

## UVJETI UGOVORA I DRUGE VAŽNE OBAVIJESTI

SVE PUTNIKE, ČIJE JE KRAJNJE ODREDIŠTE ILI STAJALIŠTE U DRŽAVI KOJA NIJE DRŽAVA POLIJETANJA, UPOZORAVA SE DA SE ODREĐENI MEĐUNARODNI SPORAZUMI, POZNATIJI KAO MONTREALSKA KONVENCIJA, ILI NJEZINA PRETEČA, VARŠAVSKA KONVENCIJA, UKLJUČUJUĆI I NJEZINE IZMJENE I DOPUNE (SUSTAV VARŠAVSKE KONVENCIJE), MOGU PRIMJENJIVATI NA CJELOKUPNO PUTOVANJE. ODGOVORNOST PRIJEVOZNIKA JE ZA OVE PUTNIKE UREĐENA I EVENTUALNO OGRANIČENA AKTUALNOM KONVENCIJOM I POSEBNIM UGOVORIMA O PRIJEVOZU KAO DIJELU TARIFA KOJE SE PRIMJENJUJU.

### OBAVIJEST o ograničenjima odgovornosti

Sustav Montrealske ili Varšavske konvencije može se primjenjivati na vaše putovanje, te konvencije su mjerodavne i one mogu ograničiti odgovornost zračnih prijevoznika za slučaj smrti ili tjelesnih ozljeda, za gubitak ili oštećenje prtljage te za kašnjenje.

Tamo gdje se primjenjuje Montrealska konvencija, ograničenja odgovornosti su sljedeća:

1. Ne postoji ograničenje u financijskom smislu za slučaj smrti ili tjelesne ozljede.
2. 1.131 posebnih prava vučenja po putniku za većinu slučajeva (oko EUR 1.200; US\$ 1.800) za slučaj uništene, izgubljene, oštećene ili prtljage koja nije stigla na vrijeme.
3. 4.694 posebnih prava vučenja (oko EUR 5.000; US\$ 7.500) po putniku, u većini slučajeva za štetu prouzročenu kašnjenjem vašeg putovanja.

Uredba EU br. 889/2002 zahtjeva od prijevoznika iz Europske unije da primjenjuju odredbe Montrealske konvencije o ograničenju odgovornosti na cjelokupan zračni prijevoz putnika i njihove prtljage ostvaren na njihovim linijama. Mnogi prijevoznici izvan Europske Unije također su odabrali taj način rada u pogledu prijevoza putnika i njihove prtljage.

Tamo gdje vrijedi sustav Varšavske konvencije, mogu se primijeniti sljedeće gornje granice odgovornosti:

1. 16.600 posebnih prava vučenja (otprilike EUR 20.000; US\$ 20.000) za slučaj smrti ili tjelesne ozljede, ukoliko se primjenjuje Haški protokol uz Konvenciju, ili 8.300 posebnih prava vučenja (oko EUR 10.000; US\$ 10.000) ukoliko se primjenjuje samo Varšavska konvencija. Mnogi prijevoznici svojevrijedno su odustali od ovih ograničenja odgovornosti u cijelosti, a propisi SAD-a zahtijevaju da za putovanja u SAD, iz SAD-a ili sa međuslijetanjem u SAD-u, gornja granica odgovornosti ne smije biti manja od US \$75.000.
2. 17 posebnih prava vučenja (otprilike EUR 20; US\$ 20) po kilogramu predane, a izgubljene ili oštećene prtljage ili prtljage koja nije stigla na vrijeme, i 332 posebnih prava vučenja (otprilike EUR 400; US\$ 400) za nepredanu prtljagu.
3. Prijevoznik također može biti odgovoran za posljedičnu štetu nastalu kašnjenjem.

