



УТВЕРЖДЕНО ПРИКАЗОМ

Исполняющей обязанности

Генерального директора ООО «НУМО AIR»

Приказ № 80 от 30.11.2023



**ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА
АВИАПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ И ОКАЗАНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ
АВИАПЕРЕВОЗЧИКА НУМО AIR**

Ташкент 2023

1. Воздушная перевозка пассажиров, и предоставление дополнительных услуг осуществляется Перевозчиком на основании заключенного между пассажиром и Перевозчиком Договора воздушной перевозки с соблюдением настоящих Правил.
2. Пассажирский билет и багажная квитанция являются документами, удостоверяющими заключение договора между Пассажем и Перевозчиком на перевозку Пассажа и его багажа и оказания дополнительных услуг авиаперевозчика HUMO AIR.
3. Договор воздушной перевозки является публичным договором, по способу его заключения относится к договору присоединения и требует от пассажира присоединения к договору воздушной перевозки на условиях Правил воздушных перевозок пассажиров и оказания дополнительных услуг авиаперевозчика Humo Air, установленными Перевозчиком и опубликованными на официальном сайте Humo Air (далее — Правила).
4. По настоящему договору Перевозчик обязуется перевезти Пассажа в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае сдачи Пассажем багажа обязуется доставить багаж в пункт назначения и выдать его Пассажу или уполномоченному им на получение багажа лицу. Пассаж обязуется уплатить установленную плату за проезд, а при сдаче багажа и за провоз багажа.
5. При заключении договора воздушной перевозки, предоставления дополнительных услуг, применяются правила, тарифы и иные сборы, которые действуют на дату оформления перевозочных документов.
6. Договор воздушной перевозки считается заключенным с момента надлежащей и своевременной оплаты стоимости воздушной перевозки и дополнительных услуг, что удостоверяет акцепт пассажира и согласие с правилами и условиями перевозки, в том числе правилами применения тарифа и правилами предоставления той или иной дополнительной услуги.
7. Настоящие условия действуют при предоставлении услуги внутренних и международных воздушных перевозках пассажиров и багажа, выполняемых ООО «HUMO AIR» под товарным знаком «Humo Air». Правила устанавливают права, обязанности и ответственность Перевозчика и Пассажей, пользующихся услугами Перевозчика. Юридический адрес авиакомпании: г.Ташкент, Янгихаетский р-н, ул. Чортук, Аэропорт Сергели.

Наименование Перевозчика в билете может указываться сокращенно. Полное наименование и его сокращение содержатся в тарифных справочниках, условиях перевозки, правилах и расписании соответствующего Перевозчика. Адресом Перевозчика должен быть аэропорт отправления, указанный в билете напротив первого сокращенного наименования перевозчика.

8. Настоящий договор регулируется в соответствии с:
 - законодательными актами Республики Узбекистан;
 - Конвенцией для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (Варшавская конвенция, 1929 г.);
 - Конвенцией дополнительной к Варшавской конвенции 1929 года, по унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, осуществляемых лицами, не являющимися перевозчиками по договору;
 - Гаагским протоколом о поправках к Конвенции для унификации некоторых правил, касающихся воздушных международных перевозок, 1955 г.);
 - Монреальскими протоколами №1, №2, №4 1975 г. об изменении Конвенции для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, подписанной в Варшаве 12 октября 1929 года и измененной Протоколом, совершенным в Гааге 28 сентября 1955 года;
9. Условия настоящего договора перевозки распространяются как на перевозки, выполняемые по расписанию, так и на перевозки, выполняемые по договорам чартера, если условиями договора чартера не предусмотрено иное.

