

# Opći uvjeti Putovanja MSC

## Standardna pravila i uvjeti rezerviranja MSC KRSTARENJA

OVO SU PRAVILA I UVJETI KOJI SE PRIMJENJUJU NA VAŠE KRSTARENJE. MOLIMO DA IH PAŽLJIVO PROČITATE JER POTVRDOM REZERVACIJE PREUZIMATE OBVEZU PONAŠANJA U SKLADU S NJIMA.

Sva krstarenja navedena u katalogu i/ili na službenoj web stranici nudi MSC Cruises SA (u daljnjem tekstu *kompanija*). Izrazi koji se spominju u ovim Uvjetima imaju sljedeća značenja (ukoliko iz konteksta ne bi proizlazilo drugačije značenje).

**"Rezervacija"** se odnosi na radnje koje putnik poduzima da bi s kompanijom stupio u ugovorni odnos.

**"Pravila i uvjeti rezerviranja"** su pravila, uvjeti i informacije navedene u katalogu kompanije i/ili ostali uvjeti regulirani ugovorom.

**"Prijevoznik"** je subjekt koji obavlja prijevoz putnika od jednog mjesta do drugog kako je navedeno na ukrcajnoj karti za krstarenje, let ili cestovni prijevoz te je na toj karti naznačen kao "Prijevoznik". Prijevoznik podrazumijeva i vlasnika i/ili unajmitelja broda i/ili operatora broda i/ili agente bilo kojeg pružatelja prijevoza.

**"Kompanija"** se odnosi na MSC Cruises SA čija je poslovna adresa Avenue Eugène-Pittard 40, 1206 Geneva, Switzerland, u slučajevima kada organizira pakete putovanja te ih prodaje ili ih nudi na prodaju izravno ili putem putničkih agencija.

**"Uvjeti prijevoza"** označavaju pravila i uvjete prijevoza bilo koje vrste i utjelovljuju određene pravne propise zemlje iz koje potječe prijevoznik te mogu biti podložni međunarodnim konvencijama, no u svakom slučaju mogu ograničiti ili isključiti odgovornost prijevoznika. Uvjeti prijevoza bilo kojeg prijevoznika mogu se dobiti u sjedištu kompanije.

**"Ugovor"** označava sporazum zaključen između kompanije i putnika za određeno krstarenje što se potvrđuje Prijavom putnika za krstarenje i predračunom ili računom koji kompanija izdaje putniku. Sve rezervacije su podložne Uvjetima rezerviranja.

**Krstarenje"** označava putovanje jednim od brodova prema opisu u katalogu koji je objavila kompanija ili nekom drugom dokumentu koji je izdala kompanija ili je izdan u ime kompanije.

**"Osoba s invaliditetom"** ili **"osoba sa smanjenom pokretljivošću"** je svaka osoba čija je pokretljivost pri korištenju transporta ograničena kao rezultat bilo koje tjelesne invalidnosti (senzorne ili lokomotorne, trajno ili privremeno), intelektualne ili psihosocijalne onesposobljenosti ili poremećaja, ili bilo kojeg drugog razloga onesposobljenosti ili poremećaja ili posljedica starije dobi, a čija situacija zahtijeva odgovarajuću pozornost i prilagodbu njegovim/njezinim posebnim potrebama za uslugama koje su dostupne svim putnicima.

**"Viša sila"** označava bilo koji nepredvidiv događaj, a koji je u potpunosti izvan kontrole kompanije, uključujući vremenske nepogode (kao što je poplava, potres, oluja, uragan ili druge prirodne katastrofe), rat, invaziju, neprijateljske radnje (bez obzira na to je li rat objavljen ili neobjavljen), građanski rat, pobune, revolucije, vojno ili prisvojeno pravo konfiskacije, terorističke aktivnosti, neredi i javne nemire, industrijske sabotaze, prirodne ili nuklearne katastrofe, požare, epidemije, zdravstvene rizike, nacionalizaciju, vladine sankcije, blokadu, embargo, štrajkove, isključenje, kvar ili prekid opskrbe električnom energijom ili nesmetanog rada telekomunikacijskih usluga te bilo koje druge nepredvidive tehničke probleme s prijevozom, uključujući promjene zbog otkaza ili izmjene leta, zatvorenih ili

zagušenih zračnih ili pomorskih luka te prometnica.

**"MSC Grand Tour"** odnosi se na kombinaciju dva ili više krstarenja koju je Kompanija priredila i ponudila na tržište kao jedinstveni paket. U svim prigodama će se Grand Tour smatrati jedinstvenim i nedjeljivim paketom. Svi uvjeti i odredbe vezane uz krstarenje i/ili paket uključivat će Grand Tour i biti jednako primjenjivi na njega, osim ako nije istaknuto drugačije. Izražene cijene odnose se na ukupnu cijenu koja se plaća za Grand Tour.

**"Službena web stranica"** odnosi se na srodne web stranice, dokumente i hipertekstualne poveznice koje se nalaze pod web domenom [www.msckrstarenja.com](http://www.msckrstarenja.com).

**"Putnik"** označava svaku osobu koja je navedena ili na potvrdi rezervacije ili na računu ili na ukrcajnoj karti koju je izdala Kompanija.

**"Paket aranžman"** se odnosi na krstarenje, let i bilo koju turističku uslugu prije i/ili poslije krstarenja, ali se ne odnosi na izlete u lukama ticanja broda niti na usluge transfera u pojedinim lukama ticanja.

**"Prodajni agent"** je svaka osoba koja prodaje ili nudi krstarenja ili paket koji je sastavila Kompanija ili prodajni agent u ime Kompanije.

**"Izleti"** označavaju bilo koju jednodnevnu ekskurziju, putovanje ili aktivnost na kopnu koja nije ponuđena u sklopu cijene krstarenja, a ponudila ju je Kompanija te se može rezervirati na brodovima Kompanije.

## **1. POSTUPAK REZERVACIJE I POLOG NOVCA**

1.1 Putnik se za rezervaciju mora obratiti ovlaštenom agentu kompanije ili njenom ovlaštenom predstavniku.

1.2 Osoba koja je izvršila rezervaciju u ime putnika potvrđuje da za sve osobe imenovane u rezervaciji vrijede ovi Uvjeti rezerviranja putovanja te da je ovlaštena te Uvjete prihvatiti u ime svih putnika navedenih u rezervaciji.

1.3 Putnik je obvezan platiti depozit u iznosu od 30% po osobi u vrijeme rezervacije.

1.4 Rezervacija će biti dovršena i valjana tek kad ju kompanija potvrdi i pošalje račun putniku ili ovlaštenom prodajnom agentu preko kojeg je putnik izvršio rezervaciju.

## **2. UGOVOR**

2.1 Za svako krstarenje u ponudi raspoloživost mjesta na brodu je ograničena te mogućnost rezervacije ovisi o dostupnosti kabina u vrijeme rezervacije. Nijedan ugovor nije valjan bez novčanog pologa, odnosno izvršenja djelomične ili cjelokupne uplate, bez čega se niti potvrda o uplati niti račun kojim se potvrđuje rezervacija neće izdati.

2.2 Potpunu uplatu putnik ili njegov putnički agent moraju izvršiti do 30 dana prije početka krstarenja.

2.3 Ako je rezervacija napravljena unutar razdoblja od 29 dana do početka krstarenja, odmah se naplaćuje puni iznos krstarenja ili paket aranžmana.

2.4 Ako putnik ili njegov putnički agent ne plati predviđeni iznos 30 dana prije početka krstarenja, kompanija ima pravo rezervaciju poništiti bez prethodne obavijesti i naplatiti pristojbe za otkaz putovanja navedene u članku 13, bez obzira na to da li je kabina ponovno prodana ili ne.

## **3. CIJENE I GARANCIJA CIJENE**

3.1 Cijena krstarenja neće se mijenjati unutar razdoblja od 20 dana pred početak krstarenja ili nakon što kompanija primi cjelokupnu uplatu za krstarenje.

