БРОНЬ ҚИЛИШ ВА БЕКОР ҚИЛИШ ҚОИДАЛАРИ

"Ulov" мобил иловаси (платформаси)

Тошкент шаҳри 21 сентябрь 2026 йил

Ушбу Бронь ва бекор қилиш Қоидалари (бундан кейин "Қоидалар" деб юритилади) "Ulov" мобил иловаси (платформаси) Оммавий офертасининг (бундан кейин "Платформа" деб юритилади) ва Платформа томонидан Ҳамкорлар (бундан кейин "Ҳамкор" деб юритилади) билан тузиладиган Ҳамкорлик келишувининг ажралмас қисми ҳисобланади ҳамда Бронь қилиш ва Кўрик учун аризани расмийлаштириш, ўзгартириш ва бекор қилиш тартибини, жойида Хизмат кўрсатиш тартибини, шунингдек, Фойдаланувчига (бундан кейин "Фойдаланувчи" деб юритилади) пул маблағларини қайтариш тартибини тартибга солади.

Ушбу Қоидалар Ўзбекистон Республикасининг Фуқаролик кодекси, "Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида"ги Ўзбекистон Республикаси Қонуни, "Электрон тижорат тўғрисида"ги Ўзбекистон Республикаси Қонуни, шунингдек, Ўзбекистон Республикасининг бошқа қонун ҳужжатларига мувофиқ ишлаб чиқилган ва қўлланилади.

Фойдаланувчи Платформа орқали Банд қилиш ёки Маслаҳат ва Кўрик учун аризани расмийлаштириш орқали ушбу Қоидалар шартлари, жумладан, ушбу Қоидаларнинг V-бўлимида назарда тутилган бекор қилиш муддатлари ва қоидалари билан танишиб чиққанлигини ва уларга сўзсиз розилигини тасдиқлайди. Ушбу ҳужжат билан Фойдаланувчи тўлов амалга оширилгунга қадар танишиб чиқади, бу эса унинг хизмат кўрсатиш шартлари ҳақида тўлиқ ва ишончли маълумот олиш ҳуқуқини таъминлайди.

I. АТАМАЛАР ВА ТАЪРИФЛАР

"Бронь" - Фойдаланувчининг муайян Ҳамкорда, муайян Локацияда ва муайян вақтга муайян Хизмат кўрсатиш учун тасдиқланган аризаси.

"Кўрик учун ариза" - Фойдаланувчининг алоҳида хизмат сифатида расмийлаштириладиган ва кейинчалик асосий бронь қилиш билан боғлиқ ариза

"Белгиланган хизмат" - Фойдаланувчи Локация иш жадвали доирасида иловада санаси ва вақтини мустақил равишда танлайдиган хизмат тури.

"Лойиҳавий хизмат" - Фойдаланувчи томонидан сана ва вақтни мустақил танлаш имконияти бўлмасдан, Ҳамкор томонидан Фойдаланувчининг ҳар бир аризаси бўйича алоҳида белгиланадиган кўрсатиш санаси ва вақти.

"Депозит" - Бронни расмийлаштиришда Фойдаланувчи томонидан киритиладиган Хизмат қийматининг бир қисми. Депозит закалат вазифасини бажаради.

"Қолдиқ сумма" - Фойдаланувчи томонидан Локацияга етиб келганда тўланиши лозим бўлган Хизмат нархининг бир қисми.

"Слот" - муайян вақт оралиғида муайян Хизмат бўйича Локациянинг бир вақтдаги ўтказиш қобилияти бирлиги бўлиб, унинг миқдорини Ҳамкор белгилайди

"Инициализация" - Хизмат кўрсатишни бошлаш учун Фойдаланувчининг Локацияга келганлигини тасдиқлаш тартиби бўлиб, у Фойдаланувчининг жойлашган жойини текшириш, Локация QR-кодини сканерлаш, Фойдаланувчи транспорт воситасининг давлат рўйхатидан ўтказиш рақамини аниқлашни ўз ичига олади.