10. Перевозка, выполняемая по условиям настоящего договора, и услуги, предоставляемые перевозчиком, подчиняются правилам тарифов, применяемых для оплаты перевозки и услуг, а также правилам перевозок, устанавливаемым Перевозчиком и являющимся частью настоящего договора.
11. Бронирование пассажирского места и провозной емкости на воздушном судне Перевозчика является необходимым условием для перевозки пассажира воздушным транспортом. При бронировании мест и оформлении авиабилета пассажир должен предоставить контактные данные (фамилию, имя на латинице, вид и номер документа, удостоверяющего личность, по которому будет осуществляться перевозка; пункт и дату отправления, пункт назначения, вид тарифа и тарифного пакета; с согласия пассажира, контактные данные (адрес электронной почты и (или) номер телефона), посредством которых Перевозчик или уполномоченный им агент, осуществляющие продажу билетов, может связаться с данным пассажиром); сведения о гражданстве (подданстве)).
12. Оформление электронного многоцелевого документа (далее – «ЭМД») на предоставление платных дополнительных услуг не является обязательным условием при бронировании перевозки (кроме пассажиров со специальными запросами).
13. Для оформления ЭМД на предоставление дополнительных услуг и выполнения требований безопасности полетов пассажир предоставляет фамилию, имя; номер билета; дата отправления, направление и номер рейса.
14. Перевозчик бронирует запрошенную Пассажиrom перевозку и услуги, производит оформление авиабилетов при обязательном предоставлении пассажиром персональных данных. Перевозчик обязуется не разглашать такие данные и выполнять все требования законодательства, установленные для их обработки и хранения. Пассажир соглашается с передачей его персональных данных в автоматизированную систему бронирования и регистрации пассажиров, иные автоматизированные системы и с тем, что Перевозчик мог выполнять требуемые операции бронирования и оформления билета и других расчётных документов, а также выполнять все операции, связанные с последующим билетным обслуживанием и изменением условий договора перевозки. Передача Перевозчиком персональных данных пассажира будет производиться только органам государственной власти по их требованию в соответствии с действующим законодательством стран вылета, назначения и транзита, в том числе в случаях, когда такая передача представляет собой трансграничную передачу персональных данных. При этом государственные органы, которым по их запросу предоставлены персональные данные пассажира для осуществления их служебной миссии не должны рассматриваться в качестве получателей, если они получают персональные данные, которые необходимы для проведения конкретного расследования в общественных интересах.
15. Под обработкой персональных данных пассажира в контексте настоящих условий понимается любое действие или совокупность действий, совершаемых Перевозчиком в рамках исполнения его обязательств по договору перевозки, а также для целей подготовки для пассажира персонализированных предложений в отношении услуг Перевозчика, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, извлечение, использование, передачу, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.
16. При бронировании мест Пассажир должен известить Перевозчика обо всех дополнительных услугах, необходимых в тех случаях, когда место запрашивается для перевозки пассажиров особых категорий (ограниченной подвижности пассажира; снижения функции (отсутствия) зрения, слуха препятствующего самостоятельному передвижению пассажира; сопровождения собаки-поводыря; наличия инфекционной/вирусной или иной болезни; беременности сроком более 22 недель; перевозки несопровождаемого пассажира; перевозки животных (птиц); перевозка спортивного оборудования; наличия багажа сверхустановленной нормы провоза или крупногабаритного, тяжеловесного багажа; наличия багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна), для того, чтобы такая информация была учтена как при бронировании и продаже авиабилета, так и во время обслуживания при приеме к перевозке и на борту воздушного судна. Бронирование мест для пассажиров особых категорий должно запрашиваться не позднее 5 календарных дней до начала рейса или в сроки, опубликованные на

Официальном сайте Перевозчика. Перевозчик после получения указанной информации информирует пассажира в течение 24 часов об отказе в перевозке, если обеспечить выполнение перевозки не представляется возможным, исходя из технических возможностей воздушного судна

