



# UVJETI POSLOVANJA

# 1. OPĆENITO

## Članak 1.1.

Web stranica [www.katarina-line.com](http://www.katarina-line.com) internetska je stranica koja sadrži informacije o brodovima, krstarenjima raznim rutama po Jadranskom moru i izletima na moru i kopnu te koja pruža mogućnost online rezervacije tjednih krstarenja sa zajamčenim polascima i kopnenih tura putem Katarina line internet trgovine.

Internet stranica pruža informacije o mogućnostima smještaja kao i ostale informacije vezane uz turističke usluge za koje je tvrtka registrirana.

Internet trgovina vlasništvo je i predstavlja usluge tvrtke KATARINA LINE d.o.o., PDV identifikacijski broj HR28922587775, MBS: 040009767.

Službeni podaci potvrđuju da je tvrtka KATARINA LINE d.o.o. registrirana prema svim važećim propisima u RH.

## Članak 1.2.

Sjedište tvrtke Katarina linija d.o.o. nalazi se na adresi Vjekoslava Spinčića 13, 51410 Opatija, Hrvatska, kontakt telefon: +385 (0) 51 603 400 ; e-mail: [info@katarina-line.hr](mailto:info@katarina-line.hr).

## Članak 1.3.

Katarina line d.o.o. jamči sigurnost, privatnost i zaštitu svih informacija o potrošačima i kupovini na internet stranicama [www.katarina-line.com](http://www.katarina-line.com). Katarina Line d.o.o. upravlja korisničkim podacima i štiti ih.

Sve informacije dostavljene od strane kupaca koristit će se isključivo u svrhu provođenja transakcija, isporuke proizvoda, informiranja o novim proizvodima i rješavanja eventualnih poteškoća putem korisničke službe.

KATARINA LINE d.o.o. na raspolaganju je za sva pitanja i informacije vezane uz krstarenja, kopnene ture, smještaj, izlete, transfere i ostale turističke usluge prije i poslije izvršene rezervacije, prije i tijekom ture i krstarenja. Kontakt brojevi navedeni su na Internet stranici.

## Članak 1.4.

KATARINA LINE cjenik vrijedi tijekom cijele godine, odnosno sezone, osim u slučaju posebnih ponuda kao što su rane ili kasne rezervacije koje ovise o datumu polaska, dostupnosti itd.

## Članak 1.5.

Sustav plaćanja osigurava E-commerce platforma Zagrebačke banke, certificirana od strane MasterCard SecureCode-a i verificirana od strane Visa-e.

Zagrebačka banka štiti privatne podatke koristeći SSL certifikat. Informacije koje se razmjenjuju s bilo kojom internet adresom koja počinje s https protokolom šifrirane su pomoću SSL certifikata prije prijenosa. ZAGREBAČKA BANKA D.D. certificirani je vlasnik ili korisnik internet stranice [www.zaba.hr](http://www.zaba.hr). Službeni podaci potvrđuju da je ZAGREBAČKA BANKA D.D. registrirana prema svim važećim propisima RH.

## Članak 1.6.

Katarina line d.o.o. pruža usluge sukladno zakonima Republike Hrvatske poštivajući Zakon o zaštiti potrošača koji je sastavni dio ugovora kojeg kupci prihvaćaju prilikom kupovine putem ove internet stranice.

## 2. UVJETI KUPOVINE I NAČIN PLAĆANJA

### Članak 2.1.

Ponuda usluga prikazana je na [www.katarina-line.com](http://www.katarina-line.com) s detaljnim opisima i fotografijama, te povratnim informacijama od strane korisnika usluga. Katarina linija nudi krstarenja, kopnene ture, smještaj i izlete.

Svaki program za krstarenje i kopnenu turu sadrži detaljne pojedinosti uključujući cijene i dostupne datume koje je moguće rezervirati putem internet trgovine.

Dodatne informacije vezane uz turističke usluge za koje je tvrtka registrirana mogu biti zatražene putem e-pošte.

