

## Opći uvjeti i upute za putne aranžmane

### I. Opće odredbe

Ovi Opći uvjeti i upute za putovanje sastavni su dio ugovora, odnosno putnog dokumenta/vaučera, sklopljenog između društva NOMAGO, storitve mobilnosti in potovanj, d.o.o. (u daljnjem tekstu: Nomago), odnosno ovlaštene agencije i putnika koji se prijavljuje za određeni putni aranžman. Prilikom potpisivanja ugovora putnik je upoznat s Općim uvjetima i uputama te je neopozivo suglasan s njima. Opći uvjeti primjenjuju se samo na putne aranžmane koje organizira Nomago, ako nije izričito navedeno da se primjenjuju i na prodaju aranžmana drugih organizatora. U slučaju telefonske prodaje i/ili prodaje drugim oblikom elektroničke komunikacije, smatra se da je putnik prilikom naručivanja putnog aranžmana telefonom ili drugim oblikom elektroničke komunikacije prihvatio odredbe ovih Općih uvjeta. U slučaju da je drugačije određeno posebnim uvjetima ili u pojedinačnom programu u vezi s bilo kojom točkom ovih Općih uvjeta i uputa, primjenjuje se izjava ili odredba navedena u programu. Klijent ili putnik je svaka osoba koja je izvršila valjanu rezervaciju ili koja je izvršila kupnju i plaćanje putnog aranžmana ili druge usluge koju pruža Nomago i na koju se primjenjuju ovi Opći uvjeti i upute za putne aranžmane.

### II. Prijava

Putnik se može prijaviti za putni aranžman koji organizira Nomago u bilo kojoj poslovnici društva Nomago ili ovlaštenoj agenciji. Prilikom prijave, društvo Nomago i putnik sklapaju ugovor koji je ujedno i potvrda rezervacije i sadrži podatke o putnom aranžmanu ili se odnosi na program putovanja u kojem su ti podaci navedeni. Prilikom prijave putnik je dužan pružiti sve podatke i dostaviti dokumente koji su potrebni za program putovanja, kao i platiti prijavninu i troškove prijave. Kada se putnik prijavi za putovanje u pisanom obliku, njegova prijava smatra se potvrđenom kada društvu Nomago vrati potpisani ugovor i potvrdu o plaćenim troškovima prijave i prijavnini (kopija virmana, odnosno opće uplatnice) u roku navedenom u programu. Prema odluci i cjeniku Udruge turističkih agencija Slovenije, Nomago klijentu naplaćuje standardne troškove rezervacije za svoje usluge prema važećem cjeniku koji je objavljen na istaknutom mjestu. U slučaju da putnik prilikom prijave ne navede točne podatke, putnik je odgovoran za sve troškove ili posljedice nastale zbog netočnih podataka. Prijava putnika je obvezujuća te se može otkazati samo u skladu s odredbama o putnikovom otkazivanju putovanja. Uz izričiti pisani zahtjev ili potpisan ugovor, obvezujućim zahtjevom smatra se i svaka narudžba podnesena usmeno ili u pisanom obliku koja sadrži ime i prezime putnika i drugih sudionika, broj kreditne kartice ili identifikaciju drugog platnog instrumenta, uplatu prijavnine ili dijela prijavnine, uplatu troškova prijave ili prešutni akt koji upućuje na to da je putnik podnio obvezujuću prijavu, kao i svaka prijava koji sadrži bilo koji od navedenih podataka. Ugovor se smatra sklopljenim na dan pisane potvrde od strane društva Nomago.

### III. Usluge uključene u cijenu aranžmana

Osim ako u programu nije drugačije navedeno, u cijenu aranžmana uključene su usluge prijevoza, hotelskog smještaja i ugostiteljske usluge koje su navedene u programu putovanja u rubrici „cijena uključuje“, kao i organizacija putovanja i obvezno osiguranje. Sve usluge koje nisu izričito navedene u odjeljku „cijena uključuje“ ili su navedene u odjeljku „cijena ne uključuje“ su isključene. Osim ako u programu nije drugačije navedeno, primjenjuju se cijene svakog putnog aranžmana po osobi.

### IV. Posebne usluge

Posebne usluge su one usluge koje u pravilu nisu uključene u cijenu aranžmana (jednokrevetna soba, posebni obroci, dodatni izleti po izboru i sl.) ili za koje je u programu predviđena doplata (vize, pristojbe zračne luke i sl.), stoga ih putnik plaća posebno, osim ako u programu nije drugačije navedeno. U slučaju da se uz pojedinačni aranžman nude posebne ili dodatne usluge, putnik prilikom prijave navodi svoje želje za tim uslugama te ih doplaćuje uz cijenu aranžmana. Objavljene cijene dodatnih ili posebnih usluga vrijede samo u slučaju naručivanja i plaćanja tih usluga prilikom narudžbe i plaćanja osnovnog aranžmana na mjestu prijave. Tijekom putovanja putnik doplaćuje posebne usluge voditelju putovanja ili predstavniku društva Nomago na mjestu pružanja usluge, u odgovarajućoj valuti, ako je još uvijek moguće naručiti ovu uslugu tijekom putovanja, i to po cijeni koja vrijedi na licu mjesta.

### V. Plaćanje

Danom plaćanja smatra se dan na koji putnik izvrši uplatu na blagajni društva Nomago ili ovlaštenoj agenciji, odnosno dan na koji društvo Nomago zaprimi uplatu na svoj transakcijski račun. Prijavnina i troškovi rezervacije koje putnik plaća prilikom prijave iznose 30 % cijene aranžmana ili onaj iznos koji je naveden u programu putovanja. Ostatak putnik plaća najmanje 14 dana prije početka putovanja ili kako je navedeno u programu. U slučaju da putnik ili njegovo mjesto prijave ne uplati preostali dio cijene aranžmana u ugovorenom roku, smatra se da je otkazao aranžman te se odredbe o otkazivanju aranžmana od strane putnika iz ovih Općih uvjeta i uputa za putne aranžmane primjenjuju *mutatis mutandis*. Pravovremeno i pravilno plaćeno putovanje, prijavina i troškovi prijave jamče putniku, pod uvjetima navedenim u ovim Općim uvjetima i uputama za putne aranžmane, ili pod uvjetima određenim posebnim uvjetima ili programom, sudjelovanje ili slobodno mjesto u određenom putnom aranžmanu ili putovanju. Prilikom polaska putnik je dužan predočiti dokument o plaćenom aranžmanu (ugovor/putni dokument/vaučer i/ili potvrdu o plaćanju); u suprotnom, odgovorne osobe na putovanju mogu odbiti primiti putnika na putovanje ili aranžman. Putnik može izvršiti plaćanje gotovinom ili bilo kojim drugim ponuđenim načinom plaćanja. Sukladno uvjetima poslovanja

financijskih institucija, u slučaju gotovinskog ili bezgotovinskog plaćanja (kreditna kartica, maestro, bankovni transfer...) putnog aranžmana ili druge usluge te u slučaju povrata uplaćenog iznosa, društvo Nomago ni u kojem slučaju ne može isplatiti gotovinu, a putnik može zatražiti povrat sredstava na račun koji agencija uplaćuje putem banke na bankovni račun putnika, ako na to ima pravo. Ako putni aranžman za putnika rezervira ovlaštena turistička agencija, sve odredbe iz ove točke primjenjuju se i na ovlaštenu turističku agenciju.

