



Nosozlik holatlarida yo'lovchilarga xizmat ko'rsatish bo'yicha qo'llanma

FKG-M-GRH-

Toshkent sh.

Mundarija

Normativ havolalar	3
Atamalar, ta'riflar, belgilar va qisqartmalar	3
1. UMUMIY QOIDALAR	6
2. AVIAKOMPANIYANING NOSOZ VAZIYATLARDA XIZMAT KO'RSATISHNI TASHKIL ETISHGA JALB ETILADIGAN BO'LINMALARI	7
3. NOSOZLIK HOLATLARI YUZAGA KELGANDA AVIAKOMPANIYANING MAJBURIYATLARI	8
4. OZIQ-OVQAT BILAN TA'MINLASH	11

Normativ havolalar

- O'zbekiston Respublikasining Havo kodeksi;
- O'zbekiston Respublikasining «Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida»gi Qonuni;

Nosozlik holatlari yuzaga kelganda va tashish shartnomasi bajarilishi buzilganda «FLY KHIVA GROUP» MCHJning javobgarligi quyidagicha tartibga solinadi:

- O'zbekiston Respublikasi qo'shilgan konvensiyalar hamda uning ko'p tomonlama va ikki tomonlama xalqaro shartnomalar bo'yicha majburiyatlari bilan;
- O'zbekiston Respublikasining Havo kodeksi va O'zbekiston Respublikasining boshqa amaldagi qonunchiligi bilan;
- O'zbekiston Respublikasi aviakompaniyasi tomonidan zarar yetkazilishidan kelib chiqadigan majburiyatlarga nisbatan qo'llanilishi lozim bo'lgan hollarda xorijiy qonun hujjatlari bilan;
- tashish shartnomasi va aviakompaniya qoidalari bilan.

Atamalar, ta'riflar, belgilar va qisqartmalar

FIM dalolatnomasi (Flight Interruption Manifest) - qatnovning to'xtatilishi va yo'lovchilarni boshqa tashuvchining qatnoviga o'tkazish tufayli yo'nalish majburiy ravishda o'zgartirilganda rasmiylashtiriladigan va keyinchalik yangi qabul qiluvchi tashuvchi bilan o'zaro hisob-kitoblar uchun ishlatiladigan qog'oz yoki elektron hujjat.

Tashish majburiy to'xtatilganda FIM quyidagi hollarda rasmiylashtirilishi mumkin:

- to'xtatilgan reys yo'lovchilari chiptalarida yangi qabul qiluvchi tashuvchi foydalanishi mumkin bo'lgan parvoz kuponlari mavjud bo'lmasa;
- chiptalarni qayta rasmiylashtirish uchun yetarli vaqt bo'lmasa va/yoki to'xtatilgan reysda yo'lovchilar soni juda ko'p bo'lsa.

Muqobil kompensatsiya xizmati - standart tashish shartnomasini bajarishda taqdim etiladigan, qiymati yo'lovchiga tegishli bo'lgan pul kompensatsiyasi summasi bilan taqqoslanadigan va bunday kompensatsiya o'rniga yoki yo'lovchining jo'nash manzilida ushlanib qolishga ixtiyoriy roziligi bo'lgan taqdirda, bunday kompensatsiyaga qo'shimcha ravishda taqdim etiladigan xizmat.

Muqobil tashish - yo'lovchi tomonidan dastlab talab qilingan reysda uni belgilangan manzilga yoki stop-overga yetkazib berish imkoni bo'lmagan hollarda yo'lovchiga taqdim etiladigan tashish, shu jumladan yer ustidagi tashish.

Kunlar (Days) - yakshanba va rasmiy dam olish kunlarini o'z ichiga olgan to'liq kalendar kunlar.

Belgilangan manzilga yetib kelishning kechikishi - yo'lovchining chiptasida ko'rsatilgan reysning yetib kelish vaqti va yo'lovchining belgilangan aeroportga amalda yetib kelish vaqti o'rtasidagi farq. Yo'lovchining kechikish muddatini aniqlash uchun qo'llaniladigan «yetib kelish vaqti» tushunchasi belgilangan aeroportda to'xtash joyiga yetib kelgan havo kemasining hech bo'lmaganda bitta eshigi ochilgan va shu paytda yo'lovchilarga havo kemasidan chiqishga ruxsat berilgan vaqtga mos keladi.

