

OPĆI UVJETI PUTOVANJA

Kupovinom karte na internetu, telefonom ili preko naših podagenata putnik automatski prihvaća dolje navedene Uvjete putovanja firme Venezia Lines. Dalje u tekstu Venezia Lines se spominje kao "Firma".

Opći Uvjeti Putovanja podliježu Obavijesti o privatnosti dostupnima na našoj web stranici <https://venezialines.com/privacy-notice/>. U slučaju proturječnosti između ovih Općih uvjeta putovanja i Obavijesti o privatnosti, ovi uvjeti putovanja će prevladati.

GRANIČNI PROPISI

- Putnici su odgovorni za poštivanje graničnih propisa.
- Firma neće biti odgovorna ako putniku bude odbijen ukrcaj na polasku ili iskrcaj na odredištu zbog nedostatka potrebne dokumentacije uključujući vize ili nepoštivanja nekih drugih graničnih propisa.
- Uzmite u obzir da se vozačka dozvola ne smatra ispravnim identifikacijskim dokumentom u međunarodnom prometu te kao takva neće biti prihvaćena.
- U tom slučaju, putnik će nadoknaditi firmi eventualnu štetu i troškove uključujući izdavanje povratne karte, ako je to potrebno.

CIJENA

- Cijena karte uključuje morski prijevoz, lučke takse za ukrcaj i iskrcaj, pristojbe tamo gdje se primjenjuju i naknadu za gorivo.
- Cijena ne uključuje obroke, dodatne sadržaje koji se mogu nadoplatiti na brodu, hotel, druge oblike transporta i osiguranje.
- Cijena ne pokriva druge namete luka/ nadležnih tijela kao ni fluktuacije naknade za gorivo koja se može promijeniti s vremena na vrijeme.
- Firma zadržava pravo povećati cijenu u skladu s kretanjem taksi ili naknade za gorivo u slučaju da se oni povećaju od vremena kad je rezervacija napravljena.

VALJANOST

- Valjanost karte ograničena je na osobu i plovidbu/ plovidba naznačenih na njoj.
- Povratne karte s otvorenim povratnim datumom nisu dostupne.
- Dnevne karte – polazak i povratak u istom danu- nisu vazeće za putovanje u jednom smjeru. Firma zadržava pravo odbiti ukrcaj putnika te putnik nema pravo na djelomicni ili potpuni povrat novca.
- Napominjemo da sve informacije (ime, prezime, nacionalnost, datum rođenja, broj putovnice/ osobne iskaznice) koje unosite prilikom rezervacije budu točne. U slučaju da se podaci koje ste unijeli prilikom rezervacije ne poklapaju sa podacima na vašem dokumentu za putovanje prilikom prijave za brod na dan putovanja, Venezia Lines zadržava pravo ne dopustiti ukrcaj na brod i povrat novca neće biti odobren.
- Podaci putnika potrebni prilikom rezervacije su obvezni prema DIREKTIVI VIJEĆA 98/41/EC od 18 lipnja 1998 [SL234.25].

PUTNICI

- Podsjećamo putnike da je njihova odgovornost da budu sposobni putovati.
- Pažnju svraćamo na mogućnost promjene vremenskih uvjeta tijekom putovanja.
- Molimo putnike s medicinskim problemima, za koje nisu zatražili profesionalni savjet, da o tome prije polaska obavijeste osoblje firme. Kapetan broda, može po svojoj procjeni i u interesu putnika, odbiti ukrcaj.
- Putnikova je odgovornost pažljivo provjeriti detalje rezervacije/ putne dokumente i obavijestiti putnog agenta o bilo kakvim netočnostima.
- Putnici moraju osigurati da pred putovanje imaju sa sobom svu potrebu (važeću) dokumentaciju za putovanje.

POSEBNE POTREBE

- Putnici sa posebnim potrebama trebaju obavijestiti firmu prilikom izvršenja rezervacije o bilo kakvim zahtjevima ili potrebama. Prilikom rezervacije posebni zahtjevi ili potrebe mogu se

navesti u polju "Notes" koji se nalazi na 2 koraku rezervacijske stranice i označavanja kvačicom okvira "Assistance required".