Dodatne informacije u pogledu gornjih granica odgovornosti koje vrijede za vaše putovanje možete dobiti od prijevoznika. Ukoliko vaše putovanje uključuje više prijevoznika, kontaktirajte svakog prijevoznika ponaosob za informacije o važećim gornjim granicama odgovornosti.

Bez obzira na to koja se konvencija primjenjuje na Vaše putovanje, možete iskoristiti mogućnost da povisite gornju granicu odgovornosti za izgublenu, oštećenu prtljagu ili prtljagu koja nije stigla na vrijeme, ako prilikom prijave za let date posebnu izjavu o vrijednosti svoje prtljage i ako za to eventualno platite dodatnu naknadu. Osim toga, ukoliko vrijednost vaše prtljage premašuje važeću gornju granicu odgovornosti, prtljagu biste trebali u potpunosti osigurati prije putovanja.

Rok za predaju tužbe: Svaka tužba sudu za naknadu štete mora biti podignuta u roku od dvije godine od datuma dolaska zrakoplova, ili u roku od dvije godine od datuma kada je zrakoplov trebao stići. Zahtjevi za naknadu štete za prtljagu: u slučaju oštećenja pisani zahtjev mora biti podnesen prijevozniku u roku od 7 dana od datuma primitka prtljage, a u slučaju kašnjenja, u roku od 21 dana od datuma kada je prtljaga ponovno bila na raspolaganju putniku.

### Napomena o uvjetima koji pozivaju na njih postaju dijelom ugovora

1. Vaš ugovor o prijevozu s prijevoznikom preko kojeg se odvija let - bilo da se radi o međunarodnom, domaćem ili djelomično domaćem prijevozu na nekom međunarodnom putovanju - podliježe ovoj uputi: osim toga na njega se primjenjuju sve napomene ili dokazi prijevoznika; isto tako i opći uvjeti poslovanja (uvjeti poslovanja) pojedinog prijevoznika te zakoni, propisi i procedure (pravila) kao i sve tarife kojima podliježe.
2. Ako se vaš prijevoz odvija preko više prijevoznika, uvjeti poslovanja, propisi i sve tarife kojima podliježe, mogu se razlikovati ovisno o prijevozniku.
3. Uvjeti poslovanja, propisi i primjenjive tarife pojedinog prijevoznika na temelju ove napomene postaju pozivanjem na njih dijelom vašeg ugovora o prijevozu.
4. Uvjeti poslovanja između ostalog sadrže sljedeće:

- Uvjeti i ograničenja odgovornosti prijevoznika za slučaj tjelesne ozljede ili smrti putnika.
- Uvjeti i ograničenja odgovornosti prijevoznika za gubitak, oštećenje ili kašnjenje robe i prtljage, uključujući lomljivu i pokvarljivu robu.
- Pravila za deklariranje veće vrijednosti prtljage i za plaćanje eventualno potrebnih dodatnih naknada.
- Uvjeti poslovanja i gornje granice odgovornosti prijevoznika odnose se i na djelatnost prijevoznikovih agenata, pomoćnika u izvršenju i zastupnika, uključujući sve osobe koje opskrbljuju prijevoznika opremom ili mu pružaju usluge.
- Ograničenja odgovornosti, uključujući rokove u kojima putnici moraju istaknuti svoje zahtjeve ili podići tužbu protiv prijevoznika.
- Pravila o rekonfirmaciji ili rezervacijama avio-karata; rokovima za check-in; korištenju, trajanju i valjanosti usluga zračnog prijevoza; i prijevoznikovo pravo da odbije prijevoz.
- Prava prijevoznika i ograničenja odgovornosti prijevoznika za kašnjenje ili neizvršenje usluge, uključujući promjene u planu letenja, prelazak kod nekog alternativnog prijevoznika ili na neki drugi zrakoplov ili obilazni let, i ukoliko to propisuje važeće pravo, obveza prijevoznika da obavijesti putnike o identitetu operativnog prijevoznika ili zamjenskog zrakoplova.
- Pravo prijevoznika da odbije prijevoz svakog putnika koji se ne pridržava važećih zakona ili koji ne predoči sve potrebne putničke isprave.