17. Свидетельством заключения договора между пассажиром и перевозчиком является пассажирский билет, оформленный в электронной или бумажной форме. Согласованными пунктами остановок на маршруте перевозки считаются пункты, указанные в билете, выданном пассажиру по его запросу. Билет пригоден для полёта на указанном в нем рейсе в указанную в нем дату, и только тому лицу, на чье имя он оформлен. Все тарифы на перевозку и ЭМД являются специальными тарифами, в связи с этим Билеты и ЭМД действительны для перевозки пассажира, в сроки, установленные условиями применения тарифа и оказания соответствующих услуг, утвержденными перевозчиком.
18. При заключении договора перевозки пассажир должен ознакомиться с правилами тарифа, примененного для оплаты авиабилета и быть информированным о дополнительных сборах Перевозчика, государственных налогах, пошлинах и аэропортовых сборах, взимаемых при продаже авиабилета.
19. Пассажир, заключивший договор перевозки, должен соблюдать все требования государственных органов стран вылета, назначения и транзита, касающиеся такой перевозки, иметь въездные, выездные и другие надлежащие документы (паспорт, иное законное удостоверение личности, визы, медицинские сертификаты и пр.) и должен прибыть в аэропорт ко времени, назначенному перевозчиком и достаточному для прохождения всех предполётных государственных формальностей.
20. В случаях, когда пассажир не может воспользоваться забронированным для него местом на каком-либо участке маршрута перевозки, он должен сообщить об этом Перевозчику, обратившись к его уполномоченному агенту. Если пассажир не сделал этого, то после вылета рейса, на котором он не воспользовался забронированным для него местом, все последующие участки маршрута перевозки аннулируются системой бронирования в автоматическом режиме без уведомления пассажира.
21. Перевозчик не несет ответственности за обеспечение стыковок с рейсами других Перевозчиков.
22. Перевозчик может вносить изменения в действующее расписание исходя из соображений коммерческой целесообразности, а также вправе отменить или задержать рейс, указанный в билете, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки, в том числе изменить или отменить посадку в пунктах, указанных в билете, если этого требуют условия безопасности полётов, авиационной безопасности и/или требования государственных органов стран вылета, назначения, транзита. При этом Перевозчик обязуется принять все зависящие от него меры, чтобы перевезти пассажира и багаж в разумные и приемлемые для пассажира сроки, предложив для этого пассажиру перелёт на другом воздушном судне или перевозку другим видом транспорта. Время выполнения рейса, указанное в расписании Перевозчика, авиабилете и других документах, не гарантируется и не является обязательной частью настоящего договора.
23. При изменении расписания движения воздушных судов Перевозчик обязуется информировать об этом пассажиров, с которыми заключён договор воздушной перевозки и которых затрагивает такое изменение расписания, однако не несёт ответственности за не уведомление пассажира об изменении расписания, аэропорта отправления/прибытия, отмене рейса или любое другое изменение в случае, когда пассажир при бронировании услуги перевозки не предоставил свои контакты (номер телефона, адрес электронной почты и т.п.) либо перевозчик не смог связаться с пассажиром в результате предоставления пассажиром неверных или недоступных во время его путешествия контактных данных.
24. При приеме пассажира к перевозке пассажир обязан:
 - прибыть на регистрацию в указанное перевозчиком время;
 - предоставить все необходимые и действительные документы (паспорт или иное удостоверение личности, визы, при необходимости, результаты медицинского освидетельствования и пр.);

- предъявить на стойку регистрации все планируемые для перевозки места багажа и ручную кладь, которая перевозиться на борту воздушного судна под ответственностью самого пассажира;
- перевозить документы, деньги, драгоценности и ценные вещи при себе, не сдавая их в багаж;
- оплатить перевозку багажа, перевозимого сверх установленной Перевозчиком нормы, а также специального платного багажа согласно установленным тарифам Перевозчика;
- пройти предполетный досмотр на авиационную безопасность;
- прибыть к выходу на посадку в обозначенное перевозчиком время для посадки на борт ВС;
- соблюдать установленные перевозчиком правила перевозки пассажиров и багажа, подчиняться требованиям членов кабинного и летного экипажа во время выполнения перевозки;
- сдать ручную кладь для перевозки в качестве зарегистрированного багажа при превышении ею количественной, весовой и/или габаритной норм провоза ручной клади, установленных Перевозчиком

25. Перевозчик имеет право расторгнуть договор воздушной перевозки в случае отказа пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа, за перевозку которого согласно правилам Перевозчика, взимается оплата.

Перевозчик также имеет право отказать в перевозке багажа, если багаж:

- имеет ненадлежащую упаковку;
- включает в себя содержимое, которое может нанести вред ВС, грузу, другому багажу, членам экипажа, либо пассажирам;
- имеет размеры и/или массу, не позволяющие разместить его в багажно-грузовых отсеках ВС;
- подпадает под действие ограничений, запретов и стандартов безопасности, установленных странами вылета, транзита и назначения.

Перевозчик также имеет право отказать в Пассажиру перевозке его сверхнормативного багажа в случае отсутствия свободного пространства в багажно-грузовых отсеках воздушного судна, выполняющего рейс.