3.2 Kompanija pridržava pravo izmijeniti cijene prije roka naznačenog u prijašnjem stavku

3.1 u slučaju izmjene cijena jednog od sljedećih troškova:

1. zračnog prijevoza
2. pogonskog goriva broda
3. pristojbi i naknada za ukrcaj, iskrcaj ili tranzit putnika u pomorskim i/ili zračnim lukama.

Izmjena može biti uvećanje ili umanjeње ranije objavljene cijene.

Točka a: Svaka promjena cijene paketa bila bi jednaka dodatnom iznosu koji zatraži zračni prijevoznik.

Točka b: Svaka promjena cijene paketa bila bi jednaka 0,33% od cijene krstarenja za svaki dolar povećanja cijene barela nafte (NYMEX indeks).

Točka c: Svaka izmjena cijene paketa bila bi jednaka punom iznosu lučkih i/ili aerodromskih pristojbi.

3.3 U slučaju da povećanje cijene bude veće od 10% ugovorene cijene putovanja, putnik može otkazati ugovor uz puni povrat iznosa plaćenog za krstarenje, ali ne i iznosa plaćenog za premije osiguranja.

3.4 Da bi stekao pravo na povrat novca, putnik treba obavijestiti kompaniju pisanim putem u roku 3 radna dana od dana zaprimanja obavijesti o povećanju cijene.

#### **4. OSIGURANJE**

4.1 Kompanija preporučuje da svaki putnik zaključi policu putnog osiguranja koja ga dostatno pokriva od trenutka kada je krstarenje potvrđeno kao rezervirano do završetka istog. Paket putnog osiguranja bi trebao sadržavati sljedeće: osiguranje oštećene ili izgubljene prtljage, osiguranje od nezgode na putovanju, zdravstveno osiguranje na putovanju u inozemstvu i osiguranje od otkaza putovanja.

#### **5. PUTNE ISPRAVE – PUTOVNICE I VIZE**

5.1 Putnik mora posjedovati valjanu putovnicu koja vrijedi najmanje 6 mjeseci nakon završetka krstarenja. Neke od država u koje se putuje, što posebno vrijedi za Rusiju i Sjedinjene Američke Države, zahtijevaju biometrijske putne isprave s fotografijama koje se mogu elektronski očitavati.

5.2 Kompanija nije zadužena niti odgovorna za ishodenje viza za putnike, već je to obaveza samog putnika.

#### **6. ZDRAVLJE I SPOSOBNOST PUTNIKA ZA PUTOVANJE**

6.1 Putnik jamči da je u stanju putovati kopnom, morem i/ili zrakom te da njegovo/ njezino ponašanje ili stanje neće narušiti sigurnost brodova/ zrakoplova niti udobnost drugih putnika koji njima putuju.

6.2 Kompanija zadržava pravo tražiti od putnika liječničku potvrdu da je sposoban za putovanje.

6.3 Putnik čije bi stanje moglo negativno utjecati na njegovu/njezinu sposobnost za putovanje mora predložiti liječničku potvrdu o sposobnosti za putovanje prije potvrde rezervacije.

6.4 Trudnicama u svim stadijima trudnoće se preporučuje da prije putovanja zatraže mišljenje liječnika te sa sobom ponesu liječničku potvrdu da su sposobne putovati.

6.5 Prijevoznik na svojim putničkim brodovima nema odgovarajuću medicinsku opremu za porađanje djece, stoga ne može prihvatiti rezervaciju niti prevoziti putnice koje bi na dan završetka krstarenja bile trudne 24 ili više tjedana.

6.6 Kompanija i/ili prijevoznik pridržavaju pravo da odbiju mogućnost ukrcaja putnici koja bi bila u visokoj trudnoći i u takvom slučaju ne bi imali nikakvu odgovornost.

6.7 U slučaju da putnica, koja za svoju trudnoću nije znala u vrijeme kada je rezervacija potvrđena, otkáže rezervirano krstarenje i obavijest o otkazu putovanja pisanim putem prezentira u razumnom roku prije početka krstarenja, kompanija će izvršiti povrat čitavog iznosa uplaćenog za krstarenje i neće imati nikakvih daljnjih obaveza prema putnici.

6.8 Ako prijevoznik, zapovjednik broda ili brodski liječnik primijete da je putnik iz nekog razloga nesposoban za putovanje, da bi mogao ugroziti svoje zdravlje ili sigurnost, da se ne bi mogao iskrcavati u lukama pristajanja broda, da bi mogao prijevoznika držati odgovornim za pomoć ili repatrijaciju, tada zapovjednik broda može odbiti ukrcavanje takvog putnika u bilo kojoj luci ili naložiti iskrcaj putnika u bilo kojoj luci ili premjestiti putnika na drugi ležaj ili u drugu kabinu. Brodski liječnik ima ovlaštenje putniku pružiti prvu pomoć i/ili mu prepisati lijekove i/ili ga smjestiti u brodsku bolnicu ili u sličnu zdravstvenu ustanovu u lukama pristajanja, ako brodski liječnik i zapovjednik broda procijene da je za zdravlje putnika nužno poduzeti takve korake. Odbijanje putnika da primi takav tretman može rezultirati iskrcavanjem putnika s broda u bilo kojoj luci pristajanja, a putnik ne može za takav ishod držati odgovornim prijevoznika niti kompaniju niti tražiti nadoknadu štete niti kompenzaciju.

6.9 U slučajevima kada se putniku zbog zdravstvenih razloga i/ili nesposobnosti za putovanje odbije mogućnost ukrcaja na brod, niti kompanija niti prijevoznik neće imati nikakvu odgovornost niti obvezu prema putniku.

## **7. OSOBE S INVALIDITETOM ILI OGRANIČENOM POKRETLJIVOŠĆU**

7.1 Prioritet kompanije je udobnost i sigurnost svih putnika, a kako bi to postigli potrebno je da u vrijeme rezervacije putnik osigura što je moguće više detalja o dolje navedenim predmetima kako bi kompanija ispunila obvezu prijevoza putnika na siguran i operativno izvediv način, uzimajući u obzir sve probleme koji se mogu pojaviti po pitanjima dizajna putničkog broda, lučke infrastrukture i opreme uključujući i lučke terminale, koji bi učinili nemogućim ukrcaj, iskrcaj ili prijevoz putnika ako bi to za posljedicu imalo utjecaj na sigurnost i udobnost putnika.

7.2 Putnik je dužan dostaviti sve detalje u trenutku rezervacije:

1. ako slučajevima kad je putnik bolestan, nemoćan, osoba s invaliditetom ili smanjene pokretljivosti;
2. ako treba kabinu za osobe s invaliditetom, budući da je na svakom brodu broj takvih kabina ograničen jer je cilj kompanije, kada god je to moguće, osigurati putniku smještaj u potpunoj udobnosti i sigurnosti tijekom čitavog krstarenja;
3. ako ima posebne zahtjeve vezane uz smještaj za stolom u restoranu;
4. treba li putnik sa sobom na brod ponijeti bilo kakvu medicinsku opremu;
5. ako treba na brod ukrcati certificiranog psa vodiča. Molimo uzmite u obzir činjenicu kako pomoć psa vodiča podliježe nacionalnim propisima.

7.3 Gdje kompanija smatra da je nužno radi sigurnosti i udobnosti putnika te kako bi putnik u potpunosti uživao u krstarenju, može zatražiti da osoba s invaliditetom ili smanjenom pokretljivosti bude u pratnji druge osobe koja je u mogućnosti pružiti potrebnu pomoć osobi s invaliditetom ili smanjenom pokretljivosti. Ovaj zahtjev temelji se isključivo na procjeni kompanije da osigura putnikovu sigurnost te se može razlikovati od broda do broda i/ili od itinerera do itinerera. Putnici koji trebaju kolica moraju imati vlastita sklopiva kolica standardne veličine te biti u pratnji putnika koji im je u stanju pomoći i asistirati na putovanju.