"Келмаганлик" - Фойдаланувчининг банд қилинган вақтда Локацияда бўлмаслиги ва (ёки) ушбу Қоидаларда белгиланган муддатда Инициализациядан ўтмаслиги.
"Тўлов хизмати" - Платформа билан интегратсиялашган тўловларни қабул қилиш хизмати

II. БРОНЬ ВАҚТИНИ ШАКЛЛАНТИРИШ ВА ТАНЛАШ ТАРТИБИ

2.1. Белгиланган хизмат бўйича Фойдаланувчи Ҳамкор томонидан белгиланган Локация иш жадвали доирасида Локацияни, Хизматни ва бўш вақтни (Слот) мустақил равишда танлайди (очилиш ва ёпилиш вақти, ҳафта кунлари бўйича иш режими, расмий ишланмайдиган кунларда ишлаш, кеча-кундуз иш режими).
2.2. Илова Қатъий белгиланган хизмат бўйича жорий кунга ёки Локациянинг энг яқин кейинги иш кунларидан бирига Бронни расмийлаштириш имконини беради; бундай танлов Платформанинг техник созламаси ҳисобланади, вақти-вақти билан ўзгариши мумкин ва ушбу ҳужжатнинг муҳим шарти ҳисобланмайди.
2.3. Лойиҳавий хизмат кўрсатиш санаси ва вақти Ҳамкор томонидан Фойдаланувчининг аризасини, шу жумладан Кўрикдан ўтказиш учун ариза доирасида келиб тушган аризани қайта ишлашда алоҳида белгиланади. Платформа бундай Хизматни кўрсатиш санаси ва вақтини танламайди ва мажбурламайди.
2.4. Муайян Слот бўйича олдинги Броннинг тугаш вақти ва худди шу Слот бўйича кейинги Броннинг бошланиш вақти ўртасида Платформа олдинги Бронни тўғри якунлаш ва Локацияни кейинги Хизматга тайёрлаш мақсадида автоматик равишда минимал техник интервални захиралайди.
2.5. Платформа келиб тушаётган Бронлар сони ва вақтининг Ҳамкор томонидан эълон қилинган Слотлар сонига мувофиқлигини техник жиҳатдан текширади ва муайян Фойдаланувчиларни муайян Слотлар, муайян вақт ёки Ҳамкорнинг муайян ходимларига тақсимламайди - Локациянинг эълон қилинган Фойдаланувчилар сонига бир вақтнинг ўзида хизмат кўрсатиш қобилияти учун жавобгарлик Ҳамкор зиммасида бўлади.

III. БРОННИ РАСМИЙЛАШТИРИШ ВА ТАСДИҚЛАШ

3.1. Бронь Фойдаланувчи томонидан Локация, Хизматлар ва вақтни танлаш (Белгиланган хизмат учун) ёки Ҳамкорга ариза юбориш (Лойиҳавий хизмат учун) орқали кейинчалик Тўлов хизмати орқали Депозит киритиш орқали расмийлаштирилади.
3.2. Агар Хизматларнинг ҳақиқий бошланиш вақтигача Бронни расмийлаштириш пайтида етарли вақт қолса, Фойдаланувчига ушбу ҳужжатнинг 4-бўлимида назарда тутилган Депозитни тўлаш муддати берилади ("эрта банд қилиш").
3.3. Агар Бронь қилиш бевосита Хизмат бошланишидан олдин амалга оширилса, Депозитни тўлаш муддати берилмайди - тўлов Фойдаланувчи томонидан дарҳол амалга оширилади, акс ҳолда Бронь автоматик равишда бекор қилинади ("кеч бронь қилиш").
3.4. Берилган Слот учун мавжуд Бронь бўйича Хизматнинг амалда бошланишидан олдин қисқа вақт ичида янги Бронни расмийлаштиришга йўл қўйилмайди - ушбу чеклов ҳам Белгиланган, ҳам Лойиҳавий хизматларга нисбатан амал қилади ҳамда Ҳамкор ва аввалги Фойдаланувчига янги аризалар туфайли тўсиқларсиз Хизматни бекор қилиш, тўлаш ёки кўрсатишни бошлаш учун зарур бўлган вақтни таъминлайди.
3.5. Бронь Депозит муваффақиятли тўланган пайтдан бошлаб тасдиқланган ҳисобланади, бу ҳақда Фойдаланувчи Платформа орқали хабардор қилинади.

