+998 71 254-26-44
+998 71 215-56-64
helicopters@uzairways.com
helicopter@exat.uz
helicopters.uz

www.helicopters.uz

UZBEKISTAN HELICOPTERS
Mas'uliyati Cheklangan Jamiyati | Limited Liability Company

Приложение № 1
к Приказу Директора
ООО «Uzbekistan Helicopters»
от « 13 » 10 2025 г. **№** 263

ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР
о воздушной перевозке пассажиров и багажа рейсами ООО «Uzbekistan Helicopters» (бренд Silk Avia)
PSK.ORG-17
(Издание 1)

0.2. Содержание

№	Заголовок	Страница
0.1.	Информация о документе	**0-1**
0.2.	Содержание	**0-2**
0.3.	Перечень действующих страниц	**0-3**
0.4.	Лист регистрации изменений и дополнений	**0-4**
0.5.	Перечень держателей	**0-5**
0.6.	Термины и определения	**0-6**
1.	**Общие положения**	**1-1**
2.	**Нормы провоза ручной клади и багажа**	**2-1**
3.	**Дополнительные услуги**	**3-1**
4.	**Информирование пассажиров и порядок действий при изменениях в расписании**	**4-1**
5.	**Возврат и изменение авиабилетов**	**5-1**
6.	**Особые условия перевозки**	**6-1**
6.1.	Несопровождаемые дети	
6.2.	Перевозка пассажиры с ограниченными возможностями	
6.3.	Перевозка беременных пассажиров	
6.4.	Порядок перевозки животных и специальных предметов	
7.	**Тарифные правила и ценообразование**	**7-1**
8.	**Ответственность Перевозчика**	**8-1**
9.	**Перевозчик имеет право отказать пассажиру в перевозке в следующих случаях**	**9-1**
10.	**Права и обязанности сторон**	**10-1**
11.	**Порядок предъявления претензий**	**11-1**
12.	**Заключительные положения**	**12-1**

0.3. Перечень действующих страниц

01.10.	№ поправки	Дата		№ страницы	№ поправки	Дата
	Глава 0					
0-1	0	15.10.2025				
0-2	0	15.10.2025				
0-3	0	15.10.2025				
0-4	0	15.10.2025				
0-5	0	15.10.2025				
0-6	0	15.10.2025				
0-7	0	15.10.2025				
	Глава 1					
1-1	0	15.10.2025				
	Глава 2					
2-1	0	15.10.2025				
	Глава 3					
3-1	0	15.10.2025				
	Глава 4					
4-1	0	15.10.2025				
	Глава 5					
5-1	0	15.10.2025				
	Глава 6					
6-1	0	15.10.2025				
6-2	0	15.10.2025				
	Глава 7					
7-1	0	15.10.2025				
	Глава 8					
8-1	0	15.10.2025				
	Глава 9					
9-1	0	15.10.2025				
	Глава 10					
10-1	0	15.10.2025				
	Глава 11					
11-1	0	15.10.2025				
	Глава 12					
12-1	0	15.10.2025				

0.4. Лист регистрации изменений и дополнений

Изменение №	Основание	Номер страницы			Дата внесения изменения	Кем внесено изменение Подпись
		изменяемой	новой	изъятой		

0.5. Перечень держателей

№	Номер экземпляра	Держатель
1.	1	Канцелярия
2.	2	Управление организации перевозок и наземного обслуживания
3.	3	Коммерческое управление
4.	4	ФЭУ (электронная версия)
5.	5	ЗД по ОЛР (электронная версия)
6.	6	УБПиОК (электронная версия)
7.	7	Отдел СМК (электронная версия)
8.	8	Аэропорты РУз.

0.6. Термины и определения

В целях настоящего Договора используются следующие термины:

Авиакомпания (Перевозчик) — ООО «Uzbekistan Helicopters» (бренд Silk Avia), осуществляющая воздушные перевозки пассажиров и багажа.