Kompensatsiyalovchi xizmat ko'rsatish - yo'lovchilarga ularning uchishi kechiktirilganda mehmonxonada joylashtirish, ovqatlantirish, yer usti transporti, aloqa xizmatlari, shuningdek yo'lovchining keyingi yo'nalishidagi manzillarda xarajatlarni qoplash, agar ular bunday kechikish natijasida yuzaga kelgan bo'lsa, ko'rsatiladigan xizmat.

Yengib bo'lmaydigan kuch holatlari (Fors-major) - tabiiy hodisalar (zilzilalar, ko'chkilar, bo'ronlar, qurg'oqchilik, epidemiyalar va boshqalar) yoki ijtimoiy-iqtisodiy holatlar (urush holati,

blokadalar, isyonlar, harbiy harakatlar, ish tashlashlar, davlat manfaatlari yo'lida import va eksportni taqiqlash va boshqalar) natijasida yuzaga keladigan, tomonlarning xohish-irodasi va harakatlariga bog'liq bo'lmagan favqulodda, oldini olib bo'lmaydigan va kutilmagan holatlar, buning natijasida aviakompaniya tashish shartnomasini bajarish bo'yicha qabul qilingan majburiyatlarni bajara olmaydi.

Bortga joylashtirishni rad etish (Denied boarding) - Tashuvchi tomonidan ko'rsatilgan vaqt davomida ro'yxatdan o'tish/joylashtirish uchun kelganligiga qaramay, yo'lovchining tasdiqlangan bandlovi mavjud bo'lgan reysda aviakompaniyaning yo'lovchini tashishni rad etishi. Yo'lovchining sog'lig'i, xavfsizlik nuqtayi nazaridan yoki unda tegishli bo'lmagan yo'l hujjatlari mavjudligi sababli bortga joylashtirish rad etilgan holatlar bundan mustasno.

Tashuvchi (Aviakompaniya) - o'zining yoki ijaraga olingan havo kemalarida yo'lovchilar, bagaj, yuk va pochta tijorat maqsadlarida tashishni amalga oshiruvchi hamda ekspluatantning amaldagi sertifikatiga va ro'yxatdan o'tgan mamlakat qonunchiligi talab qiladigan boshqa zarur hujjatlarga ega bo'lgan aviatransport korxonasi.

Limitdan ortiq joylarni sotish (Overbooking) - aviakompaniyaning tijorat strategiyasi bo'lib, unda reysni amalga oshirayotgan samolyot salonida sotish uchun mavjud bo'lgan joylardan ko'ra ko'proq aviachiptalar ataylab sotiladi. Bunday strategiya aviakompaniyalar tomonidan yo'lovchilar parvozga kelmagan taqdirda daromad yo'qotilishining oldini olish maqsadida qo'llaniladi. Bunday strategiyani qo'llashda statistik ma'lumotlar asosida aviakompaniya chipta sotib olgan ma'lum miqdordagi odamlarning reys parvozigacha kelmaslik ehtimoli yuqori degan taxmindan kelib chiqib, reys uchun «overbooking factor» yoki qayta sotish qiymatini oldindan belgilaydi. Agar bunday strategiyani qo'llash natijasida reysning uchishiga bortda joylashtirilishi mumkin bo'lgan yo'lovchilar sonidan ko'proq yo'lovchilar kelsa, u holda qolgan yo'lovchilarga pul kompensatsiyalari, nosozlik holatlarida yo'lovchilarga xizmat ko'rsatish rahbariyati tomonidan nazarda tutilgan muqobil yoki kompensatsiyalovchi xizmat ko'rsatiladi.

Nosozlik holati (Flight Disruption) - yo'lovchi tashish shartnomasini bajarish shartlarining buzilishiga olib kelgan, aviakompaniya tomonidan ko'rsatilayotgan xizmatni ta'minlash bo'yicha majburiyatlarning bajarilmasligiga olib kelgan vaziyat. Nosozlik holatlarining yuzaga kelish sabablari:

- Tashuvchining xohish-irodasi va harakatlariga bog'liq bo'lmagan, masalan, uchinchi shaxslarning harakatlari yoki harakatsizligi, shuningdek yengib bo'lmaydigan kuch holatlari;

- Tashuvchiga bog'liq bo'lgan, masalan, bo'linmalar faoliyatining buzilishi, texnikaning ishdan chiqishi yoki tayyor emasligi, mavjud ishlab chiqarish jarayonlarining yetarli darajada tashkil etilmaganligi va muvofiqlashtirilmaganligi yoki ularning tashuvchi tomonidan e'lon qilingan tashish shartnomasini bajarish shartlari va qoidalariga mos kelmasligi, aviakompaniya ichidagi optimal bo'lmagan jarayonlar, masalan, biznes-bashoratning noaniqligi, HK zaxirasining yo'qligi va hokazo.