IV. БЕПУЛ ВА ПУЛЛИК БРОННИ БЕКОР ҚИЛИШ ДАВРЛАРИ

4.1. Бронь яратилган пайтдан бошлаб ва Депозитни тўлаш учун ажратилган 30 (ўттиз) дақиқа тугагунга қадар, Бронь Фойдаланувчи ёки Ҳамкор томонидан ҳар қандай Томон учун ҳеч қандай молиявий ва рейтингга салбий оқибатларсиз бекор қилиниши мумкин (бундан кейин "бепул бекор қилиш даври" деб юритилади). Агар Депозит Фойдаланувчи томонидан кўрсатилган вақт ичида тўланмаса, Бронь автоматик равишда тўланмаган сифатида бекор қилинади.

4.2. Депозит ҳақиқатда тўланган пайтдан бошлаб, хизматнинг бошланиш вақти тугагунга қадар ва Фойдаланувчи Инициализациядан ўтгунга қадар (ушбу Қоидаларнинг IV-бўлими), қуйидаги тартиб амал қилади (бундан кейин "бекор қилишнинг тўлов даври" деб юритилади):

• ушбу даврда Фойдаланувчининг ташаббуси билан Броннинг бекор қилиниши, Хизмат кўрсатишга тайёргарлик кўриш учун Ҳамкор томонидан ҳақиқатда сарфланган харажатларни қоплаш сифатида Ҳамкор фойдасига Депозит суммасини ушлаб қолишга олиб келади;

• Ҳамкорнинг ташаббуси билан ёки Платформанинг қарорига кўра (асосли шикоят, техник хатолик ёки бошқа сабабларга кўра) бронь қилиш ушбу даврда Фойдаланувчига тўланган Депозит суммасининг 100% (юз фоиз) миқдорини, Платформанинг тўлов хизмати (эквайринг) комиссияси учун ҳақиқатда қилинган харажатларини чегириб ташлаган ҳолда қайтарилишига олиб келади.

4.3. Инициализация муваффақиятли якунлангандан сўнг, Бронлашни бир томонлама бекор қилишга йўл қўйилмайди. Объектив сабабларга кўра (шу жумладан форс-мажор) Ҳамкор томонидан Хизматни кўрсатиш имкони бўлмаган тақдирда, Бронь Ҳамкор томонидан Платформа тизимида "Бажарилмаган" ҳолати билан якунланади. Бунда Мижоз томонидан тўланган Депозит қайтарилмайди ва Платформа томонидан Бронь қилиш бўйича амалда кўрсатилган хизматлар учун тўлов деб эътироф этилади, Хизмат қийматининг қолган қисми эса (Мижоз томонидан Платформа иловаси орқали тўланган тақдирда) Мижозга тўлиқ ҳажмда қайтарилади.

V. ФОЙДАЛАНУВЧИ ТОМОНИДАН БРОННИНГ БЕКОР ҚИЛИНИШИ. КЎРИК УЧУН АРИЗАЛАРНИНГ ЎЗИГА ХОС ХУСУСИЯТЛАРИ

5.1. Фойдаланувчи томонидан Бронни бекор қилиш Платформанинг тегишли функцияси орқали амалга оширилади. Платформа функцияларини четлаб ўтиб, бевосита Ҳамкорга мурожаат қилиш Бронни тегишли равишда бекор қилиш деб ҳисобланмайди ва Фойдаланувчини ушбу Қоидаларнинг IV-бўлимида назарда тутилган оқибатлардан озод қилмайди.