Багаж — личные вещи пассажира, перевозимые на борту воздушного судна.

Вынужденный отказ от перевозки — отказ пассажира от полёта по причинам, зависящим от Перевозчика, или вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

Договор воздушной перевозки — публичный договор, заключаемый между Перевозчиком и пассажиром на условиях, предусмотренных настоящим документом.

Добровольный отказ от перевозки — отказ пассажира от полёта по личным причинам при отсутствии вины Перевозчика.

Интернет – сайт –интернет-ресурс www.silk-avia.com разработанный, в том числе, с целью облегчения процесса ознакомления пассажира с правилами Авиакомпании, а также прямого бронирования и оформления электронных авиабилетов и покупки сопутствующих услуг, предоставляемых Авиакомпанией в режиме онлайн;

Несопровождаемый ребёнок (UMNR) — пассажир в возрасте от 6 до 16 лет, перевозимый без сопровождения взрослых.

Пассажир — физическое лицо, перевозящееся на борту воздушного судна Перевозчика по билету.

Повреждение (порча) багажа, груза - приведение в период перевозки в негодное состояние багажа, груза или части багажа, груза вследствие чего они не могут быть полностью или частично использованы по своему первоначальному назначению (потеряли полностью либо частично свою ценность);

Посадочный талон – документ, подтверждающий факт принятия пассажира к перевозке. На посадочном талоне должна отображаться следующая информация: имя и фамилия пассажира, номер рейса, пункты отправления и назначения, дата и время вылета рейса, время окончания посадки, регистрационный номер, номер места в салоне ВС, номер выхода на посадку;

Пассажир с ограниченными возможностями (WCHR/WCHS/WCHC) — лицо, нуждающееся в специальной помощи при передвижении или посадке/высадке.

Ручная кладь — багаж пассажира, перевозимый в салоне воздушного судна с разрешения Перевозчика.

Регистрация — процедура оформления пассажиров и багажа на рейс с последующей выдачей посадочного талона.

Сбор за отказ пассажира от полета – сбор, взимаемый с пассажира в случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажиром в связи с добровольным отказом пассажира от всей перевозки или от части перевозки в соответствии с правилами примененного тарифа;

Сбор за изменение условий перевозки -сбор, взимаемый с пассажира в случае изменения условий договора воздушной перевозки пассажиром в соответствии с правилами примененного тарифа;

Тариф – утвержденная в установленном порядке сумма, взимаемая перевозчиком за перевозку одного пассажира либо за перевозку единицы массы или объема багажа, или груза от пункта отправления до пункта назначения по определенному маршруту;

PIR (Property Irregularity Report) — акт о неисправности или утере багажа, оформляемый в присутствии пассажира в аэропорту.

1. Общие положения

1.1. На перевозку (международную, внутреннюю либо внутреннюю авиаперевозку в рамках международной перевозки), выполняемую по настоящему договору, распространяются правила и ограничения ответственности, установленные:

a) Конвенцией для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (Варшавская конвенция, 1929 г.);

b) Гаагским протоколом (Протокол о поправках к Конвенции для унификации некоторых правил, касающихся воздушных международных перевозок, 1955 г.);

c) Монреальскими протоколами N1, №2, №4 1975 г. об изменении Конвенции для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, подписанной в Варшаве 12 октября 1929 года и изменённой Протоколом, совершенным в Гааге 28 сентября 1955 года;

d) Конвенцией дополнительной к Варшавской конвенции 1929 года, по унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, осуществляемых лицами, не являющимися перевозчиками по договору. Гвадалахара 1961г.;

e) Законодательством Республики Узбекистан, включая, но не ограничиваясь, Воздушным кодексом Республики Узбекистан, Гражданским кодексом Республики Узбекистан, а также иными нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения в сфере гражданской авиации;

1.2. Настоящий договор (далее – Договор) определяет условия воздушной перевозки пассажиров и багажа авиакомпанией ООО «Uzbekistan Helicopters» (далее – Перевозчик) на воздушных судах типов **L410UVP-E20** и **ATR72-212A (ATR72-600)**.