- Ukoliko putnici nisu sposobni, firma može tražiti da putuju u pratnji druge sposobne osobe starije od 16 godina.
- Putnici smanjene pokretljivosti mogu putovati brodom pod uvjetom da su u pratnji drugog potpuno pokretnog putnika starijeg od 16 godina.
- Invalidska kolica, električna invalidska kolica i hodalice nisu podložne nadoplati.
- Zbog prostornih ograničenja na brodu električni skuteri ne mogu se ukrcati na brod.
- Naše kabinsko osoblje rado će pružiti potrebnu pomoć, međutim, nije im dopušteno pružanje zdravstvenih usluga kao što je davanje injekcija.
- Iz sigurnosnih razloga kabinsko osoblje ne može podizati putnike ili pomoći sa održavanjem osobne higijene.

MALOLJETNICI

- Zbog sigurnosnih razloga politika kompanije je da ne prihvaća maloljetnike mlađe od 16 godina da putuju bez pratnje odrasle osobe starije od 18 godina.
- U slučaju školskih grupa od najveće je važnosti da grupa putuje u pratnji najmanje jednog vođe grupe koji ima 18 godina ili više i da vođa grupe prilikom putovanja kod sebe ima putnički manifest sa podacima (ime, prezime, nacionalnost, datum rođenja i broj putovnice/osobne iskaznice) svih putnika u grupi.
- Pozivamo naše putnike da se informiraju o općim imigracijskim propisima između Hrvatske i Italije za maloljetnike (putnici mlađi od 18 godina) koji putuju bez pratnje odrasle osobe ili u pratnji odrasle osobe koja im nije roditelj ili zakonski skrbnik.
- Dužnost je putnika provjeriti ukoliko postoje posebni zahtjevi za putovanje s obzirom da potpuni izvadak iz zakona ne možemo priložiti jer je on podložan promjenama bez prethodne najave.
- Putnici koji putuju s maloljetnicima koji nisu njihova djeca, mogu biti zatraženi prilikom prijave za brod, ukrcaja ili iskrcaja da predoče određenu dokumentaciju kao što je pravni dokument ovlašten od strane roditelja ili zakonskog skrbnika maloljetnog putnika dopuštajući maloljetniku putovanje sa spomenutom osobom. Ukoliko putnik ne predoči dokumentaciju putniku se može uskratiti ukrcaj i povrat novca neće biti odobren.

UKRCAJ

- Prije polaska putnici bi trebali provjeriti da nije došlo do nikakve promjene u datumu ili vremenu polaska broda u odnosu na ono što je navedeno na karti. Preporuča se potvrda rezervacije 24 sata prije polaska broda na odlaznom i povratnom putovanju.
- Na karti provjeriti vrijeme ukrcaja.
- Prijava za brod završava 15 minuta prije polaska broda u svim lukama.

PRTLJAGA

- Putnici sa kartom u jednom smjeru ili povratnom kartom (izuzevši kartu za Jednodnevno putovanje- s povratkom u istom danu) imaju pravo nositi:
 - 1 (jednu) predanu prtljagu neograničene dimenzije i težine i,
 - 1 (jednu) ručnu prtljagu maksimalnih dimenzija 56cm x 45cm x 25cm i težine do 10 kg.
 - Ručna torbica, aktovka, prijenosno računalo, vrećica iz trgovine, kamere i slično moraju se nositi u Vašoj 1 (jednoj) dopuštenoj ručnoj prtljagi.
- Gore navedena prtljaga je uključena u cijenu karte i ne treba biti najavljena prilikom rezervacije.
- Dodatna prtljaga može se prijaviti prilikom rezervacije uz nadoplatu od €10.00 po komadu prtljage ili prilikom prijave za brod u luci na dan putovanja uz nadoplatu od €20.00 po komadu prtljage.
- Infanti do 3,99 godina starosti nemaju pravo na prtljagu. Međutim, dječja kolica koja se u potpunosti sklapaju nisu podložna nadoplati.
- Dodatna dječja oprema, kao što su dječje sjedalice ili putni krevetić, smatraju se predanom prtljagom i bit će podložna dodatnoj nadoplati ukoliko se prijeđe limit predane prtljage uključene u cijenu karte.
- Bicikle se ne smatraju prtljagom čak ni ako su nošene u odgovarajućoj torbi/ prtljagi. Bicikle su podložne dodatnoj nadoplati od €10.00 po bicikli. Bicikle moraju biti rezervirane prilikom kupnje karte i raspoloživost mjesta ne može biti garantirana prilikom prijave za brod ukoliko bicikla nije prethodno rezervirana.
- Sva prtljaga mora imati oznaku imena vlasnika u svrhu prepoznavanja.