Bog'lovchi reys (Connecting flight) - yagona tashish shartnomasi yo'nalishiga kiritilgan va yo'lovchi tashish yo'nalishidagi oraliq manzilga (transfer manziliga) yetib kelganidan so'ng va bunday manzilda tashishni to'xtatmasdan (stop-Over) o'z sayohatini uning aviachiptasida ko'rsatilgan yo'nalish bo'yicha davom ettirishi mumkin bo'lgan reys.

IROP (Irregular Operations) - reysni bajarish vaqtidan 48 soatdan kamroq vaqt oldin yuzaga keladigan va reysni bajarishda qoidabuzarliklarga yoki yo'lovchiga reysni bajarayotgan havo kemasi bortida bron qilingan joyni taqdim etish imkoniyati yo'qligiga olib keladigan reyslarni bajarish jadvalidagi har qanday o'zgarishlar. Bunday jadval o'zgarishlari quyidagilar tufayli yuzaga kelishi mumkin:

- parvoz kechikishi va bekor qilinishi;
- yo'nalishni o'zgartirish;
- tijorat yuklamasi cheklolari;
- havo harakatini cheklash;
- texnik muammolar, masalan, samolyotning shikastlanishi;
- parvozni amalga oshirish uchun havo kemasining yo'qligi;

- xavfsizlik muammolari;
- immigratsiya muammolari;
- reysdagi o‘rinlarning ortiqcha sotilishi;
- avval band qilingan va to‘lov amalga oshirilgan joyni taqdim etishni rad etish oqibatida yo‘lovchining uchish manzilida ushlanib qolishi;
- ekipaj yetishmasligi yoki xodimlar bilan bog‘liq boshqa muammolar;
- tashish shartnomasini bajara olmaslikka olib keladigan boshqa sabablar.

PSC (Planned Schedule Changes/Rejalashtirilgan jadval o‘zgarishlari) - parvozdan 48 soatdan ko‘proq vaqt oldin amalga oshiriladigan, chiptalarni oldindan qayta bronlash va/yoki qayta rasmiylashtirishni ta‘minlash uchun yo‘lovchilarni xabardor qilishni talab qilishi mumkin bo‘lgan parvozlarning jadvalidagi har qanday o‘zgarishlar. PSC vaziyatlarida xizmat ko‘rsatish muddatlarini aniqlash uchun kunlarni hisoblash jadval bo‘yicha reysning jo‘nab ketish sanasidan, shu jumladan reysning jo‘nab ketish sanasidan boshlab amalga oshiriladi.

Bunday o‘zgarishlar quyidagilar bo‘lishi mumkin:

- kelish yoki ketish vaqti;
- reys raqami yoki bajarilish chastotasi;
- xizmat ko‘rsatish aeroporti;
- kunduzgi vaqtga o‘tish natijasida kelish yoki jo‘nab ketish vaqti yoki aksincha;
- uzoq muddatli fors-major holatlari (pandemiya, tabiiy ofatlar, davlat organlarining qarorlari va boshqalar) ta‘sirida jadvalni optimallashtirish yoki uning majburiy o‘zgarishi natijasida o‘zgaradigan parvozlarning boshqa parametrlari. Shunday qilib, parvozlarning chastotasining qisqarishi bilan jadvalning rejalashtirilgan o‘zgarishi ikki manzil o‘rtasida amalga oshiriladigan reyslar sonining qisqarishini anglatadi (masalan, kuniga beshta reysdan kuniga uchtagacha yoki kunlik xizmat ko‘rsatishni haftasiga uch martagacha qisqartirish). Jadvalning rejalashtirilgan o‘zgarishi yo‘lovchilar yangi parvozlarning davri uchun tashuvchi tomonidan jadvalning o‘zgartirilishi natijasida ulanish manzilidan tashqarida yoki bortda bron qilingan joydan foydalana olmaganda sodir bo‘ladi.