## VI. Cijene

Cijene putovanja određuju se programom putovanja ili odmora i vrijede od dana objave programa. Društvo Nomago zadržava pravo promjene cijene ako dođe do promjena tečaja ili promjena cjenika prijevoznika koje utječu na cijenu putovanja, ili u drugim slučajevima u skladu sa zakonom koji uređuje obveze i propise koji su na snazi u Republici Sloveniji. Nomago obavještava putnika o svakoj promjeni cijene putovanja. Nomago može odrediti u programu da putnik plaća usluge koje će se pružati na licu mjesta. U ovom slučaju, društvo Nomago ne djeluje kao organizator ili posrednik, već samo kao pružatelj informacija. U tom slučaju, putnik sve reklamacije podnosi isključivo pružatelju usluga na licu mjesta. Društvo Nomago može navesti cijenu aranžmana u programu, izričito navodeći da se cijena može smanjiti ako se prijavi određeni broj putnika ili ako se ostvare drugi točno definirani uvjeti. Takva odredba ni u kojem slučaju ne jamči da će uvjeti za smanjenje cijene aranžmana biti ispunjeni te putnik ne može odustati od ugovora ako uvjeti za eventualno smanjenje cijene ne budu ispunjeni. Društvo Nomago može navesti cijenu aranžmana u programu, izričito navodeći da se cijena može povećati ako se prijavi određeni broj putnika ili ako se primjenjuju drugi točno definirani uvjeti. Putnik se prijavljuje po optimalnoj - povoljnijoj - cijeni, ali je svjestan i neopozivo pristaje platiti razliku između optimalne cijene i cijene na temelju minimalnog broja putnika. U slučaju da se manji broj putnika odluči na putovanje, Nomago će obavijestiti putnike o promijenjenim uvjetima najmanje tjedan dana prije polaska. Takva odredba ni na koji način ne implicira da će nastati uvjeti za povećanje cijene aranžmana, a primjenjiva cijena je navedena u potvrdi putovanja ili programu putovanja. Putnik može odustati od ugovora ako povećanje cijene premašuje deset posto ugovorene cijene bez potrebe za naknadom štete, a organizator će putniku vratiti uplaćeni iznos. Svi popusti i pogodnosti međusobno se isključuju te se ne zbrajaju. Ako se planira nekoliko popusta, putnik može odabrati popust koji mu najviše odgovara. Ako organizator utvrdi da je prije polaska obavezan bitno izmijeniti bilo koju od bitnih odredbi ugovora, obavezuje se obavijestiti putnika što je prije moguće kako bi se putniku omogućilo donošenje odgovarajuće odluke, posebno odustajanje od ugovora bez potrebe za naknadom štete ili sklapanje dodatka ugovoru. Potrošač mora bez nepotrebnog odgađanja obavijestiti organizatora putovanja ili prodavatelja o svojoj odluci.

## VII. Putne isprave

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati važeću putovnicu ili drugi važeću ispravu za ulazak u zemlju. U slučaju da pojedine zemlje uvjetuju ulazak u zemlju određenim razdobljem valjanosti putne isprave prije isteka valjanosti na dan ulaska, putnik je dužan obratiti pozornost na ove odredbe te društvo Nomago nije odgovorno ni za kakve neugodnosti ili prisilni prekid putovanja putnika u tom pogledu. Putnik je dužan prije putovanja ili do roka navedenog u programu ishoditi vize za zemlje u koje putuje te obaviti cijepljenje potrebno za te zemlje. Ako putnik ne ispuni ovu obvezu, društvo Nomago postupit će u skladu s odredbama o putnikovom otkazivanju putovanja. Podrazumijeva se da putnik sam uređuje vizu kada društvu Nomago ne dostavi potrebne dokumente za aranžman u vezi s vizom u roku navedenom u programu ili ponudi. Zbog zahtjeva u međunarodnom putničkom prijevozu (zračni, brodski, autobusni i sl.), putnik je dužan uredno pružiti sve potrebne podatke o svim sudionicima putovanja ili ljetnog odmora koje prijavljuje prilikom prijave. Podaci moraju u potpunosti odgovarati podacima u službenim ispravama koje su sudionici dužni imati sa sobom u skladu s propisima o prelasku državne granice i relevantnim zakonodavnim aktima u inozemstvu. U slučaju da netočni podaci uzrokuju kašnjenje, dodatne troškove ili prekid putovanja, isključivo je putnik sam odgovoran za sve troškove koji su nastali sudionicima putovanja.

#### VIII. Otkazivanje ili promjena putovanja od strane putnika

Putnik ima pravo u bilo kojem trenutku potpuno ili djelomično odustati od ugovora.

Putnik mora o tome pismeno obavijestiti organizatora putovanja. U slučaju da putnik otkáže aranžman, Nomago ima pravo na naknadu troškova zbog otkazivanja putovanja. Iznos naknade ovisi o vremenu u kojem je putnik podnio zahtjev za otkazivanje. Ako putnik otkáže aranžman, dužan je nadoknaditi administrativne troškove Nomagu u visini troškova rezervacije navedenih u cjeniku rezervacija. Iznos naknade troškova za otkazivanje aranžmana ovisi o vremenu prije početka pružanja usluge za koju je putnik otkazao uslugu ili na drugi način otkazao putovanje:

#### UVJETI OTKAZIVANJA ZA ORGANIZIRANE IZLETE I PUTOVANJA PO EUROPI:

Iznos naknade za otkazivanje putovanja, odmora i izleta po Europi ovisi o preostalom vremenu do početka turističkog paketa:

- do 30 dana prije početka usluge - 20% cijene paketa,
- 29 do 22 dana prije početka usluge - 40% cijene paketa,
- 21 do 15 dana prije početka usluge - 50% cijene paketa,
- 14 do 8 dana prije početka usluge - 70% cijene paketa,

- 7 dana do dana polaska ili početka usluge, uključujući i dan polaska - 100% cijene paketa,
- nesudjelovanje bez otkazivanja - 100% cijene paketa.