5. Dodatne informacije o svojem ugovoru o prijevozu i o tome kako možete zatražiti kopiju ugovora, dobit ćete u poslovnica u kojima se prodaju avio karte. Mnogi prijevoznici objavljuju ove informacije i na svojim web stranicama. Ako je to propisano zakonom, imate pravo uvida u cijeli tekst svojeg ugovora o prijevozu u zračnoj luci prijevoznika i u njegovim prodajnim poslovnica, a od svakoga prijevoznika možete zatražiti besplatnu dostavu kopije putem pošte ili neke druge dostavne službe.
6. Ukoliko prijevoznik prodaje usluge leta ili preuzima prtljagu, ali pritom navodi prijevoz preko drugog prijevoznika, tada on to čini samo kao agent drugog prijevoznika.

**NE MOŽETE KRETATI NA PUT AKO NEMATE SVE TRAŽENE PUTNE ISPRAVE, KAO ŠTO SU PUTOVNICA I VIZA.**

**VLADA MOŽE OD VAŠEG PRIJEVOZNIKA ZATRAŽITI DA OTKRILJE PODATKE O PUTNICIMA ILI DA DOPUŠTI PRISTUP PODACIMA PUTNIKA.**

**USKRAĆIVANJE UKRCAJA NA LET:** Može se dogoditi da je let prebukiran pa zbog toga postoji i mala opasnost da neće biti slobodnog mjesta na letu iako vam je rezervacija potvrđena. U većini slučajeva imate pravo na naknadu štete, ukoliko vam je zbog nastalih okolnosti uskraćeno ukrcavanje na rezervirani let. Kada to zakon propisuje, prijevoznik mora pozvati dobrovoljce među putnicima prije nego što nekom uskrati ukrcavanje na let protiv njegove volje. Obratite se svojem prijevozniku u vezi kompletnih pravila o isplati naknade štete (Denial Boarding Compensation - DBC) i u vezi informacije o prednostima kod ukrcavanja.

**PRTLJAGA:** Kod određenih vrsta predmeta može biti navedena orijentacijska vrijednost, koja prelazi stvarnu vrijednost robe. Neki prijevoznici primjenjuju posebna pravila za lomljive, dragocjene ili pokvarljive proizvode. Raspitajte se kod svojeg prijevoznika. **Predana prtljaga:** Prijevoznici najčešće dopuštaju besplatan prijevoz određene količine prtljage koju oni odrede, što može varirati ovisno o klasi i/ili liniji. Pritom naplaćuju dodatnu naknadu za prtljagu koja prelazi ovu besplatnu količinu. Provjerite kod svojeg prijevoznika. **Ručna (nepredana) prtljaga:** Prijevoznici najčešće dopuštaju besplatan prijevoz određene količine ručne prtljage za unošenje u zrakoplov, koju oni određuju i koja može varirati ovisno o klasi, liniji i/ili vrsti zrakoplova. Preporuča se da ručna prtljaga bude svedena na minimum. Raspitajte se kod svojeg prijevoznika. Ako za svoje putovanje koristite usluge nekoliko prijevoznika, svaki od njih može primjenjivati drugačija pravila za prtljagu (kako za predanu tako i za ručnu prtljagu). **POSEBNA ODGOVORNOST ZA PRTLJAGU KOD PUTOVANJA U SAD.** Za domaća putovanja na teritoriju SAD-a, savezni američki zakoni propisuju da gornja granica odgovornosti prijevoznika za prtljagu iznosi najmanje US\$ 3.300,00 po putniku, odnosno da odgovara aktualnom iznosu kojeg propisuje 14 CFR 254.5.