1. UMUMIY QOIDALAR

Ushbu Qo'llanma «FLY KHIVA GROUP» MCHJ aviakompaniyasi reyslarida yo'lovchilarga xizmat ko'rsatishni tashkil etish tartibini belgilaydi va jadvalning rejali o'zgarishi va operatsion faoliyatning rejalashtirilmagan uzilishlarida aviakompaniya tomonidan belgilangan sifat standartlari darajasida yo'lovchilarga xizmat ko'rsatish qobiliyatini ta'minlash uchun mo'ljallangan. Ushbu Qo'llanmaning asosiy maqsadi yo'lovchilarning noqulayliklarini minimallashtiradigan va aviakompaniyaning samarasiz xarajatlarini boshqarish imkoniyatini ta'minlaydigan nosozlik holatlarida xizmat ko'rsatishni tashkil etish uchun kelishilgan, bajarilishi mumkin bo'lgan va samarali ishlab chiqarish tartib-qoidalarini belgilash va ularni amalga oshirishning ustuvor yo'nalishlarini aniqlashdan iborat.

Operatsion faoliyatning shunday o'zgarishlari buzilish holatlari yuzaga kelishining oqibatlari bo'lishi mumkin, bunda Tashuvchi:

- reysni bekor qiladi;
- jadvalga muvofiq parvozni amalga oshira olmaydi;
- yo'lovchi uchun belgilangan manzil, transfer yoki stopover bo'lgan manzilda to'xtashni amalga oshira olmaydi;
- avval band qilingan joyni taqdim eta olmaydi;
- yo'nalishni, sanani va/yoki yetib kelish yoki jo'nash vaqtini va/yoki tashuvchini o'zgartiradi;
- yo'lovchida joy band qilingan tutashuvchi reysga joylashtirish uchun yo'lovchini o'z vaqtida yetkazib berish imkoniyatiga ega bo'lmaydi.

Nosozlik holatlarida va operatsion faoliyatning buzilish vaziyatlarida xizmat ko'rsatish hajmi va qoidalarini bunday vaziyatlarning paydo bo'lish vaqti va sharoitlariga bog'liq. Shu asosda quyidagi holatlar aniqlanadi:

- **jadval bo'yicha parvozdan 48 soatdan kamroq vaqt oldin yuzaga keladigan (IROP);**
- **parvozdan 48 soatdan ko'proq vaqt oldin yuzaga keladigan (PSC).**

Bo'linmalar faoliyatining buzilishi, havo kemasi zaxirasining yo'qligi, texnikaning tayyor emasligi, mavjud ishlab chiqarish jarayonlarining yetarli darajada tashkil etilmaganligi va muvofiqlashtirilmaganligi, ularning e'lon qilingan xizmat ko'rsatish qoidalariga nomuvofiqligi, aviakompaniya ichidagi o'zaro munosabatlarning optimal bo'lmagan jarayonlari, PSC haqida o'z vaqtida va/yoki to'liq ma'lumot berilmaganligi, boshqa ichki tashkiliy sabablar natijasida PSC jadvalidagi rejali o'zgarishlar IROP holatiga aylanishi mumkin. Bunday hollarda jadvalga rejali o'zgartirishlar kiritish muddatidan qat'i nazar, yo'lovchilarga xizmat ko'rsatishni tashkil etish IROP uchun nazarda tutilgan sxema bo'yicha amalga oshiriladi.

IROP holati yuzaga kelganda yo'lovchilarni dastlabki jo'nash/transfer manzildan jo'natishni tashkil etishda quyidagi ustuvorliklarga rioya qilish tavsiya etiladi:

- transfer/ulanish manzillarini o'z ichiga olgan yo'nalish bo'yicha ketayotgan yo'lovchilar;
- aviakompaniyaning sodiqlik dasturi yo'lovchi-ishtirokchilari (tez-tez uchadigan yo'lovchilar);
- nogironligi bo'lgan, keksa yoshdagi, bolali yo'lovchilar;
- guruh yoki oila tarkibida birgalikda sayohat qiluvchi yo'lovchilar;
- tasdiqlangan bandlovga ega yo'lovchilar;
- boshqa yo'lovchilar.