1.3. Приобретение пассажиром авиабилета является подтверждением заключения Договора воздушной перевозки и означает полное и безусловное согласие пассажира с условиями, изложенными в настоящем документе.

1.4. Авиабилет представляет собой документ, удостоверяющий право пассажира на воздушную перевозку, и является доказательством заключения Договора воздушной перевозки. Предварительный расчет стоимости перевозки не является офертой.

1.5. Договор считается заключенным после уплаты пассажиром полной стоимости перевозки в соответствии с действующими тарифными правилами и после оформления авиабилета установленного образца.

1.6. Полетные купоны авиабилета действительны исключительно для перевозки в последовательности, указанной в маршруте перевозки, начиная с пункта отправления. Несоблюдение указанной последовательности ведет к аннулированию неиспользованных купонов.

1.7. При бронировании мест и оформлении авиабилета пассажир обязательно предоставляет контактные данные (номер контактного телефона, по которому будет поддерживаться связь в том числе в течение путешествия пассажира, а также адрес электронной почты*, постоянно доступный пассажиру) с тем, чтобы Перевозчик имел возможность оповестить пассажира о плановых и незапланированных изменениях в расписании. При отказе пассажира предоставлять контактные данные и возникновении необходимости оповещения пассажира об изменениях в расписании ответственность Перевозчика за выплату денежных компенсаций в случае задержки в размещении на борту или задержки прибытия в пункт назначения может не возникать.

2. Нормы провоза ручной клади и багажа

2.1. Каждому пассажиру разрешается взять на борт одну единицу ручной клади весом до 5 кг, с габаритами не более 40×30×20 см (в сумме — до 90 см). Размеры включают выступающие элементы: ручки, карманы, колёсики. Если ручная кладь состоит из нескольких предметов, они оцениваются как единое место и должны соответствовать установленным габаритам. Дополнительно к ручной клади без оплаты допускается пронос в салон следующих предметов:

a) дамская сумка, мужской портфель или папка для бумаг;
b) печатные издания, ноутбук (до 2 кг);
c) питание для ребёнка, детская колыбель;
d) верхняя одежда, зонт, плед;
e) костыли, трость и иные средства передвижения по медицинским показаниям.

2.2. Зарегистрированный багаж.

2.2.1. Бесплатная норма провоза багажа зависит от тарифа авиабилета и составляет:

a) По весу - **0 / 10 / 15 / 20 кг.**
b) По габаритам - **115 / 158 см** (сумма трёх измерений).

2.2.2. Если приобретённый тариф предусматривает бесплатную норму провоза зарегистрированного багажа, его разрешённый вес указывается в авиабилете и обозначается как "BAG".

2.2.3. В случае отсутствия в авиабилете соответствующей отметки о включённом багаже (обозначения "BAG"), пассажиру доступна только ручная кладь в пределах установленной нормы - до 5 кг.

2.2.4. На рейсах, выполняемых воздушными судами типа **L410UVP-E20**, зарегистрированный багаж не предусмотрен из-за технических особенностей самолёта.

2.3. Перевозка негабаритного багажа.

2.3.1. Багаж, превышающий указанные нормы, принимается к перевозке по фактической массе за дополнительную плату.

2.3.2. Пассажир обязан предъявить на регистрации весь багаж и ручную кладь. При превышении бесплатной нормы провоза багажа, установленной тарифом, или при перевозке платного багажа специальных категорий, пассажир оплачивает провоз по тарифам Перевозчика.

2.3.3. Если ручная кладь превышает допустимые вес или габариты или не соответствует правилам, пассажир обязан сдать её в зарегистрированный багаж.

2.3.4. Перевозчик вправе расторгнуть договор перевозки в случае отказа пассажира оплатить провоз платного багажа, включая ручную кладь, подлежащую сдаче.