#### UVJETI OTKAZIVANJA ZA ORGANIZIRANE IZLETE I PUTOVANJA IZVAN EUROPE:

Iznos naknade za otkazivanje za međukontinentalne (izvan Europe) turističke pakete ovisi o preostalom vremenu do početka turističkog paketa:

- do 61 dan prije početka usluge - 40% cijene paketa,
- od 60 do 30 dana prije početka usluge - 50% cijene paketa,
- od 29 do 22 dana prije početka usluge - 70% cijene paketa,
- od 21 do 15 dana prije početka usluge - 80% cijene paketa,
- od 14 do 1 radnog dana prije početka usluge - 100% cijene paketa,
- nesudjelovanje bez odustajanja od ugovora - 100% cijene paketa.

#### UVJETI OTKAZIVANJA ZA IZLETE I PUTOVANJA ZA ZATVORENE GRUPE:

Iznos naknade za otkazivanje turističkih paketa pripremljenih za zatvorene grupe ili grupe čija je ponuda pripremljena prema željama klijenta (a uvjeti otkazivanja nisu drugačije definirana u programu putovanja) ovisi o preostalom vremenu do početka turističkog paketa:

- do 60 dana prije početka usluge - 50% cijene paketa,
- od 59 dana do 1 radnog dana prije početka usluge - 100% cijene paketa.
- nesudjelovanje bez odustajanja od ugovora - 100% cijene paketa.

Ukoliko putnik otkaže ugovor e-poštom radnim danom do 16:00 sati, smatra se da je otkazao ugovor na dan slanja e-pošte. Ako otkazivanje pošalje e-poštom nakon 16:00 sati, smatra se da je otkazao ugovor sljedeći radni dan.

Neovisno o gore navedenim troškovima otkazivanja, oni mogu biti i veći kada je to uvjetovano uvjetima organizacije putovanja koje Nomagu nalažu važeći uvjeti prodaje i koje određuju poslovni partneri. To može biti i slučaj kada je karta za

putovanje kupljena od prijevoznika koji naplaćuje 100% troškova otkazivanja bez obzira na datum otkazivanja.

Visina troškova otkazivanja aranžmana kada Nomago nije organizator putovanja određena je općim uvjetima i odredbama ili drugim aktom organizatora. U slučaju da su programom drugačije određeni uvjeti za naknadu troškova zbog otkazivanja putovanja, primjenjuju se uvjeti navedeni u programu. Tijekom putovanja putnik može prekinuti putovanje na vlastiti zahtjev i uz pisanu izjavu o raskidu. Ako putnik prekine putovanje tijekom putovanja, po povratku nema pravo ni djelomično ni u cijelosti na povrat troškova ili kupovne cijene. Ako putnik tijekom putovanja promijeni program na vlastiti zahtjev ili ne putuje prema programu koji je sastavni dio ugovora s Nomagom, smatra se da je putnik tijekom putovanja odustao od ugovora. U tom slučaju putnik je odgovoran za troškove i štetu nastalu time. U slučaju promjene programa na vlastiti zahtjev ili zbog više sile, a da za to nisu postojali razlozi od strane Nomaga zbog nepravilno izvršene usluge, putnik nema pravo tražiti nikakvu odštetu ili smanjenje cijene. Nakon sklapanja ugovora, putnik može promijeniti ime ili broj putnika, smještaj ili datum putovanja, pod uvjetom da je takva promjena moguća bez otkazivanja aranžmana. U slučaju promjene, Nomago će putniku naplatiti administrativne troškove u skladu s važećim cjenikom rezervacija, a u slučajevima kada su troškovi veći, posebno kada aranžman uključuje i zračni prijevoz i usluge s troškovima otkazivanja/promjene pružatelja usluga, tražit će povrat stvarnih troškova.

Ako organizator putovanja značajno promijeni program putovanja prije ispunjenja ugovora, putniku koji zbog toga otkáže putovanje mora vratiti cijelokupan uplaćeni iznos.

#### IX. Naknada za mogućnost otkazivanja

Ako putnik u trenutku prijave predviđa da zbog određenih okolnosti (koje se mogu odnositi na putnika ili putnikovu užu obitelj) neće moći prisustvovati putovanju, može platiti naknadu za mogućnost otkazivanja, ali najmanje sedam dana prije polaska. Sporazum o naknadi za mogućnost otkazivanja vrijedi u slučaju neočekivanog pogoršanja zdravlja ili smrti člana uže obitelji (supružnik, roditelji, djeca) te se može izvršiti samo uz predočenje odgovarajuće potvrde. Iznos naknade za mogućnost otkazivanja naveden je u ugovoru o putovanju ili u programu putovanja te se obračunava se za svakog putnika navedenog u rezervaciji ili ugovoru o putovanju. Program može izričito odrediti drugačiji iznos naknade za mogućnost otkazivanja ili da naknada za mogućnost otkazivanja nije moguća. Bez obzira na plaćenu naknadu za mogućnost otkazivanja, u slučaju otkazivanja putovanja od strane putnika društvo Nomago ima pravo na naknadu administrativnih troškova navedenih u cjeniku za rezervacije. Ako putnik ne započne putovanje na dan koji je određen kao početak

putovanja i ne otkáže putovanje prije početka putovanja, nema pravo tražiti povrat uplate na temelju plaćene naknade za mogućnost otkazivanja. Također se podrazumijeva da putnik nije započeo putovanje ili da je odustao od ugovora kada putnik nije prihvaćen za prijevoz od strane prijevoznika (zračnog, brodskog, autobusnog i sličnog) iz bilo kojih razloga koji mogu biti sigurnosne ili regulatorne prirode, bez obzira na to je li se to dogodilo tijekom putovanja ili na početku putovanja. U tom slučaju putnik je odgovoran za svu nastalu štetu i ne može tražiti povrat sredstava na temelju plaćene naknade za mogućnost otkazivanja. U ostalim slučajevima dokumentirane više sile koji nisu među događajima obuhvaćenima naknadom za otkazivanje i zbog kojih putnik otkazuje putovanje ili odustaje od ugovora, društvo Nomago ima pravo na naknadu svih već nastalih troškova, kao i onih nastalih otkazivanjem samog putovanja. Viša sila mora biti dokumentirana valjanim službenim dokumentima te mora biti takva da se nije mogla predvidjeti ili izbjeći prije sklapanja ugovora. Zahtjev za primjenu naknade za mogućnost otkazivanja ne može se podnijeti nakon datuma početka putovanja ili odmora, kao ni za vrijeme neiskorištenog dijela putovanja ili odmora. U slučaju da putnik sklopi osiguranje od otkazivanja putovanja kod jednog od osiguravajućih društava, prava putnika po naknadi za mogućnost otkazivanja ostvaruju se kod tog osiguravajućeg društva, pri čemu se primjenjuju opći uvjeti osiguravajućeg društva.

#### X. Carinski i devizni propisi

Putnik je dužan pridržavati se svih carinskih i deviznih propisa Republike Slovenije, kao i svih drugih zemalja u koje putuje te kroz koje putuje. Ako putnik zbog nepoštivanja propisa ne može nastaviti putovanje, snosi sve posljedice i troškove koji su u tom pogledu nastali samom putniku i bilo kojem drugom putniku.