U slučaju potrebe Katarina line će pružiti dodatne informacije i usluge prema mogućnosti. Međutim, Katarina Line ne pruža usluge organiziranih letova od početnog do krajnjeg odredišta niti obratno kao sastavni dio programa, osim u slučaju kada je to jasno naznačeno kao sastavni dio programa. Molimo Vas da kontaktirate Katarina line putem e-pošte u slučaju da želite dodatne ponude i usluge prije ili poslije krstarenja, te ukoliko Vam je neophodan smještaj tijekom Vašeg boravka u Hrvatskoj.

Kupcima se dostavlja račun s uključenim PDV-om sukladno hrvatskom zakonu.

### Članak 2.2. METODE BUKIRANJA

Katarina linija omogućuje dvije metode rezerviranja prilikom kupnje odabranog programa - kupnju putem internet trgovine i rezervaciju putem e-pošte.

#### Članak 2.2.1. ONLINE BUKIRANJE

Pritisnite „Book Now“ i odaberite željeno krstarenje i datum polaska, te nastavite uplatom punog iznosa ili predujma Vašom kreditnom ili debitnom karticom.

Internet rezervacija - pojedinosti o rezervaciji: 1.125,00 kn ili 1.500,00 kn po osobi, ovisno o odabranom programu i datumu polaska koji se plaća po potvrđenoj rezervaciji, preostali iznos plaća se najkasnije 30 dana prije datuma polaska.

#### Članak 2.2.2. Rezervacije putem e-pošte

Rezervirajte smještaj, izlet ili krstarenje putem e-pošte. Odaberite željeni datum polaska i izleta/ krstarenja te nam ih dostavite putem obrasca e-pošte. Katarina Line će provjeriti dostupnost i poslati Vam potvrdu o izvršenoj rezervaciji i broju rezervacije putem e-pošte.

Po primitku e-pošte s potvrdom o izvršenoj rezervaciji od strane Katarina line, kupci će dobiti zahtjev za uplatu predujma u iznosu od 1.125,00 kn ili 1.500,00 kn po osobi ovisno o

odabranom programu i datumu polaska. Preostali iznos, odnosno cjelokupni iznos od kojeg se uplaćeni iznos predujma oduzima, treba platiti najkasnije do datuma navedenog na predračunu.

Rezervacija putem e-pošte – pojedinci o rezervaciji: 1.125,00 kn ili 1.500,00 kn po osobi, ovisno o odabranom programu i datumu polaska koji se plaća po potvrđenoj rezervaciji, preostali iznos plaća se najkasnije 30 dana prije datuma polaska.

#### Članak 2.2.3. Naknada za uslugu

Naknada za uslugu naplaćuje se za sve ostale usluge rezervirane bez hotelske usluge ili usluge krstarenja (javni transferi, izleti, ulaznice itd.)

#### Članak 2.3. Potvrda o plaćanju i račun

Po izvršenoj uplati predujma, ovisno o odabranom načinu plaćanja, bit će Vam prosljeđena potvrda o uplati i potvrda s detaljnim informacijama o rezervaciji, račun i/ili izračun preostalog iznosa za uplatu prije polaska.

Nakon uplate preostalog ili cjelokupnog iznosa dobit ćete račun koji navodi sve izvršene uplate i vaučer koji sadrži sljedeće informacije: naziv, adresu i telefonski broj davatelja usluga (pravne ili fizičke osobe); upute o ukrcaju na brod, pravila ponašanja na brodu i opcionalne usluge.

### 3. UVJETI IZMJENE REZERVACIJA, OTKAZA, POVRATA SREDSTAVA I REKLAMACIJA

Svi tjedni polasci Katarina line krstarenja su garantirani.

Katarina line zadržava pravo otkazivanja polaska u slučaju da se prijavilo manje od 10 osoba. U slučaju otkazivanja polaska od strane Katarina line d.o.o., klijentu će se osigurati prikladan zamjenski brod bez ikakvih dodatnih troškova.