2. AVIAKOMPANIYANING NOSOZ VAZIYATLARDA XIZMAT KO'RSATISHNI TASHKIL ETISHGA JALB ETILADIGAN BO'LINMALARI

Standart xizmat ko'rsatishning buzilishi (IROP) holati yuzaga kelganligi to'g'risida qaror qabul qiluvchi va bunday holat yuzaga kelganligi to'g'risida aviakompaniyaning manfaatdor xizmatlarini xabardor qiluvchi bo'linma **Parvozlarni boshqarish markazi** (PBM) hisoblanadi.

Ushbu Qo'llanma asosida IROP, PSC va limitdan ortiqcha joylarni sotish natijasida ushlab turilgan yo'lovchilarni keyingi jo'natish va ularga xizmat ko'rsatishni tashkil etish sxemasi bo'yicha qarorlarni tayyorlash uchun mas'ul bo'lgan aviakompaniyaning bo'linmalari Yo'lovchi tashishlarni sotish bo'limi bo'lib, ular qabul qilingan xizmat ko'rsatish sxemasi to'g'risidagi ma'lumotni barcha manfaatdor xizmatlarga (PBM, YUX, Aviakompaniya vakolatxonasi), aviakompaniyaning Call-markaziga yetkazadilar. Bunda:

- **Jadval bo'yicha mutaxassis** amaldagi jadvalga tuzatishlar kiritilishini, jadvaldagi o'zgarishlar to'g'risidagi axborot manfaatdor xizmatlarga yetkazilishini ta'minlaydi;
- **Yo'lovchi tashishlarni sotish bo'limi** va **Yer usti xizmati** aviachiptalarni bron qilish va qayta rasmiylashtirishni o'zgartirishni tashkil etishni, agentlik tarmog'ini xabardor qilishni, interlayn tashish uchun rasmiylashtirilgan aviachiptalarni bron qilish va qayta rasmiylashtirishni o'zgartirishni ta'minlash uchun interlayn hamkorlar bilan hamkorlikni, aviakompaniya vakolatxonalari bilan hamkorlikni ta'minlaydi;
- **Yer usti xizmati (YUX)** va «**FLY KHIVA GROUP**» MCHJning O'zbekistondagi vakolatxonasi O'zbekiston aeroportlarida muayyan vaziyatda qabul qilingan xizmat ko'rsatish sxemasiga muvofiq xizmat ko'rsatishni tashkil etish va muvofiqlashtirishni ta'minlaydi;
- «**FLY KHIVA GROUP**» MCHJning Parvozlarni boshqarish markazi, YXKX va xorijdagi vakolatxonalari (Kontragentlari) muayyan vaziyatda qabul qilingan xizmat ko'rsatish sxemasiga muvofiq xorijdagi aeroportlarda xizmat ko'rsatishni tashkil etish va muvofiqlashtirishni ta'minlaydi.

IROP, PSC vaziyatlari yuzaga kelganda O'zbekiston Respublikasi aeroportlarida yo'lovchilarga xizmat ko'rsatishni tashkil etish uchun mas'ul bo'lgan aviakompaniyaning bo'linmasi **Yer usti xizmati (YUX)** hisoblanadi, u aviakompaniyaning O'zbekiston Respublikasi aeroportlaridagi vakolatxonalariga muayyan vaziyatda qabul qilingan xizmat ko'rsatishni tashkil etish sxemasi to'g'risidagi ma'lumotni yetkazadi, O'zbekiston Respublikasi aeroportlaridagi vakillar ishini tashkil etadi va muvofiqlashtiradi.

Call-markaz aniq vaziyatda qabul qilingan xizmat ko'rsatish sxemasi asosida quyidagilarni ta'minlash uchun mas'ul hisoblanadi:

- mavjud bronlashni boshqarish (yo'lovchi bilan bunday o'zgarishlarni kelishishda taklif qilingan xizmat ko'rsatish sxemasiga muvofiq bronlashni o'zgartirish, yo'lovchilarning aviakompaniya tomonidan taklif qilingan bronlashni o'zgartirish variantidan va yo'lovchilar tomonidan so'ralgan xizmat ko'rsatishning muqobil variantlaridan foydalanishdan bosh tortganligi to'g'risidagi ma'lumotlarni to'plash va uzatish va boshqalar);
- yo'lovchilarni (yo'lovchilar aeroportga kelishidan oldin) IROP yoki PSC vaziyatlarining yuzaga kelishi, nosozlik sabablari, kutilayotgan kechikish vaqti, aviakompaniya tomonidan taklif etilayotgan tashish shartnomasini kelgusida bajarish variantlari, turli xil xizmatlarni taqdim etish imkoniyatlari, reysning kechikishi/bekor qilinishi bilan bog'liq qo'shimcha ma'lumotlar olish uchun yo'lovchilarning murojaat qilish punktlari va kontaktlari, «**FLY KHIVA GROUP**» MCHJning boshqa shaxsiy reyslari, hamkor aviakompaniyalarning reyslari yoki boshqa transport turlari orqali yo'lovchilarni jo'natishni tashkil etish to'g'risida kelgusida xabardor qilish tartibi haqida oldindan xabardor qilish.