#### XI. Otkazivanje putovanja ili promjena programa

U skladu s važećim zakonodavstvom, društvo Nomago zadržava pravo otkazivanja putovanja ili promjene programa putovanja te zadržava pravo otkazivanja putovanja najkasnije 20 dana prije početka paket-aranžmana (putovanja duža od 6 dana) ili 7 dana prije početka paket-aranžmana (putovanja u trajanju od 2 do 6 dana) ili 48 sati prije početka paket-aranžmana (putovanja u trajanju kraćem od dva dana), ako se za putovanje ne prijavi potreban, u programu naveden broj putnika. Osim ako u programu nije drugačije određeno, najmanji broj putnika u određenom prijevoznom sredstvu je sljedeći:

- za putovanje autobusom - najmanje 45 putnika u autobusu,
- za putovanja na redovnim linijama u Europi - najmanje 30 putnika u svakoj skupini,

- za putovanja na interkontinentalnim zračnim linijama - najmanje 15 putnika u svakoj skupini,
- za putovanja posebnim zrakoplovima, vlakovima ili brodovima - najmanje 80 % popunjenosti.

Nomago zadržava pravo na odustanak od ugovora, u cijelosti ili djelomično, ako se prije ili tijekom trajanja programa pojave izvanredne okolnosti koje se nisu mogle očekivati, otkloniti ili izbjeći, a za društvo Nomago te okolnosti predstavljaju valjan razlog za nesklapanje ugovora ako su postojale u trenutku sklapanja ugovora. Nomago može raskinuti ugovor ili odustati od ugovora i zahtijevati naknadu štete od putnika koji izravno krši odredbe ugovora sklopljenog s društvom Nomago, posebice ako se utvrdi da je putnik namjerno priopćio netočne podatke o broju putnika ili njihovoj dobi ili je došlo do promjena tijekom putovanja, a putnik o tome nije obavijestio društvo Nomago. Nomago zadržava pravo na promjenu dana i vremena polaska ili otkazivanje putovanja zbog promjene letova ili nastupa više sile, te pravo promjene smjera putovanja ako se promijene uvjeti putovanja (novi raspored letova, neizvjesna situacija u zemlji u kojoj se program organizira, elementarne nepogode ili drugi nepredviđeni uzroci izvan kontrole društva Nomago), bez posebne naknade te u skladu s važećim propisima u području putničkog prijevoza. Nomago ne može preuzeti odgovornost za promjene u programu zbog pojave bilo kakve više sile tijekom trajanja programa. U tim se slučajevima putnicima mogu pružiti usluge u modificiranom obliku, ovisno o postojećim mogućnostima. U slučaju da Nomago otkáže putovanje, putnik ima pravo na puni povrat plaćene cijene aranžmana. U slučaju otkazivanja putovanja od strane društva Nomago, putnik nema pravo na naknadu troškova vezanih uz vizu potrebnu za ulazak u zemlju u koju se putuje, niti troškova cijepljenja koje program zahtijeva. Nomago će odmah obavijestiti putnika o svim naknadnim promjenama programa. Društvo Nomago nije odgovorno za kašnjenja zrakoplova, brodova ili vlakova, kao ni za promjene programa koje mogu nastati kao posljedica takvih kašnjenja. U slučaju da situacija na licu mjesta ne dopušta društvu Nomago smještaj putnika u naručenom objektu, Nomago može osigurati smještaj za putnika u drugom objektu iste kategorije.

Ako organizator putovanja bitno promijeni plan putovanja prije sklapanja ugovora, putniku koji je zbog toga otkazao putovanje će vratiti puni iznos koji je plaćen. Ako organizator putovanja tijekom izvršenja ugovora bitno promijeni program, putnik koji zbog toga odustane od ugovora snosi samo troškove stvarno pruženih usluga.

## XII. Reklamacije ili pritužbe

Putnik je dužan prijaviti sve nepravilnosti ili nedostatke na licu mjesta vodiču društva Nomago, izravnom pružatelju usluga, predstavniku ili ovlaštenoj lokalnoj agenciji. U slučaju da se, sudeći po sadržaju, prigovor mogao riješiti na licu mjesta (npr. nedostatak u vezi s čistoćom sobe, opremljenosti, lokacijom sobe i sl.), ali putnik nije ukazao na problem na licu mjesta i nije obavijestio gore navedene osobe o

nepravilnosti, smatra se da je putnik pristao na tako pruženu uslugu te je time izgubio pravo na podnošenje naknadnih reklamacija uz zahtjev za smanjenje cijene usluge ili naknadu štete. Putnik može podnijeti reklamaciju u pisanom obliku u zakonom propisanom roku od dvije godine od nastanka nesukladnosti. Bez pisane reklamacije društvo Nomago ne rješava zahtjeve za smanjenje cijene, kao ni zahtjeve za naknadu štete i druge zahtjeve. Putnik treba poslati pisanu reklamaciju na adresu: NOMAGO d.o.o., Vošnjakova 3, 1000 Ljubljana. Reklamacija mora biti potpisana te je može podnijeti svaki putnik u svoje ime, ili za to može ovlastiti treću stranu u pisanom obliku (u tom slučaju punomoć mora biti priložena uz reklamaciju). Reklamacija mora biti potkrijepljena. Stoga putnik treba priložiti reklamaciju s odgovarajućim dokazima i/ili odgovarajućom potvrdom hotelijera, prijevoznika ili druge odgovarajuće osobe o stvarnoj situaciji na temelju koje putnik potvrđuje svoj zahtjev. Ova se odredba ne primjenjuje u slučaju da društvo Nomago ima pravo otkazati aranžman ili promijeniti program, u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta i zakonom.

### XIII. Zdravstveni propisi

Prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije, za putovanje u određene zemlje putnik je dužan biti cijepljen i predložiti odgovarajući dokument. Cijepljenje je obvezno i ako se takva odredba donese nakon sklapanja ugovora o putovanju; to nije opravdan razlog za raskid ugovora ako nije bilo kontraindikacija za zdravlje putnika. U tom je slučaju putnik dužan dostaviti liječničku potvrdu. U slučaju da su određena cijepljenja navedena ili potrebna u programu putovanja, svaki putnik mora dostaviti međunarodnu potvrdu - žutu knjižicu u kojoj su upisana cijepljenja koja je primio. Društvo Nomago nije odgovorno ni za kakve komplikacije ili prekide putovanja od strane putnika zbog putnikovog nepoštivanja zdravstvenih propisa zemlje u koju ulazi ili programa za koji se prijavio, kao ni za troškove povezane s tim. Društvo Nomago se obvezuje obavijestiti putnika o svim obveznim cijepljenjima za programe putovanja u sklopu kojih djeluje kao glavni organizator.

