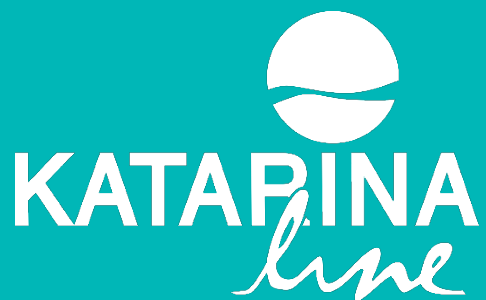




UVJETI POSLOVANJA

1. OPĆE ODREDBE

Čl. 1.1 – Internetska stranica i webshop

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 (webshop).

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

Webshop je u vlasništvu i pod upravljanjem društva Katarina Line d.o.o., OIB: 28922587775, MB: 040009767, koje pruža usluge ponuđene na Internetskoj stranici.

Čl. 1.2 – Podaci o društvu

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. Tvrtka Katarina Line d.o.o. uredno je registrirana i posluje u skladu sa zakonima Republike Hrvatske.

Čl. 1.3 – Korisnička podrška i privatnost

Sigurnost i privatnost podataka korisnika i kupnji izvršenih putem Internetske stranice su osigurani. Katarina Line d.o.o. djeluje kao voditelj obrade osobnih podataka te obrađuje osobne podatke u skladu s važećim propisima o zaštiti podataka, uključujući Opću uredbu o zaštiti podataka (EU) (GDPR).

Osobni podaci korisnika obrađuju se u svrhu (i) izvršenja i realizacije rezervacija; (ii) pružanja kupljenih usluga; (iii) korisničke podrške prije, tijekom i nakon putovanja; (iv) slanja obavijesti o proizvodima i marketinških komunikacija, isključivo uz prethodnu privolu, uz mogućnost povlačenja privole u bilo kojem trenutku.

Detaljne informacije o prikupljanju, korištenju i zaštiti podataka dostupne su u **Politici privatnosti** i **Politici kolačića**, koje su sastavni dio ovih Uvjeta. Upiti vezani uz privatnost mogu se uputiti na info@katarina-line.hr

Čl. 1.4 – Cijene

Ako nije drugačije navedeno, sve cijene izražene su u EUR i vrijede za objavljenu sezonu. Promotivne ponude (npr. first minute / last minute) ovise o dostupnosti i datumu polaska. Cijene su podložne promjenama do potvrde rezervacije.

Čl. 1.5 – Online plaćanja

Online plaćanja obrađuju se putem sustava WSPay, pružatelja platnih usluga usklađenog s PCI DSS standardima, uz primjenu industrijskih sigurnosnih protokola (TLS 1.2 ili više). Katarina Line d.o.o. je trgovac za sve kupnje izvršene putem Webshopa.

Sva plaćanja vrše se u EUR. Izdavatelji kartica mogu primijeniti vlastite tečajeve ili naknade, zbog čega se iznos terećenja može razlikovati od prikazanog iznosa.

Prihvaćene kartice su MasterCard, Maestro i Visa. Ako postoje dodatne naknade, iste su jasno prikazane tijekom postupka plaćanja. Za dovršetak plaćanja obavezna je primjena snažne autentifikacije (SCA), uključujući 3-D Secure (3DS) provjeru.

Čl. 1.6 – Mjerodavno pravo i prihvaćanje uvjeta

Katarina Line pruža usluge u skladu s pravnim propisima Republike Hrvatske, uključujući propise o zaštiti potrošača. Izvršenjem rezervacije putem Internetske stranice, korisnik potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima poslovanja te da ih u cijelosti prihvaća, uključujući Uvjete rezervacije, Politiku privatnosti i Politiku kolačića.

2. UVJETI REZERVACIJE I PLAĆANJA

Čl. 2.1 – Ponuđene usluge

Usluge dostupne na www.katarina-line.com uključuju krstarenja, kopnene ture, smještaj i povezane izlete. Svaki program sadrži detaljan opis, fotografije i, u nekim slučajevima, recenzije korisnika.

Za svaki program prikazani su dostupni datumi i cijene. Dodatne informacije moguće je zatražiti putem e-maila. Organizirani letovi nisu uključeni osim ako to nije izričito navedeno.