U slučaju više sile Katarina line će osigurati prikladan smještaj na kopnu ili moru.

Ako je za realizaciju kopnene ture neophodan minimalni broj sudionika (što je navedeno u programu putovanja), a taj minimalni broj nije zadovoljen, Katarina Line d.o.o. ima pravo otkazati turu 4 tjedna prije njenog početka.

#### Članak 3.1. Promjena rezervacije

Izmjene rezervacija moguće su i nakon izvršene uplate dijela ili cjelokupnog iznosa, ali samo uz određenu naknadu.

Promjena imena /datuma putovanja – 150 kn po osobi (vrijedi samo ako je promjena izvršena do 30 dana prije rezerviranog datuma polaska, u suprotnom će se primjenjivati

otkazna klauzula).

### Članak 3.2. Uvjeti otkaza i povrata sredstava

U slučaju otkaza primjenjuju se sljedeći uvjeti za sve nove rezervacije za 2021.:

Akontacija od 375 kn po osobi (klasična krstarenja), 750 kn po osobi (Deluxe krstarenja), 375 kn po osobi za pakete prije ili poslije krstarenja, do 6 noćenja), 750 kn po osobi za garantirane land pakete od 7+ noćenja) – potrebno uplatiti unutar 10 dana od dana potvrde rezervacije.

Ostatak (saldo) treba uplatiti unutar 30 dana prije samog polaska.

Za klijente koji su prisiljeni otkazati ili ne mogu putovati do 30 dana prije polaska zbog ograničenja pandemije \* ili zdravstvenih problema povezanih izravno s CV19, polog se MOŽE VRATITI ili se može koristiti kao kredit za 2022. godinu.

Za otkazivanja zbog ograničenja pandemije \* u roku od 30 dana prije datuma polaska (29 - 0 dana) uplaćeni depozit i saldo se NE VRAĆAJU, ali se mogu koristiti kao kredit 2022. godine.

#### \* POSEBNI COVID UVJETI OTKAZIVANJA:

Ako hotel, plovilo ili Republika Hrvatska budu zatvoreni zbog vladinih ograničenja ili regulatornih zahtjeva koji proizlaze iz Covid-19 ili slično, ili ograničenja vlade matične države klijenta ili zračnih prijevoznika do 30 dana do datuma polaska, Katarina Line će izvršiti povrat depozita ili prenijeti uplatu depozita na 2022. godinu.

#### Redoviti uvjeti otkazivanja:

Za otkazivanja u roku od 30 dana prije datuma polaska (29 - 0 dana) - polog se NE VRAĆA.

29-22 dana - depozit + 25% preostalog salda

21-15 dana - polog + 50% preostalog salda

14-0 dana - 100% (ili NO SHOW)

Otkazivanje potvrđenih hotelskih rezervacija i kopnenih tura teretit će se sukladno uvjetima poslovanja dobavljača (hotelijera, prijevoznika, restorana itd.)

Za otkazivanje kopnenih tura primjenjuju se sljedeće naknade:

- više od 45 dana prije polaska - zadržavamo nepovratan depozit
- 45 - 15 dana prije polaska – zadržavamo 30% ukupne cijene
- 14 - 3 dana prije polaska: 50% ukupne cijene
- 2 ili manje dana prije polaska: 100% iznosa

Gore navedeni uvjeti otkazivanja primjenjuju se uvijek osim u slučaju kada je drugačije

navedeno u ponudi.

Katarina line d.o.o. preporučuje klijentima da ugovore osiguranje od otkaza rezerviranih usluga! Katarina line d.o.o. nudi paket putnog osiguranja (osiguranje od posljedica nezgode, osiguranje prtljage i osiguranje u slučaju otkaza putovanja).

Za neiskorištene usluge tijekom putovanja ne odobravamo povrat sredstava, osim u slučaju kada je to odobreno od strane Katarina line d.o.o. Pismeni zahtjev za povrat mora biti dostavljen najkasnije tjedan dana nakon odlaska klijenta.