### XIV. Prtljaga

Organizator, agent ili posrednik nije odgovoran za prijevoz prtljage; oni nisu odgovorni za uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage i/ili drugih dragocjenosti u hotelu. Putnik upućuje prijavu izgubljene ili oštećene prtljage prijevozniku ili hotelu. Za prijevoz posebne prtljage kao što su bicikli, daske za surfanje, oprema za golf itd. putnik mora prijevozniku platiti doplatu, obično u trenutku polaska izravno u zračnoj luci u skladu s uvjetima prijevoznika. U svakom slučaju, obvezno je najaviti prijevoz takve prtljage prilikom prijave na let, a zračni prijevoznik zadržava pravo odbiti prijevoz takve prtljage u svakom slučaju zbog ograničenog kapaciteta. Sve troškove ili štete nastale iz toga snosi sam putnik. Cijenu prijevoza prtljage i naznaku težine do koje je prijevoz prtljage besplatan određuje prijevoznik. Svaki dodatni kilogram težine prtljage putnik plaća sam na licu mjesta u

odgovarajućoj valuti ili prema odredbama zrakoplovne tvrtke. U slučaju zračnog prijevoza, zračni prijevoznik je isključivo odgovoran za prtljagu na temelju propisa koji se primjenjuju na međunarodni zračni prijevoz putnika. U slučaju gubitka prtljage, putnik je dužan ispuniti PIR obrazac zrakoplovne tvrtke koja je izvršila prijevoz i predati ga predstavniku zrakoplovne tvrtke, pri čemu putnik zadržava jedan primjerak za sebe. Na temelju obrasca zrakoplovna tvrtka isplaćuje naknadu u skladu s propisima koji se primjenjuju na međunarodni prijevoz putnika.

Društvo Nomago nije odgovorno za krađu ili oštećenje putnikove prtljage ili drugih osobnih stvari, dragocjenosti i dokumenata iz smještajnih objekata (hotelske sobe, apartmani i sl.) i prijevoznih sredstava (zrakoplovi, autobusi, brodovi i sl.).

#### XV. Pravovremenost prijevoznika i prijevoznih sredstava

Društvo Nomago nije odgovorno za pravovremenost prijevoza u kopnenom, pomorskom i zračnom prometu kada se obavlja javnim prijevoznim sredstvima, u redovnom ili posebnom putničkom prijevozu, plovidbama ili letovima. Odgovornost prijevoznika utvrđuje se u ugovoru koji se sklapa između putnika i prijevoznika te koji stupa na snagu korištenjem prijevoznog sredstva. Društvo Nomago nije odgovorno za štetu nastalu zbog kašnjenja, otkazivanja ili promjena prijevoza ili prijevoznog sredstva. Društvo Nomago zadržava pravo promjene voznog reda, vrste autobusa, zrakoplova, prijevoznika i smjera leta (međuzastavljanja, povratak preko druge zračne luke i sl.) iz različitih tehničkih i organizacijskih razloga. Može doći i do kašnjenja, najčešće zbog zagušenja na prometnim pravcima, štrajkova i lošeg vremena, koji su izvan kontrole organizatora. Ove promjene u paket-aranžmanu ne smatraju se promjenom programa putovanja budući da su prvi i zadnji dan putovanja namijenjeni isključivo dolasku i odlasku iz odredišta te pripadajućem prijevozu, kao i odmoru. Kvaliteta prijevoznog sredstva u pravilu je, osim ako nije drukčije naznačeno, prosječne kategorije.

#### XVI. Gubitak dokumenata

Ako putnik izgubi dokumente ili ako dođe do krađe putnikovih dokumenata tijekom putovanja, a oni su apsolutno potrebni za nastavak putovanja ili povratak u matičnu zemlju, putnik će o svom trošku pribaviti nove dokumente. Prilikom dogovaranja formalnosti u vezi s tim, putnik se može obratiti voditelju putovanja za savjet i pomoć. U slučaju da putnik mora prekinuti putovanje zbog gubitka ili krađe dokumenata, nema pravo na bilo kakav povrat uplaćenog iznosa putovanja ili naknadu troškova.

#### XVII. Obavijesti prije polaska/putovanja

Za putovanja putnik dobiva konačnu obavijest najkasnije tjedan dana (višednevna putovanja) ili 3 dana (jednodnevna putovanja) prije polaska; putnik je dužan prilikom prijave navesti ispravnu adresu za dostavu. Putnik snosi štetu koja bi nastala zbog

toga što bi putnik naveo nepotpunu ili netočnu adresu u svrhu ispunjenja putnog dokumenta/vaučera ili ugovora.

#### XVIII. Aranžmani u kojima Nomago nije organizator putovanja

U slučajevima kada Nomago nije organizator putovanja, Nomago djeluje kao posrednik. U tim slučajevima putniku pruža informacije dobivene od organizatora putovanja i pruža pomoć putniku u vezi s prijavom za putovanje. Uvjeti prijave, plaćanja i eventualnog otkazivanja putovanja u skladu su s važećim uvjetima i odredbama drugog organizatora. Takvi su programi prikladno označeni oznakom kojom se ukazuje na to da društvo Nomago nije glavni organizator, već posrednik, a oznaka će se dati i na potvrdi o putovanju. Svaka reklamacija može se podnijeti glavnom organizatoru aranžmana, kao i posredniku.

#### XIX. Informacije

Informacije koje putnik dobije na mjestu prijave ne obvezuju društvo Nomago ništa više od informacija u programu ili ponudi. U slučaju sumnje uvijek se smatra valjanim: prvenstveno pisana ponuda, zatim pisana informacija i na kraju pisano obrazloženje. Prijava za izlet ili putovanje vrši se kada putnik uplati akontaciju. Redoslijed prijave ujedno je i broj sjedala u autobusu ili na putovanju. Neobavezni informativni upis ne računa se kao prijava.

#### XX. Prijenos osobnih podataka

Prilikom obrade osobnih podataka putnika društvo Nomago poštuje temeljna načela u vezi s obradom osobnih podataka. Sklopljeni ugovor o putovanju temelj je za zakonitu obradu osobnih podataka putnika. Obrada osobnih podataka koje je putnik dostavio nužna je za izvršenje ugovora o putovanju ili za obavljanje aktivnosti za organizaciju i izvršenje putovanja, a koje je putnik pružio prije sklapanja takvog ugovora. Obrada osobnih podataka posebno uključuje prikupljanje, pohranu, otkrivanje prosljeđivanjem trećim osobama u svrhu provedbe putovanja koje je predmet ugovora o putovanju i sl.

Dostavljeni osobni podaci koristit će se samo u svrhu organizacije određenog putovanja te se neće obrađivati na način koji nije u skladu s tom svrhom.

Prikupljeni osobni podaci ograničeni su samo na one podatke koji su nužni za organizaciju i provedbu određenog putovanja te se brišu iz evidencije društva Nomago nakon završetka putovanja ako ne postoji izričita pravna osnova za pohranu tih podataka.