26. После доставки в пункт назначения/стоп-овера зарегистрированный багаж, принадлежащий пассажиру, выдаётся только предъявителю багажной бирки. Если предъявить отрывной талон номерной багажной бирки невозможно, багаж может быть выдан пассажиру только при условии предъявления им доказательства того, что этот багаж действительно был зарегистрирован им для перевозки.
27. Пассажир имеет право расторгнуть договор воздушной перевозки в любое время действия договора - до вылета воздушного судна, на котором для пассажира было забронировано место, в одном из пунктов на маршруте и получить возврат в соответствии с правилами перевозок и тарифа, примененного для оплаты перевозки. При добровольном отказе от полёта с пассажира может быть взыскан штрафной сбор (неустойка), размер которого зависит от условий применённого для оплаты перевозки тарифа.
28. Перевозчик имеет право расторгнуть договор перевозки пассажира в любом пункте на маршруте перевозки в случаях:
- нарушения пассажиром таможенных, пограничных, санитарно-карантинных и иных требований, касающихся воздушной перевозки, документов, необходимых для въезда в страну назначения/транзита, установленных законодательством страны вылета, назначения и транзита;

- несовпадение данных документа, удостоверяющего личность пассажира и предъявленного при регистрации, данным, указанным при бронировании мест и оформлении билета, и документа;
 - когда состояние здоровья пассажира, подтвержденное медицинскими документами, требует особых условий воздушной перевозки, угрожает безопасности самого пассажира, других лиц, не даёт возможности Перевозчику обеспечить обслуживание других пассажиров в соответствии с правилами перевозчика;
 - если пассажир находится в документально подтвержденном состоянии алкогольного или наркотического опьянения и его психическое и/или физическое состояние таковы, что требуют особой помощи перевозчика, создают беспорядок, причиняют существенные неудобства другим пассажирам, представляют опасность или риск для самого пассажира, других лиц и/или их имущества, имущества авиакомпании;
 - отказа пассажира проходить предполётный досмотр для выполнения требований авиационной безопасности;
 - нарушения пассажиром правил поведения на борту воздушного судна, создающего угрозу безопасности полёта либо угрозу жизни или здоровью находящихся на борту воздушного судна лиц и имуществу;
 - неявки опоздание пассажира к регистрации или для размещения на борту воздушного судна, выполняющего рейс в указанное Перевозчиком назначенное время;
 - отказа пассажира выполнять требования, установленные правилами перевозчика.
29. Пассажир должен соблюдать все требования государственных органов стран назначения, касающиеся перевозки, а также, иметь въездные, выездные и другие надлежащие документы. В случае отказа во въезде в страну назначения, ответственность за любые понесенные расходы перед перевозчиком несет сам пассажир и перевозчик имеет право взыскать с пассажира все понесенные расходы, в результате такого отказа.
30. Пределы ответственности авиакомпании при нарушении исполнения договора перевозки.
- К перевозке на рейсах авиакомпании ООО «HUMO AIR» (под товарным знаком «Humo Air») применяются следующие пределы ответственности, установленные Варшавской конвенцией, дополнительным к ней Гаагским 1956 г. и Монреальскими протоколами 1975 г. и Воздушным кодексом Республики Узбекистан:
- 16 600 единиц Специальных прав заимствования (СПЗ) в отношении смерти или причинении вреда здоровью пассажира.
 - 17 единиц Специальных прав заимствования за килограмм утраченного, повреждённого или задержанного зарегистрированного багажа и 332 единицы Специальных прав заимствования в отношении незарегистрированного багажа (ручной клади) и только в случаях, когда пассажир бы лишен возможности контролировать свою ручную кладь во время выполнения договора перевозки.
- Все установленные законодательством ограничения ответственности Перевозчика распространяется на его агентов, служащих или представителей, а также на любое лицо, воздушное судно которого используется Перевозчиком для выполнения перевозки, а также его агентов, служащих или представителей.
- Любые соглашения перевозчика с пассажирами, отправителями или получателями об уменьшении ответственности, являются недействительными. Перевозчик имеет право заключить соглашение о повышении пределов ответственности по сравнению с пределами, установленными действующим законодательством.
31. Перевозчик несёт ответственность за сохранность зарегистрированного багажа после принятия его багажа к перевозке и выдачи пассажиру его в пункте, до которого такой багаж зарегистрирован.