Računi s uključenim PDV-om izdaju se u skladu s važećim zakonodavstvom Republike Hrvatske.

Čl. 2.2 – Načini rezervacije

Rezervaciju je moguće ostvariti online putem internet trgovine ili putem e-pošte.

Čl. 2.2.1 – Online rezervacije

Klikom na „Book Now“ kupac odabire željeno krstarenje i datum polaska, te nastavlja s unosom traženih informacija i uplatom pune cijene ili određenog pologa kreditnom ili debitnom karticom.

- Polog iznosi 25 % ukupne cijene po osobi
- Ostatak iznosa mora biti uplaćen najkasnije 30 dana prije polaska

Čl. 2.2.2 – Rezervacije putem e-maila

Rezervacije se mogu izvršiti i putem e-pošte navođenjem željenog datuma polaska i programa. Katarina Line će potvrditi dostupnost i izdati potvrdu rezervacije s ID-om/brojem rezervacije.

Nakon potvrde, bit će izdan Predračun - zahtjev za uplatu pologa. Preostali iznos (ukupna cijena umanjena za polog) mora se podmiriti do datuma navedenog u ponudi/predračunu.

Detalji rezervacije:

- Pojedinačne rezervacije (do 4 kabine):
 - Prilikom rezervacije potreban je nepovratni polog.
 - Preostali iznos mora se platiti najkasnije 45 dana prije polaska.

Iznosi pologa su sljedeći:

- 400 € po osobi za luksuzna krstarenja
- 300 € po osobi za klasična krstarenja
- 150 € po osobi za zajamčeni izlet kopnom prije ili poslije krstarenja u trajanju od 7+ noćenja ili za samostalne izlete kopnom
- 50 € po osobi za zajamčeni izlet kopnom prije ili poslije krstarenja do 6 noćenja
- Rezervacije za male grupe (5 ili više kabina) i rezervacije čitavog broda:
 - Nepovratni polog od 3.000–10.000 € tjedno po grupi (ovisno o veličini i kategoriji broda) potreban je prilikom potvrde rezervacije ili kako je navedeno u ponudi.
 - Preostali iznos mora se platiti 12 tjedana prije polaska.

Čl. 2.2.3. Naknada za uslugu

Naknada za uslugu primjenjuje se na sve usluge rezervirane bez rezervacije smještaja u hotelu ili na krstarenju (npr. transferi, izleti, ulaznice itd.)

Čl. 2.3 – Potvrda i primitak uplate

Nakon primitka pologa, izdat će se potvrda o uplati s potvrdom rezervacije koja sadrži detalje rezervacije, te izračun preostalog iznosa za uplatu. Nakon primitka uplate preostalog ili cjelokupnog iznosa dobit ćete račun koji navodi sve izvršene uplate i sve potrebne informacije o kupljenoj usluzi: naziv, adresu i telefonski broj davatelja usluga (pravne ili fizičke osobe); upute o ukrcaju na brod, pravila ponašanja na brodu i opcionalne usluge.

Troškove stranih banaka, uključujući posredničke bankovne troškove, snosi isključivo putnik.

3. IZMJENE REZERVACIJA, OTKAZI I PRIGOVORI

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 osigurat 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.

Čl 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

Navedene naknade primjenjuju se samo ako se promjena izvrši najmanje 30 dana prije polaska. Naknadne promjene tretiraju se kao otkazivanja i podliježu naknadama za otkazivanje. Promjene imena i datuma ne mogu se kombinirati za istu rezervaciju; dopuštena je samo jedna vrsta promjene po rezervaciji.