Prilikom obrade osobnih podataka putnika društvo Nomago osigurava odgovarajuću sigurnost putnika, uključujući zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade te od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja.

Nomago izričito obavještava putnike da će se u svrhu organizacije i provedbe putovanja, uz prethodnu izričitu suglasnost putnika i poštivanje osnovnih načela zaštite osobnih podataka, osobni podaci također prenijeti, uzimajući u obzir lokaciju svakog putovanja, drugim subjektima ili izvršiteljima obrade (zrakoplovne tvrtke, hoteli, druge putničke agencije i sl.) izvan Europske unije (treće zemlje) ili međunarodnim organizacijama koje ne pružaju istu razinu zaštite osobnih podataka, kako je predviđeno u području Europske unije.

## XXI. Završne odredbe

Ovi Opći uvjeti na snazi su od 5.3.2024. nadalje i zamjenjuju sve prethodno izdane Opće uvjete društva.

Objavljaju se na mrežnoj stranici [www.nomago.si](http://www.nomago.si).

## Opći uvjeti pružanja usluga Nomago Travela

Opći uvjeti poslovanja i Upute za poslovanje sastavni su dio ugovora ili karte/vaučera sklopljenog između društva NOMAGO d.o.o. (u daljnjem tekstu Nomago) i putnika. Putnik je svaka osoba koja je izvršila valjanu rezervaciju ili kupnju i plaćanje usluge društva Nomago na koju se primjenjuju ovi opći uvjeti i upute.

Društvo Nomago je posrednik između putnika i pružatelja proizvoda ili usluge te je u tom svojstvu odgovorno za pružanje putniku svih informacija koje su putniku potrebne u vezi s putovanjem. Društvo Nomago nije odgovorno za pojedinačne uvjete koje određuju pružatelji proizvoda ili usluga.

Putnik može dobiti informacije o proizvodima i uslugama koje pruža društvo Nomago osobno u poslovnici, e-poštom, telefonskim pozivima i putem mrežne stranice. Svaki proizvod ima vlastite uvjete i odredbe, za koje se smatra da su putniku poznati u trenutku rezervacije.

Za tumačenje svih dokumenata koji nisu dostupni na slovenskom jeziku, putnik može kontaktirati društvo Nomago na način naveden u prethodnom stavku. U protivnom se pretpostavlja da je upoznat s uvjetima i sadržajem navedenih dokumenata.

## Cijene

Cijene proizvoda navedenih na mrežnoj stranici i reklamnim materijalima isključivo su informativne prirode. Točne cijene pojedinih proizvoda putnici mogu dobiti u poslovnici, putem telefona ili e-maila. U sve cijene koje putnik dobije u obliku ponude

na navedene načine već su uključene sve pristojbe i doplate, osim ako nije drugačije navedeno zbog prirode usluge ili proizvoda. Predračun/ponuda vrijedi samo za plaćanja unutar radnog vremena na dan izdavanja predračuna. Sljedeći dan, osim ako nije izričito navedeno, predračun više nije važeći.

## Rezervacije

Prilikom rezervacije putnik je dužan dati sve podatke (kako su navedeni u važećim putnim ispravama), dostaviti dokumente koji su potrebni u vezi s proizvodom i platiti troškove rezervacije ako je to potrebno za pojedini proizvod. Uvjeti rezervacije ovise o uvjetima svakog proizvoda; ovi se uvjeti priopćavaju putniku, koji na temelju dobivenih informacija donosi odluku. U slučaju da putnik ne pruži točne podatke u trenutku rezervacije, putnik je odgovoran za sve troškove ili posljedice koje proizlaze iz netočnih podataka.

Određeni pružatelji usluga nude rezervacije na zahtjev. Ukoliko dođe do takve ponude, putnik je obaviješten o uvjetima takve rezervacije svakog pružatelja usluga te je dužan poštivati ih ako prihvati njihovu ponudu.

## Plaćanje

Danom plaćanja smatra se dan kada putnik izvrši uplatu u poslovnici društva Nomago, ili kada društvo Nomago zaprimi uplatu na svoj transakcijski račun; uplata mora biti vidljiva na transakcijskom računu društva Nomago unutar radnog vremena. Putnik može platiti gotovinom ili bilo kojim drugim ponuđenim načinom plaćanja. Sukladno uvjetima bezgotovinskog poslovanja financijskih institucija, u slučaju bezgotovinskog plaćanja (kreditna kartica, maestro, bankovni transfer...) proizvoda ili usluge društva Nomago te u slučaju povrata uplaćenog iznosa, društvo Nomago ni u kojem slučaju ne može isplatiti gotovinu, a putnik može zatražiti povrat sredstava na račun ako na njega ima pravo.

## Promjene i otkazivanja

Putnik može zatražiti promjene u proizvodu ili usluzi (npr. promjenu imena, broja putnika, datuma, odredišta itd.), ali u okviru uvjeta koje određuje proizvod ili usluga. Kako bi izvršio promjenu, putnik mora platiti troškove kako je navedeno u uvjetima i odredbama pružatelja proizvoda ili usluga, o kojima je putnik unaprijed obaviješten, pod uvjetom da proizvod ili usluga dopušta željene promjene, o čemu je putnik obaviješten pisanim putem ili usmeno.

Putnik može otkazati proizvod ili uslugu u pisanom obliku u bilo kojem trenutku, ali u trenutku otkazivanja troškovi otkazivanja prema uvjetima svakog proizvoda ili usluge stupaju na snagu. Nomago i putnik dužni su poštivati primjenjive uvjete i odredbe koje nalaže pružatelj proizvoda ili usluge. Ako uvjeti i odredbe proizvoda ili usluge

omogućuju putniku da dobije djelomični povrat kupoprodajne cijene prilikom otkazivanja, tada je putnik dužan dostaviti sve dokumente koje zahtijeva pružatelj proizvoda ili usluge.

Ako putnik u trenutku rezervacije predviđa da možda neće moći prisustvovati putovanju zbog određenih okolnosti (koje se mogu odnositi na putnika ili njegovu užu obitelj), može sklopiti osiguranje od otkazivanja. Prilikom sklapanja osiguranja od otkazivanja putnik prihvaća opće uvjete osiguravajućeg društva. Ako putnik ne započne putovanje na dan naveden kao početak putovanja i ne otkaže putovanje u skladu s uvjetima prije početka, nema pravo tražiti povrat kupoprodajne cijene na temelju sklopljenog osiguranja od rizika otkazivanja. Također se smatra da putnik nije započeo putovanje ili da je odustao od ugovora kada putnik nije prihvaćen za prijevoz od strane prijevoznika (zračnog, brodskog, autobusnog i slično) iz bilo kojeg razloga koji može biti sigurnosne ili regulatorne prirode, bez obzira na to je li se to dogodilo tijekom putovanja ili na početku putovanja. U tom slučaju putnik je odgovoran za svu nastalu štetu i ne može tražiti povrat novca na temelju sklopljenog osiguranja od rizika otkazivanja.

