



UVJETI POSLOVANJA

Članak 1.1.

Web stranica 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.

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. 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. 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 poštujući 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 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.

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

Članak 2.2.1.

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: 100% plaćanje unaprijed kreditnom ili debitnom karticom - Visa, MasterCard, Maestro + 2% TRANSAKCIJSKI TROŠKOVI.

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 – 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 2.2.3. Naknada za uslugu

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

Članak 2.3. Potvrda o plaćenju i račun

Po izvršenoj uplati predujma, ovisno o odabranom načinu plaćanja, bit će Vam proslijeđena 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 slijedeće 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 linija će osigurati prikladan smještaj na kopnu ili moru.

Ukoliko 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.

(1) Prije početka paket-aranžmana putnik može prenijeti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu na osobu koja ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na taj ugovor ako je o tome na trajnom nosaču podataka i u razumnom roku prije početka paket-aranžmana obavijestio organizatora. Obavijest poslana organizatoru najkasnije sedam dana prije početka paket-aranžmana smatra se obaviješću u razumnom roku.

(2) Prenositelj i primatelj ugovora o putovanju u paket-aranžmanu solidarno su odgovorni za plaćanje iznosa cijene i za sve dodatne naknade, pristojbe ili ostale troškove koji proizlaze iz prijenosa ugovora.

(3) Organizator je dužan obavijestiti prenositelja o stvarnim troškovima prijenosa ugovora, koji ne smiju biti nerazumni i ne smiju prijeći stvarni trošak organizatora uzrokovan prijenosom ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.

(4) Organizator je dužan prenositelju dati dokaze za dodatne naknade, pristojbe ili ostale troškove koji proizlaze iz prijenosa ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.

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 ukoliko 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 slijedeći uvjeti:

Akontacija (1.125,00 kn ili 1.500,00 kn ovisno o odabranom programu) je nepovratna.

Odobrava se djelomičan povrat sredstava za cjelokupno uplaćene iznose – u slučaju otkaza najmanje mjesec dana prije datuma polaska odobravamo djelomični povrat (1.125,00 kn ili 1.500,00 kn ovisno o odabranom programu i bankovnim troškovima oduzimaju se od punog iznosa).

Katarina line d.o.o., ovisno o datumu otkaza, odobrava djelomičan povrat sredstava za cjelokupno ulažen iznos pod slijedećim uvjetima otkaza:

U slučaju otkaza od dana potvrde rezervacije do 30 dana prije polaska – nepovratna akontacija (1.125,00 kn ili 1.500,00 kn po osobi).

29-22 dana – 25% preostalog iznosa

21-15 dana – 50% preostalog iznosa

14-0 dana – 100% iznosa

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

Za otkazivanje kopnenih tura primjenjuju se slijedeće

naknade: Više od 45 dana prije polaska, bit će zadržan

nepovratan depozit 45 - 15 dana prije polaska: 30% ukupne

cijene

14 - 3 dana prije polaska: 50% ukupne

cijene 2 ili manje dana prije polaska: 100%

iznosa

Avio karte i trajektne karte su 100% nepovratne.

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). Dodatne informacije o paketu putnog osiguranja možete pronaći ovdje:

PUTNO OSIGURANJE

UVJETI PAKETA PUTNOG OSIGURANJA

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.

- 1) Putnik može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu u bilo kojem trenutku prije početka paket-aranžmana.
- (2) U slučaju iz stavka 1. ovoga članka organizator gubi pravo na ugovorenu cijenu paket-aranžmana i može od putnika zahtijevati plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora koju se može opravdati.
- (3) Ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu mogu se utvrditi razumne standardne naknade za raskid ugovora koje se temelje na razdoblju između trenutka raskida ugovora i početka paket-aranžmana i očekivanim uštedama troškova organizatora te prihodu od pružanja usluga putovanja drugom korisniku.
- (4) Ako ugovorne strane nisu ugovorom utvrdile standardne naknade za raskid ugovora, iznos naknade za raskid ugovora određuje se prema cijeni paket-aranžmana umanjenoj za iznos uštede troškova organizatora i prihod od pružanja usluga putovanja drugom korisniku.
- (5) Na zahtjev putnika organizator je dužan obrazložiti iznos naknade za raskid ugovora
- (6) Ne dovodeći u pitanje odredbe stavaka 1. – 5. ovoga članka, putnik ima pravo raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na odredištu ili u njegovoj neposrednoj blizini i koje znatno utječu na ispunjenje paket-aranžmana ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na odredište.
- (7) U slučaju raskida ugovora iz stavka 6. ovoga članka putnik ima pravo na puni povrat svih plaćanja izvršenih za paket-aranžman, ali nema pravo na dodatnu odštetu.

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.

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 ukoliko za to postoji razlog.

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 dužni su pridržavati se pravila ponašanja na brodu s obzirom da je kapetan odgovoran za sigurnost svih putnika i posade. Kapetan zadržava pravo promjene rute u slučaju loših vremenskih ili sličnih neprikladnih uvjeta u lukama kako bi se osigurala sigurnost na brodu.