Čl 3.2. Uvjeti otkaza i povrata sredstava

Uvjeti plaćanja i visina pologa navedeni su u čl. 2.2 ovih Uvjeta poslovanja. Sljedeći uvjeti otkaza primjenjuju se nakon što je rezervacija potvrđena i plaćen odgovarajući polog:

Krstarenja - Individualne rezervacije (do 4 kabine):

- Od dana potvrde do 45 dana prije polaska - depozit je NEPOVRATAN
- 44 – 30 dana – polog + 25% preostalog iznosa
- 29 – 22 dana – polog + 50% preostalog iznosa
- 21 – 0 dana – 100% ukupne cijene

Krstarenja -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)

Uvjeti otkaza za kopnene ture, smještaj

- više od 45 dana prije polaska – samo nepovratni polog
- 45 – 31 dan – 30% cijene
- 30 – 22 dana – 60% cijene
- 21 – 15 dana – 80% cijene
- 14 dana ili manje / no-show – 100% cijene

Ovi uvjeti vrijede osim ako u potvrđenoj ponudi nije drugačije navedeno.

Ne odobravaju se povrati za neiskorištene usluge, osim ako su prethodno odobreni od strane Katarina Line. Zahtjevi za povrat moraju se podnijeti u pisanom obliku najkasnije 1 tjedan nakon odlaska klijenta.

Obećanja ili izjavame osoblja hotela, voditelja ture ili trećih osoba nisu službeni stav ni obaveza agencije Katarina Line.

Transferi se pružaju prema važećem Katarina Line cjeniku transfera, koji je dostupan na upit. Neto cijene su navedene u EUR po smjeru (osim ako nije drugačije navedeno) i mogu se mijenjati zbog promjena u lancu opskrbe ili operativnih troškova. Dodatni transferi (po mjeri) dostupni su na upit. Korisnicima se preporučuje potvrditi cijene transfera s agentom Katarina Line prije rezervacije. Katarina Line ne odgovara za kašnjenja ili prekide transfera uzrokovane nepredviđenim prometnim okolnostima ili višom silom.

Preporučuje se ugovoriti putno osiguranje od otkaza i drugih rizika. Katarina Line nudi pakete osiguranja (putno, nezgoda, odgovornost, prtljaga). Detalji su dostupni na upit.

Čl. 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, upisani u Knjigu prigovora 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.

Čl. 3.4. Brodska pravila i sigurnost na brodu

Sljedeća Brodska pravila i sigurnosne informacije čine sastavni dio ugovora o putovanju te su obvezujuća za sve putnike. Njihova je svrha osigurati sigurnost, udobnost i ugodno iskustvo svih gostiju. Putnici su dužni upoznati se s ovim pravilima i u svakom trenutku postupati prema uputama kapetana, voditelja putovanja i posade.

Opće ponašanje, ovlasti i itinerar

- Putnici su obvezni pridržavati se uputa kapetana, voditelja putovanja i posade u svakom trenutku. Neprimjereno ponašanje, ometanje drugih putnika ili nepridržavanje sigurnosnih uputa može rezultirati iskrcajem bez prava na povrat uplaćenih sredstava.
- Budući da je akustika na brodu specifična, putnici su dužni voditi računa o buci u svakom trenutku. Noćni mir („night peace“) započinje u ponoć, odnosno ranije u nacionalnim parkovima, o čemu će putnici biti obaviješteni.
- Kapetan zadržava pravo promjene rute ili itinerara u slučaju nepovoljnih vremenskih uvjeta, ograničenja u lukama ili drugih okolnosti koje utječu na sigurnost.
- Polasci su garantirani; međutim, Katarina Line zadržava pravo otkazati polazak ako je rezervirano manje od 20 sudionika. U tom slučaju može doći do zamjene plovila.
- Voditelj putovanja, u dogovoru s kapetanom, može prilagoditi izlete, rasporede i operativne aktivnosti kada je to potrebno.
- Prije polaska, predstavnik Katarina Line održat će uvodno obraćanje s informacijama o sigurnosnim postupcima i važnim informacijama vezanim uz putovanje.
- Kapetan i posada uložiti će maksimalan trud kako bi osigurali udobnost putnika. U slučaju nezadovoljstva bilo kojom uslugom, putnici se mogu obratiti sjedištu Katarina Line na broj +385 51 603 400 radi daljnje pomoći.

Sigurnost na brodu i privezivanje

- Putnici su obvezni predati putovnice kapetanu radi registracije prvoga dana krstarenja.
- Skakanje s broda tijekom plovidbe strogo je zabranjeno. Iz sigurnosnih razloga zabranjeno je i penjanje

po jarbolima, ogradama ili sličnim strukturama.

