

# **OPĆI UVJETI POSLOVANJA**

## **OPĆE INFORMACIJE O AGENCIJI**

**Providenca more d.o.o., turistička agencija Providenca charter&travel**

**Adresa: Kralja Tomislava 16, 21 220 Trogir**

**OIB: 36885263950**

**Kontakt: +385915230860**

**Voditelj poslova: Magdalena Pulić**

**providenca.trogir@gmail.com**

## **IZLETI BRODOM I TRANSFERI**

### **MOGUĆNOSTI REZERVACIJE I PLAĆANJA**

Rezervacija putem našeg maila je obavezna ukoliko niste u mogućnosti doći u našu poslovnicu. Da bi mogli

rezervirati mjesta, morate platiti ukupan iznos cijene. Što se tiče plaćanja, nudimo 3 opcije:

- Možete doći u našu agenciju platiti
- Možete nam dati podatke svoje kreditne kartice, kako bismo vas teretili u našem uredu
- možemo vam poslati detalje našeg računa kako biste mogli izvršiti uplatu

Kada primimo novac, dobit ćete vaučer. Agencija je dužna savjetovati kupca pri odabiru odgovarajuće usluge, ali je gost odgovoran za svoj izbor.

Nakon što se izlet i dostupnost datuma potvrde, Agencija će ponuditi Kupcu nekoliko načina plaćanja koje će Kupac morati potvrditi kako bi rezervirao izlet.

Kupac ima dva radna dana da prihvati ponudu i osigura rezervaciju. Agencija se obvezuje čuvati osobne podatke Kupca koji se neće prodavati, trgovati ili iznajmljivati bilo kojoj trećoj strani.

### **OTKAZANO PUTOVANJE**

Naše ture brodom nužno su prepuštene na milost i nemilost vremenu. Iako svakodnevno provjeravamo vremensku prognozu, ona još uvijek nije 100% pouzdana. Također, za svaku turu traži se minimalan broj ljudi. Zbog toga, u slučaju lošeg vremena, ili ako ne rezerviramo dovoljno ljudi za taj dan, izlet se može odgoditi ili otkazati. Ponekad, ako su vremenske prilike upitne,

također možemo promijeniti rutu naše ture ili odgoditi vrijeme polaska. Ako je putovanje otkazano, a niste u mogućnosti otići neki drugi dan, vratit ćemo vam puni iznos.

Ako klijent želi otkazati putovanje, potrebno ga je otkazati najmanje 24 sata prije putovanja kako bi dobio puni povrat novca. Sve troškove bankovne transakcije za izvršenje povrata snosi Klijent.

## **PROMJENE REZERVACIJA**

Sve promjene Kupac mora izvršiti telefonom u ured Agencije na broj +385 91 523 0860, e-mailom na [providenca.trogir@gmail.com](mailto:providenca.trogir@gmail.com) ili izravno u Uredu Agencije. Promjene rezervacija koje su dovele do promjene broja osoba ili datuma usluge moraju biti izvršene najkasnije 2 dana prije datuma polaska. Providenca Travel & Charter agencija zadržava pravo korekcije cijene sukladno promjenama rezervacije. Izleti brodom ovise o vremenskoj prognozi te agencija zadržava pravo promjene datuma polaska u slučaju nepovoljnih vremenskih uvjeta. U slučaju nepovoljnih vremenskih uvjeta agencija će organizirati izlet sljedeći pogodan dan ili će gostima vratiti novac.

## **POLITIKA OTKAZA**

Svako otkazivanje od strane Kupca mora biti učinjeno u pisanom obliku, e-poštom na [providenca.trogir@gmail.com](mailto:providenca.trogir@gmail.com) ili izravno u uredima Agencije.

- Za rezervaciju otkazanu više od 24 sata prije polaska, Agencija će izvršiti povrat cjelokupnog iznosa (Sve troškove bankovne transakcije za izvršenje povrata snosi gost.) Za rezervaciju otkazanu manje od 24 sata prije polaska, naplaćuje se ukupna cijena rezervacije.
- U slučaju nepojavljivanja, naplaćuje se ukupna cijena rezervacije.
- U slučaju lošeg vremena ili nedovoljnog broja ljudi za taj dan, izlet se može odgoditi ili otkazati. Ponekad, ako su vremenske prilike upitne, također možemo promijeniti rutu naše ture ili odgoditi vrijeme polaska. U slučaju otkazivanja cjelokupni iznos će biti vraćen. Sve troškove bankovne transakcije za izvršenje povrata snosi Klijent.
- U slučaju da Putnik zbog više sile ne može krenuti na izlet koji je rezervirao, Agencija će vratiti cjelokupni iznos. Agencija može zahtijevati od Putnika potvrdu o nemogućnosti sudjelovanja u izletu. Sve troškove bankovne transakcije za izvršenje povrata snosi Klijent.

