OPĆI UVJETI POSLOVANJA
GENERAL TERMS AND CONDITIONS

CT TRANSFER SERVICE d.o.o.
Ante Kovačića 8, 51000 Rijeka, Hrvatska
OIB: 90228031373

Članak 1. – Definicije i tumačenje

Article 1 – Definitions and Interpretation

U smislu ovih Općih uvjeta pojedini izrazi imaju sljedeće značenje: 'Prijevoznik' je CT TRANSFER SERVICE d.o.o.; 'Putnik' je fizička osoba koja koristi uslugu prijevoza; 'Naručitelj' je osoba (fizička ili pravna) koja naručuje uslugu; 'Usluga' je prijevoz i/ili najam vozila s vozačem; 'Rezervacija' je narudžba usluge potvrđena od Prijevoznika; 'Ugovor' je pravni odnos nastao potvrdom ponude, rezervacije ili uplatom. Odredbe se tumače sukladno važećim propisima Republike Hrvatske te načelu savjesnosti i poštenja, pri čemu se naslovima članaka ne daje samostalno pravno značenje, već služe lakšem snalaženju.

For the purposes of these General Terms, the following definitions apply: 'Carrier' means CT TRANSFER SERVICE d.o.o.; 'Passenger' means a natural person using the transport service; 'Client' means a person (natural or legal) ordering the service; 'Service' means transport and/or chauffeur-driven vehicle rental; 'Booking' means an order confirmed by the Carrier; 'Contract' means the legal relationship created upon confirmation of an offer/booking or payment. These provisions shall be interpreted in accordance with the laws of the Republic of Croatia and the principle of good faith. Article headings are for convenience only and do not affect interpretation.

Članak 2. – Predmet ugovora

Article 2 – Subject of the Contract

Predmet ugovora je organizacija i izvršenje usluge cestovnog prijevoza putnika i/ili najma vozila s vozačem, sukladno podatcima iz potvrđene rezervacije (vrijeme, mjesto polaska, odredište, broj putnika, kategorija vozila i posebni zahtjevi). Prijevoznik će uslugu izvršiti registriranim i tehnički ispravnim vozilom te angažirati profesionalnog vozača, a Putnik/Naručitelj obvezuje se poštivati uvjete korištenja usluge i podmiriti ugovorenu cijenu.

The subject of the Contract is the organisation and performance of passenger road transport and/or chauffeur-driven vehicle rental, in accordance with the details in the confirmed booking (time, pick-up point, destination, number of passengers, vehicle category and any special requests). The Carrier shall perform the service using properly registered and roadworthy vehicles and professional drivers, while the Passenger/Client undertakes to comply with these Terms and pay the agreed price.

Članak 3. – Usluge i opseg usluge

Article 3 – Scope of Services

Prijevoznik pruža usluge privatnih i aerodromskih transfera, poslovnog i VIP prijevoza, najma vozila s vozačem po satu ili danu, te grupnog prijevoza minibusom ili autobusom. Opseg usluge definira se rezervacijom/ponudom; sve izmjene (dodatna stajanja, promjena rute, dodatni sati, promjena vozila) smatraju se dodatnom uslugom i mogu

utjecati na cijenu. Prijevoznik zadržava pravo odbiti zahtjev koji nije izvediv ili koji bi ugrozio sigurnost putnika ili vozila.

The Carrier provides private and airport transfers, business and VIP transport, chauffeur-driven rental by hour or day, and group transport by minibus or coach. The scope is defined by the booking/offer; any changes (extra stops, route changes, additional hours, vehicle changes) are treated as additional services and may affect the price. The Carrier reserves the right to refuse requests that are not feasible or that could compromise passenger or vehicle safety.