7.4 Ako se putnik nalazi u bilo kojem specifičnom stanju, invalidnosti ili smanjene pokretljivosti, koja zahtijevaju osobnu njegu ili nadzor tada takva osobna njega ili nadzor mora biti organizirana od strane putnika i na trošak putnika. Na brodu ne postoji mogućnost pružanja osobne njege ili nadzora ili bilo kojeg drugog oblika skrbi kojeg zahtijevaju tjelesna

ili psihijatrijska ili druga stanja.

7.5 Ako nakon pažljive procjene putnikovih posebnih potreba i zahtjeva kompanija zaključi da putnika ne može prevesti u potpunoj sigurnosti i u skladu s važećim sigurnosnim procedurama, tada kompanija može odbiti potvrditi rezervaciju ili ukrcaj osobe s invaliditetom ili smanjene pokretljivosti zbog sigurnosti.

7.6 Kompanija zadržava pravo odbiti prijevoz bilo kojeg putnika koji nije na odgovarajući način obavijestio kompaniju o fizičkim ili mentalnim ograničenjima ili potrebi za pomoći i asistencijom kako bi kompanija mogla donijeti pravovaljanu procjenu može li putnik biti prevezen na siguran i operativno izvediv način, a da svi sigurnosni zahtjevi budu ispunjeni. Ako se putnik ne slaže s odlukom kompanije pod stavkama 7.5 do 7.6 ovih Uvjeta prijevoza, tada putnik mora podnijeti pisani prigovor kompaniji s priloženim dokazima te će predmet razmotriti viši menadžer.

7.7 Kompanija zadržava pravo odbiti prijevoz bilo kojeg putnika za kojeg kompanija i/ili prijevoznik smatraju da nije u mogućnosti putovati ili čije stanje može predstavljati opasnost za samog sebe ili ostale putnike na krstarenju, po pitanju sigurnosti.

7.8 Ako putnik između datuma rezervacije krstarenja i datuma početka krstarenja postane svjestan da će trebati posebnu njegu ili pomoć kao što je prethodno objašnjeno, od njega se zahtijeva da o tome što prije obavijesti kompaniju kako bi ona mogla donijeti pravovaljanu procjenu može li putnik biti prevezen na siguran i operativno izvediv način.

7.9 Putnici koji su slabog zdravlja ili u invalidskim kolicima ili smanjene pokretljivosti mogu se suočiti s nemogućnošću iskrcaja na obalu u lukama u kojima se brod ne privezuje uz obalu nego ostaje na sidrištu. Popis takvih luka dostupan je na pismeni zahtjev.

## **8. UPITNIK O JAVNOM ZDRAVLJU**

8.1 Kompanija i/ ili prijevoznik i/ ili zdravstvene institucije imat će u svakoj luci ticanja pravo provesti anketu o javnom zdravlju. Putnici pritom trebaju iznijeti točne informacije ukoliko imaju simptome bilo koje bolesti, uključujući i gastrointestinalne bolesti te virus H1N1. Prijevoznik može odbiti ukrcaj bilo kojem putniku za kojeg sumnja da ima simptome bilo koje virusne ili bakterijske bolesti, uključujući Norovirus te H1N1. Ukoliko putnik odbije ispuniti zdravstveni upitnik, može mu biti odbijen ukrcaj na brod.

8.2 U slučaju da se putnik za vrijeme krstarenja zarazio virusom ili bakterijom, brodski liječnik može zatražiti iz sigurnosnih razloga od njega da ne izlazi iz kabine za vrijeme trajanja simptoma.

## **9. ALERGIJE NA HRANU**

9.1 Putnike podsjećamo da neka hrana kod određenih ljudi može izazvati alergijske reakcije zbog netolerancije nekih sastojaka. Ako putnik zna da ima neku alergiju ili netoleranciju na bilo koju vrstu hrane, dužan je to prijaviti voditelju restorana čim prije nakon ukrcaja na brod.

9.2 Na putniku je odgovornost da osigura izbjegavanje hrane ili namirnica na koje je alergičan. Ukoliko o tome bude unaprijed pismeno obaviještena te uz usmenu napomenu putnika o postojećim alergijama prilikom naručivanja jela, kompanija će u granicama njenih mogućnosti maksimalno asistirati putniku prilikom odabira jela. Kompanija se neće smatrati odgovornom za pripremu posebnih jela za putnika niti za konzumaciju tih jela.

## **10. MEDICINSKA NJEGA**

10.1 Putnicima se preporučuje da prije putovanja zakluče policu putnog osiguranja koje će uključivati zdravstveno osiguranje koje će pokrivati troškove liječenja i repatrijacije.

10.2 Brodski liječnik nije specijalist i brodska ambulanta nije opremljena prema standardima za kopnene bolnice. Na brodu postoje zalihe lijekova i medicinske opreme u skladu sa zakonskim zahtjevima države čiju zastavu brod vije te se na brodu mogu tretirati samo lakša

stanja određenih bolesti. Ni kompanija ni prijevoznik ni brodski liječnik ne mogu biti odgovorni zbog nemogućnosti liječenja bilo koje bolesti ili zdravstvenih stanja putnika.

10.3 Putnik je upoznat s činjenicom da je njegova obveza i odgovornost medicinsku pomoć zatražiti od broskog liječnika, dok god se liječnik nalazi na brodu. Troškovi lijekova i liječenja plaćaju se na brodu.

10.4 U slučaju bolesti ili nezgode, kompanija i/ili prijevoznik i/ili zapovjednik broda mogu putnika iskrcati na kopno zbog primanja adekvatne medicinske pomoći. Niti prijevoznik niti kompanija ne mogu unaprijed ništa znati o kvaliteti zdravstvenih usluga koje bi se putniku pružale u lukama pristajanja broda ili u mjestima u kojima je putnik iskrcan. Razina medicinskih usluga mogla bi varirati od luke do luke stoga niti kompanija, niti prijevoznik ne mogu davati procjene niti jamstva o razini kvalitete zdravstvenih usluga koje bi bile pružene na kopnu.

10.5 Liječnikovo stručno mišljenje o sposobnosti putnika da nastavi krstarenje je konačno i obvezujuće za putnika.

10.6 Preporučuje se zatražiti savjet liječnika prije rezervacije krstarenja za djecu mlađu od 12 mjeseci. Provedba klauzule 6 ovih Uvjeta o sposobnosti putovanja odnosi se na sve putnike, uključujući malu djecu.

## **11. MEDICINSKA OPREMA**

11.1 Važno je da se putnici obrate proizvođaču ili dobavljaču kako bi provjerili sigurnost korištenja bilo koje vrste medicinske opreme koju namjeravaju ponijeti na brod. Odgovornost je putnika da organizira dostavu medicinske opreme na pristanište prije polaska te da obavijesti kompaniju prije rezervacije o potrebi posjedovanja medicinske opreme na brodu kako bi kompanija osigurala siguran prijevoz iste.

11.2 Odgovornost je putnika da osigura ispravno stanje medicinske opreme te da osigura dovoljne zalihe za čitavo trajanje putovanja. Na brodu ne postoji nikakva zamjenska oprema, a pristup potrebnoj njezi i opremi na obali je otežan i skup. Putnici moraju biti u mogućnosti sami rukovati svom opremom.

## **12. IZMJENE REZERVACIJE OD STRANE PUTNIKA**

12.1 Putnik ima pravo zamijeniti se s trećom osobom na putovanju pod uvjetom ako:

- treća osoba ispunjava sve uvjete za korištenje paket aranžmana
- dostavi pisanu obavijest kompaniji najkasnije do 7 radnih dana prije polaska broda.

Ukoliko su svi gore navedeni zahtjevi ispunjeni, promjena imena putnika podliježe naknadi (po putniku/po izmjeni) koja odražava troškove kompanije za izvršenje prijenosa, pogledajte donju tablicu:

### **BELLA FANTASTICA AUREA YACHT CLUB**

**EUR 50**

Zahtjev za izmjenom imena putnika primljen u razdoblju unutar 7 dana do dana polaska broda smatrat će se otkazom putovanja.