**ROKOVIMA ZA CHECK-IN.** Vrijeme navedeno na planu leta/potvrdi je vrijeme polijetanja zrakoplova. Vrijeme polijetanja **nije** vrijeme u kojem se morate prijaviti na let, **niti** vrijeme u kojem morate biti spremni za ukrcaj na let (boarding). Vaš prijevoznik može odbiti ukrcati Vas ukoliko kasnite. Vrijeme za prijavu na let, koje navodi Vaš prijevoznik, predstavlja najkasniji trenutak kada putnici mogu biti prihvaćeni za putovanje; vrijeme ukrcavanja, koje navodi Vaš prijevoznik, je najkasniji trenutak, kada se putnici moraju pojaviti na vratima za ulaz u zrakoplov kako bi se ukrcali na let.

**OPASNA ROBA (ŠTETNE TVARI).** Iz sigurnosnih razloga, opasna roba **ne** smije se nalaziti u predanoj ili ručnoj prtljazi ako to nije izričito dopušteno. Opasna roba uključuje, ali se ne ograničava na sljedeće: stlačene plinove, nagrizajuće tvari, eksplozivne tvari, gorive tekućine i materijale, radioaktivni materijal, oksidirajuće materijale, otrove, zarazne supstance te ručne kovčeg s ugrađenim alarmnim uređajima. Iz sigurnosnih razloga mogu se primjenjivati i druga ograničenja. **Raspitajte se kod svojeg prijevoznika.**

### OPASNA ROBA

U svoju prtljagu ne pakirajte niti u zrakoplov ne nosite predmete koji su ovdje prikazani prije nego što provjerite kod svojeg prijevoznika.



**NE DOVODITE U OPASNOST SEBE ILI SVOJE SUPUTNIKE.  
ZA VIŠE INFORMACIJA OBRTITE SE SVOJEM PRIJEVOZNIKU.  
Prijevodi i ostale korisne informacije dostupne su na web stranicama IATA-e:**

[www.iatatravelcentre.com/tickets](http://www.iatatravelcentre.com/tickets)

## ČESTO POSTAVLJENA PITANJA

### ELEKTRONIČKA AVIO KARTA

#### Što je elektronička avio karta?

U prošlosti su zrakoplovne kompanije izdavale papirnate avio karte i putnici bez njih nisu smjeli letjeti. Ako je putnik izgubio kartu, s time su bili povezani dodatni troškovi i komplikacije.

Danas sve zrakoplovne kompanije koje su članice IATA udruženja izdaju samo e-karte. To znači da je ta avio karta vezana za određeni broj, a dokument kojeg dobijete kod nas je potvrda o izdanoj avio karti (elektronička karta). U zračnoj luci je još uvijek dobro sa sobom imati otisnutu e-kartu jer je na njoj zapisan broj avio karte i broj rezervacije. Nekim zrakoplovnim kompanijama i zračnim lukama je za check-in dovoljan samo osobni dokument, ali ipak savjetujemo da tiskanu e-kartu pažljivo spremite.

#### Što ako izgubim svoju avio kartu?

Kartu uvijek šaljemo na email te je možete više puta isprintati. Možete i samo zapisati broj karte, u zračnoj luci će to biti dovoljno. Ukoliko nemate broj karte, kontaktirajte nas i ponovno ćemo Vam poslati sve informacije.

#### Što znače XYZ na avio karti?

Ukoliko ne razumijete podatke na svojoj avio karti i želite više informacija, možete nas kontaktirati ili provjeriti detalje na sljedećem linku: <https://www.nomago.hr/avio-karte/savjeti/etix>

### PRIPREMA ZA PUTOVANJE

#### Trebam li vizu?

Točne informacije potražite na našoj stranici:

<https://putovanja.nomago.hr/Informacije>

#### Koliko prtljage mogu ponijeti sa sobom?

Ovisi od destinaciji i zrakoplovnoj kompaniji. U većini slučajeva možete sa sobom ponijeti jedan komad ručne prtljage i jedan komad prtljage koju registrirate za putovanje. Za više informacija nas možete kontaktirati ili informacije potražite na web stranici prijevoznika kojim putujete.