- transferi točka–točka / *point-to-point transfers*
- najam po satu ili danu / *hourly or daily hire*
- organizacija prijevoza za hotele i agencije / *transport organisation for hotels and agencies*
- prijevoz za kongrese i događanja / *transport for congresses and events*

Članak 4. – Rezervacija i sklapanje ugovora

Article 4 – Booking and Contract Formation

Rezervacija se može izvršiti putem e-maila, telefona, web obrasca ili drugim dogovorenim kanalom. Rezervacija postaje pravovaljana i obvezujuća kada Prijevoznik dostavi pismenu potvrdu (uključujući e-mail) ili kada Naručitelj izvrši uplatu (u cijelosti ili avansno), ovisno o dogovoru. Elektronička korespondencija smatra se valjanim dokazom ugovorenih uvjeta. Naručitelj je odgovoran za točnost svih podataka (termin, adresa, broj putnika, prtljaga, let) te je dužan bez odgode javiti promjene.

A booking may be made by email, phone, web form, or another agreed channel. A booking becomes valid and binding when the Carrier issues written confirmation (including by email) or when the Client makes payment (in full or as a prepayment), as agreed. Electronic correspondence is considered valid evidence of the agreed terms. The Client is responsible for the accuracy of all information (time, address, passengers, luggage, flight details) and must notify changes without delay.

Članak 5. – Cijene i dodatni troškovi

Article 5 – Prices and Additional Charges

Cijene su izražene u EUR i uključuju PDV, osim ako je u ponudi izričito navedeno drugačije. U cijenu su uključeni standardni troškovi vožnje na ugovorenoj relaciji, dok se dodatni troškovi naplaćuju posebno ako nastanu ili su unaprijed dogovoreni. Dodatni troškovi mogu uključivati, bez ograničenja, cestarine, parking, trajekte, mostarine, dodatna stajanja, produženo čekanje, noćni/blagdanski rad te druge izvanredne izdatke povezane s izvršenjem usluge. Prijevoznik može zatražiti predujam za očekivane dodatne troškove.

Prices are stated in EUR and include VAT, unless expressly stated otherwise in the offer. The price covers standard transport on the agreed route, while additional charges are billed separately if incurred or agreed in advance. Additional charges may include, without limitation, tolls, parking, ferries, bridge fees, extra stops, extended waiting, night/holiday surcharges and other extraordinary expenses related to the service. The Carrier may request an advance payment for expected additional charges.

- parking i cestarine / *parking and tolls*
- trajekti i mostarine / *ferries and bridge fees*
- čekanje i dodatna stajanja / *waiting time and extra stops*
- noćne i blagdanske vožnje / *night and holiday services*

Članak 6. – Načini i rokovi plaćanja

Article 6 – Payment Methods and Deadlines

Plaćanje se vrši avansno ili po računu, sukladno dogovoru i statusu Naručitelja (B2C/B2B). Ukoliko je ugovoreno plaćanje po računu, rokovi plaćanja mogu biti 7, 15 ili 30 dana od datuma izdavanja računa, osim ako je ugovoreno drugačije. U slučaju zakašnjenja s plaćanjem, Prijevoznik ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu te, po vlastitoj procjeni, obustaviti daljnje usluge do podmirenja svih dospjelih obveza. Sve bankovne troškove snosi platitelj, osim ako je drugačije dogovoreno.

Payment is made in advance or by invoice, depending on the agreement and the Client's status (B2C/B2B). If invoicing is agreed, payment deadlines may be 7, 15 or 30 days from the invoice date, unless agreed otherwise. In the event of late payment, the Carrier is entitled to charge statutory default interest and may, at its discretion, suspend further services until all due amounts are settled. All bank fees are borne by the payer unless agreed otherwise.