3. NOSOZLIK HOLATLARI YUZAGA KELGANDA AVIAKOMPANIYANING MAJBURIYATLARI

Nosozlik holatlarida, yo'lovchining qonuniy manfaatlarini hisobga olgan holda, tashuvchi quyidagilarni bajarishi lozim:

- a) yo'lovchini o'zining boshqa muntazam/charter reysi yoki boshqa tashuvchining bo'sh o'rinlari mavjud bo'lgan reysi bilan tashish shartnomasini minimal kechikish va/yoki manzil yoki o'tish joyini iloji boricha kamroq noqulay o'zgartirish bilan bajarilishini ta'minlagan holda tashish;
- b) qayta bronlashtirish uchun yig'im undirmasdan yo'lovchini tashishni davom ettirish uchun tasdiqlangan bronlashtirilgan yo'l hujjatlari bilan ta'minlash;
- c) agar yo'lovchini yo'nalishdagi oraliq tutashish manziliga olib borish kechiktirilsa, ushbu qoidalarda nazarda tutilgan mehmonxonada joylashtirish va xizmat ko'rsatish uchun javobgar bo'lish;
- d) yo'lovchi tomonidan to'langan xizmat ko'rsatish klassini majburan o'zgartirishga yo'l qo'yimaslik. Agar xizmat ko'rsatish klassining bunday o'zgarishi yuz bergan bo'lsa, u holda:
 - xizmat ko'rsatish klassi pastroq klassga majburiy o'zgartirilganda, yo'lovchiga yo'nalishning o'zgartirilgan qismidagi (qismlaridagi) tariflar va yig'implardagi farqni qaytarish;
 - xizmat ko'rsatish klassi yuqoriroq klassga majburiy o'zgartirilganda yo'lovchidan keyingi tashish uchun hech qanday qo'shimcha haq olmaslik.
- e) o'zgartirilgan yo'nalish bo'yicha tashish narxi dastlab rasmiylashtirilgan chiptadagi narxdan past bo'lgan hollarda (agar tashish muqobil o'zgartirilgan yo'nalish bo'yicha va/yoki muqobil yer usti tashuvchisi tomonidan amalga oshirilsa) yo'lovchiga tashish narxidagi farqni qaytarishni ta'minlash.
- f) zarurat bo'lganda, tashishning bajarilmagan qismi uchun jarima yig'implari ushlab qolinmagan holda summalar to'langan holda yo'l hujjatlarining majburiy qaytarilishini ta'minlash;
- g) zarurat bo'lganda kompensatsiyalar to'lanishini yoki muqobil kompensatsiya xizmati ko'rsatilishini, mehmonxonaga joylashtirilishini, ovqat bilan ta'minlanishini ta'minlash.

Agar parvoz bekor qilingan bo'lsa yoki chiptada ko'rsatilgan parvozning jo'nash va kelish vaqti tashuvchiga bog'liq bo'lmagan sabablarga ko'ra o'zgartirilgan bo'lsa, masalan:

- ob-havo sharoiti tufayli parvoz vaqti/sanasining o'zgarishi;
- aviatashuvlar amalga oshirilayotgan mamlakatlar hududidan yoki hududi orqali davlat organlarining qaroriga ko'ra parvozni bekor qilish/kechiktirish;
- tashuvchiga bog'liq bo'lmagan boshqa fors-major holatlarga ko'ra, aviakompaniya yo'lovchilarning manfaatlarini inobatga olgan holda, tashishni o'zining boshqa reysi bilan amalga oshirishga intiladi yoki yo'lovchi tomonidan ko'rsatilgan manzilga boshqa, shu jumladan yer usti tashuvchilarining reyslari bilan yo'lovchilarni tashishni tashkil etishga ko'maklashadi yoki jarima yig'implarini undirmasdan summalarni qaytaradi.