2.4. Ответственность перевозчика

2.4.1. Авиакомпания не несёт ответственности за хрупкие, ценные и скоропортящиеся предметы, сданные в багаж.

2.4.2. Деньги, документы, ноутбуки, ювелирные изделия и иные ценные вещи должны перевозиться только в ручной клади.

2.5. Запрещённые к провозу предметы

a) взрывчатые, легковоспламеняющиеся и токсичные вещества;
b) баллончики, газы, кислоты, щёлочи, пиротехнику;
c) оружие (включая имитирующее), боеприпасы;
d) колюще-режущие и ударные предметы (ножи, иглы, дубинки, инструменты);
e) жидкости, гели и аэрозоли в ручной клади в таре свыше 100 мл.

3. Дополнительные услуги

3.1. В стоимость авиабилета не включаются дополнительные услуги, предоставляемые Перевозчиком за отдельную плату по установленным тарифам. К таким услугам относятся, в том числе, но не ограничиваются:

a) оформление справки-подтверждения о совершённом авиаперелёте;

b) выбор конкретного места в салоне воздушного судна (включая места с увеличенным пространством для ног);

c) провоз багажа сверх установленной нормы;

d) оформление и сопровождение несовершеннолетнего пассажира без сопровождения взрослых (услуга «несопровождаемый ребёнок»);

e) приоритетная посадка и другие сервисные опции, если таковые предлагаются;

f) перевозка животных в салоне или в багажном отсеке (при наличии соответствующих условий и согласования);

g) предоставление дополнительного обслуживания пассажирам с особыми потребностями (по запросу);

h) внесение изменений в бронирование (дата, маршрут, ФИО – в пределах разрешённых правил тарифа);

i) возврат или переоформление авиабилета (при условии, что тариф это допускает);

j) предоставление копий документов о перелёте по запросу пассажира.

3.2. Полный перечень и стоимость дополнительных услуг устанавливаются Перевозчиком в соответствии с внутренними регламентами и доводятся до сведения пассажиров посредством:

a) официального сайта Перевозчика;

b) уполномоченных агентов по продаже авиабилетов;

c) информации в аэропорту (стойки регистрации, информационные стойки).

3.3. Перевозчик оставляет за собой право вносить изменения в перечень, условия предоставления и стоимость дополнительных услуг. Все изменения публикуются на официальном сайте и вступают в силу с момента публикации, если не указано иное.

4. Информирование пассажиров и порядок действий при изменениях в расписании

4.1. В случае задержки рейса Перевозчик обязан:

a) направить пассажиру SMS-сообщение на номер телефона и электронный адрес, указанные им при оформлении авиабилета;

b) произвести полный возврат денежных средств за неиспользованные авиабилеты или за неиспользованную часть перевозки; (***по требованию пассажира***)

c) переоформить дату и/или время вылета авиабилета на ближайший доступный рейс; (***по требованию пассажира***)

d) при задержке более 2 (двух) часов обеспечить пассажиров напитками (вода, чай).

4.2. В случае отмены рейса Перевозчик обязан:

a) направить пассажиру SMS-сообщение на номер телефона и электронный адрес, указанные им при оформлении авиабилета;

b) произвести полный возврат денежных средств за неиспользованные авиабилеты или за неиспользованную часть перевозки; (***по требованию пассажира***)

c) переоформить дату и/или время вылета авиабилета на ближайший доступный рейс. (***по требованию пассажира***)

4.3. В случае планового изменения расписания движения (перенос или отмена рейса):

a) осуществить обзвон пассажиров по номерам телефонов, указанным ими при оформлении авиабилета;

b) направить SMS-сообщение на номер телефона и электронный адрес, указанные пассажиром;

c) произвести возврат денежных средств за неиспользованные авиабилеты либо переоформление авиабилета на иную дату/время вылета.