- Kada je luka polaska u Hrvatskoj putnik mora svu prtljagu, uključujući i predanu prtljagu, sam prenijeti kroz graničnu kontrolu.
- Kada je luka polaska Venecija predana prtljaga mora biti ostavljena na pultu prijave za brod gdje će je osiguranje luke odnijeti na skeniranje, te će biti deponirana direktno na brodu. Putnici ručnu prtljagu moraju nositi sa sobom prilikom prolaska kroz graničnu kontrolu.
- Po dolasku na odredište osoblje firme će položiti prtljagu uz sam brod i ona treba biti pokupljena od strane putnika prije prelaska granične kontrole. Prtljaga će biti spremna za pokupljanje nakon što su se svi putnici iskricali, izuzevši prtljagu putnika koji putuju u VIP salonu. Takva prtljaga će bit položena prva, osim ako lokalne vlasti nametnu drukčije.
- S prtljagom smije rukovati samo osoblje firme i putnicima nije dopušteno uzimanje njihove vlastite prtljage iz odjeljka za prtljagu koji se nalazi na brodu.
- Zbog sigurnosnih razloga putnicima je dopušteno da do svog sjedala mogu odnijeti samo manju prtljagu kao što je ručna torba, aktovka, prijenosno računalo, vrećicu iz trgovine, torbica za kameru. Svu ostalu prtljagu, uključujući glomazniju ručnu prtljagu, putnik mora predati osoblju koje će je smjestiti u odjeljak za prtljagu rezerviran na brodu.
- Putnici sa dnevnom kartom (Istra-Venecija-Istra I obrnuto)-s povratkom u istom danu- nemaju pravo nositi prtljagu na putovanje. Ukoliko se prilikom prijave na brod ustanovi da putnik sa dnevnom kartom ima prtljagu Firma ce automatski pretpostaviti da putnik putuje u jednom smjeru. U tom slucaju Firma zadržava pravo naplatiti razliku u cijeni karte (ako je to primjenjivo) između dnevne karte i karte u jednom smjeru, kao i dodatnu nadoplatu za prtljagu.
- Glomazna prtljaga ili teret može se nositi prema nahođenju kapetana broda i podliježe većoj nadoplati prema određenom cjeniku.
- Samo prtljaga koja sadrži putnikove osobne stvari biti će prihvaćena kao prtljaga.
- Zabranjen je prijevoz prtljage bez pratnje.
- Firma ne odgovara za gubitak ili oštećenje prtljage.
- U interesu sigurnosti firma može uništiti svaku prtljagu bez pratnje ili napuštenu prtljagu koja ostane na brodu nakon iskrcaja putnika.

KUĆNI LJUBIMCI

- Ako putujete sa vašim ljubimcem morate za njega imati važeću međunarodnu putovnicu za životinje.
- Sve životinje moraju imati potrebna cjepiva po zahtjevima države luke polaska i destinacije u koju putujete. Firma nije odgovorna u slučaju da se životinji ne dopusti ukrcaj na brod ili iskrcaj na odredištu zbog nedostatka potrebnih dokumenata ili cjepiva. U tom slučaju, putnik koji putuje sa životinjom nadoknadit će firmi eventualnu štetu i troškove uključujući izdavanje povratne karte ako je to potrebno.
- Mačke moraju biti smještene u prikladne kaveze.
- Psi ne smiju biti veći od 60cm u dužinu i 50cm u visinu (od glave prema dolje). Svi psi moraju biti na uzici i imati brnjicu.
- Sve životinje moraju biti najavljene prilikom rezervacije.
- Kapetan broda može, po svojoj procjeni i u interesu putnika, odbiti ukrcaj životinje na brod, čak i ako je pravodobno najavljena i posjeduje sva potrebna cjepiva i dokumente. U tom slučaju firma nije obavezna odobriti povrat novca za putnu kartu putnika ili životinje.
- Molimo Vas uzmite u obzir da vaš kućni ljubimac ne mora nužno biti smješten u prostoru za sjedenje