Zahtjev za osiguranje od rizika otkazivanja ne može se podnijeti nakon datuma početka putovanja, kao ni za vrijeme trajanja neiskorištenog dijela putovanja (djelomično otkazivanje).

### Reklamacije i pritužbe

Putnik može podnijeti reklamaciju pisanim putem u zakonom propisanom roku. Bez pisane reklamacije društvo Nomago ne rješava zahtjeve za smanjenje cijene, kao ni zahtjeve za naknadu štete i druge zahtjeve. Putnik treba poslati pisanu reklamaciju na adresu: NOMAGO d.o.o., Vošnjakova 3, 1000 Ljubljana.

Reklamacija mora biti potpisana te je može podnijeti svaki putnik u svoje ime, ili za to može ovlastiti treću stranu u pisanom obliku (u tom slučaju punomoć mora biti priložena uz reklamaciju). Reklamacija mora biti potkrijepljena. Stoga putnik treba priložiti reklamaciju s odgovarajućim dokazima i/ili odgovarajućom potvrdom hotelijera, prijevoznika ili druge odgovarajuće osobe o stvarnoj situaciji na temelju koje putnik potvrđuje svoj zahtjev. U slučaju reklamacije na proizvod ili uslugu određenog pružatelja usluga, društvo Nomago posreduje u ime putnika kod pružatelja usluga i zastupa interese putnika u rješavanju pojedinačne reklamacije, kao i prosljeđivanju odgovora pružatelja na reklamaciju. Društvo Nomago ne preuzima nikakvu odgovornost za obilježja proizvoda ili usluge pružatelja usluga nad kojima nema kontrolu.

### Putne isprave

Putnik koji putuje u inozemstvo mora posjedovati valjanu ispravu (odnosno putovnicu ili drugi valjanu ekvivalentnu ispravu) za ulazak u zemlju. U slučaju da zemlja u koju

putuje uvjetuje ulazak na svoj teritorij određenim razdobljem valjanosti putne isprave prije isteka njezine valjanosti na dan ulaska, putnik je dužan obratiti pozornost na te odredbe i slijediti zahtjeve te zemlje. Društvo Nomago nije odgovorno ni za kakve neugodnosti ili prisilni prekid putovanja u tom pogledu.

Putnik je također dužan ishoditi vize za zemlje u koje putuje prije putovanja (ako ta zemlja zahtijeva vize za ulazak na njezin teritorij) te se cijepiti u skladu s zahtjevima za cijepljenje za te zemlje. U slučaju odbijanja ulaska u zemlju zbog neuređenih isprava ili drugih prepreka, sve troškove snosi sam putnik.

Prilikom rezervacije pojedinih proizvoda putnik daje podatke koji se moraju u potpunosti podudarati s podacima u službenim dokumentima (putovnica i osobna iskaznica). Sukladno propisima o prelasku državne granice i relevantnim stranim zakonodavstvom, putnik ih je dužan imati sa sobom. U slučaju da netočni podaci uzrokuju kašnjenje, dodatne troškove ili prekid putovanja, putnik je isključivo odgovoran za sve troškove koji su nastali sudionicima putovanja.

Ako putnik izgubi dokumente ili ako dođe do krađe putnikovih dokumenata tijekom putovanja, a oni su apsolutno potrebni za nastavak putovanja ili povratak u matičnu zemlju, putnik će o svom trošku pribaviti nove dokumente. U slučaju da putnik mora prekinuti putovanje zbog gubitka ili krađe dokumenata, nema pravo na naknadu troškova.

#### Obavijesti prije polaska

Putnici ne dobivaju posebne obavijesti o putovanju od društva Nomago, osim u prethodno dogovorenim slučajevima. Putnik snosi štetu koja bi nastala zbog toga što bi putnik naveo nepotpunu ili netočnu adresu u svrhu ispunjenja putnog dokumenta/vaučera ili ugovora.

#### Zdravstveni propisi

Prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije, za putovanje u određene zemlje putnik je dužan biti cijepljen i predložiti odgovarajući dokument. Odgovornost je svakog putnika da provjeri i pridržava se zdravstvenih propisa zemalja u koje putuje. Društvo Nomago nije odgovorno ni za kakve komplikacije ili prekid/otkazivanje putovanja zbog nepoštivanja zdravstvenih propisa zemlje u koju se putuje, kao ni za troškove povezane s tim.

#### Završne odredbe

Ovi Opći uvjeti na snazi su od 5.3.2024. nadalje i zamjenjuju sve prethodno izdane Opće uvjete društva.

Objavljuju se na mrežnoj stranicama [www.nomago.si](http://www.nomago.si).

## Opći uvjeti za posredovanje pri kupnji zrakoplovnih karata

Ako je predmet ugovora zrakoplovna karta, tada se primjenjuju opći uvjeti i odredbe koje je utvrdilo Međunarodno udruženje prijevoznika IATA. Svaka zrakoplovna karta podliježe uvjetima koje je odredio prijevoznik i o kojima je putnik obaviješten prije ili nakon kupnje od strane društva NOMAGO d.o.o. (u daljnjem tekstu: Nomago). Putnik i Nomago dužni su poštivati uvjete koje je odredio zrakoplovni prijevoznik. Društvo Nomago je posrednik između putnika i zrakoplovne tvrtke te je u tom svojstvu odgovorno za pružanje putniku svih informacija koje su putniku potrebne. Društvo Nomago nije odgovorno za pojedinačne uvjete koje određuje zrakoplovna tvrtka.

Cijene zrakoplovnih karata navedene na mrežnim stranicama i reklamnim materijalima služe samo u informativne svrhe. Točne cijene dostupne su putniku u poslovnici, putem telefona ili e-maila. U sve cijene koje putnik dobije u obliku ponude na navedene načine već su uključene sve pristojbe i doplate. Predračun/ponuda vrijedi samo za plaćanja unutar radnog vremena na dan izdavanja predračuna. Sljedeći dan, osim ako nije izričito navedeno, predračun više nije važeći. Cijene karata mogu se svakodnevno mijenjati zbog promjena tečaja i iznosa naknada, o čemu je putnik obaviješten prilikom rezervacije.

Prilikom rezervacije putnik je dužan dati sve podatke (kako su navedeni u važećim putnim ispravama), dostaviti dokumente, ako to zahtijeva pojedini zrakoplovni prijevoznik, te platiti sve troškove rezervacije. Uvjeti rezervacije ovise o uvjetima koje određuje svaka zrakoplovna tvrtka za odabranu vrstu zrakoplovne karte; ovi se uvjeti priopćavaju putniku, koji na temelju dobivenih informacija donosi odluku. U slučaju da putnik ne pruži točne podatke u trenutku rezervacije, putnik je odgovoran za sve troškove ili posljedice koje proizlaze iz netočnih podataka. Određene zrakoplovne tvrtke nude rezervacije na listi čekanja. U slučaju takve ponude, putnik je obaviješten o uvjetima takve rezervacije te je dužan poštivati ih ako prihvati njihovu ponudu.