Bunday holatlarda tashuvchi har qanday turdagi kompensatsiyalar berilishi va yo'lovchilarda parvoz kechiktirilgan manzillarda va keyingi yo'nalishdagi manzillarda qo'shimcha xarajatlar (tashish narxining oshishi, mehmonxona va ovqatlanish, yer usti transporti, aloqa xizmatlari va boshqalar uchun qo'shimcha to'lovlar) yuzaga kelishi uchun javobgar bo'lmaydi.

Aviakompaniya ob-havo sharoiti yoki boshqa fors-major holatlari tufayli O'zbekiston Respublikasi hududidagi yo'lovchi aviachiptalarida ko'rsatilgan yo'nalishdan tashqarida bo'lgan manzillarda xalqaro

reysni majburiy ravishda to'xtatishi yoki tashish yo'nalishini o'zgartirishi bundan mustasno. Bunday hollarda va vaziyatga qarab, majburiy oraliq qo'nish manzilida reysning uchishini **4 soatdan** ortiq kutish rejalashtirilganda va aviakompaniyaning maxsus qaroriga ko'ra, yo'lovchilarga amaldagi qoidalariga muvofiq ovqat va zarur hollarda aloqa xizmatlari ko'rsatiladi. Parvozni kutish rejalashtirilganda esa, bunday manzillarda kunning kunduzgi vaqtda **12 soatdan** ortiq va tungi vaqtda **6 soatdan** ortiq, zarurat tug'ilganda va aviakompaniya rahbariyatining qaroriga ko'ra, parvozni kutish davrida mehmonxona taqdim etiladi.

Agar chipta va jadvalda ko'rsatilgan jo'nab ketish va yetib kelish vaqti tashuvchining harakatlariga bog'liq bo'lgan sabablarga ko'ra, masalan, aviakompaniya tomonidan reysning bekor qilinishi, havo kemasining uchishga tayyor emasligi, tashish jarayonini tashkil etishdagi uzilishlar va shu xususiyatga ega bo'lgan boshqa sabablarga ko'ra, shuningdek aviachiptalar limitdan ortiqcha sotilgan hollarda o'zgartirilgan bo'lsa, u holda aviakompaniya yo'lovchining tashish yo'nalishini majburiy o'zgartirish manzilida ushlanib qolishi davrida yuzaga kelishi mumkin bo'lgan qo'shimcha xarajatlar, shuningdek yo'nalishning keyingi manzillaridagi xarajatlar, agar ular yo'nalishning bunday o'zgartirilishining bevosita oqibati bo'lsa, uchun javobgar bo'ladi. Bunda, bunday qo'shimcha xarajatlar faqat quyidagilarga asosiy to'lov xarajatlari bilan cheklanishi kerak:

- mehmonxona (lyuks xonalardan tashqari),
- manzilga/stop-overga yer usti tashuvlari,
- tranzit manzillaridagi soliqlar va yig'imlar, shuningdek, tranzit/maqsad mamlakati talabiga ko'ra yuzaga keladigan boshqa xarajatlar;
- oqilona aloqa xizmatlari (umumiy davomiyligi besh daqiqadan oshmaydigan bir yoki ikkita telefon suhbat yoki majburiy kechiktirish manzilida besh daqiqalik telefon suhbat narxiga taxminan teng bo'lgan boshqa aloqa xizmatlari uchun to'lov).

Yo'lovchining yo'nalishning keyingi manzillaridagi barcha qo'shimcha xarajatlari, agar ular tashuvchi tomonidan yo'nalishni o'zgartirishning bevosita oqibati bo'lsa, yo'lovchi tomonidan qilingan xarajatlarni tasdiqlovchi hujjatlar (cheklar, hisoblar, kvitansiyalar, chiqim orderlari va boshqalar) ilova qilingan ariza taqdim etilganda da'vo tartibida ko'rib chiqiladi.