OTKAZIVANJE REZERVACIJE

- Sve rezervacije na svim linijama podložne su naknadama za otkazivanje.
- Otkazivanje do 7 dana prije polaska podliježe otkaznim troškovima u iznosu od € 15.00 po osobi.
- Otkazivanje između 6 dana do 72 sata prije polaska podliježe otkaznim troškovima u iznosu od 50% od vrijednosti karte.
- Otkazivanje između 72 sata do prije dana polaska podliježe otkaznim troškovima u iznosu od 100% od vrijednosti karte i prema tome nema prava na povrat novca.
- Putnicima koji se ne pojave na vrijeme za prijavu za brod ili se iz bilo kojeg razloga ne ukrcaju ne odobrava se povrat novca, niti djelomičan niti u cijelosti.

- Za karte plaćene po promotivnim cijenama ili posebnim ponudama ne odobrava se povrat novca, osim ako nije drugačije navedeno, i putnici će biti upoznati sa specifičnim uvjetima prilikom rezervacije.
- U slučaju povratnih karata, svaki smjer se smatra zasebnim putovanjem i uvjeti otkazivanja se primjenjuju zasebno za svako putovanje.
- U slučaju da putnik ne iskoristi polazno putovanje na povratnoj karti povratno putovanje će se i dalje smatrati važećim.
- U slučaju karata za Jednodnevno putovanja (Istra- Venecija- Istra ili obratno- s povratkom u istom danu), ako se ne iskoristi polazno putovanje na karti za Jednodnevno putovanje tada će povratno putovanje biti automatski otkazano i klijent neće imati pravo na djelomični ili potpuni povrat novca. U slučaju da se putnik pojavi na ukrcaju za povratno putovanje ukrcaj će biti odbijen i putnik će biti odgovoran za kupnju dodatne karte za ukrcaj na brod.
- Putnici s kartama za VIP salon imaju pravo na otkazivanje bilo kojeg dijela putovanja i ne podliježu otkaznim troškovima sve dok je firma obavještena minimalno 48 sati prije polaska.
- Otkazivanje za putnike s kartama za VIP salon između 48 do 24 sata prije polaska podliježe otkaznim troškovima u iznosu od 50% od vrijednosti dijela rezervacije koja se otkazuje.
- Otkazivanje za putnike s kartama za VIP salon napravljeno 24 sata prije polaska ili u slučaju neprijavljivanja za brod na vrijeme podliježe otkaznim troškovima u iznosu od 100% od vrijednosti karte i prema tome nema prava na povrat novca.
- Ukoliko klijent nadoplati za VIP salon naknadno nakon inicijalne kupnje karte otkazivanje karte podliježe minimalnim troškovima u iznosu od 115.00 kn po osobi za otkazivanje do 48 sati prije putovanja. Otkazivanje između 48 sati i 24 sata prije putovanja podliježe otkaznim troškovima u iznosu od 50 % od ukupne vrijednosti rezervacije koja se otkazuje.

OTKAZIVANJE U SLUČAJU SMRTI ILI OZBILJNE BOLESTI

- U slučaju da zbog gubitka užeg člana vaše obitelji više ne želite putovati, ili u slučaju smrti ili ozbiljne bolesti putnika zbog koje je onemogućen da putuje, za rezervaciju dotičnog putnika ili bilo kojeg putnika na istoj rezervaciji može biti, po diskrecijskom pravu firme, odobren povrat novca.
- Zahtjev za potpunim povratom novca bit će prihvaćen ukoliko je zahtjev napravljen minimalno 7 dana prije putovanja.
- Bilo koji zahtjev napravljen između 7 dana prije putovanja i datuma putovanja podliježe redovnim otkaznim troškovima.
- Zahtjev napravljen nakon datuma putovanja neće biti prihvaćeni.
- U svrhu postupanja sa zahtjevom za povratom novca bez zadržke molimo vas da zahtjev podnesete putem maila i da priložite svu potrebnu dokumentaciju uključujući:
 - Broj rezervacije
 - Potvrda o obiteljskom odnosu s preminulim (ako je primjenjivo)
 - Priložiti odgovarajuće dokumentirane dokaze
 - Potvrditi koji putnik na rezervaciji traži potpuni ili djelomični povrat