Putnik i treća osoba dužni su podmiriti navedeni iznos paket aranžmana kao i sve dodatne troškove proizašle iz promjene putnika.

12.2 Nadalje, nakon izdavanja predračuna, putnik ima pravo samo jednom zamijeniti kupljeni paket aranžman s drugim paket aranžmanom pod sljedećim uvjetima:

- datum polaska novog putovanja je iza prvotno potvrđenog;
- zahtjev za izmjenom kompanija mora primiti najkasnije 30 radnih dana prije datuma polaska izvornog putovanja te postoje slobodna mjesta na novom krstarenju;
- Itinerer novog putovanja se odnosi na iste destinacije kao i prvo putovanje kako je opisano u godišnjoj brošuri kompanije ili web stranici kompanije
- očekivani datum polaska novog putovanja je unutar godinu dana od očekivanog datuma polaska prethodno otkazanog putovanja.

Ako su svi gore navedeni uvjeti iz ove točke ispunjeni, zamjena originalnog putovanja novim u svakom slučaju bit će podložna sljedećoj pristojbi po putniku.

## **BELLA FANTASTICA AUREA YACHT CLUB**

### **EUR 50**

Osim gore navedene pristojbe, ako je cijena novog putovanja veća od otkazanog, razliku u cijeni i iznos osiguranja snosi isključivo putnik. S druge strane, ako je cijena novog putovanja niža od iznosa otkazanog putovanja naknada za putnika neće biti naplaćena. U slučaju zamjene originalnog paket aranžmana novim, putnik će i dalje imati pravo povući se iz ugovora, a shodno tome primijenit će se otkazne pristojbe; otkazne pristojbe obračunat će se na cijenu novog paket aranžmana (prema gornjim navodima) koristeći tablicu iz točke 13 (Otkaz rezervacije od strane putnika), a prema datumu polaska originalnog paket aranžmana. Kompanija će pokušati izići u susret zahtjevu putnika za izmjenom rezerviranog leta, ali ne može biti odgovorna za nemogućnost provedbe zatražene izmjene.

12.3 Izmjena imena ili datuma nije uvijek moguća kod zračnih i ostalih prijevoznika, bez obzira na vrijeme kada je zahtjev za izmjenom podnesen. Većina zrakoplovnih kompanija i ostalih prijevoznika smatraju izmjenu imena otkazom putovanja te naplaćuju pristojbu u skladu s tim. Bilo koji dodatni troškovi koji uključuju pristojbe za otkaz putovanja i/ili povećanje cijena od strane zračnih ili ostalih prijevoznika isključivo su na teret samog putnika.

12.4 Osim gore navedenog, moguće su i druge izmjene rezervacije (i nakon izdavanja predračuna) do 7 dana prije polaska broda što će u svakom slučaju biti podložno minimalnoj administrativnoj pristojbi od 50,00 EUR po osobi/izmjeni. Svi ostali troškovi koji mogu nastati kao posljedica promjene bit će isključivo na teret putnika.

12.5 Primljeni zahtjevi za izmjenom rezervacije izvan navedenog roka smatrat će se otkazom putovanja i primijenit će se troškovi otkaza opisani pod točkom 13 (u nastavku).

12.6 Ukoliko otkaz rezervacije od strane putnika nastupi nakon izdavanja putnih dokumenata, naplatit će se naknada od 25,00 EUR po kabini za izdavanje novih. To se ne odnosi na izmjene prema članku 12.1 gdje promjene odražavaju stvarne troškove.

12.7 Bilo koja promjena koju putnik zatraži u rezervaciji Combined Tour krstarenja uvijek će se primjenjivati na cijeli paket. Vrijeme otkaza računat će se prema datumu polaska prvog krstarenja unutar Combined Tour paketa.

## **13. OTKAZ REZERVACIJE OD STRANE PUTNIKA**

13.1 Otkaz rezervacije mora se poslati ili dostaviti kompaniji ili ovlaštenoj putničkoj agenciji u pisanom obliku. Putnik treba vratiti sve primljene putne karte i primljeni račun zajedno s obavijesti o otkazu putovanja/ rezervacije.

13.2 Za pokriće gubitka pretrpljenog zbog otkaza rezervacije, kompanija će naplatiti sljedeće pristojbe za otkaz putovanja ili zadržati uplaćeni polog:

#### **KRSTARENJA < 15 NOĆI**

60 dana i više	naknada od €50 pp*
59 - 30 dana	30%
29 - 22 dana	40%
21 - 15 dana	60%
14 - 6 dana	80%
5 do 0 dana	100%

#### **KRSTARENJA > 15 NOĆI**

90 dana i duže	naknada od €50 pp*
89 - 60 dana	30%
59 - 52 dana	40%
51 - 35 dana	60%
34 - 15 dana	80%
14 - 0 dana	100%

\* ili gubitak depozita ako je viši

#### **WORLD CRUISE 2021**

120 dana i duže	15% cijene paket aranžmana*
119 - 60 dana	25% cijene paket aranžmana
59 - 15 dana	50% cijene paket aranžmana
14 - 10 dana	75% cijene paket aranžmana
9 - 0 dana	100% cijene paket aranžmana

\* ili gubitak depozita ako je viši

60 dana i duže	15% cijene paket aranžmana*
59 - 10 dana	75% cijene paket aranžmana
9 - 0 dana	100% cijene paket aranžmana

\* ili gubitak depozita ako je viši

#### **MSC YACHT CLUB**

120 dana i duže	naknada od €100 pp*
119 - 90 dana	30%
89- 60 dana	40%



59- 30 dana	60%
29- 15 dana	80%
14- 0 dana	100%

13.3 Ukoliko se nakon otkaza jednog ili više putnika u rezervaciji kabina koristi kao jednokrevetna, kompanija će putniku koji je otkazao putovanje naplatiti pristojbe shodno članku 13.2 koje će iznositi minimalno 100,00 EUR, uz dodatak pologa. Nadalje, putnik koji ostaje u jednokrevetnoj kabini morat će platiti 100% naknade za korištenje kabine kao jednokrevetne ili manji postotak koji kompanija u tom trenutku odredi za jednokrevetne kabine.

13.4 Ukoliko je imao zaključenu policu putnog osiguranja s uključenim osiguranjem od otkaza putovanja, putnik od svoje osiguravajuće kuće može zatražiti pokriće troškova podnesenih za otkaz rezervacije u skladu s uvjetima naznačenim na polici osiguranja.

13.5 Putnik može zatražiti otkaz Combined Tour krstarenja, ali se taj otkaz uvijek primjenjuje na cijeli paket. Vrijeme otkaza računat će se prema datumu polaska prvog krstarenja unutar Combined Tour paketa.

13.6 Putnik neće biti obvezan platiti naknade navedene u člancima 13.2 i 13.3 ako je otkaz nastao zbog okolnosti više sile (Force Majeure) koje se javljaju u destinaciji ili u njezinoj neposrednoj blizini, a koje značajno utječu na izvršenje paket aranžmana, ili koje značajno utječu na prijevoz putnika do destinacije.

#### **14. IZMJENE REZERVACIJE OD STRANE KOMPANIJE**

14.1 Program krstarenja i aranžmane za krstarenja kompanija određuje, ugovara i objavljuje znatno unaprijed. Zbog operativnih, komercijalnih ili sigurnosnih razloga, u rijetkim slučajevima može se pojaviti potreba za izmjenama stoga kompanija pridržava pravo na izmjenu objavljenog programa krstarenja u bilo kojem trenutku.

14.2 U slučaju izmjene temeljnih dijelova ugovora, kompanija će u najkraćem mogućem roku o tome obavijestiti putnika ili njegovog putničkog agenta. Putniku će biti ponudene sljedeće mogućnosti:

1. da izmjenu prihvati
2. da rezervira drugo krstarenje iz kataloga, iste ili više kvalitete
3. c) da rezervira drugo, manje kvalitetno krstarenje iz kataloga, uz nadoknadu razlike cijena d) da otkáže rezervaciju i natrag primi puni uplaćeni iznos.