## **OPREMA**

Sva naša plovila opremljena su svom potrebnom sigurnosnom opremom (sigurnosna oprema kao što su prsluci za spašavanje, oprema za prvu pomoć itd.). Naši skiperi su profesionalci obučeni za različite vremenske uvjete. Na našim obilascima osigurano im je sve što je potrebno za dobivanje potrebne pomoći gdje god bili. Također, našim gostima na izletu brodom osiguravamo jakne i opremu za ronjenje.

## **ZDRAVLJE**

Od presudne je važnosti da nas obavijestite ako imate zdravstvenih problema, koristite lijekove, trudni ste ili želite putovati s vrlo malim djetetom. Naš glavni cilj je pružanje vrhunske usluge, a posebnu pozornost posvećujemo sigurnosti. Imamo pravo odbiti sudionika da se pridruži izletu s nama ako smatramo da je izlet fizički i/ili psihički zahtjevan za njih.

## **VAŠA ODGOVORNOST**

Naši gosti odgovorni su za odabir putovanja koje odgovara njihovim interesima i sposobnostima. Za sva pitanja ili nejasnoće, slobodno pitajte. Također, ako niste sigurni koju odjeću ili opremu ponijeti sa sobom, samo nas kontaktirajte.

Predlažemo da nosite sunčane naočale, šešir, kremu za sunčanje. Možete ponijeti i dodatnu odjeću za presvlačenje, pogotovo ako na izlet idete u pred ili post sezoni. Za sve posebne potrebe, morate biti obaviješteni kada rezervirate putovanje. Naši gosti također su odgovorni za svoje ponašanje. Agencija ne odgovara za izgublenu, oštećenu ili ukradenu prtljagu ili stvari tijekom putovanja. Izgublenu ili ukradenu prtljagu potrebno je prijaviti našem vodiču ili nadležnoj policijskoj postaji.

## **DOB**

Da biste mogli rezervirati putovanje, morate imati 18 godina. Mlađi ljudi i djeca mogu sudjelovati u našim izletima brodom, ali samo u pratnji odraslih ili uz odobrenje roditelja.

## **Uvjeti najma plovila**

### **1. PRIHVATANJE UVJETA NAJMA**

Ovi opći uvjeti najma plovila reguliraju prava i obveze najmoprimca (u daljnjem tekstu „Klijent“) i najmodavca Providenca Travel & Charter. (u daljnjem tekstu kao

the: Povelja). Providenca Travel & Charter se odnosi na rezervaciju plovila putem [www.charter-providenca.com](http://www.charter-providenca.com). Rezervacijom plovila, klijent prihvaća sve uvjete najma u svoje ime iu ime svoje posade.

## **2. CIJENA NAJMA I PLAĆANJE**

Cijena najma uključuje najam plovila sa standardnom opremom, zajedno s osiguranjem plovila i posade za vrijeme najma. U cijenu najma nisu uključeni troškovi domicilnih marina (parking, vez i sl.), gorivo, usluge skipera/domaćice i troškovi ostalih fakultativnih usluga.

Klijent može preuzeti odgovornost za plovilo koje je prethodno rezervirano nakon što uplati 50% cijene najma nakon odobrenja njegovog zahtjeva (unaprijed), a preostali iznos mjesec dana prije datuma najma plovila. Ukoliko se rezervacija izvrši prema upitu u roku kraćem od 7 dana, Klijent je dužan uplatiti 100% iznos avansa.

Ovi se propisi o plaćanju ne mogu mijenjati bez pristanka Providenca Travel & Charter.

## **3. OBVEZE CHARTER TVRTKE**

Providenca Travel & Charter obvezuje se isporučiti Brod Klijentu u potpunom stanju i u ispravnom radnom stanju, s kompletnom opremom, uključujući onu koju zahtijevaju Specifikacije na ovim stranicama.

Brod mora biti u besprijekornom stanju, s napunjenim spremnicima vode i goriva. Treba ga dostaviti u dogovoreno vrijeme i sa svom potrebnom dokumentacijom. Također, ako je za Providenca Travel & Charter nepraktično staviti rezervirano plovilo na raspolaganje Klijentu u dogovoreno vrijeme i na dogovorenom mjestu, Providenca Travel & Charter je dužan osigurati dostupnost zamjenskog plovila s istim ili bolja specifikacija od one rezervirane.