Katarina line d.o.o. nije dužna jamčiti obećanja (pisana ili verbalna) od strane hotelskog osoblja, vodiča i sl.

### Članak 3.3. Reklamacije

Svaka reklamacija u vezi s uslugama na brodu mora se uručiti izravno osoblju broda (na licu mjesta) i preko službenog predstavnika tvrtke KATARINA LINE d.o.o.. Prigovori moraju biti ovjereni od strane osoblja broda, upisani u knjigu prigovora na brodu i dostavljeni KATARINA LINE d.o.o. u roku od 15 dana od odlaska klijenta. U suprotnom reklamacije neće biti uzete u obzir.

Za rezervirani smještaj i kopnene ture, sve vrste prigovora vezanih uz uslugu moraju biti podnesene izravno u hotelu (na licu mjesta) i preko službenog predstavnika tvrtke KATARINA LINE d.o.o. Prigovori moraju biti ovjereni od strane hotela/pružatelja usluge smještaja, upisani u knjigu prigovora i dostavljeni KATARINA LINE d.o.o. u roku od 15 dana od odlaska klijenta. U suprotnom reklamacije neće biti uzete u obzir.

### Članak 3.4. Posebna napomena za sva krstarenja

- Kapetan zadržava pravo promjene rute u slučaju loših vremenskih uvjeta.
- Gosti se moraju pridržavati pravila ponašanja na brodu (izložena u pisanom obliku na svakom brodu), naročito po pitanju zabrane unošenja pića na brod i neprikladnog ponašanja. U slučaju nepoštivanja kućnog reda Katarina Line d.o.o./ kapetan zadržava pravo tražiti od klijenata da napusti brod.
- Prije polaska predstavnik Katarine Line dužan je održati pozdravni govor pružajući važne informacije o sigurnosti na brodu i ostale zakonom propisane informacije za sve putnike na brodu.
- Polasci su garantirani. Katarina linija d.o.o. zadržava pravo otkazivanja polazaka u slučaju da se prijavi manje od 10 sudionika i pravo promjene broda ako za to postoji razlog.
- Putnici se slažu da će se pridržavati odluka i uputa vođe putovanja koji zadržava pravo promjene puta u dogovoru s kapetanom u skladu s vremenskim uvjetima.
- Katarina line d.o.o. neće biti odgovorna u slučaju bilo kakve nezgode nastale na brodu i inzistira da se klijenti obavijeste o tome kao i da budu iznimno pažljivi i oprezni tijekom boravka na brodu i prilikom prelaska s broda na kopno.
- Zbog specifičnih uvjeta priveza i zahtjeva u pojedinim hrvatskim lukama, brodovi tvrtke Katarina line d.o.o. privezuju se bočno jedan uz drugi, tako da klijenti, kako bi došli do

obale, moraju prelaziti s broda na brod. U takvim slučajevima putnici moraju posvetiti posebnu pozornost pri prelasku s broda na brod i to na vlastitu odgovornost. Posada će rado pomoći onima koji pomoć trebaju i traže.

