凭证中指定的金额不足以支付新机票或服务的总成本，则乘客可以任何付款方式支付缺失金额。

**2.12.** 代金券的拥有者可以使用代金券为自己和另一个人支付交通和服务费用。当凭证所有者在对方请求使用凭证支付机票或服务时，将凭证转移给另一人时，必须出示凭证所有者的公证对账单，以请求使用凭证，以有利于另一人或已公证的签发的凭证使用凭证。

**2.13.** 凭证自签发之日起一年后，须以首次付款的形式和货币兑换其中注明的金額。在这种情况下，退款通过执行 **EMD** 退款操作，并按照现行规则计算退款金额。

**2.14.** 在涉及个人情况的个别情况下，例如乘客或其亲密家庭成员的健康状况，乘客可与航空公司联系，要求出于特殊原因提前退还支付的运输费用。同时，乘客的申请必须附有相关文件，确认需要提前归还金额。航空公司将在既定的投诉程序中审查乘客的申请，并在法律规定的期限内将决定通知乘客。同时，如果做出积极决定，航空公司将按照既定规则退还机票和其他服务支付的金额，且未考虑在签发存款凭证时提供的初始机票费用的 **5%** 金额中支付的奖金。

**2.15.** 当代理人签发存款凭证以确保退还乘客支付的金额时，签发机票的代理人的佣金不由航空公司扣留，由签发初始机票的代理人继续支配。如果收到新车厢的付款押金凭证，其费用超过乘客最初支付的机票费用，则按超出最初支付票价的票价计算佣金。

如有疑问，请发邮件至 [info@uzairways.com](mailto:info@uzairways.com)