4.4. В случае выполнения рейса из альтернативного аэропорта по причине наступления форс-мажорных обстоятельств (неблагоприятные метеоусловия, чрезвычайные ситуации):

a) произвести возврат денежных средств за неиспользованные авиабилеты или их часть;

b) переоформить авиабилет на иную дату/время;

c) предоставить пассажирам транспорт для доставки до/из аэропорта, указанного в авиабилете.

4.5. В случае изменения направления полета и выполнения посадки на запасном аэродроме по форс-мажорным обстоятельствам:

a) произвести возврат денежных средств за неиспользованные авиабилеты или их часть; (***по требованию пассажира***)

b) переоформить авиабилет на иную дату/время; (***по требованию пассажира***)

c) при задержке более **2 (двух) часов** предоставить напитки (вода, чай);

d) при задержке более **4 (четырёх) часов** предоставить легкое питание (бутерброды, печенье, снеки);

e) при задержке более **12 (двенадцати) часов днём** или более **6 (шести) часов ночью** предоставить гостиницу на время ожидания вылета.

5. Возврат и изменение авиабилетов

5.1. Добровольный отказ от перевозки:

Пассажир вправе отказаться от перевозки при соблюдении условий применённого тарифа.

При добровольном отказе удерживается установленный штраф (сбор) в соответствии с правилами тарифа.

5.2. Порядок возврата средств по авиабилету:

a) возврат средств по авиабилету (если возврат предусмотрен тарифом) производится исключительно по месту приобретения билета, в соответствии с правилами тарифа;

b) при покупке авиабилета онлайн возврат осуществляется посредством официального сайта «Silk Avia» или через мобильное приложение в разделе «Отмена бронирования» после заполнения пассажиром необходимых реквизитов обслуживающего банка. Денежные средства возвращаются в течение **10 (десяти) рабочих дней**, при условии корректного оформления заявки.

5.3. Возврат средств за полностью или частично неиспользованный авиабилет производится в валюте первоначальной оплаты перевозки, в соответствии с правилами примененного тарифа.

5.4. При добровольном отказе от перевозки взимается установленный сбор (штраф) согласно правилам тарифа.

5.5. При вынужденном отказе от перевозки (по вине Перевозчика) возврат денежных средств осуществляется в полном объеме без удержания штрафных сборов. Для осуществления возврата необходимо заполнить заявку в разделе «Отмена бронирования» или направить реквизиты на официальную почту авиакомпании helicopters@uzairways.com или silkavia@uzairways.com.

5.6. В случае смерти пассажира или его ближайших родственников возврат стоимости авиабилета производится без удержания штрафных сборов при предоставлении подтверждающих документов. Аналогично возврат возможен при заболевании пассажира или его ближайших родственников при предоставлении официальной медицинской справки, заверенной печатями медицинского учреждения.

5.7. Изменение условий перевозки:

Добровольное изменение даты полёта осуществляется в центральном агентстве «Uzbekistan Airways Sales» либо в кассах аэропортов Республики Узбекистан. Сборы, взимаемые за изменение даты полёта или информации о пассажире, а также условия и порядок таких изменений подробно прописаны на официальном сайте авиакомпании в разделе **«Правила»**.

Изменение даты, времени, маршрута или данных пассажира допускается в пределах правил применённого тарифа. При изменении маршрута, повышении тарифа или изменении даты полёта пассажир доплачивает разницу в стоимости.

6. Особые условия перевозки.

6.1. Несопровождаемые дети

6.1.1. Перевозка детей в возрасте от 5 до 16 лет без сопровождения взрослых осуществляется по предварительному согласованию с Перевозчиком и оформляется как платная дополнительная услуга.

6.1.2. Перевозчик обеспечивает передачу ребёнка уполномоченному лицу в пункте назначения.