- avansno / *prepayment*
- rok 7 dana / *7 days*
- rok 15 dana / *15 days*
- rok 30 dana / *30 days*

Članak 7. – Otkazivanje, izmjene i no-show

Article 7 – Cancellation, Changes and No-show

Putnik ili Naručitelj može otkazati uslugu pismeno ili usmeno. U slučaju otkazivanja, Prijevoznik zadržava pravo naplate naknada ovisno o vremenu otkazivanja, jer se kapacitet vozila i vozača rezervira isključivo za naručenu uslugu. Promjene termina, lokacije, rute ili vrste vozila mogu se smatrati otkazivanjem i novom rezervacijom, ako bitno mijenjaju opseg usluge. No-show znači da se Putnik ne pojavi u dogovoreno vrijeme na dogovorenoj lokaciji i nije dostupan za kontakt u razumnom roku.

The Passenger or Client may cancel the service verbally or in writing. In case of cancellation, the Carrier retains the right to charge fees depending on the time of cancellation, since vehicle and driver capacity is reserved exclusively for the ordered service. Changes to time, location, route or vehicle type may be treated as a cancellation and a new booking if they materially change the scope of service. 'No-show' means the Passenger fails to appear at the agreed time and place and is not reachable within a reasonable time.

- više od 48 sati – bez naknade / *more than 48 hours – free of charge*
- 48–24 sata – 50% cijene usluge / *48–24 hours – 50% of the service price*
- manje od 24 sata ili no-show – 100% cijene usluge / *less than 24 hours or no-show – 100%*
- nakon početka usluge – 100% cijene usluge / *after service start – 100%*
- Za grupne ili višednevne rezervacije (minibus/bus) unutar 30 dana prije početka usluge može se naplatiti 100%, osim ako je ugovorom predviđeno drugačije / *For group or multi-day bookings (minibus/coach) within 30 days before service start, 100% may be charged unless otherwise agreed*

Članak 8. – Čekanje i kašnjenja

Article 8 – Waiting Time and Delays

Usluga uključuje ograničeno vrijeme besplatnog čekanja, koje ovisi o vrsti preuzimanja. Nakon isteka uključenog vremena, čekanje se naplaćuje prema važećoj satnici ili dogovorenoj tarifi. Putnik/Naručitelj odgovoran je za točan broj putnika i količinu prtljage; u slučaju prekoračenja kapaciteta, Prijevoznik može zahtijevati promjenu vozila uz

korekciju cijene ili odbiti prijevoz iz sigurnosnih razloga. Prijevoznik ne odgovara za kašnjenja uzrokovana prometnim gužvama, vremenskim uvjetima, policijskim kontrolama, zatvaranjem cesta ili drugim okolnostima izvan kontrole.

The service includes limited free waiting time, depending on the pick-up type. After the included time expires, waiting is charged according to the applicable hourly rate or agreed tariff. The Passenger/Client is responsible for the accurate number of passengers and luggage; if capacity is exceeded, the Carrier may require a vehicle upgrade with a price adjustment or refuse transport for safety reasons. The Carrier is not liable for delays caused by traffic congestion, weather conditions, police checks, road closures or other circumstances beyond its control.

- aerodrom – 60 minuta uključeno / *airport – 60 minutes included*
- hotel/adresa – 15 minuta uključeno / *hotel/address – 15 minutes included*
- nakon toga naplata po satu čekanja / *thereafter hourly waiting charges apply*

Članak 9. – Obveze putnika i pravila ponašanja

Article 9 – Passenger Obligations and Conduct Rules

Putnik je dužan pridržavati se uputa vozača i sigurnosnih propisa, osobito korištenja sigurnosnih pojaseva te pravila o prijevozu djece u odgovarajućim sjedalicama kada je to propisano. Zabranjeno je oštećivanje vozila, unošenje opasnih ili nezakonitih predmeta te ponašanje koje ugrožava sigurnost ili komfor drugih putnika. U slučaju neprihvatljivog ponašanja, Prijevoznik može uslugu prekinuti, a naplaćuje se puna cijena usluge.

The Passenger must comply with driver instructions and all safety regulations, including seat belt use and child restraint requirements where applicable. Damaging the vehicle, carrying dangerous or illegal items, or any conduct that jeopardises safety or comfort is prohibited. In the event of unacceptable conduct, the Carrier may terminate the service and the full service price remains payable.