Prvog dana krstarenja, u svrhu prijave, potrebno je predati putovnice kapetanu.

Skakanje ili ronjenje s broda strogo je zabranjeno tijekom plovidbe. Iz sigurnosnih razloga penjanje na jarbol također je zabranjeno.

Tijekom loših vremenskih uvjeta putnicima se preporuča da se po brodu kreću s iznimnom pozornošću, te da kretanje svedu na minimum. Podovi često mogu biti vlažni i skliski. Putnici trebaju posvetiti posebnu pozornost pri prelasku s broda na brod kada su brodovi u luci privezani bočno jedan uz drugi. Nemojte se ustručavati pitati člana posade za pomoć prilikom prelaska s broda na brod. Kretanje između brodova je na vlastitu odgovornost pojedinca.

Sigurnosni prsluci smješteni su ispod sjedala u blagovaonici ili ispod ležaja u kabinama.

Imajući na umu brodsku akustičnost, putnike molimo da prilagode svoje ponašanje. Posebnu pozornost treba posvetiti noćnom miru koji službeno započinje u ponoć. U nacionalnim parkovima neophodno je poštivanje noćnog mira još i ranije o čemu će gosti biti obavješteni.

Klijenti su odgovorni za brigu o svojim osobnim stvarima tijekom putovanja. Pružatelj usluga ne može se smatrati odgovornim za gubitak ili oštećenje osobnih stvari putnika na bilo kojem putovanju, bez obzira na okolnosti.

Pušenje u restoranu i u kabinama nije dozvoljeno, a nakon pušenja na za to predviđenom području putnici ne smiju bacati opuške u more.

Posteljina nije dozvoljeno iznositi iz kabina.

Putnicima nije dopušteno unošenje pića i hrane na brod. To uključuje sve vrste napitaka i prehrambenih proizvoda kupljenih na kopnu, u lukama pristajanja. Jedine iznimke su: proizvodi za osobnu njegu, tekući medicinski proizvodi, prehrambeni proizvodi namijenjeni dojenčadi i prehrambeni proizvodi za posebne vrste prehrane. Tipični lokalni/ regionalni proizvodi kupljeni tijekom posjeta luke bit će pohranjeni na brodu i vraćeni putnicima na kraju krstarenja.

Molimo da posebno pripazite da u zahod ne bacate ništa osim toaletnog papira.

Gosti su dužni poštivati raspored i vrijeme posluživanja obroka kao i polaska prema slijedećoj luci, koji su izloženi u salonu.

Putnik mora nadoknaditi svaku nastalu štetu kapetanu. Izgubljeni ključevi za kabinu biti će naplaćeni 150 kuna po ključu.

Strogo je zabranjeno bacati otpatke u more.

Zaliha vode je oskudna na svakom brodu stoga budite vrlo racionalni s potrošnjom. Isto vrijedi i za električnu energiju koju proizvodi generator.

Gosti u kabinama pod palubom moraju zatvoriti prozore za vrijeme plovidbe kako bi izbjegli da im se kabine smoče ulaskom morske vode kroz prozore.

Kapetan i posada biti će dostupni za sva pitanja i učinit će sve kako bi Vaš boravak na brodu bio što ugodniji. U slučaju da kapetan i njegova posada ne pružaju zadovoljavajuću uslugu obratite se našem uredu za dodatnu pomoć jer nam je cilj osigurati Vaše zadovoljstvo tijekom boravka na brodu.

Napojnice nisu uključene u cijenu usluga stoga Vas molimo da ih dajete prema vlastitom nahođenju.

Članak 3.6. Ostalo

Zdravstveni propisi

PUTNIK je dužan obavijestiti AGENCIJU o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navika i sl., a koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (ako iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu hrane, boluje od kronične bolesti, alergija i sl.). U nekim programima navedena su posebna pravila za putovanje koja obuhvaćaju obavezno cijepljenje i nabavku odgovarajućih dokumenata. PUTNIK je dužan obaviti obavezno cijepljenje kao i posjedovati potvrde i dokumente o tome. Preporučujemo uplatu police za zdravstveno osiguranje.

Osiguranje od odgovornosti

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, AGENCIJA ima sklopljen ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnosi na paket-aranžman.

Zaštita osobnih podataka

PUTNIK osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci PUTNIKA koristit će su u procesu realizacije ugovorenog putovanja. AGENCIJA se obvezuje da će osobne podatke PUTNIKA čuvati sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka. Iznimka od davanja podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje police putnog osiguranja. PUTNIK je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu koristiti za daljnju međusobnu komunikaciju i dostavu marketinških poruka AGENCIJE.

Završne odredbe

Ovi uvjeti i uputstva za putovanje isključuju sve dosadašnje uvjete i uputstva o putovanju. Stranke se obvezuju da će moguće sporne slučajeve riješiti sporazumno. U slučaju spora određuje se mjesna nadležnost suda prema sjedištu AGENCIJE, a primjenjuje se hrvatsko pravo.