6.1.3. Для оформления необходимо:

a) Паспорт или другой документ, удостоверяющий личность ребёнка
b) Авиабилет (маршрутная квитанция)
c) Медицинская справка (при наличии показаний)
d) «Запрос на перевозку несопровождаемого ребёнка» с декларацией об ответственности (оформляется в аэропорту)

6.1.4. Документы размещаются в специальный конверт UM, который сопровождает ребёнка в течение всего путешествия.

6.2. Перевозка пассажиры с ограниченными возможностями.

6.2.1. В связи с конструктивными особенностями воздушного судна **ATR72-600**, к перевозке принимаются только пассажиры категории **WCHR** - пассажиры, которым требуется инвалидное кресло при движении до воздушного судна или от него, но которые способны самостоятельно подняться и спуститься по трапу и дойти до своего места в салоне.

6.2.2. В связи с техническими ограничениями воздушного судна **L410UVP-E20**, перевозка маломобильных пассажиров, требующих специальных условий посадки, размещения на борту и эвакуации, не допускается.

6.2.3. Для пассажиров с ограниченной подвижностью обязательна предварительная связь с авиакомпанией для уточнения необходимых видов помощи.

6.2.4. Авиакомпания оставляет за собой право окончательного решения о приёме пассажира с ограниченной подвижностью к перевозке.

6.2.5. Аэропорты Республики Узбекистан оснащены оборудованием для обслуживания маломобильных пассажиров:

a) отдельные стоянки для автомобилей;
b) ступенькоходы для подъёма и спуска;
c) инвалидные коляски и узкие коляски для перемещения на борту;
d) пандусы у входов в аэровокзалы;
e) специальные туалетные комнаты;
f) амбулифты.

Входы в аэровокзалы оборудованы автоматическими дверями с задержкой закрывания, что облегчает проход.

Залы ожидания оснащены зонами отдыха для пассажиров с ограниченными возможностями.

По вылету и прилёту подготовленный персонал аэропортов оказывает помощь в транспортировке, выдаче и получении багажа, а также сопровождает пассажира к автомобилю.

6.3. Перевозка беременных пассажиров

6.3.1. Беременные женщины принимаются к перевозке при условии, что срок беременности не превышает 35 недель, и при наличии медицинского сертификата, подписанного врачом не позднее чем за 7 дней до даты перевозки.

6.3.2. В случае ожидания двойни (или более детей) перевозка допускается только при сроке беременности не более 32 недель, при наличии медицинского сертификата, подписанного врачом не позднее чем за 7 дней до даты перевозки.

6.3.3. Если срок беременности превышает 35 недель, перевозка возможна только при наличии согласия медицинской службы аэропорта и обязательном сопровождении врача или медицинского работника.

6.3.4. Перевозчик оставляет за собой право отказать в перевозке беременной пассажирке, если представленные медицинские документы не соответствуют установленным требованиям, либо если состояние пассажира представляет угрозу для её здоровья или безопасности полёта.

6.4. Порядок перевозки животных и специальных предметов

6.4.1. Перевозка домашних животных (кошек, собак, птиц) допускается при наличии справки ветеринарного контроля и согласования с Перевозчиком не позднее чем за 48 часов до вылета.

6.4.2. Перевозка оружия, боеприпасов, взрывоопасных и токсичных веществ запрещена, за исключением случаев, предусмотренных законом.

6.4.3. Спортивное снаряжение, музыкальные инструменты и другие крупногабаритные предметы принимаются к перевозке как платный багаж.

7. Тарифные правила и ценообразование

7.1. Переоформление или перебронирование авиабилета допускается только при условии, что это предусмотрено правилами применённого тарифа.

7.1.1. При изменении класса бронирования, типа тарифа, маршрута перевозки, перевозчика или срока действия авиабилета требуется переоформление билета.

7.1.2. При изменении даты вылета или номера рейса, при сохранении маршрута и типа тарифа, осуществляется перебронирование.

7.2. За переоформление или перебронирование взимается сбор, установленный Перевозчиком, который применяется однократно.

7.3. Сборы, а также условия и порядок таких изменений подробно прописаны на официальном сайте авиакомпании в разделе **«Правила» → «Общие положения»**.