#### Kada, kako i zašto moram potvrditi putovanje?

Polazni i povratni let je dobro potvrditi 72 sata prije leta jer zrakoplovna kompanija može promijeniti broj leta, vrijeme polaska ili povratka te u slučaju da je došlo do ukidanja leta i samu rutu putovanja. Status polaznog i povratnog leta možete provjeriti na Check My Trip stranici ili nas kontaktirajte na telefon ili email.

#### Što je Web Check-in (online check-in)?

Većina zrakoplovnih kompanija dopušta prijavu za putovanje putem interneta pa u zračnoj luci trebate samo prijaviti svoju prtljagu nakon čega od djelatnice na šalteru dobivate boarding pass (propusnicu za ulazak u zrakoplov). Kada putujete samo sa ručnom prtljagom možete svoj boarding pass isprintati doma i tako izbjeći čekanje u dugim redovima. Online prijavu možete napraviti direktno na internetskoj stranici zrakoplovne kompanije.

### DOLAZAK U ZRAČNU LUKU

#### Kada trebam doći u zračnu luku?

Preporučujemo da dođete do zračne luke 2-3 sata prije leta. Vrijeme dolaska ovisi i o veličini zračne luke te o dužini putovanja – ako je zračna luka veća, a putovanje duže, dođite ranije. Check-in se uglavnom zatvara pola sata do sat vremena prije putovanja, ali ostavite si dovoljno vremena i za sigurnosne provjere te put do aviona.

#### Što trebam ponijeti sa sobom?

Uvijek sa sobom ponesite važeću osobnu ispravu, a za putovanja izvan EU i Hrvatske potrebna je putovnica. Ako imate otisnutu avio kartu, morate ju nositi sa sobom. Ako imate e-kartu, dovoljan je broj karte, ali savjetujemo da ipak ponesete sa sobom tiskani primjerak.

#### Što će se dogoditi ako ne dođem na vrijeme?

a) Ako ste sami odgovorni za zakašnjenje, a već ste u zračnoj luci, obratite se zrakoplovnoj kompaniji kojom putujete. Ako još niste u zračnoj luci, nazovite zrakoplovnu kompaniju na telefon. Naravno, uvijek se možete obratiti i nama.

b) Ako propustite putovanje zbog kašnjenja prošlog putovanja u istoj avio karti, odgovornost zračnog prijevoznika je da Vam organizira novo putovanje. Više o pravima putnika pročitajte na:

<https://putovanja.nomago.hr/Informacije/Prava-putnika-u-zracnom-prijevozu/>

### PROMJENE

#### Što ako želim otkazati let?

Potrebno je da nas o tome što prije obavijestite tako da možemo provjeriti uvjete avio karte. U nekim slučajevima je moguć povrat sredstava uz neke osnovne troškove ili promjena datuma za navedeno putovanje. Avio kartu možete osigurati od otkaza putovanja u slučaju bolesti ili elementarnih nepogoda. Osiguranje od otkaza putovanja možete ugovoriti samo na dan kupovine karte. Više informacija možete saznati na:

<https://putovanja.nomago.hr/Putna-osiguranja/Osiguranje-od-otkaza-putovanja/>

#### Mogu li promijeniti datum polaska / povratka?

Mogućnost promjene datuma ovisi o vrsti avio karte o čemu ćemo Vas obavijestiti pri kupovini karte. Ako želite promijeniti datum, pišite nam na email ili nas kontaktirajte na telefon te ćemo Vam poslati sve moguće opcije za željeni zahtjev.

Vašeg odgovora nema ovdje? Nazovite nas na: **01 488 63 40** ili nam pošaljite email na [travel@nomago.hr](mailto:travel@nomago.hr)

**Sretan put želi ti Nomago Travel!**