



# 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 LINE 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 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 upravlja korisničkim podacima i štiti ih.

Sve informacije dostavljene od strane kupaca koriste 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.

KATARINA LINE koristi WSPay za online plaćanja. WSPay je siguran sustav za online plaćanje, plaćanje u realnom vremenu, kreditnim i debitnim karticama te drugim načinima plaćanja. WSPay kupcu i trgovcu osiguravaju siguran upis i prijenos upisanih podataka o karticama što potvrđuje i PCI DSS certifikat koji WSPay ima. WSPay koristi SSL certifikat 256 bitne enkripcije te TLS 1.2 kriptografski protokol kao najviše stupnjeve zaštite kod upisa i prijena podataka.

Sva plaćanja vrše se u valuti EURO (simbol: €, kod valute: EUR). Prilikom terećenja kreditne kartice, isti iznos se pretvara u vašu lokalnu valutu prema važećem tečaju udruženja kreditnih kartica. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost neznatne razlike u odnosu na originalnu cijenu koja je navedena na našoj web stranici.

## ČLANAK 1.6.

KATARINA LINE pruža usluge sukladno zakonima Republike Hrvatske poštujući Zakon o zaštiti potrošača koji je sastavni dio ugovora. Prilikom kupovine putem internet stranice, kupci prihvaćaju ugovor.

## 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 LINE nudi krstarenja, kopnene ture, smještaj i izlete.

Svaki program za krstarenje i kopnenu turu sadrži detaljne opise uključujući cijene i dostupne termine 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 pružit će 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. Molimo Vas da kontaktirate KATARINA LINE putem e-pošte u slučaju da želite dodatne ponude i usluge prije ili poslije krstarenja, te ako Vam je neophodan smještaj tijekom boravka u Hrvatskoj.

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

### ČLANAK 2.2. METODE BUKIRANJA

KATARINA LINE omogućuje dvije metode rezerviranja prilikom kupnje odabranog programa, kupnju putem internet trgovine i rezervaciju putem e-pošte.

#### ČLANAK 2.2.1. ONLINE BUKIRANJE

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

Pojedinosti o rezervaciji: iznos od 50€, 150€, 250€ ili 300€ 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 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 ovisnom 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.

Pojedinosti o rezervaciji:

- Za individualne rezervacije - iznos od 50€, 150€, 250€ ili 300€ 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.
- Za grupne rezervacije (ako se rezervira 5 i više kabina na jednom od zajamčenih polazaka Katarina line krstarenja) i za pune charter rezervacije:
  - Bespovratni depozit od 3.000 € do 10.000 € tjedno po grupi (ovisno o veličini/kategoriji plovila) plaća se nakon potvrđene rezervacije ili kako je navedeno u ponudi KATARINA LINE.
  - Ostatak se plaća 12 tjedana 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 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 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.

**KATARINA LINE ne snosi troškove stranih banaka i posredničkih banaka.**

## **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 20 osoba. U slučaju otkazivanja polaska od strane KATARINA LINE klijentu će se osigurati prikladan zamjenski brod bez ikakvih dodatnih troškova. U slučaju više sile KATARINA LINE osigurati će 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 ima pravo otkazati turu 4 tjedna prije njenog početka.

Razdoblje rezervacija za kraća kopnena putovanja, u trajanju do četiri dana, zatvara se 21 dan prije datuma polaska, dok za 9-dnevna putovanja „Croatian Rhapsody“ i „Lakes and Mediterranean Harmony“ završava 45 dana prije polaska. Katarina Line zadržava pravo obustave rezervacije ako su kontingenti ranije rasprodani. Rezervacija je moguća nakon isteka roka, ali samo na upit, ovisno o raspoloživosti.

### **ČLANAK 3.1. PROMJENA REZERVACIJE**

Izmjene rezervacija moguće su i nakon izvršene uplate dijela ili cjelokupnog iznosa uz određenu naknadu. Promjena imena – 20€ po osobi. Promjena datuma putovanja – 20€ 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**

Uvjeti plaćanja i otkazivanja:

Akontacija od 250€ po osobi (klasična krstarenja), 300€ po osobi (Deluxe krstarenja), 50€ po osobi za pakete prije ili poslije krstarenja, do 6 noćenja), 150€ po osobi za garantirane land pakete od 7+ noćenja) – potrebno je uplatiti unutar 7 dana od dana potvrde rezervacije.