7.4. Возврат по полностью неиспользованному билету осуществляется с удержанием штрафных сборов (если такие предусмотрены).

7.5. Возврат по частично использованному билету осуществляется в размере стоимости неиспользованного сегмента, рассчитанной как разница между уплаченным тарифом и тарифом в одну сторону на использованном направлении, с удержанием сборов, предусмотренных тарифом.

7.6. Стоимость авиабилета для отдельных категорий пассажиров устанавливается в размере:

a) для ребёнка до 2 лет (без предоставления места) - 25% стоимости тарифа взрослого пассажира;

b) для ребёнка от 2 до 12 лет - 75% стоимости тарифа взрослого пассажира.

8. Ответственность Перевозчика

8.1. Перевозчик несёт ответственность за:

a) безопасную перевозку пассажиров и багажа в соответствии с действующими авиационными нормами и стандартами безопасности;

b) своевременное информирование пассажиров о задержках, изменениях или отмене рейсов;

c) утрату, повреждение или задержку багажа в случае соблюдения пассажиром всех правил упаковки и оформления;

d) возврат стоимости билета и уплаченных сборов в случаях, предусмотренных правилами перевозки и законодательством;

e) исполнение обязательств по перевозке, указанных в договоре воздушной перевозки, за исключением случаев, указанных в пункте 8.2 настоящих правил

8.2. Перевозчик не несёт ответственности за:

a) задержки и отмену рейсов, вызванные неблагоприятными метеоусловиями, ограничениями органов управления воздушным движением, забастовками, военными действиями, террористическими актами и иными обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор);

b) сохранность и перевозку предметов, запрещённых к перевозке согласно правилам перевозчика и международным нормам, либо не заявленных пассажиром при регистрации;

c) повреждение, утрату или задержку доставки багажа, если пассажир не соблюдал правила упаковки и оформления багажа;

d) косвенные убытки и упущенную выгоду пассажиров, вызванные задержкой, отменой рейса или иными изменениями в перевозке;

e) убытки, возникшие вследствие действий третьих лиц или органов власти;

f) ответственность за стыковочные рейсы и последующие перелёты, не организованные непосредственно перевозчиком.

8.3. В случае отмены рейса по форс-мажорным обстоятельствам, включая неблагоприятные метеоусловия, перевозчик осуществляет полный возврат стоимости авиабилета без удержания штрафных сборов.

8.4. Перевозчик вправе ограничивать ответственность в пределах, установленных действующим законодательством и международными договорами.

9. Перевозчик имеет право отказать пассажиру в перевозке в следующих случаях.

9.1. Несоответствие данных в билете и паспорте или отсутствие необходимых действительных документов.

9.2. Нарушение пассажиром таможенных, пограничных, санитарно-карантинных и иных требований, установленных законодательством.

9.3. Наличие заболеваний или состояний, угрожающих жизни, здоровью пассажира или других лиц, требующих особых условий перевозки, подтверждённых медицинскими документами.

9.4. Поведение пассажира, создающее угрозу безопасности полёта, жизни, здоровью пассажиров, экипажа или имуществу, включая отказ выполнять требования экипажа и правила авиационной безопасности.

9.5. Нахождение в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или в психическом/физическом состоянии, требующем особой помощи, причиняющем неудобства или опасность другим.

9.6. Отказ в перевозке возможен при опоздании пассажира к окончанию регистрации, которая завершается не позднее чем за 30 минут до планового времени вылета.

9.7. Отказ проходить предполётный досмотр и другие процедуры, необходимые для обеспечения безопасности полёта.

9.8. Перегруженность рейса, технические неисправности воздушного судна или иные обстоятельства, препятствующие выполнению перевозки.

