

PREDUGOVORNE INFORMACIJE

Kombinacija ponuđenih turističkih usluga paket je definiran Direktivom (EU) 2015/2302. Shodno tome, pripadaju vam sva EU prava koja vrijede za pakete. MSC Cruises SA („MSC“) će biti u potpunosti odgovoran za izvršenje paketa kao cjeline. Dodatno, MSC je, kako to propisuje zakon, uspostavio zaštitu za povrat sredstava i, gdje je transport uključen u paket, osiguranje vaše repatrijacije u slučaju insolventnosti. Više informacija o direktivi pronađite na ovoj poveznici <https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=IT>

Ključna prava iz Direktive (EU) 2015/2302

- Putnici će dobiti sve važne informacije o paketu prije sklapanja ugovora o putovanju.
- Uvijek postoji barem jedna ugovorna strana odgovorna za pravilno izvršenje svih putničkih usluga uključenih u ugovor.
- Putnici će dobiti telefonski broj za hitne slučajeve ili informacije putem kojih mogu stupiti u kontakt s organizatorom ili putničkim agentom.
- Putnici mogu prenijeti paket na drugu osobu, uz najavu u razumnom roku i eventualne dodatne troškove.
- Cijena paketa se može povećati samo ako se povećaju određeni troškovi (primjerice, cijena goriva) i ako je to izričito navedeno u ugovoru, a u svakom slučaju najkasnije 20 dana prije početka paketa. Ako porast cijene premašuje 8% cijene paketa, putnik može raskinuti ugovor. Ako organizator zadržava pravo povećanja cijene, putnik ima pravo na sniženje cijene ukoliko dođe do smanjenja relevantnih troškova.
- Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za raskid i dobiti povrat uplaćenih sredstava ako je došlo do značajne promjene bilo kojeg osnovnog elementa paketa, osim cijene. Ukoliko ugovorna strana odgovorna za paket otkáže paket prije njegova početka, putnici imaju pravo na povrat i naknadu, gdje je to prikladno.
- Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za raskid prije početka paketa u slučaju izvanrednih okolnosti, primjerice ako u destinaciji postoje ozbiljni sigurnosni problemi koji bi mogli utjecati na paket.
- Dodatno, putnici mogu u bilo koje vrijeme prije početka paketa raskinuti ugovor uz plaćanje odgovarajuće i opravdane naknade za raskid.
- Ako se nakon početka paketa značajni elementi paketa ne mogu omogućiti prema dogovoru, putniku se moraju ponuditi odgovarajući alternativni aranžmani bez dodatnih troškova. Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za raskid u slučaju gdje usluge nisu izvršene u skladu s ugovorom, a to značajno utječe na izvršenje paketa i organizator ne uspije otkloniti problem.
- Putnici također imaju pravo na smanjenje cijene i/ili naknadu štete gdje putničke usluge nisu izvršene ili su se izvršile nepravilno.
- Organizator mora pružiti pomoć ako se putnik nađe u poteškoćama.

- Ako organizator ili, u nekim zemljama članicama, prodavatelj postane insolventan, izvršit će se povrat uplaćenih sredstava. Ako organizator ili, gdje je primjenjivo, prodavatelj postane insolventan nakon početka paketa i ako je prijevoz uključen u paket, repatrijacija putnika je osigurana. Organizator je preuzeo odgovarajuću zaštitu u slučaju insolventnosti kojoj se putnici mogu izravno obratiti. U slučaju uskraćivanja usluga zbog insolventnosti organizatora, može se kontaktirati odgovarajuće nadležno tijelo.