Tasdiqlangan bronlashtirilgan yo'lovchilar soni ushbu yo'lovchilar tomonidan to'langan xizmat ko'rsatish klassi salonlaridagi bo'sh o'rinlar sonidan ortiq bo'lgan reyslarga xizmat ko'rsatishda, istisno hollarda, yo'lovchilarni xizmat ko'rsatishning yuqori klassidagi salonlarga joylashtirish mumkin (klasslarni birlashtirish tartibi). Xizmat ko'rsatish klasslarini birlashtirishda yo'lovchilarni bortga joylashtirishni tashkil etishning asosiy tamoyili biznes-klassda tashish uchun dastlabki to'lovni amalga oshirgan yo'lovchilar uchun xizmat ko'rsatish sifatining pasayishiga yo'l qo'ymaslik bo'lishi kerak. Ekonom-klass salonlarida bron qilinganligi tasdiqlangan yo'lovchilarni biznes-klass saloniga joylashtirish imkoniyatini ko'rib chiqishda quyidagilar e'tiborga olinishi kerak:

- biznes-klass salonida bo'sh o'rinlarning mavjudligi va biznes-klass salonida joylashtirilishi kerak bo'lgan ekonom-klassi yo'lovchilari soni;
- xizmat ko'rsatish biznes-klassida tashish uchun to'lovni amalga oshirgan yo'lovchilar soni;
- ushbu reysga xizmat ko'rsatishni tashkil etish xususiyatlari va biznes-klass yo'lovchilari maqomi.

Xizmat ko'rsatish klasslarini birlashtirish to'g'risida qaror qabul qilinganda:

- ekonom-klass yo'lovchilarini joylashtirish faqat biznes-klass salonining oxirgi qatorlarida amalga oshiriladi;

- biznes-klass yo'lovchilarini joylashtirish yo'lovchining tanloviga ko'ra ekonom-klass salonlaridagi bo'sh o'rinlarga amalga oshiriladi;
- xizmat ko'rsatish toifasi majburiy oshirilganda ham, pasaytirilganda ham yo'lovchilarga ovqat va bagaj tashish me'yori dastlab to'langan xizmat ko'rsatish toifasi bo'yicha taqdim etiladi.

Yo'lovchilarni boshqa tashuvchi reyslari bilan majburiy jo'natish holatlarida, agar yo'nalishdagi keyingi manzillarda kechikish yangi xizmat ko'rsatuvchi tashuvchi (lar) tomonidan tashishni amalga oshirishda sodir bo'lgan va unga xizmat ko'rsatishning natijasi bo'lsa, aviakompaniya yo'lovchining qo'shimcha xarajatlari uchun javobgarlikni o'z zimmasiga olmaydi.

4. OZIQ-OVQAT BILAN TA'MINLASH

Nosozlik holatlarida yer ustida xizmat ko'rsatishda yo'lovchilarga quyidagilar taqdim etiladi:

- «FLY KHIVA GROUP» MCHJning barcha reyslarida - parvoz 2 soat va undan ortiq kechiktirilganda ichimliklar;
- faqat xalqaro reyslarda - parvoz kechikishi kun vaqtiga qarab 4 soat va undan ortiq bo'lganda - nonushta, tushlik yoki kechki ovqat.

Oziq-ovqat to'langan xizmat ko'rsatish klassi, tarif turi va taqdim etilgan chegirmalardan qat'i nazar, yagona ratsion bo'yicha taqdim etiladi.

Bitta yo'lovchining ovqatlanishi uchun xarajatlarning maksimal me'yorlari (ichimliklarni hisobga olmagan holda) ekonom-klass yo'lovchilarining ovqatlanishi uchun nosozlik yuzaga kelgan manzil/reys uchun tasdiqlangan xarajatlardan oshmasligi kerak.

Bir yo'lovchi uchun ichimliklar xarajatlarining eng yuqori me'yorlari quyidagilardan oshmasligi kerak:

- O'zbekiston Respublikasi hududida bir marta berish uchun 1 AQSH dollari;
- O'zbekiston Respublikasi hududidan tashqarida bir marta berish uchun 2 AQSH dollari.

Kechiktirilgan reyslar yo'lovchilarining ovqatlanishi kechiktirilgan aeroportning ketringlari va restoranlari, yo'lovchilar uchishni kutish vaqtida joylashtiriladigan mehmonxonalarning restoranlari, boshqa umumiy ovqatlanish korxonalari negizida tashuvchi va ketring/restoran/mehmonxona/boshqa ovqat yetkazib beruvchi o'rtasida tuzilgan nosoz holatlarda yo'lovchilarning ovqatlanishini tashkil etish to'g'risidagi shartnoma asosida tashkil etiladi.