10. Права и обязанности сторон

10.1. Пассажир обязан:

- прибыть в аэропорт к установленному времени регистрации;
- иметь при себе действительные документы, необходимые для перелёта;
- выполнять требования авиационной безопасности и указания персонала Перевозчика;
- не проносить на борт запрещённые предметы и вещества.

10.2. Пассажир имеет право:

- на получение достоверной информации о рейсе, тарифах, услугах;
- на перевозку багажа в соответствии с приобретённым тарифом;
- на возврат или изменение авиабилета согласно условиям настоящего Договора.

10.3. Перевозчик обязан:

- выполнить перевозку пассажира и багажа в пункт назначения;
- информировать пассажиров об изменениях в расписании;
- обеспечить соблюдение требований безопасности и комфортное обслуживание.

10.4. Перевозчик имеет право:

- отказать в перевозке пассажиру при нарушении правил безопасности, алкогольном или агрессивном поведении;
- не допустить к перевозке багаж, представляющий опасность;
- расторгнуть договор перевозки при отказе пассажира оплатить превышение нормы багажа.

11. Порядок предъявления претензий

11.1. Пассажир имеет право подать претензию в письменной форме в аэропорту отправления или направить её на электронные адреса: helicopters@uzairways.com, silkavia@uzairways.com .

11.2. Претензия рассматривается перевозчиком в срок не более 15 (пятнадцати) календарных дней с момента её регистрации.

11.3. По вопросам утери, недостачи или повреждения багажа следует обращаться в отдел розыска багажа в аэропорту прибытия.

11.4. В случае недоставки багажа в пункт назначения пассажир обязан незамедлительно обратиться к представителю Перевозчика в аэропорту и оформить акт PIR.

11.5. Перевозчик не несёт ответственности за повреждение хрупких, скоропортящихся или ценных предметов, сданных в багаж.

11.6. Претензии по багажу подаются в следующие сроки:

a) при повреждении или недостаче полученного багажа – немедленно при получении, но не позднее 7 (семи) дней со дня получения багажа;

b) при задержке в доставке багажа – не позднее 21 (двадцати одного) дня с момента передачи багажа в распоряжение получателя;

c) при утрате багажа – в течение 2 (двух) лет со дня прибытия воздушного судна в пункт назначения либо со дня прекращения перевозки.

11.7. Перевозчик вправе отказать в удовлетворении претензии пассажира или его законного представителя в случаях, если:

a) заинтересованное лицо не может предоставить достаточные доказательства причинённого вреда;

b) отсутствует прямая причинно-следственная связь между действиями авиакомпании и возникшим ущербом;

c) ущерб вызван содержимым багажа пассажира;

d) претензия подана с нарушением установленных сроков.

11.8. Лимиты ответственности перевозчика установлены международными соглашениями и составляют:

a) 17 СПЗ (Специальных прав заимствования) за килограмм утраченного, повреждённого или задержанного зарегистрированного багажа;

b) 332 СПЗ за утрату или повреждение незарегистрированного багажа (ручной клади).

12. Заключительные положения

12.1. Настоящий договор является публичной офертой и распространяется на всех пассажиров, приобретающих авиабилеты у Перевозчика.

12.2. Все спорные вопросы, возникающие в связи с исполнением настоящего Договора, разрешаются в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан.

12.3. Регистрация пассажиров и оформление багажа в аэропортах Республики Узбекистан начинается за 2 (два) часа до вылета рейса и заканчивается за 30 (тридцать) минут до времени вылета внутренних рейсов.

12.4. Пассажир обязан предъявить посадочный талон для сканирования при посадке на борт воздушного судна.

12.5. Перевозчик оставляет за собой право вносить изменения в условия «Публичного договора», тарифы и правила перевозки с обязательным уведомлением пассажиров через официальный сайт и другие доступные каналы связи.

12.6. Настоящий Публичный договор о воздушной перевозке пассажиров и багажа рейсами ООО «Uzbekistan Helicopters» (бренд Silk Avia) доступен для ознакомления на официальном сайте Перевозчика https://silk-avia.com.