Za više informacija o zdravstvenim preporukama, putnim dokumentima i vizama posjetite ovu poveznicu <http://www.mvep.hr/en/>

Dodatne informacije predugovornim informacijama MSC Cruisesa uslijed izvanredne situacije uzrokovane Covidom-19 za krstarenja od 30.9.2021. i/ili kasnijeg datuma do opoziva

Uslijed izvanredne situacije uzrokovane koronavirusom COVID-19 od putnika se traži da pažljivo pročitaju, upoznaju i prihvate sljedeće mjere koje će biti na snazi tijekom krstarenja, počevši od samog polaska do iskrcaja:

Na ukrcaju

- 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.
- Ovisno o procjeni prema zdravstveno-sigurnosnom protokolu MSC Cruisesa kao i smjernicama nacionalnih i međunarodnih zdravstvenih tijela, putnik će se možda morati testirati na Covid-19 prije ukrcaja. Uvjeti koji se odnose na relevantno vrijeme i tip testa mogu varirati ovisno o itinereru i međunarodnim ograničenjima putovanja. Ako bi test putnika bio pozitivan, njemu/njoj će biti odbijen ukrcaj te će mu/joj se pružiti potrebna pomoć na obali. Od putnika se može tražiti dokaz o primljene najmanje 2 (dvije) doze cjepiva odobrenog od strane Svjetske zdravstvene organizacije, kao i negativan RT-PCR test. Ostale važne informacije će biti pravovremeno objavljene od strane kompanije kroz uobičajene komunikacijske kanale.
- 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.
- Ako medicinsko osoblje procijeni da je nužno, putnik može biti podvrgnut dodatnom testiranju i medicinskoj procjeni, dok ne dobije konačno odobrenje za ukrcaj.

Tijekom krstarenja

- 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.
- Besplatna medicinska procjena bilo kojeg simptoma povezanog s COVID-19 će biti dostupna tijekom krstarenja.
- Putnici će se pridržavati mjera koje je propisala kompanija kako bi se između putnika primjenjivala pravila socijalnog distanciranja – također između putnika i članova posade – u svim zajedničkim prostorijama u skladu sa smjernicama nadležnih tijela.
- Dodatno vezano uz mjere socijalnog distanciranja, osim ako nije drugačije naznačeno oznakama na brodu, od putnika će se tražiti nošenje maske u svim unutarnjim prostorijama osim za vrijeme sjedenja u barovima i restoranima. U svim vanjskim prostorijama nošenje maske je obavezno ako se nije moguće pridržavati pravila socijalnog distanciranja osim ako nije drugačije naznačeno oznakama na brodu.
- Sve će zabavne aktivnosti biti organizirane prema specifičnom protokolu na brodu, uključujući čišćenje i dezinfekciju materijala, ograničavanje broja sudionika, socijalno distanciranje, nošenje maski.
- Brodske usluge su podložne promjenama ovisno o lokalnim odredbama ili drugim ograničenjima koja su uvedena zbog situacije s Covidom-19.

Potpuno cijepljeni putnici mogu izaći na obalu samostalno dok god udovoljavaju lokalnim zakonima i odredbama lokalnih vlasti. Međutim, MSC Cruises preporučuje sudjelovanje u organiziranim izletima MSC Cruisesa koji osiguravaju jednake visoke zdravstveno-sigurnosne standarde na obali kao i na brodu. Pojedine destinacije ne dozvoljavaju samostalan iskrcaj. Gosti koji nisu u potpunosti cijepljeni neće moći izaći na obalu samostalno, već samo uz kupovinu MSC izleta. Neki izleti zahtijevaju posjedovanje EU digitalne Covid potvrde, odnosno ekvivalentne Covid potvrde za putnike koji dolaze iz zemalja izvan područja Schengena. Kompanija zadržava pravo odbiti ukrcaj bilo kojeg putnika koji bi se iskrcao s broda u vlastitom aranžmanu te tako prekršio gore navedeno pravilo. Za vrijeme boravka na obali se od putnika zahtijeva strogo pridržavanje mjera propisanih od strane lokalnih vlasti, a koje će istaknuti turistički vodič.

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, prekida, troškova repatrijacije, karantene, medicinske pomoći i troškova, hospitalizacije.

Od putnika će se na ukrcaju tražiti dokaz o ugovorenoj polici osiguranja kako bi se provjerile pojedinosti o osiguravatelju, osiguranim iznosima i potpuni detalji o pokriću Covid-19 osiguranja. Putnicima koji ne dostave ovu dokumentaciju će biti odbijen ukrcaj.