14.3 Putnik je dužan kompaniju pismeno obavijestiti o svojoj odluci/izboru, izravno ili putem svoje putničke agencije, unutar 3 radna dana od dana primitka obavijesti o izmjeni.

#### **15. OTKAZ REZERVACIJE OD STRANE KOMPANIJE**

15.1 Kompanija ima pravo u bilo kojem trenutku otkazati bilo koje krstarenje uz pismenu obavijest (kada god je to moguće) putniku.

15.2 Ako je do otkaza došlo zbog više sile i/ili okolnosti koje kompanija nije mogla predvidjeti ili kontrolirati ili izbjeći, iako je postupala s dužnom pažnjom dobrog gospodarstvenika, kompanija će putniku na izbor ponuditi sljedeće:

1. da primi puni uplaćeni iznos
2. da rezervira drugo krstarenje iz kataloga, iste ili više kvalitete bez dodatne uplate
3. da rezervira drugo, manje kvalitetno krstarenje iz kataloga, uz nadoknadu razlike cijena

15.3 Putnik je dužan kompaniju pismeno obavijestiti o svojoj odluci, izravno ili putem svoje putničke agencije, unutar 3 radna dana od dana primitka obavijesti o izmjeni.

## **16. ODGOVORNOST KOMPANIJE**

16.1 Kompanija prihvaća odgovornost za smrt, ozljedu ili bolest koja bi bila posljedica njenog nemara i/ili propusta bilo kojeg drugog pružatelja usluga čije su usluge dio paket aranžmana. Kompanija ograničava svoju odgovornost, gdje god je to primjenjivo, konvencijama spomenutim u odjeljcima 16.4 do 16.8. U svakom slučaju kompanija neće biti odgovorna za bilo kakvu nepravilnost ili propust koji bi bio: a) u potpunosti pripisiv pogrešci putnika; b) nepredvidiv ili neizbježan čin ili propust treće strane koja nije povezana s pružanjem neke od usluga predviđenih ugovorom; c) neobična ili nepredvidiva okolnost izvan kontrole kompanije i/ili drugih pružatelja usluga uključenih u krstarenje, čija se posljedica nije mogla izbjeći unatoč najvećim naporima i dužnoj pažnji dobrog gospodarstvenika, što uključuje i događaje koji se nazivaju višom silom; d) događaj koje niti kompanija, niti drugi pružatelji usluga koje čine dio krstarenja nisu mogli predvidjeti ili spriječiti unatoč svom uloženom naporu.

16.2 Za odštetne zahtjeve koji ne uključuju osobne ozljede, smrt ili bolest ili nisu predmet konvencija na koje se poziva u odjeljcima 16.4 do 16.8, odgovornost kompanije za nepravilno izvršavanje ugovora ograničit će se na maksimalno dvostruki iznos u odnosu na cijenu koju je pogođeni putnik platio za krstarenje, ne uključujući premije osiguranja, takse i dodatne troškove na krstarenje.

16.3 Sav prijevoz kopnom, morem i zrakom podliježe uvjetima prijevoza određenog prijevoznika. Ti uvjeti mogu ograničiti ili isključiti odgovornost prijevoznika i čine izraziti temelj ugovora. Kopije ovih pravila i uvjeta mogu se dobiti od kompanije na pismeni zahtjev.

16.4 Prijevoz putnika i njihove prtljage zrakom predmet su raznih međunarodnih konvencija (The International Air Convention), uključujući Varšavsku konvenciju iz 1929. (s dodacima Haškog protokola iz 1955. ili Montrealskog protokola iz 1999. godine). U uvjete prijevoza uključeni su i uvjeti međunarodnih zračnih konvencija (uključujući njihove amandmane i nove konvencije primjenjive na ugovor o krstarenju između kompanije i putnika).

Međunarodne zračne konvencije mogu dopustiti prijevozniku da ograniči svoju odgovornost za smrt i ozljedu putnika, gubitak i oštećenje prtljage te kašnjenja pa se razmjer odgovornosti određuje u skladu s tim. Primjerci ovih konvencija dostupni su u kompaniji na zahtjev.

16.5 Međunarodni prijevoz putnika i njihove prtljage morem podliježe EU regulativi 392/2009 ("Regulation 392/2009") te će se svaka odgovornost kompanije i/ ili prijevoznika za smrt ili ozljedu ili gubitak i oštećenje prtljage koja bi mogla proizići iz prijevoza morem utvrđivati isključivo u skladu s EU regulativom 392/2009. Za kabotažni prijevoz roba i osoba može se primijeniti Atenska konvencija iz 1974. i njen amandman iz 1976. ("The Athens Convention"). Regulativa 392/2009 i Atenska konvencija ograničavaju odgovornost za smrt ili ozljedu ili gubitak ili oštećenje prtljage te posebno tretira dragocjenosti. Smatra se da je prtljaga putniku dostavljena neoštećena ukoliko kompanija (u svojstvu prijevoznika) nije o tome obaviještena pisanim putem: a) u slučaju vidljivog oštećenja do kojeg je došlo prije ili u vrijeme iskrcaja i predaje prtljage; b) u slučaju oštećenja prtljage koji nije očit ili u slučaju gubitka prtljage u roku od 15 dana od dana iskrcaja ili dostave prtljage ili vremena kada je prtljaga trebala biti dostavljena. Svaka šteta koju kompanija plaća će shodno ograničenjima predviđenim EU regulativom 329/2009 ili Atenskom konvencijom biti umanjena proporcionalno nemaru putnika koji je doprinio oštećenju prtljage i prema maksimalnom odbitku navedenom u članku 8. st. 4. iste konvencije. Primjerak regulative 329/2009 i Atenske konvencije dostupan je u kompaniji na zahtjev.

16.6 Ukoliko dođe do odštetnog zahtjeva po osnovi prijevoza morem ili zrakom, kompanija će imati sva prava, zaštitu, imunitet i ograničenja aktualnog prijevoznika, uključujući njegova

pravila i uvjete prijevoza te isto predviđeno Atenskom konvencijom. U slučaju da bi neki od dijelova ovih uvjeta bili ništavni prema Varšavskoj, Montrealskoj ili Atenskoj konvenciji ili bilo kojoj obvezno primjenjivoj legislative, bit će ništavni onoliko koliko je to predviđeno, ali ne više od toga.

16.7 Odgovornost kompanije neće ni u kojem slučaju premašiti odgovornost bilo kojeg prijevoznika u skladu s njegovim uvjetima prijevoza i/ili srodnim primjenjivim ili inkorporiranim tvrdnjama.

16.8 Osim tužbi koje proizlaze iz prijevoza zrakom prema točki 16.4, bilo koja odgovornost prema putniku za smrt i osobnu ozljedu te oštećenje ili gubitak prtljage kojoj kompanija može biti izložena, bilo da je regulirana ugovorom u skladu s ovim uvjetima ili na drugi način, uvijek će prema EU regulativi 329/2009 biti ograničena na maksimalno 400,000 SDR po putniku za smrtni slučaj ili ozljedu. Za određene slučajeve maksimalni limit može biti 250,000 SDR. Informacije vezane za Atensku konvenciju mogu se pronaći na stranicama Europske komisije

[http://europa.eu/legislation\\_summaries/transport/waterborne\\_transport/tr0018\\_en.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/transport/waterborne_transport/tr0018_en.htm)

Maksimalni iznos plativ po Atenskoj konvenciji po putniku za svaki smrtni slučaj ili ozljedu je 46,666 SDR. Temeljem EU regulative 392/2009, granica odgovornosti za prtljagu je 2,250 SDR po putniku, odnosno 833 SDR po putniku temeljem Atenske konvencije. Kompanija i prijevoznik ne odgovaraju za dragocjenosti, osim ako su skladištene kod brodskog blagajnika. U tom će slučaju odgovornost biti ograničena na 3.375 SDR, odnosno 1.200 SDR. Navedena ograničenja po putniku odnose se na jedno putovanje. SDR (Special Drawing Right) je jedinica koja se svakodnevno mijenja. Vrijednost SDR jedinice može se izračunati putem stranice [http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms\\_five.aspx](http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_five.aspx).