32. Независимо от указанных пределов ответственности, пассажир может повысить предел ответственности Перевозчика за утрату, повреждение или задержку багажа, объявив ценность своего багажа во время регистрации на рейс и заплатив дополнительный сбор; Перевозчик при выполнении перевозки на общих условиях договора перевозки может ограничить свою ответственность за предметы, требующие особого обращения, обработки и/или охраны (особо хрупкие, ценные или скоропортящиеся предметы, перевозимые в зарегистрированном багаже). Деньги, ценности и документы пассажир должен перевозить при себе, не сдавая в багаж.
33. При задержке или отмене вылета рейса, возникшей в связи с действиями Перевозчика, отказе пассажиру в размещении на борту рейса, на котором у пассажира было забронировано место, Перевозчик обязуется по своему усмотрению предоставить пассажиру альтернативную перевозку, либо обеспечить дополнительное обслуживание в виде размещения в гостинице, транспорта для доставки в гостиницу и предоставления питания.
34. При задержке рейса Перевозчик предоставляет нижеследующую компенсацию:

Время задержки	Компенсация
Более 2х часов, но менее 4х часов	Напитки и закуски
Более 4х часов, но менее 8х часов	Питание
Более 8 часов	Размещение в отеле

35. Сроки предъявление претензий и исков к авиакомпании при нарушении исполнения договора перевозки.

Письменные претензии при международных перевозках могут быть предъявлены Перевозчику:

- при повреждении или недостатке полученного багажа – сразу же, но не позднее 7 дней со дня получения багажа при обнаружении повреждения или недостатка;
- при задержке в доставке – не позднее 21 дня, со дня передачи багажа в распоряжение получателя;
- при утрате багажа – в течение двух лет со дня прибытия воздушного судна в место назначения или со дня прекращения перевозки.

При внутренних перевозках письменные претензии к Перевозчику могут быть предъявлены в течение шести месяцев. Этот срок исчисляется:

- по претензиям о возмещении за недостачу или повреждение багажа, а также за просрочку в доставке багажа – со дня их выдачи;
- по претензиям о возмещении за утрату багажа – со дня, когда багаж должен был прибыть в пункт назначения;
- во всех остальных случаях – со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензии.

В случае утраты багажа претензии к перевозчику должны предъявляться в течение двух лет со дня прибытия воздушного судна в место назначения или со дня прекращения перевозки. При отсутствии письменной претензии, заявленной в указанные сроки, иск к перевозчику не может быть предъявлен.

Перевозчик обязан рассмотреть претензию и уведомить заявителя об удовлетворении или отклонении ее в течение трех месяцев, а в отношении претензии по перевозке в прямом смешанном сообщении или в которой участвуют несколько перевозчиков — в течение шести месяцев и претензии об уплате штрафа — в течение 45 дней.

Перевозчик имеет право отказать в удовлетворении претензии пассажира или его законного представителя в случаях, когда:

- пассажир не представил необходимые доказательства причиненного вреда;
- истекли сроки предъявления претензии;
- ущерб не является следствием исполнения договора перевозки;

- ущерб возник из-за несоответствующей упаковки багажа пассажиром;
- причиной ущерба, нанесённого багажу, явились предметы или вещества, находившиеся в багаже пассажира;
- вред, причинённый при перевозке багажа, возник в результате необходимости соблюдения законов, постановлений, приказов, требований государственных органов и/или из-за их несоблюдения пассажиром;
- ущерб возник в результате включения пассажиром в содержимое багажа предметов или веществ, запрещённые к авиаперевозке правилами Перевозчика или нарушения пассажиром правил Перевозчика, что явилось следствием возникновения ущерба.

В случае получения багажа без возражений предполагается, если не доказано иное, что они доставлены в надлежащем состоянии и согласно перевозочному документу.

Иски к перевозчику, вытекающие из воздушной перевозки, предъявляются по выбору истца - по месту нахождения перевозчика или по месту, где перевозчик имеет агентство, посредством которого заключён договор перевозки, в соответствующем суде места назначения.

При отсутствии письменной претензии, заявленной в указанные сроки, иск к перевозчику не может быть предъявлен.

Иски к перевозчику, вытекающие из воздушной перевозки, предъявляются не позднее двух лет со дня прибытия воздушного судна к месту назначения или со дня, когда воздушное судно должно прибыть, либо со дня прекращения перевозки по выбору истца: по месту нахождения перевозчика, по месту, где он имеет агентство, посредством которого заключен договор перевозки, в соответствующем суде места назначения.