Ukoliko Providenca Travel & Charter nije u mogućnosti osigurati zamjensko plovilo, Klijent ima pravo otkazati ugovor i zatražiti povrat cjelokupnog iznosa najma ili dijela iznosa za one dane kada nije mogao koristiti plovilo. Klijent ima pravo na povrat samo plaćenog iznosa najma. Sva ostala prava su isključena. Sve troškove bankovne transakcije za izvršenje povrata snosi Klijent.

Ukoliko je plovilo ili njegova oprema oštećena prirodnim uzrokom, Klijent je dužan odmah kontaktirati Providenca Travel & Charter. Providenca Travel & Charter obvezuje se ispraviti sve oštećenje plovila unutar 24 sata. U ovom slučaju, Klijent nema pravo na bilo kakvu naknadu ili proporcionalnu (pro-rata osnovu).

## **4. SIGURNOSNI DEPOZIT**

Prije preuzimanja broda iz marine u kojoj je vezan, Klijent je dužan uplatiti depozit Providenca Travel & Charteru. Depozit će se obračunavati prema cjeniku za svaki brod. Polog se može uplatiti u gotovini ili kreditnom karticom i

će biti nadoknađen Klijentu nakon što brod bude vraćen i pregledan na zadovoljavajući način.

Polog će biti nadoknađen Klijentu u cijelosti samo ako su: spremnici goriva puni, nije nastala nikakva šteta na brodu ili njegovoj opremi i nema prijava potencijalne štete od strane ili prema trećim osobama tijekom korištenja broda. Ako Klijent prijavi štetu ili Providenca Travel & Charter otkrije tijekom inspekcije da je plovilo ili oprema oštećena ili da dio opreme nedostaje ili je spremnik goriva prazan, Providenca Travel & Charter će zadržati dio ili cijeli polog, jednak trošku popravke ili zamjenu opreme koja nedostaje. Ako Klijent prouzroči štetu na brodu treće strane i prouzroči osiguranje, polog će biti zadržan u cijelosti.

U slučaju da spremnici goriva nisu puni, iznos potreban za punjenje spremnika goriva odbit će se od depozita.

## **5. OBVEZE KLIJENTA**

Nakon preuzimanja odgovornosti za brod, Klijent je dužan ploviti isključivo u hrvatskim teritorijalnim vodama. Klijent je dužan pridržavati se svih pravila i propisa koji se odnose na vođenje brodskog dnevnika, s najvećom pažnjom postupati s brodom i njegovom opremom te ploviti u skladu s dobrom navigacijskom praksom, odnosno samo kada su vremenski uvjeti povoljni i dobra vidljivost.

Klijent ili njegov skiper trebaju imati navigacijske vještine i posjedovati sve dozvole potrebne za plovidbu.

Ukoliko plovilo doživi nesreću na moru i tijekom plovidbe se ošteti plovilo ili neka njegova oprema, Klijent je dužan odmah obavijestiti Charter. Relevantni telefonski brojevi Chartera nalaze se u korisničkom ugovoru.

## **6. ODGOVORNOSTI KLIJENTA**

Ukoliko je zbog bilo kakvih propusta i/ili nemara pri manevriranju plovila trećoj strani nastala šteta koja nije pokrivena osiguranjem, Klijent je osobno dužan pokriti sve materijalne i pravne troškove koji mogu proizaći iz takvih propusta/nepažnje. Klijent je posebno odgovoran ako je brod zaplijenjen zbog nezakonite radnje brodom. U slučaju štete i/ili nezgode, Klijent je dužan zabilježiti događaje i zatražiti pisanu ovjeru od najbliže Lučke ispostave, liječnika ili drugih ovlaštenih osoba. Klijent je također dužan obavijestiti Charter o svakom takvom događaju.

Ukoliko je plovilo izgubljeno, oduzeto ili mu je ovlaštena osoba zabranila isplovljavanje, Klijent je dužan o tome obavijestiti Charter-a i druge relevantne ovlaštene osobe. Klijent je dužan provjeriti razinu ulja u motoru. Klijent je dužan podmiriti sve troškove vezane uz štete i gubitke nastale zbog nedostatka ulja u motoru (ulje je osigurano charterom).

Sva oštećenja podvodnog dijela nastala nepažnjom Klijenta bit će popravljena o trošku Klijenta.

Ukoliko klijent ne vrati plovilo u charter bazu u dogovorenom roku Providenca Charter

& Travel ponovno će podići sav depozit.

## **7. PREGLED PLOVILA**

Najmoprimac je dužan vratiti plovilo Charteru u dogovoreno vrijeme i na dogovoreno mjesto. Brod mora biti neoštećen, a spremnici goriva puni. Ako Klijent ne vrati plovilo Providenca Charter & Travelu u točno vrijeme i točno vrijeme

lokaciji, Klijent je suglasan platiti 300% dnevne cijene za svaki dan kašnjenja.