16.9 Unatoč bilo čemu suprotno navedenom u ovim uvjetima, kompanija neće ni u kojem slučaju, ni pod kojim okolnostima biti odgovorna za bilo kakav gubitak ili predviđeni ili procijenjeni ili očekivani gubitak profita, prihoda, koristi, gubitak ugovora, gubitak zbog nekorištenja nečega ili gubitak bilo koje druge prilike, niti za bilo koju posljednu ili neizravnu štetu ili gubitak slične prirode.

16.10 Kompanija neće putniku platiti nikakav odštetni zahtjev za gubitak ili štetu koja je neizravno ili izravno uzrokovana okolnostima kojima je spriječeno izvršenje obveza iz ugovora, ako je propust da se radnje iz ugovora izvrše bio izravno ili neizravno povezan s ratom, prijetnjom ratom, civilnim neredima i pobunama, građanskim ratom, industrijskim sporom između zaposlenika ili drugih osoba, terorističkim aktom ili prijetnjom terorističkim aktom, prekidom dostave energenata, zdravstvenim rizikom ili epidemijom, prirodnom ili nuklearnom katastrofom, požarom, nepovoljnim vremenskim prilikama, nepovoljnom stanju mora, samoubojstvom ili pokušajem samoubojstva putnika, putnikovom svjesnom izlaganju opasnosti (osim pri pokušaju spašavanja ljudskog života) ili sudjelovanju u neobičnoj i opasnoj aktivnosti te u sličnim situacijama na koje kompanija ne bi mogla utjecati.

16.11 Gdje kompanija ima pravnu odgovornost za gubitak ili oštećenje imovine, a da nije predviđena Atenskom i/ili Montrealskom konvencijom, tada ta odgovornost ni u kojem trenutku neće prelaziti 500 EUR, dok kompanija ni u kojem slučaju, ni pod kojim okolnostima, ne preuzima odgovornost za novac ili dragocjenosti. Putnicima se preporučuje da u prtljagu ne pakiraju novac i dragocjenosti.

## **17. PRAVO NA IZMJENU ITINERERA**

17.1 Kompanija i zapovjednik broda imaju diskrecijsko pravo, koje neće nerazumno koristiti, odlučiti o izmjeni objavljenog ili uobičajenog itinerera, bilo kada odgoditi ili ubrzati vrijeme isplovljenja broda, izostaviti ticanje neke luke, promijeniti luku ticanja, organizirati prijevoz drugim brodom sličnih karakteristika, tegliti ili biti tegljen ili pomoći drugom brodu ili izvesti bilo koju drugu sličnu radnju shodno svojoj procjeni opravdanosti takvog postupka. Ako je

takva odluka razumna i opravdana, kompanija neće prema putniku imati nikakvu odgovornost niti obvezu.

## **18. ODGOVORNOST PUTNIKA**

18.1 Dužnost putnika je poštovati zakonski opravdane zahtjeve zapovjednika broda ili brodskih časnika, te im omogućiti da zbog sigurnosnih ili drugih zakonskih razloga zajedno s ostalim članovima posade pretraže njihovu kabinu, prtljagu i druge osobne stvari.

18.2 Putnik je u potpunosti suglasan da će dopustiti takvu pretragu.

18.3 Putnik mora biti cijepljen (ako je prema itinereru vakcinacija potrebna) prije početka krstarenja te mora posjedovati sve putne karte (i vaučere za posebne usluge ako ih je rezervirao unaprijed), valjane putne isprave (putovnicu svakako, a vizu ako je potrebna) te bilo koji drugi dokument koji bi mogao biti potreban za ukrcaj na brod, posjet lukama ticanja i iskrcaj s broda.

18.4 Svaki putnik jamči da je fizički i mentalno sposoban za krstarenje.

18.5 Kompanija i/ili zapovjednik bilo kojeg broda i kapetan bilo kojeg aviona zadržavaju diskreciono pravo da odbiju ukrcaj ili iskrcaj u bilo kojoj pomorskoj ili zračnoj luci svakom putniku koji bi prema njihovoj razumnoj procjeni mogao ugroziti ili narušiti sigurnost i/ili udobnost ostalih putnika u prijevoznom sredstvu.

18.6 Putnicima je zabranjen ukrcaj bilo koje vrste životinja, osim pasa vodiča, u skladu s člankom 7.

18.7 Kompanija neće imati nikakvu odgovornost prema putniku u slučaju njegovog/ njezinog kršenja, nepridržavanja uvjeta, te će svaki putnik odštetiti kompaniju za svaki gubitak ili štetu koju je prouzročio kompaniji ili bilo kojem njenom dobavljaču svojim prekršajem ili nepridržavanjem.

18.8 Ponašanje putnika ne smije ugroziti niti narušavati sigurnost, mir i udobnost drugih putnika na krstarenju.

18.9 Na brod je strogo zabranjeno unošenje vatrenog i hladnog oružja, municije, eksploziva niti zapaljive, otrovne ili opasne supstance, roba ili predmeta koji mogu biti opasni za sigurnost putnika i plovila.

18.10 Putnik će odgovarati za svaku štetu koju pretrpe kompanija, prijevoznik ili pružatelj usluga uključenih u paket aranžman koja bi bila posljedica putnikova propusta da se ponaša u skladu sa svojim obvezama. Putnik će biti posebno odgovoran za svaku štetu koju nanese brodu, brodskoj opremi ili namještaju, za ozljeđivanje drugih putnika ili nanošenje štete drugim putnicima i trećim osobama, kao i za sve kazne, naknade i troškove koje bi bile posljedica njegovog skrivljenog ponašanja, a za koje bi bila terećena kompanija, prijevoznik ili dobavljač.

## **19. LETOVI**

19.1 Kompanija nije u mogućnosti navesti zračnog prijevoznika niti vrstu aviona. Sve linijske ili charter letove obaviti će priznati avio prijevoznici. U tim okolnostima kompanija mora unaprijed zakupiti avio-karte te je njihov iznos u svakom trenutku i u svim uvjetima u cijelosti nepovratan.

19.2 Putnici će potvrdu letova i vremena polijetanja i slijetanja dobiti zajedno sa svojim drugim putnim dokumentima, koji će se izdati nakon što su sve usluge i pristojbe uključene u paket aranžman u potpunosti plaćene, otprilike 7 dana prije polaska.

19.3 Za letove na dane koji nisu objavljeni u brošuri ili za neke letove određenih prijevoznika na određenim rutama može se primijeniti viša cijena. U takvom slučaju putnik će biti obaviješten prije rezervacije.

19.4 Kompanija nije avioprijevoznik te sve obveze u pogledu kompenzacije zbog otkaza, kašnjenja ili odbijanja ukrcaja u zrakoplov shodno regulativi Europske komisije br. 261/2004

(the "Regulation") pripadaju isključivo određenom avioprijevozniku.

19.5 Kompanija neće odgovarati temeljem EU regulative obzirom da je sva odgovornost u potpunosti na zračnom prijevozniku te putnik sve svoje prigovore mora uputiti njemu.

19.6 Putnici će potvrditi letova i vremena polijetanja i slijetanja dobiti zajedno sa svojim drugim putnim dokumentima, koji će se izdati nakon što su sve usluge i pristojbe uključene u paket aranžman u potpunosti plaćene. Putnikova je odgovornost da stigne u zračnu luku na vrijeme.

19.7 Ako je putnik sam rezervirao let, na njemu je odgovornost da raspored leta (uključujući i transfer od aerodroma do luke) odgovara vremenskim parametrima kojima će osigurati da stigne na vrijeme na ukrcaj na brod.