Pod užom obitelji firma smatra slijedeće članove obitelji:

- Špružnik
- Životni parter
- Djeca (uključujući usvojenu djecu/ pastarci)
- Roditelji (uključujući pomajku/ poočima)
- Braća i sestre (uključujući polusestre/ polubraču)
- Bake/djedovi i unuci
- Punac/punica i svekar/svekrva
- Djever/ zaova/ šurjak/ svastika
- Zet/nevjesta
- Također ćemo pružiti iste uvjete suputniku ožalošćenog.

PROMJENA REZERVACIJE

- Sve promjene su podložne dostupnosti.
- Moguće je promijeniti rezervaciju do 72 sata prije polaska.
- Ako je zahtjev za promjenom napravljen unutar 24 sata od kupnje karte i do 72 sata prije polaska prva izmjena neće podlijezati troškovima izmjene.
- Svaka promjena podliježe troškovima promjene u iznosu od € 15.00 po rezervaciji.
- Za svaku promjenu primjenit će se troškovi promjene.

- Za sve izmjene (uključujući besplatne izmjene), ako je novi traženi datum ili ruta skuplji od originalne karte naplatit će se i razlika u cijeni. Ako je nova cijena karte u trenutku izmjene niža nego što je to izvorna cijena, razlika u cijeni se neće vratiti i svejedno će se naplatiti troškovi promjene u iznosu od € 15.00.
- Promjene na rezervacijama su moguće za datum, vrijeme putovanja, luka polaska i destinacija, dok promjene imena putnika nisu dozvoljene.
- Kada napravite izmjenu datuma putovanja imajte na umu da više neće biti moguće otkazati novo putovanje.
- Putnici s kartama za VIP salon imaju pravo na dodatnu izmjenu, osim 24 satne promjene, bez troškova promjene pod uvjetom da je zahtjev napravljen minimalno 72 sata prije polaska.
- U takvim slučajevima, razlika u cijeni će se naplatiti i povrat novca u slučaju da je nova ruta niža neće biti odobren.

ODGODA/OTKAZIVANJE/PREUSMJERENJE

- Specifikacije plovila koje bi trebalo izvršiti prijevoz samo su indikativne, može ga zamijeniti drugo plovilo.
- Venezia Lines zadržava pravo da odgodi, otkáže ili preusmjeri liniju bez prethodne najave, bilo na polasku ili povratku broda, ukoliko je to potrebno zbog nepridviđenih događaja, više sile, nepovoljnih meteoroloških uvjeta na moru, štrajkova, sigurnosnih ili tehničkih razloga ili zbog bilo kojih drugih razloga koji su izvan kontrole firme.
- U slučaju otkazivanja, Venezia Lines izvršit će povrat novca za neiskorišteni dio karte, ali ni u kojem slučaju neće biti odgovorna za bilo kakav time nastali direktan, indirektan ili posljedični gubitak ili štetu te neće prihvatiti zahtjev za naknadom nastalih dodatnih troškova.
- Vrijeme putovanja se računa prema udaljenosti između luka u povoljnim meteorološkim uvjetima na moru.
- Venezia Lines ne prihvaća odgovornost za kašnjenja uzrokovana načinom poslovanja luke.
- Predviđeni dolazak je indikativan jer može doći do promjena uzrokovanih meteorološkim uvjetima mora, lučkim prometom, ograničenjima nametnutih od strane nadležnih organa i drugih tijela, za koje Venezia Lines neće prihvatiti odgovornost.
- U slučaju otkazivanja Venezia Lines će za putnike koji na dan putovanja putuju samo u jednom smjeru omogućiti alternativni način prijevoza. Putnici će o tome biti obaviješteni najkasnije prilikom prijave za brod na dan putovanja.
- Putnici imaju pravo odbiti alternativni način prijevoza i imaju pravo na povrat novca za neiskorišteni dio karte, međutim Venezia Lines neće prihvatiti zahtjev za naknadom nastalih dodatnih troškova.
- Povrat novca ne mora nužno biti dan na dan putovanja. Ako prihvati alternativni način prijevoza, putnik gubi pravo na zahtjev za povratom novca.
- Napominjemo da alternativni prijevoz do vašeg odredišta ne garantira dolazak na odredište u vrijeme naznačeno na vašoj rezervaciji za putovanje brodom i firma neće prihvatiti zahtjeve za povratom novca karte ili naknadu eventualnih dodatnih troškova.