Zakašnjeli povratak može biti opravdan u slučaju više sile pod uvjetom da Klijent odmah obavijesti Providenca Charter & Travel.

## **8. OSIGURANJE**

Osiguranje plovila podliježe uvjetima koje propisuje odgovarajuća osiguravajuća kuća. Brod, njegova oprema i posada osigurani su za sve vrste šteta i gubitaka čija vrijednost prelazi iznos franšize/pologa za navedeni brod. Vodič plovila ima osiguranje od odgovornosti za štete trećih osoba. U slučaju težih nesreća i kada su u pitanju druga plovila, Klijent je dužan takve slučajeve prijaviti ovlaštenim osobama u najbližem roku.

Lučke ispostave i pribaviti svu dokumentaciju koju osiguravajuće društvo smatra potrebnom. U većini slučajeva mi "držimo" klijenta dok prijavljujemo štetu osiguravajućem društvu. Kod svih velikih šteta mi pokušavamo upravljati plaćanjem osiguranja, a ne klijentom.

Dokumentacija mora sadržavati sve relevantne podatke o uzrocima nesreće i uvjetima koji su vladali u vrijeme nesreće. Klijent je dužan o svim takvim događajima odmah izvijestiti o Povelji.

Ukoliko Klijent ne poduzme gore navedene korake, snosit će odgovornost za svu štetu nastalu neprijavlivanjem ili zakašnjelim prijavljivanjem događaja. Polica osiguranja pokriva svu štetu nastalu zbog vremenskih nepogoda i drugih prirodnih katastrofa, ali ne pokriva štetu nastalu namjernim ili nesavjesnim manevriranjem brodom.

Klijentu nije dopušteno koristiti svoj depozit za plaćanje ove vrste štete. Klijent treba pokriti sve troškove uzrokovane nedjelom ili nemarom. Polica osiguranja ne pokriva štetu na motoru uzrokovanu nedostatkom motornog ulja.

## **9. OTKAZ NAJMA**

Ukoliko Klijent i njegova posada otkazu najam iz bilo kojeg razloga nakon sklapanja ugovora s Providenca Travel & Charter, Providenca Travel & Charter će zadržati cjelokupni iznos plaćen za najam.

Ako Klijent otkáže najam 4 tjedna ili više prije razdoblja najma plovila, Providenca Travel & Charter će zadržati 30% cijene najma. Sve troškove bankovne transakcije za izvršenje povrata ostatka iznosa snosi Klijent.

Ako Klijent otkáže najam manje od 4 tjedna prije najma plovila, Providenca Travel & Charter će zadržati cijeli iznos.

Ako se Klijent osigurao za najam plovila, ali je naknadno otkazao najam plovila iz opravdanih razloga, osiguravajuće društvo može ponuditi Klijentu naknadu štete.

Providenca Travel & Charter zadržava pravo zamjene plovila kada je rezervirano plovilo oštećeno zbog nepredviđenih okolnosti, npr. prirodne katastrofe koje uzrokuju štetu od vode, itd. U ovom slučaju, Charter će osigurati brod s jednakim ili boljim specifikacijama od rezerviranog broda. Ova klauzula prestaje vrijediti u slučaju rata, terorističkih aktivnosti, prirodnih i nuklearnih katastrofa ili drugih nepredviđenih okolnosti koje bi se mogle definirati kao Božja sila. U tom slučaju Charter nije dužan platiti naknadu Klijentu.

## **10. PRIGOVORI**

Ukoliko Klijent i njegova posada imaju bilo kakvu pritužbu tijekom razdoblja najma broda, trebaju o tome obavijestiti Providenca Travel & Charter koji će nastojati riješiti sve probleme.

U razmatranje će se uzeti samo prigovori i žalbe iznesene u pisanom obliku tijekom pregleda plovila. Za sve eventualne sporove koji se ne riješe mirnim putem nadležan je nadležni sud u Trogiru. Sve pritužbe tijekom izleta brodom treba podnijeti max. 24 sata nakon završetka te ture. Providenca Travel & Charter ne snosi odgovornost za vremenske uvjete na moru i ako neka atrakcija (poput Modre špilje) bude zatvorena jer to nije u našoj nadležnosti. Jedina stvar za koju smo odgovorni je stanje plovila i usluga skipera. Klijent nikada ne odgovara za veću štetu osim u pijanom stanju ili u sličnim slučajevima. Ovi Uvjeti uređeni su i tumače se u skladu sa zakonima Republike Hrvatske