5.2. Агар кўрик натижаларига кўра Фойдаланувчи асосий Бронни расмийлаштиришга ўтса, бундай Бронь аввал расмийлаштирилган Кўрик аризаси билан боғлиқ деб ҳисобланади.

VI. ХИЗМАТНИ ЖОЙИДА ИШГА ТУШИРИШ

6.1. Инициализация процедураси Фойдаланувчига Хизмат кўрсатиш бошланишидан камида 30 (ўттиз) дақиқа олдин тақдим этилади.

6.2. Инициализация қуйидаги тартибда амалга оширилади: Фойдаланувчи-Мижозга дарҳол Локациянинг QR-кодини сканерлаш орқали Инициализациядан ўтиш имконияти яратилади. Ариза Платформа тизими томонидан муваффақиятли тасдиқлангандан сўнг, пуш-билдиришнома Ҳамкорга ва Локацияга бириктирилган барча ходимларга юборилади. Хизмат кўрсатиш жараёни Ҳамкор ёки унинг ходимларидан бири Платформа функцияси

орқали Мижознинг транспорт воситасининг давлат рўйхатидан ўтказиш белгисини сканерлаганидан сўнг бошланган деб ҳисобланади.

6.3. Агар Ҳамкор ёки унинг Ходими Мижоз Локация QR-кодини сканерлаганидан сўнг 15 (ўн беш) дақиқадан ортиқ вақт ичида Хизмат кўрсатишни бошлаш учун Мижознинг олдига келмаса, Мижоз иловадаги Бронни бекор қилиш ҳуқуқига эга. Бундай ҳолда, Бронь якунланади, Фойдаланувчи-Мижозга тўланган Депозит суммасининг 100 фоизи қўлда қайтарилади ва Ҳамкорга нисбатан Платформа тизимидаги рейтингини пасайтириш чоралари кўрилади.

6.4. Агар Мижоз умумий давомийлиги 1 (бир) соат бўлган вақт оралиғида (Хизмат бошланишидан 30 дақиқа олдин ва ундан кейин 30 дақиқа кутиш вақти) Локация QR-кодини сканерламаса, Фойдаланувчи келмаган деб ҳисобланади. Фойдаланувчи келмаган тақдирда, Бронь автоматик равишда бекор қилинади ва тўланган Депозит суммаси ушлаб қолинади ҳамда Ҳамкорга ўтказилади.

VII. ХИЗМАТ КЎРСАТИШ ВА УНИ ЯКУНЛАШ

7.1. Муваффақиятли Инициализациядан сўнг, Ҳамкор Хизмат кўрсатишни бошлайди. Агар кўрсатилган Хизмат Белгиланган хизмат бўлса, Бронь Хизматнинг белгиланган давомийлиги ва 30 (ўттиз) дақиқа техник захира тугаганидан сўнг автоматик равишда якунланади. Қолган барча ҳолларда автоматик ёпиш кўзда тутилмаган: Бронлаш фақат Хизмат кўрсатиш амалда якунлангандан сўнг Шахсий кабинет орқали Ҳамкор томонидан қўлда якунланади.

7.2. Агар Ҳамкор Хизматни якунлашни ташаббус қилса, Фойдаланувчи эса Хизмат амалда кўрсатилганлигини тасдиқласа Бронь муддати 7.1-бандда кўрсатилган ҳисоб-китоб вақти тугагунга қадар якунланади ва тегишли Слот кейинги Бронлар учун бўшатилади.

7.3. Жорий Хизмат кўрсатилишининг кечикиши ўша Слот бўйича кейинги Бронларнинг вақтини автоматик равишда ўтказишга олиб келмайди. Ҳамкор бир нечта Фойдаланувчига Хизматларни параллел ёки кетма-кет кўрсатиш имкониятини мустақил равишда таъминлаши ёки бунинг иложи бўлмаганда, ушбу Қоидаларнинг 8.1-бандига мувофиқ Фойдаланувчига Депозит суммасининг 100 фоизини қайтариб бериш орқали кейинги Бронни қўлда бекор қилиши шарт.