## **20. REKLAMACIJE**

20.1 Svaki putnik koji ima reklamaciju tijekom krstarenja mora o njoj čim prije obavijestiti brodsko osoblje. Ako brodsko osoblje nije u mogućnosti riješiti problem, pismenu reklamaciju putnik će poslati kompaniji u roku unutar 20 dana od dana završetka krstarenja. Propust da se reklamacija podnese u naznačenom roku može negativno utjecati na sposobnost kompanije da reklamaciju riješi.

## **21. ZAŠTITA POTROŠAČA**

21.1 Sva prava putnika u ovim uvjetima sukladna su Zakonu o zaštiti potrošača.

## **22. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA**

22.1 Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije tražene usluge. Kompanija se obvezuje da neće osobne podatke putnika dati trećoj osobi, osim u svrhu realizacije tražene usluge. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje paketa osiguranja za vrijeme puta i boravka u inozemstvu. Ukoliko putnik zaključi policu osiguranja osobni podaci proslijedit će se osiguravajućem društvu. Osobni podaci putnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka.

## **23. PROMJENA**

23.1 Odstupanje od ovih uvjeta neće biti valjano osim u pismenoj formi, ovjereno od ovlaštene osobe i pečatom kompanije.

## **24. POLITIKA ZABRANE PUŠENJA**

24.1 U skladu s globalnim standardima nepušačka područja su brojnija od pušačkih i označena su znakovima, gdje su postavljene i pepeljare.

24.2 Pušenje je strogo zabranjeno u kabinama (uključujući i elektroničke cigarete), na balkonu kabine ili na bilo kojem mjestu bez vidljivog znaka o dopuštenom pušenju i postavljenom pepeljarom.

24.3 U slučaju kršenja upozorenja o nepušenju svakom putniku će se naplatiti naknada za čišćenje, dok nastavak pušenja na nepredviđenom mjestu može rezultirati i ranijim iskrcajem putnika.

24.4 Gosti se upozoravaju da je bacanje opušaka s broda ili bilo kojeg drugog predmeta strogo zabranjeno međunarodnim pomorskim zakonima.

## **25. ODGOVORNOST ZAPOSLENIH SLUŽBENIKA I SUBAGENATA**

25.1 Niti jedan službenik ili posrednik kompanije, uključujući zapovjednika i posadu broda, subagente i njihove zaposlenike ni pod kojim uvjetima ne preuzimaju nikakvu odgovornost izvan propisanih Uvjeta prijevoza, te se u bilo kojem trenutku mogu pozvati na Uvjete

prijevoza.

25.2 Nezavisni ugovorni suradnici organiziraju i realiziraju izlete na obalu, čak i ako su ti isti izleti kupljeni na samom brodu ili od strane prodajnih agenata. MSC Krstarenja ne preuzimaju odgovornost za uslugu koju pružaju navedeni nezavisni ugovorni suradnici. Kompanija djeluje kao posrednik za organizatore izleta, nema izravnu kontrolu nad organizatorom izleta niti uslugom koju isti pruža, pa prema tome ne preuzima nikakvu odgovornost u slučaju gubitka, oštećenja i ozljeda putnika koje su nastale kao rezultat propusta i pogreške organizatora izleta. Kompanija će s osobitom pažnjom pristupiti izboru organizatora izleta. U procjenjivanju djelovanja i/ili odgovornosti organizatora izleta primjenjuju se lokalni zakoni i propisi.

## **26. SUDSKA NADLEŽNOST**

26.1 Uvjeti prijevoza usklađeni su s propisima Europske unije. Putnik i kompanija će sporove nastojati razriješiti sporazumno, a u suprotnom ugovaraju nadležnost suda u Ženevi kojeg bi imenovala kompanija.

## **27. POGREŠKE, PROPUSTI I IZMJENE**

27.1 U izradi kataloga poduzet je svaki napor kako bi se osigurala točnost njegovog sadržaja, no postoji mogućnost da se određene promjene dogode nakon njegove objave. Preporučljivo je da se o ažuriranim terminima i uvjetima prijevoza raspitate kod vaše putničke agencije. Iste promjene će se ažurirati na web stranici kompanije u što kraćem mogućem roku.

## **28. SVRHA OBRADE PODATAKA**

Vaši podaci – što se također može odnositi na neke podatke koji se smatraju osjetljivim (naznačeno u članku 4., stavak 1., slovo d, i članku 26. Kodeksa), kao i na fotografije/slike te audio/video zapise – obrađivat će se u sljedeće svrhe:

- zaključivanje, upravljanje i primjena ugovornih odnosa između vas i MSC Cruises SA;
- svrhe povezane s ispunjavanjem pravnih obveza, propisa, nacionalnih i EU standarda, kao i svrhe proizašle iz odredbi koje su donijela zakonom ovlaštena tijela
- aktivnosti koje su blisko povezane i koje pridonose vođenju poslova s gostima te koje imaju za cilj pružanje usluga kao dio turističkog paketa (npr., prikupljanje osobnih podataka kroz rezervacije za usluge povezane s raznim tematskim područjima zabave i opuštanja, organizaciju događaja, fotografije događaja ili funkcije na brodu, itd.).

Nadalje, u slučaju vašeg izričitog pristanka, vaši će se podaci obrađivati u sljedeće svrhe:

- ponuda brojnih ekskluzivnih pogodnosti i privilegija prije i nakon krstarenja;
- sastavljanje statistika o profilima korisnika, korisnih prilikom razvijanja proizvoda i usluga koje na bolji način udovoljavaju zahtjevima svojih klijenata/članova;
- slanje personaliziranih ponuda, poziva na razne vrste događanja, kao i informacije i marketinška priopćenja, redovnom poštom, elektroničkom poštom, SMS porukama te fiksnim telefonskim linijama;
- nominativne aktivnosti javnog pojavljivanja (analiza modela potrošnje s ciljem razvoja marketinških strategija, uključujući personalizirane pristupe);
- promotivne i komercijalne aktivnosti od strane kompanija u vlasništvu MSC Cruises SA korporativne grupe ili trećih strana, partnera MSC Cruises SA.

Obrada podataka u svrhu postizanja navedenih ciljeva neophodna je kako bi se osiguralo odgovarajuće upravljanje ugovornim odnosima, pored ispunjavanja prethodno navedenih svrha.

## **DODATNE ODREDBE KOJE SE PRIMJENJUJU NA UVJETE REZERVACIJE I UVJETE PRIJEVOZA USLIJED SITUACIJE UZROKOVANE KORONAVIRUSOM COVID-19**

MOLIMO PROČITAJTE PAŽLJIVO: SLJEDEĆE DODATNE ODREDBE UVJETA REZERVACIJE I UVJETA PRIJEVOZA ĆE SE PRIMJENJIVATI NA VAŠ UGOVOR O PUTOVANJU KAKO BI UKLJUČIVAO IZVANREDNE ZDRAVSTVENO-SIGURNOSNE MJERE KOJE JE KOMPANIJE UVELA ZA ZAŠTITU PUTNIKA OD RIZIKA ZARAZE COVIDOM-19. ODOSE SE NA SVE REZERVACIJE KRSTARENJA S POLASKOM OD 01.08.2020. I/ILI BILO KOJEG KASNIJEG DATUMA NADALJE. SVE OSTALE ODREDBE UVJETA REZERVACIJE I UVJETA PRIJEVOZA OSTAJU NEPROMIJENJENE. BLISKO SURADUJEMO SA ZDRAVSTVENIM TIJELIMA TE ĆEMO VAS INFORMIRATI O BILO KAKVIM PROMJENAMA OVIH UVJETA.

### **1. SIGURNOSNE MJERE KOMPANIJE**

S ciljem osiguranja zdravlja i sigurnosti putnika tijekom krstarenja, kompanija je uvela niz procedura koje će se primjenjivati tijekom čitavog krstarenja, počevši sa samom rezervacijom pa sve do konačnog iskrcaja s broda.