Članak 10. – Odgovornost i ograničenje odgovornosti

Article 10 – Liability and Limitation of Liability

Prijevoznik odgovara za štetu sukladno primjenjivim propisima, pri čemu je njegova ukupna odgovornost, u najvećoj mjeri dopuštenoj zakonom, ograničena na vrijednost ugovorene usluge. Prijevoznik ne odgovara za neizravnu štetu, izgubljenu dobit, propuštene letove ili veze osim ako je šteta posljedica namjere ili krajnje nepažnje Prijevoznika. Putnik/Naručitelj odgovara za svu štetu nastalu na vozilu ili opremi Prijevoznika koju uzrokuje Putnik ili osobe za koje odgovara.

The Carrier is liable for damages in accordance with applicable law; however, to the maximum extent permitted by law, the Carrier's total liability is limited to the value of the contracted service. The Carrier is not liable for indirect damages, loss of profit, missed flights or connections unless such damage results from wilful misconduct or gross negligence of the Carrier. The Passenger/Client is liable for any damage to the vehicle or equipment caused by the Passenger or persons under their responsibility.

Članak 11. – Prtljaga i osobne stvari

Article 11 – Luggage and Personal Belongings

Putnik je dužan brinuti o svojoj prtljazi i osobnim stvarima. Prijevoznik ne snosi odgovornost za gubitak, krađu ili oštećenje prtljage osim u slučaju kada je takva odgovornost izričito propisana prisilnim propisima. Predmeti zaboravljeni u vozilu čuvaju se razumno vrijeme; povrat se može naplatiti prema stvarnim troškovima dostave ili organizacije povrata.

Passengers must take care of their luggage and personal belongings. The Carrier is not liable for loss, theft or damage to luggage unless such liability is expressly imposed by mandatory law. Items left in the vehicle will be stored for a reasonable period; return may be charged based on actual delivery/handling costs.

Članak 12. – Podizvođači i white-label usluge

Article 12 – Subcontractors and White-label Services

Prijevoznik ima pravo angažirati podizvođače radi urednog izvršenja usluge, osobito u slučajevima povećane potražnje, tehničke zamjene vozila ili potrebe za dodatnim kapacitetom. U tom slučaju Prijevoznik odgovara za organizaciju i kvalitetu usluge prema Naručitelju, osim ako je unaprijed ugovoreno drugačije. Prijevoznik može pružati usluge u režimu 'white-label', bez isticanja vlastitih oznaka, ako to zahtijeva partner (hotel, agencija, korporativni klijent).

The Carrier may engage subcontractors to properly perform the service, especially in cases of increased demand, vehicle replacement, or additional capacity needs. In such case, the Carrier remains responsible for the organisation and service quality towards the Client, unless agreed otherwise in advance. The Carrier may provide services on a white-label basis, without displaying its branding, if required by a partner (hotel, agency, corporate client).

Članak 13. – Povjerljivost

Article 13 – Confidentiality

Stranke se obvezuju čuvati povjerljivost svih komercijalnih uvjeta, cijena, tarifa, popusta, operativnih informacija i poslovnih planova do kojih dođu tijekom suradnje. Povjerljive informacije ne smiju se otkrivati trećim osobama bez prethodne pisane suglasnosti, osim kada je to potrebno radi izvršenja ugovora (npr. podizvođač) ili kada to zahtijeva zakon ili nadležno tijelo.

The parties shall keep confidential all commercial terms, prices, tariffs, discounts, operational information and business plans obtained during cooperation. Confidential information must not be disclosed to third parties without prior written consent, except where necessary to perform the contract (e.g., subcontractor) or where required by law or a competent authority.