- Tijekom loših vremenskih uvjeta kretanje po brodu treba svesti na minimum i obavljati s posebnim oprezom jer površine mogu biti mokre i skliske.
- U nekim lukama plovila su privezana bočno jedno uz drugo. Putnici će morati prelaziti s broda na brod kako bi došli do obale. Takvo kretanje obavlja se na vlastitu odgovornost putnika, uz mogućnost pomoći posade na zahtjev.
- Prsluci za spašavanje i sigurnosni pojasevi nalaze se ispod sjedala u blagovaonici, ispod kreveta ili u ormarima, ovisno o brodu. Posada će dati upute u slučaju nužde.
- Jacuzzi i ostali sadržaji na brodu smiju se koristiti isključivo u skladu s istaknutim uputama.

Kabine i sadržaji

- Posteljina i ručnici osigurani su za putnike te se ne smiju iznositi iz kabina.
- Brodski prozori (porthole) u kabinama na donjoj palubi moraju ostati zatvoreni tijekom plovidbe kako bi se spriječio ulazak morske vode.
- Sanitarni čvorovi: u WC školjku smije se bacati isključivo toaletni papir. Svi ostali predmeti moraju se odlagati u za to predviđene koševe.
- Putnici se mole da ne ulaze u unutarne prostore dok su mokri nakon kupanja. Prije ulaska u salone ili kabine potrebno je osušiti se i obući prikladnu odjeću.

Ponašanje putnika (pušenje, alkohol, obroci i odijevanje)

- Pušenje je zabranjeno u kabinama i restoranima. Pušenje je dopušteno isključivo u označenim vanjskim prostorima. Opušci se moraju odlagati na propisan način i nikada se ne smiju bacati u more.
- Unošenje alkohola i drugih pića na brod nije dopušteno, osim hrane za dojenčad, lijekova i proizvoda potrebnih za posebne prehrane. Regionalni proizvodi kupljeni na kopnu mogu se pohraniti kod posade i vratiti putnicima na kraju krstarenja.
- Putnici su obvezni poštivati istaknuta vremena obroka i planirana vremena polazaka.
- Radi higijene i udobnosti, u unutarnjim prostorima potrebno je nositi prikladnu odjeću. Kupaći kostimi dozvoljeni su isključivo na palubi i na plažama, ne u unutarnjim prostorima broda.

Odgovornost (okolišna i osobna)

- Strogo je zabranjeno bacanje otpada ili bilo kakvih predmeta u more.
- Voda i električna energija ograničeni su resursi na brodu te ih je potrebno koristiti racionalno.
- Putnici su sami odgovorni za svoje osobne stvari. Katarina Line ne snosi odgovornost za izgubljene ili oštećene osobne predmete.
- Svaka šteta koju prouzroče putnici mora se nadoknaditi. Izgubljeni ključevi kabina bit će dodatno naplaćeni.

Dodatne napomene

- Naknada za uslugu i napojnice nisu uključene u cijenu krstarenja, hoće li i u kojem iznosu nagraditi pružatelje usluga, isključivo je odluka putnika.

POLITIKA KOLAČIĆA

Što su kolačići?

Kolačići su male tekstualne datoteke koje se pohranjuju na vaš uređaj kada posjetite internetsku stranicu. Oni omogućuju ispravno funkcioniranje stranice i poboljšavaju korisničko iskustvo.

Vrste kolačića koje koristimo

- Nužni kolačići: Uvijek su omogućeni. Neophodni su za rad internetske stranice, uključujući navigaciju, sigurnost i funkcije rezervacije.
- Funkcionalni kolačići: Omogućuju internetskoj stranici pamćenje vaših postavki (primjerice jezika ili regije) te pružanje poboljšanih funkcionalnosti.
- Analitički kolačići: Prikupljaju informacije o načinu korištenja internetske stranice (primjerice koje se stranice najčešće posjećuju). Ovi kolačići pomažu nam u unapređenju performansi i korisničkog iskustva.