IZGUBLJENE STVARI

- Firma neće biti odgovorna za gubitak ili štetu nastalu na prtljagi ostavljenoj na terminalu ili brodu.

ODGOVORNOSTI PUTNIH AGENATA

- Odgovornost je putnih agenata ili trećih strana koje su prodale kartu da putniku priopće sve informacije iz ovih Uvjeta putovanja. Ako to ne učine, bit će odgovorni za bilo kakvu direktnu ili indirektnu štetu. Uz Uvjete putovanja, dužnost im je putniku priopćiti i sve ostale informacije koje izda firma s vremena na vrijeme. Firma ne prihvaća odgovornost ako putniku Uvjeti putovanja nisu priopćeni ili ako su mu dane netočne informacije.

UVJETI UKRCAJA NA BROD

- Podsjećamo putnike da pročitaju Uvjete ukrcaja koje mogu naći na našoj web stranici. Ovi uvjeti neće neophodno biti otisnuti na karti ili na propusnici koja se dobiva prilikom prijave za brod. Svi uvjeti ukrcaja bit će dostupni na mjestima prijave za brod ali će se pokazivati samo na upit putnika. Kada se putnik nađe na brodu, to automatski znači da prihvaća sve uvjete ukrcaja.

SIGURNOST

- Informacije i ISPS – U skladu s međunarodnim kodeksom ISPS u vezi s mjerama protiv terorizma, putnici su obvezni predočiti svoju kartu i dokumente na zahtjev časnika na brodu. Isto tako moraju dati svoj pristanak na pretragu prtljage ako se to od njih zatraži. Takve preglede može izvršiti i odjel lučke uprave. Lučka uprava može imati i dodatne zahtjeve od putnika i tražiti plaćanje dodatnih taksi koje se ne mogu unaprijed predvidjeti i odrediti u iznosu.

OSIGURANJE

- Podsjećamo putnike da ni oni ni njihova prtljaga nisu pokriveni putnim osiguranjem. Odgovornost je putnika da sami uplate svoje putno osiguranje. Međutim, putnici su zaštićeni po Regulativi (EC) br. 392/2009 o odgovornosti prijevoznika morskim putem u slučaju nezgode koja se može vidjeti na slijedećem linku: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:131:0024:0024:EN:PDF>

ZAKON

- Ovaj ugovor podliježe Zakonu Malte i Malteškom Trgovačkom Pomorskom Aktu iz 1973. g. u skladu s obveznim zakonikom i regulativama koje se primjenjuju na prava putnika u pomorskom prijevozu pod europskom regulativom (EU) br. 1177/2010.
 - Europska regulativa (EU) br. 1177/2010 dostupna je na slijedećem linku: <http://eurlex.europa.eu/Notice.do?mode=dbl&lng1=en,it&lang=&lng2=bg,cs,da,de,el,en,es,et,fi,fr,ga,hu,it,lt,lv,mt,nl,pl,pt,ro,sk,sl,sv,&val=553926:cs>
 - Ukoliko imate ikakva pitanja u vezi s pravima kompenzacije u Europskoj Uniji možete se obratiti nadležnom državnom tijelu Vaše zemlje. http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

NADLEŽNOST

- Sva pitanja koja proizlaze iz ovog ugovora spadaju pod nadležnost sudova Malte do točke isključenja nadležnosti sudova drugih zemalja.