Iz sigurnosnih razloga, prijevoznik i/ili zapovjednik imaju pravo odbiti ukrcaj ili zapovjediti iskrcaj putnika čije ponašanje nije u skladu s ovim procedurama, kao i bilo kojeg putnika za kojeg se na temelju rezultata zdravstvenog pregleda i procjene brodskog medicinskog osoblja zaključuje da nije sposoban za putovanje.

Od putnika se stoga traži da pažljivo pročita, upozna i prihvati sljedeće mjere:

### **1. Rezerviranje i ukrcaj**

Putnik će u trenutku rezervacije dostaviti kompaniji podatke za kontakt (broj mobilnog telefona i email adresu) za svaku osobu unutar rezervacije.

Kompanija će putniku dostaviti precizne informacije za pripremu prtljage koja će biti ukrcana na brod. Putnicima preporučujemo da na putovanju od kuće do broda nose masku te da imaju sa sobom gel za dezinfekciju.

Svaki putnik naveden u rezervaciji mora ispuniti i potpisati obvezan zdravstveni upitnik koji će primiti zajedno s ukrcajnom kartom, a koji se mora dostaviti medicinskom osoblju na pristaništu najranije 6 sati prije ukrcaja. Roditelji ili zakonski skrbnici su odgovorni za ispunjavanje upitnika za maloljetnike s kojima putuju. Na ukrcaju će se od putnika tražiti da potvrde da je njihovo zdravstveno stanje ostalo nepromijenjeno, prema informacijama naznačenim u zdravstvenom upitniku.

Putnici iz visokorizičnih zemalja, prema smjernicama Europskog centra za sprečavanje i kontrolu bolesti, moraju unutar 72 sata prije ukrcaja obaviti COVID-19 RT-PCR test.

Rezultati testa se moraju predložiti prilikom ukrcaja. Ukoliko bi rezultati testa bili pozitivni, putniku će se odbiti ukrcaj te će mu se na obali pružiti potrebna pomoć.

Putnici trebaju doći na pristanište isključivo u vremenu naznačenom na ukrcajnoj karti kako bi se izbjegao rizik masovnog okupljanja.

Prije ukrcaja na brod te prilikom svakog povratka na brod nakon izleta putnicima će se mjeriti

tjelesna temperatura. U slučaju da je tjelesna temperatura putnika viša od 37.5 stupnjeva, iz sigurnosnih će mu se razloga odbiti ulazak na brod. Putnik tada može biti podvrgnut dodatnom testiranju i medicinskoj procjeni, dok ne dobije konačno odobrenje za ukrcaj. Ako medicinsko osoblje procijeni da putnik nije sposoban za putovanje, putniku će se odbiti ukrcaj te će mu se pružiti potrebna pomoć na obali.

1. **Tijekom krstarenja**
2. **dnevne kontrole i medicinska pomoć**

Dok su na brodu, putnicima će se svaki dan provjeravati tjelesna temperatura i/ili provoditi druge zdravstvene i sigurnosne mjere koje kompanija, brodski liječnik ili zapovjednik procijene kao odgovarajuće.

Putnici koji razviju simptome ili visoku tjelesnu temperaturu moraju odmah nazvati brodski medicinski centar iz svoje kabine. Od putnika će se tražiti informacije o prethodnoj povijesti putovanja te će biti stavljeni u izolaciju. Iste mjere će se primijeniti na bliske kontakte koji borave u istoj kabini ili članove obitelji. U slučaju pojave sumnjivih simptoma, putnicima preporučujemo da se obrate brodskom medicinskom centru za pomoć.

Brodski liječnik zadržava pravo zatražiti od putnika da ostane u svojoj kabini i/ili da se iskrca u slučaju pojave simptoma povezanih s koronavirusom COVID-19.

Besplatna medicinska procjena bilo kojeg simptoma povezanog s COVID-19 će biti dostupna tijekom krstarenja.

### 1. **socijalno distanciranje i glavne mjere prevencije**

Putnici će se pridržavati mjera koje je propisala kompanija kako bi se između putnika primjenjivala pravila socijalnog distanciranja – također i između putnika i članova posade – u svim zajedničkim prostorijama u skladu sa smjernicama nadležnih tijela.

Gdje se nije moguće pridržavati pravila socijalnog distanciranja, od putnika će se tražiti nošenje maske.

Od putnika će se tražiti i često pranje ruku sa sapunom i vodom ili korištenje sredstava za dezinfekciju ruku te izbjegavanje dodirivanja nosa, očiju i usta bez prethodnog pranja ruku.

Putnici će biti zamoljeni da se pridržavaju bontona kod kašljanja ili kihanja te da održavaju fizički razmak ili koriste masku kada nije moguće primijeniti pravila socijalnog distanciranja.

### iii. **zabavne aktivnosti**

Sve će zabavne aktivnosti biti organizirane prema specifičnom protokolu na brodu, uključujući čišćenje i dezinfekciju materijala, ograničavanje broja sudionika, socijalno distanciranje, nošenje maski gdje je to potrebno. Kompanija zadržava pravo otkazati bilo koje događanje na brodu gdje, prema vlastitoj diskreciji, smatra da postoji rizik zaraze koronavirusom COVID-19.

#### 1. **izleti**

S ciljem zaštite zdravlja putnika, smanjenja rizika zaraze tijekom vremena provedenog na obali i osiguranja potpune usklađenosti svakog aspekta putnikovog doživljaja tijekom izleta s brodskim zdravstvenim i higijenskim standardima, izlazak s broda tijekom boravka u luci bit će dozvoljen samo u sklopu organiziranog izleta MSC Cruisesa.

Kompanija zadržava pravo ne primiti na brod bilo kojeg putnika koji se iskrcao s broda u vlastitom aranžmanu te tako prekršio gore navedeno pravilo. Za vrijeme boravka na obali od



putnika se traži strogo poštivanje mjera koje će predstaviti vodič te koje su propisane od strane lokalnih vlasti.

### **3. OSIGURANJE**

Svaki putnik mora imati ugovoreno putno osiguranje koje pokriva razdoblje od trenutka potvrde paket aranžmana do kraja paket aranžmana, rizike vezane uz COVID-19 poput otkaza paket aranžmana, troškova repatrijacije, karantene, medicinske pomoći i troškova, hospitalizacije.

### **4. PRIVATNOST I OBRADA OSOBNIH PODATAKA**

Sigurnosne mjere koje je usvojila kompanija u svrhu sprečavanja zaraze koronavirusom COVID-19 zahtijevaju obradu nekih osobnih podataka koje pripadaju „posebnoj kategoriji podataka“ sukladno članku 9. Općih odredbi o zaštiti podataka 2016/679 („GDPR“). Gdje god je to moguće, ishodit će se suglasnost gosta u skladu s odredbama članka 9(1)a GDPR-a. Gdje ishođenje suglasnosti nije moguće iz objektivnih razloga, a obrada osobnih podataka je potrebna kako bi se osiguralo usvajanje preventivnih mjera i izbjegavanje širenja koronavirusa COVID-19, članak 9(2) i služi kao pravna osnova za provođenje obrade.

Prikupljanje i obrada podataka provodi se u skladu s načelima zakonitosti, pravednosti, transparentnosti, svrhovitosti i ograničenja pohrane, minimiziranja podataka, točnosti podataka, povjerljivosti i integriteta.

Osobni podaci se prikupljaju i obrađuju za ove svrhe i neće biti korišteni za bilo koje druge svrhe niti će se dijeliti s bilo kojom trećom stranom izvan grupe MSC Cruisesa osim za (a) omogućivanje gostima da iskoriste svoju COVID-19 policu osiguranja, (b) osiguranje pružanja relevantnih medicinskih usluga u bolničkim prostorijama, u slučaju nužnog iskrcaja, (c) osiguranje repatrijacije, gdje je potrebno, i (d) gdje je dana suglasnost gosta.

Za više informacija o obradi podataka koje iziskuju COVID-19 procedure i za ostvarivanje prava subjekta podataka, molimo kontaktirajte našeg službenika za zaštitu podataka na e-mail adresu [dpo@msccruises.com](mailto:dpo@msccruises.com).