### Članak 3.5. Pravila ponašanja na brodu

- Putnici na brodu su dužni poštovati pravila ponašanja, budući da je kapetan odgovoran za sigurnost svih putnika i posade. Kapetan zadržava pravo promjene rute u slučaju lošeg vremena ili sličnih neprimjerenih uvjeta u lukama kako bi osigurao sigurnost na brodu.
- Putovnice se moraju predati kapetanu prvog dana krstarenja radi registracije putnika.
- Skakanje s broda tijekom plovidbe te penjanje na jarbole je strogo zabranjeno zbog sigurnosnih razloga.
- Za vrijeme lošeg vremena potrebno je oprezno se kretati i smanjiti kretanje što je više moguće. Putnici bi trebali biti posebno oprezni prilikom prelaska između brodova kada su oni vezani zajedno u luci. Nemojte oklijevati pitati za pomoć člana posade prilikom prelaženja. Kretanje između brodova je na vlastitu odgovornost.
- S obzirom na posebne uvijete priveza i uvjete privezivanja u nekim hrvatskim lukama, Katarina Line brodovi privezuju se jedan uz drugog, što znači da klijenti prelaze s jednog broda na drugi kako bi došli do obale. U takvim slučajevima klijenti trebaju posvetiti posebnu pažnju pri prelasku s broda na brod i to na vlastiti rizik. Pomoć osoblja bit će dana onima koji to trebaju i traže.
- MJERE SIGURNOSTI: Svi brodovi Katarina Line prošli su test sigurnosnih propisa za tekuću godinu koju provodi hrvatski brodski registar, kako bi dobili dozvolu za plovidbu.
- Pojasevi za spašavanje se nalaze ispod sjedala u salonu ili ispod kreveta u kabinama (ovisno o brodu).
- Budući da su brodovi izrazito akustični, svi putnici se mole da se propisno ponašaju. Posebno treba obratiti pozornost na noćni mir na brodu, koji službeno počinje u ponoć. U Nacionalnim parkovima noćni mir počinje i ranije o čemu će putnici biti obaviješteni.
- Klijenti su odgovorni za brigu o svojim osobnim stvarima tijekom putovanja. Operator se ne može smatrati odgovornim za bilo kakve osobne stvari koje su ostavljene ili oštećene na bilo kojem putovanju bez obzira na okolnosti.
- Molimo držite svoje dragocjenosti i novac zaključane u kabini. Posada ne može biti odgovorna za izgubljene osobne stvari. U slučaju da nešto želite ostaviti u sefu, a u vašoj kabini nema sefa, molimo Vas da zamolite kapetana da pohrani vaše dragocjenosti.
- Pušenje nije dozvoljeno u salonu i u kabinama. Na palubi broda postoji obilježeno mjesto na kojem je dozvoljeno pušenje. Prilikom pušenja je zabranjeno bacati opuške cigareta u more.
- Posteljina se ne smije iznositi iz kabina.
- Putnicima nije dozvoljeno donositi hranu i piće na brod. To uključuje piće i hranu kupljenu u trgovinama u lukama u koje se pristaje. Jedina iznimka su: proizvodi za osobnu higijenu, tekući lijekovi, prehrambeni proizvodi namijenjeni djeci i proizvodi za poseban tip prehrane.

Tipični hrvatski proizvodi kupljeni prilikom posjeta lukama u kojima se pristaje bit će pohranjeni na brodu i vraćeni putniku na kraju putovanja.

- Posebnu pozornost obratiti da u zahodske školjke ne bacate ništa osim toaletnog papira (na primjer pamuk, kosa, vlažne maramice, higijenski proizvodi za žene).
- Gosti su obavezni pridržavati se vremena posluživanja obroka na brodu u salonu, kao i vremena polaska prema sljedećoj luci.
- Svaka šteta mora biti kompenzirana kapetanu od strane putnika. Izgubljeni ključ od kabine zaračunati će se po cijeni od 150 kuna po ključu.
- Strogo je zabranjeno bacati smeće u more.
- Gosti smješteni u kabinama ispod palube moraju zatvoriti prozore tijekom plovidbe, kako bi se izbjeglo da se kabine smoče prilikom ulaska morske vode kroz iste.
- Kapetan i članovi posade bit će na raspolaganju za sva pitanja i upite i učinit će sve kako bi boravak na brodu učinili što ugodnijim. Ako gosti smatraju da kapetan i njegova posada ne pružaju zadovoljavajuću uslugu, gosti se mogu obratiti uredu Katarina line, kako bi bili zadovoljni tijekom boravka na brodu.
- Napojnica nije uključena u cijenu i stoga se goste moli da nagrade članove posade ako misle da bi trebali.
- Zaliha vode je oskudna na svakom brodu stoga budite vrlo racionalni s potrošnjom. Isto vrijedi i za električnu energiju koju proizvodi generator.