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

Redoviti uvjeti otkazivanja krstarenja

Individualne rezervacije (do 4 kabine):

- Od dana potvrde do 30 dana prije polaska - depozit je NEPOVRATAN
- 29 - 22 dana - depozit + 25% preostalog salda
- 21 - 15 dana - depozit + 50% preostalog salda
- 14 - 0 dana - 100% iznosa (ili NO SHOW)

Rezervacije za manje grupe (5 ili više kabina) i za pune charter rezervacije:

- Od dana potvrde do 85 dana prije polaska - depozit je NEPOVRATAN

- 84 – 56 dana – depozit + 25% preostalog salda
- 55 – 49 days – deposit + 50% preostalog salda
- 48 – 42 days – deposit + 75% preostalog salda
- 41 – 0 days - 100% iznosa (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 - 31 dana prije polaska – zadržavamo 30% ukupne cijene
- 30 – 22 dana prije polaska – zadržavamo 60% ukupne cijene
- 21 - 15 dana prije polaska – zadržavamo 80% ukupne cijene
- 14 ili manje dana prije polaska ili no-show: 100% iznosa

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

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

KATARINA LINE nije dužna jamčiti obećanja (pisana ili usmena) od strane hotelskog osoblja, vodiča i sl.

Katarina Line ne snosi odgovornost za kašnjenja transfera nastala zbog nepredviđenih prometnih okolnosti.

**KATARINA LINE preporučuje klijentima da ugovore osiguranje od otkaza rezerviranih usluga. KATARINA LINE nudi paket putnog osiguranja (putno osiguranje, osiguranje od posljedica nezgode, osiguranje, osiguranje od odgovornosti i osiguranje prtljage).**

[PUTNO OSIGURANJE INFO, UVJETI PAKETA PUTNOG OSIGURANJA](#) (Allianz)

[INFORMACIJE UGOVARATELJU OSIGURANJA, UVJETI PAKETA PUTNOG OSIGURANJA](#) (Generali)  
[INFORMACIJE O PUTNOM OSIGURANJU \(Croatia osiguranje\)](#)

### 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. Prigovori moraju biti ovjereni od strane osoblja broda, upisani u Knjigu prigovora na brodu i dostavljeni u KATARINA LINE 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. POSEBNE NAPOMENE 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 LINE zadržava pravo otkazivanja polazaka u slučaju da se prijavi manje od 20 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 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 privezuju se bočno jedan uz drugog, tako da klijenti, kako bi došli do obale, moraju prelaziti s broda na brod. U takvim slučajevima putnici moraju posvetiti posebnu pozornost pri prelasku, a čine 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 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.
- U određenim lukama, KATARINA LINE brodovi privezuju se jedan uz drugog, što znači da putnici prelaze s jednog broda na drugi kako bi došli do obale. U takvim slučajevima putnici trebaju posvetiti posebnu pažnju pri prelasku s broda na brod i to na vlastiti rizik. Pomoć osoblja bit će pružena svima koji trebaju i traže pomoć.
- Budući da su brodovi izrazito akustični, putnici bi se trebali propisno ponašati. 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.
- 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.
- Posebnu pozornost obratiti da u zahodske školjke ne bacate ništa osim toaletnog papira (na primjer pamuk, kosa, vlažne maramice, higijenski proizvodi za žene).
- Putnicima nije dozvoljeno donositi hranu i piće na brod. To uključuje piće i hranu kupljenu u trgovinama u lukama u koje se pristaje. 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.
- Putnici su obavezni pridržavati se vremena posluživanja obroka na brodu u salonu, kao i vremena polaska prema sljedećoj luci.
- Ne ulazite u salon i kabine mokri od mora. Osušite se prije ulaska u unutrašnjost broda i prikladno odjenite za boravak u salonu (ne u kupaćim kostimima).
- Klijenti su odgovorni za brigu o svojim osobnim stvarima tijekom putovanja. KATARINA LINE se ne može smatrati odgovornom za bilo kakve osobne stvari koje su ostavljene ili oštećene na bilo kojem putovanju bez obzira na okolnosti.
- 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.

- Zaliha vode je oskudna na svakom brodu stoga budite vrlo racionalni s potrošnjom. Isto vrijedi i za električnu energiju koju proizvodi generator.
- 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.
- Skakanje sa sunčane palube je strogo zabranjeno.
- Kapetan i posada bit će na raspolaganju za sva pitanja ili upite i dat će sve od sebe kako bi vaš boravak na brodu bio što ugodniji. Ako kapetan i njegova posada ne pružaju zadovoljavajuću uslugu, obratite se uredu KATARINA LINE za daljnju pomoć, jer želimo da budete zadovoljni tijekom vašeg boravka na brodu.
- Napojnica nije uključena u cijenu i stoga se goste moli da nagrade članove posade ako misle da bi trebali.
- Kapetan ima pravo promijeniti rutu u slučaju loših vremenskih ili drugih nepovoljnih uvjeta u lukama, a sve kako bi se osigurala sigurnost.