Danom plaćanja smatra se dan kada putnik izvrši uplatu u poslovnici društva Nomago, ili kada društvo Nomago zaprimi uplatu na svoj transakcijski račun; uplata mora biti vidljiva na transakcijskom računu društva Nomago unutar radnog vremena. Putnik može platiti gotovinom ili bilo kojim drugim ponuđenim načinom plaćanja. Sukladno uvjetima bezgotovinskog poslovanja financijskih institucija, u slučaju bezgotovinskog plaćanja (kreditna kartica, maestro, bankovni transfer...) te u slučaju povrata uplaćenog iznosa, društvo Nomago ni u kojem slučaju ne može isplatiti gotovinu, a putnik može zatražiti povrat sredstava na račun ako na njega ima pravo.

Avioprijevoznik zadržava pravo promjene dana i vremena polaska ili otkazivanja putovanja zbog promjene rasporeda letova ili nastupa više sile, te pravo promjene smjera putovanja ako se promijene uvjeti putovanja (novi raspored letova, neizvjesna situacija u zemlji, a time i otkazivanje letova, elementarne nepogode ili drugi

nepredviđeni uzroci izvan kontrole društva Nomago), bez posebne naknade te u skladu s važećim propisima u području putničkog prijevoza.

U slučaju da zrakoplovna tvrtka otkáže let, putnik ima pravo na puni povrat plaćene karte. U slučaju otkazivanja leta, putnik nema pravo na naknadu troškova vezanih uz vizu koja je potrebna za ulazak u zemlju u koju bi trebao putovati ili troškova cijepljenja koje ta zemlja zahtijeva. Društvo Nomago nije odgovorno za kašnjenja leta ili za promjene putovanja putnika do kojih može doći kao posljedica takvih kašnjenja.

### Promjene i otkazivanja

Putnik može zatražiti promjene putovanja (npr. promjenu imena i prezimena, broja putnika, datuma, odredišta itd.), ali u okviru uvjeta koje određuje zrakoplovna tvrtka za odabranu zrakoplovnu kartu. Kako bi se promjena izvršila, putnik mora platiti troškove kako je navedeno u uvjetima i odredbama zračnog prijevoznika i o kojima je putnik unaprijed obaviješten, pod uvjetom da odabrana zrakoplovna karta omogućuje željene promjene, o čemu je putnik obaviješten pisanim putem ili usmeno.

Putnik može otkazati avionsku kartu u pisanom obliku u bilo kojem trenutku, ali u trenutku otkazivanja troškovi otkazivanja stupaju na snagu u skladu s uvjetima i odredbama zrakoplovne tvrtke za odabranu zrakoplovnu kartu. Društvo Nomago i putnik dužni su pridržavati se primjenjivih uvjeta i odredbi koje određuje zračni prijevoznik. Ako uvjeti dopuštaju putniku da dobije djelomični povrat kupoprodajne cijene prilikom otkazivanja, tada je putnik dužan dostaviti sve dokumente koje zahtijeva zrakoplovna tvrtka.

### Prtljaga

U slučaju zračnog prijevoza, zrakoplovna tvrtka je isključivo odgovorna za prtljagu, na temelju propisa koji se primjenjuju na međunarodni zračni prijevoz putnika. Prijave izgubljene ili oštećene prtljage putnik upućuje prijevozniku. Za prijevoz posebne prtljage, kao što su bicikli, daske za surfanje, oprema za golf itd., putnik mora platiti dodatnu naknadu prijevozniku, obično pri polasku izravno u zračnoj luci. U svakom slučaju, obvezno je najaviti prijevoz takve prtljage u trenutku rezervacije, a zbog ograničenog kapaciteta zračni prijevoznik i dalje zadržava pravo odbiti prijevoz ove vrste prtljage u svakom slučaju. Sve troškove ili štete nastale iz toga snosi sam putnik.

Prijevoz prtljage do određene težine koju odredi prijevoznik je besplatan. U slučaju zračnog prijevoza, putnik ima pravo na besplatan prijevoz određene težine prtljage (prema specifikacijama prijevoznika), a svaki dodatni kilogram putnik plaća sam na licu mjesta u odgovarajućoj valuti ili prema odredbama zračnog prijevoznika. Djeca mlađa od dvije godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. U slučaju

zračnog prijevoza, zrakoplovna tvrtka je isključivo odgovorna za prtljagu, na temelju propisa koji se primjenjuju na međunarodni zračni prijevoz putnika.

Za pitanja o konkretnim pravilima za dopuštenu prtljagu i točnim cijenama za dodatnu prtljage, obratite nam se na [travel@nomago.si](mailto:travel@nomago.si) ili nazovite 01 439 16 90.

U slučaju gubitka prtljage, putnik je dužan ispuniti PIR obrazac zrakoplovne tvrtke koja je izvršila prijevoz i predati ga predstavniku zrakoplovne tvrtke, pri čemu putnik zadržava jedan primjerak za sebe. Na temelju obrasca zrakoplovna tvrtka isplaćuje naknadu u skladu s propisima koji se primjenjuju na međunarodni prijevoz putnika.

Društvo Nomago nije odgovorno za krađu ili oštećenje putnikove prtljage ili drugih osobnih stvari, dragocjenosti i dokumenata iz prijevoznih sredstava (zrakoplova, autobusa, brodova i sl.).

#### Pravovremenost prijevoznika

Društvo Nomago nije odgovorno za pravovremenost prijevoza u kopnenom, pomorskom i zračnom prometu kada se obavlja javnim prijevoznim sredstvima, u redovnom ili posebnom putničkom prijevozu, plovidbama ili letovima. Odgovornost prijevoznika utvrđuje se u ugovoru koji se sklapa između putnika i prijevoznika te koji stupa na snagu korištenjem prijevoznog sredstva. Društvo Nomago nije odgovorno za štetu nastalu zbog kašnjenja, otkazivanja ili promjena prijevoza ili prijevoznog sredstva.

#### Ostalo

Društvo Nomago štiti sve podatke o putnicima dobivene u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka. Smatra se da potpisivanjem ugovora putnik pristaje na korištenje tih podataka u svrhu ispunjenja ugovornih obveza i prava.

Porez na dodanu vrijednost već je uključen u sve cijene.

Sud u Ljubljani nadležan je za sve sporove u slučaju spora između strana.

Ovi Opći uvjeti na snazi su od 5.3.2024. nadalje i zamjenjuju sve prethodno izdane Opće uvjete društva.

Objavljuju se na mrežnoj stranici [www.nomago.si](http://www.nomago.si).