7.4. Хизмат сифатига эътирозлар юзага келганда, Ҳамкор Мижоз билан масалани мустақил равишда ҳал қилиши ёки Платформанинг қўллаб-қувватлаш хизмати орқали муайян Бронь бўйича маблағларни қайтаришни талаб қилиши мумкин. Мижоз қўллаб-қувватлаш хизмати орқали сўров юборганда, нақд пулсиз маблағларни қайтариш Платформа томонидан 3 (уч) иш куни ичида амалга оширилади.

VIII. ҲАМКОР ТОМОНИДАН БРОННИНГ БЕКОР ҚИЛИНИШИ

8.1. Ҳамкор Хизмат кўрсатиш бошланишидан олдин Бронни бекор қилиш ёки хизмат кўрсатиш жараёнида уни тўхтатиш ҳуқуқига эга. Хизмат кўрсатиш бошланишидан олдин Ҳамкор томонидан Бронь бекор қилинган тақдирда, Фойдаланувчига тўланган Депозит суммасининг 100 фоизи қайтарилади. Агар Хизмат кўрсатиш бошланганидан кейин (кўрсатиш жараёнида) тўхтатилса, Депозит Мижозга қайтарилмайди ва тўлиқ ҳажмда Платформага ўтади.

8.2. Бекор қилиш вақти ва унинг асослилигига қараб, Платформа ва Ҳамкор ўртасидаги Ҳамкорлик шартномасида назарда тутилган таъсир чоралари Ҳамкорга нисбатан қўлланилиши мумкин, жумладан, Ҳамкор хизматларини кўрсатиш устуворлигини пасайтириш, тегишли Хизмат бўйича бронь қилиш имкониятини тўхтатиб қўйиш ёки Ҳамкорнинг шахсий кабинетига киришини тўхтатиб қўйиш.

8.3. Хизмат амалда бошланишидан олдин, Ҳамкор Хизмат кўрсатиш тафсилотларини аниқлаштириш учун Бронни расмийлаштиришда кўрсатилган телефон рақами орқали Фойдаланувчи билан боғланиш ҳуқуқига эга.

IX. ПУЛ МАБЛАҒЛАРИНИ ҚАЙТАРИШ ТАРТИБИ

9.1. Ушбу Қоидаларда назарда тутилган ҳолларда, Депозит суммасини Фойдаланувчига қайтариш тўлов амалга оширилган тўлов усулида, Тўлов хизмати томонидан қўлланиладиган тегишли муддатларидан ошмайдиган муддатда амалга оширилади.
9.2. Агар қайтариш учун асос юзага келган пайтда Бронь бўйича пул маблағлари Ҳамкорга аллақачон ўтказиб берилган бўлса, тегишли суммани Фойдаланувчига қайтаришни таъминлаш мажбурияти Ҳамкорлик шартномасида назарда тутилган тартибда ва низоли ҳолатлар учун ушбу Қоидаларнинг 7.5-бандида назарда тутилган муддатларда Ҳамкор зиммасига юклатилади.
9.3. Агар Бронь бўйича пул маблағларининг бир қисми Платформа ҳисобида бўлса, Фойдаланувчи ва Ҳамкор ўртасида низо юзага келса, пул маблағлари Платформа томонидан мурожаатни кўриб чиқиш натижаларига кўра жўнатувчига қўлда қайтарилади.

X. МУРОЖААТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ ВА НИЗОЛАРНИ ҲАЛ ЭТИШ ТАРТИБИ

10.1. Фойдаланувчининг бронь қилиш, бронь қилишни бекор қилиш ва пул маблағларини қайтариш масалалари бўйича мурожаатлари Илова функцияси орқали ёки Платформа офертасида кўрсатилган алоқа маълумотлари орқали Платформанинг қўллаб-қувватлаш хизматига юборилади ва олинган кундан бошлаб 10 (ўн) иш кунидан ошмаган муддатда кўриб чиқилади.
10.2. Платформа Ҳамкор ва Фойдаланувчи ўртасидаги Хизмат кўрсатиш тўғрисидаги шартноманинг тарафи ҳисобланмайди ва кўрсатилган Хизмат сифати ҳақидаги низоларни мазмунан ҳал қилмайди, бироқ Ҳамкорлик шартномасида назарда тутилган чораларни Ҳамкорга қўллаш мақсадида, шунингдек, Платформанинг техник имкониятлари доирасида Фойдаланувчига компенсация чораларини тақдим этиш учун Фойдаланувчилардан келиб тушаётган шикоятларни ҳисобга олиш ҳуқуқига эга.
10.3. Мурожаатни кўриб чиқиш натижалари бўйича келишувга эришилмаган тақдирда, низо Ўзбекистон Республикаси қонунчилигига мувофиқ, шу жумладан жавобгар жойлашган жойдаги суд тартибида ҳал этилади.

XI. ХИЗМАТ КАРТОЧКАСИНИ РАСМИЙЛАШТИРИШ ТАЛАБЛАРИ

11.1. Хизматни яратиш ва модерация қилишда Ҳамкор Платформанинг қуйидаги техник чекловларига риоя қилиши шарт: Хизматга кўпи билан 1 (бир) та расм юкланиши мумкин; юкланадиган расм ҳажми 5 (беш) мегабайтдан ошмаслиги керак; юкланадиган расм формати қуйидагилардан бирига мос келиши керак: .jpg, .jpeg, .png.
11.2. Кўрсатилган талабларга риоя қилмаслик Ҳамкорлик шартномасида назарда тутилган тартибда Администратор томонидан Хизматни жойлаштиришни рад этиш учун асос бўлади.

XII. ФОРС-МАЖОР

12.1. Томонлар бронь қилиш ва Хизмат кўрсатиш бўйича мажбуриятларни бажармаганлик учун, агар бу енгиб бўлмас куч ҳолатлари (табиий офатлар, давлат ҳокимияти органларининг ҳаракатлари, электр энергияси ёки алоқанинг фавқулодда узилиши, ҳарбий ҳаракатлар, эпидемиялар ва Томонларга боғлиқ бўлмаган бошқа ҳолатлар) туфайли юзага келган бўлса, жавобгарликдан озод этиладилар.
12.2. Форс-мажор ҳолатлари туфайли Бронь бекор қилинганда, ушбу Қоидаларда назарда тутилган даврларнинг қайси бирида бекор қилинганидан қатъи назар, Фойдаланувчига тўланган Депозит суммасининг 100 фоизи қайтарилади.

XIII. ЯКУНИЙ НИЗОМЛАР

13.1. Платформа ушбу Қоидалар шартларини, шу жумладан унда кўрсатилган муддатлар ва даврларни бир томонлама ўзгартириш ҳуқуқига эга. Қоидаларнинг янги таҳрири Иловада жойлаштирилган пайтдан бошлаб кучга киради ва ўзгаришлар кучга кирганидан кейин расмийлаштирилган Бронларга нисбатан қўлланилади.

13.2. Бронни расмийлаштириш пайтида унинг тавсифида акс эттирилган муайян Хизмат шартлари (жумладан, Платформа томонидан Ҳамкор билан келишилган индивидуал бекор қилиш шартлари) бундай Хизматга нисбатан ушбу Қоидаларнинг умумий қоидаларидан устун туради

13.3. Ушбу Қоидалар Фойдаланувчига Бронни расмийлаштиришдан олдин танишиб чиқиш учун очиқ бўлиб, Платформа воситачилигида Фойдаланувчи ва Ҳамкор ўртасида тузиладиган шартноманинг ажралмас қисмини ташкил этади.

13.4. Ушбу Қоидалар билан тартибга солинмаган барча масалаларда Томонлар Оммавий оферта, Ҳамкорлик шартномаси ва Ўзбекистон Республикасининг амалдаги қонунчилигига амал қиладилар.