Kolačići trećih strana

Internetska stranica može koristiti pouzdane usluge trećih strana (npr. Google Analytics, Meta Pixel) koje postavljaju kolačiće u svrhu analitike i oglašavanja. Navedeni pružatelji usluga imaju vlastite politike privatnosti.

Upravljanje kolačićima

Postavkama kolačića možete upravljati ili ih onemogućiti putem Centra za postavke privole na našoj internetskoj stranici ili putem postavki vašeg internetskog preglednika. Imajte na umu da onemogućavanje određenih kolačića može ograničiti funkcionalnost stranice (npr. onemogućiti dovršetak rezervacije).

Privola

Prilikom prvog posjeta internetskoj stranici prikazuje se obavijest putem koje možete prihvatiti ili upravljati postavkama kolačića. Svoju privolu možete u svakom trenutku izmijeniti ili povući putem poveznice za postavke kolačića na internetskoj stranici.

Kontakt

Za sva pitanja vezana uz kolačiće možete se obratiti na e-mail adresu: info@katarina-line.hr

POLITIKA PRIVATNOSTI

Voditelj obrade podataka

Katarina Line d.o.o., Vjekoslava Spinčića 13, 51410 Opatija, Croatia, Hrvatska, voditelj je obrade osobnih podataka prikupljenih putem internetske stranice i Webshopa.

Osobni podaci koji se prikupljaju

- Identifikacijski i kontaktni podaci (ime i prezime, adresa, e-mail adresa, telefonski broj, broj putovnice)
- Podaci o rezervaciji (program putovanja, podaci o plaćanju, preferencije, posebni zahtjevi)
- Zapisi komunikacije (e-mailovi, chat, telefonski pozivi)
- Marketinške postavke (ako je dana privola)

Svrha obrade

- Izvršenje rezervacija i pružanje kupljenih usluga
- Pružanje korisničke podrške prije, tijekom i nakon putovanja
- Ispunjavanje zakonskih obveza (porezne, računovodstvene, obveze registracije putnika)
- Slanje marketinških komunikacija i obavijesti o proizvodima (isključivo uz prethodnu privolu, uz mogućnost povlačenja u svakom trenutku)

Pravna osnova obrade

Obrada osobnih podataka temelji se na Općoj uredbi o zaštiti podataka (Uredba (EU) 2016/679, „GDPR“), i to na sljedećim pravnim osnovama:

- izvršenje ugovora (čl. 6. st. 1. točka (b) GDPR-a)
- ispunjavanje zakonskih obveza (čl. 6. st. 1. točka (c))
- privola za marketinške svrhe (čl. 6. st. 1. točka (a))
- legitimni interesi (korisnička podrška, sprječavanje prijevara) (čl. 6. st. 1. točka (f))

Dijeljenje osobnih podataka

Osobni podaci mogu se dijeliti sa sljedećim primateljima:

- brodarima, hotelima, pružateljima transfera i partnerima nužnima za izvršenje usluge
- pružateljima platnih usluga i bankama
- nadležnim tijelima, kada je to propisano zakonom
- IT i marketinškim pružateljima usluga, uz obvezu povjerljivosti

Međunarodni prijenosi podataka

Podaci se pohranjuju i obrađuju unutar Europske unije. Prijenos podataka izvan EU-a provodi se samo kada je to nužno i uz primjenu odgovarajućih zaštitnih mjera (npr. standardne ugovorne klauzule).

Razdoblje čuvanja podataka

- Podaci o rezervacijama i računima: najmanje 11 godina (u skladu s hrvatskim računovodstvenim propisima)
- Zapisi korisničke podrške: do 5 godina, u skladu sa zakonskim rokovima zastare za ugovorne zahtjeve
- Marketinški podaci: do povlačenja privole

Data Subject Rights

Imate pravo na pristup osobnim podacima, ispravak, brisanje ili ograničenje obrade, pravo na prigovor te pravo na prenosivost podataka. Također, u svakom trenutku možete povući privolu za marketinške svrhe.

U slučaju pritužbi, možete se obratiti Agenciji za zaštitu osobnih podataka (AZOP).

Kontakt

Za sva pitanja vezana uz obradu osobnih podataka možete se obratiti na e-mail adresu: info@katarina-line.hr