Članak 14. – Reklamacije i prigovori

Article 14 – Complaints and Claims

Putnik/Naručitelj može podnijeti prigovor u pisanom obliku u roku od 8 dana od dana izvršenja usluge, uz opis događaja i relevantne dokaze. Prijevoznik će na prigovor odgovoriti u razumnom roku, a najkasnije u rokovima propisanim primjenjivim propisima. Podnošenje prigovora ne odgađa obvezu plaćanja nespornih iznosa.

The Passenger/Client may submit a complaint in writing within 8 days from the service date, including a description and relevant evidence. The Carrier will respond within a reasonable time and no later than the deadlines required by applicable regulations. Submitting a complaint does not suspend the obligation to pay undisputed amounts.

Članak 15. – Izmjene Uvjeta i ugovora

Article 15 – Amendments to Terms and Contract

Prijevoznik zadržava pravo izmijeniti ove Uvjete. Izmjene stupaju na snagu danom objave na web stranici ili dostavom korisniku, te se primjenjuju na nove rezervacije nakon stupanja na snagu. Sve pojedinačne izmjene ugovora (npr. promjena cijene, rute, vremena) valjane su samo ako su potvrđene pismenim putem (uključujući e-mail).

The Carrier reserves the right to amend these Terms. Amendments become effective upon publication on the website or delivery to the customer and apply to new bookings made after the effective date. Any individual contract amendments (e.g., price, route, time changes) are valid only if confirmed in writing (including email).

Članak 16. – Raskid ugovora

Article 16 – Termination

Svaka strana može raskinuti ugovor u slučaju bitne povrede obveza druge strane, uz ostavljanje primjerenog roka za otklanjanje povrede ako je to moguće i primjereno. U slučaju raskida zbog krivnje Putnika/Naručitelja, Prijevoznik zadržava pravo naplate do tada nastalih troškova i ugovorenih naknada. Raskid ne utječe na odredbe koje po svojoj naravi trebaju ostati na snazi (povjerljivost, odgovornost, nadležnost suda).

Either party may terminate the contract in case of a material breach by the other party, allowing a reasonable cure period where appropriate. If termination is due to the Passenger/Client's fault, the Carrier may charge incurred costs and contractual fees. Termination does not affect provisions intended to survive (confidentiality, liability, jurisdiction).

Članak 17. – Zastara potraživanja

Article 17 – Limitation Periods

Sva potraživanja koja proizlaze iz ovih Uvjeta ili izvršenih usluga podliježu zastarnim rokovima propisanim prisilnim propisima Republike Hrvatske. Putnik/Naručitelj je dužan pravodobno ostvarivati svoja prava; propuštanjem se izlaže riziku zastare.

All claims arising from these Terms or performed services are subject to limitation periods prescribed by mandatory Croatian law. The Passenger/Client must assert rights in a timely manner; failure to do so may result in time-barred claims.

Članak 18. – Intelektualno vlasništvo

Article 18 – Intellectual Property

Svi logotipi, nazivi, domene, fotografije, predlošci ponuda, sadržaji i ostali materijali Prijevoznika predstavljaju intelektualno vlasništvo Prijevoznika ili njegovih ovlaštenih partnera. Zabranjeno je korištenje, umnožavanje, distribucija ili javno objavljivanje takvih materijala bez prethodne pisane suglasnosti Prijevoznika, osim kada je to nužno radi ispunjenja ugovora (npr. distribucija potvrde rezervacije putniku).

All logos, names, domains, photographs, offer templates, content and other materials of the Carrier constitute the intellectual property of the Carrier or its authorised partners. Any use, reproduction, distribution or public display of such materials without prior written consent is prohibited, except where necessary to perform the contract (e.g., sharing a booking confirmation with the passenger).

Članak 19. – Radno vrijeme vozača i tahograf (minibus/autobus)

Article 19 – Driver working time and tachograph (minibus/coach)

Usluge prijevoza koje se obavljaju vozilima za koja je propisana uporaba tahografa (osobito minibus i autobus) izvršavaju se uz strogo poštivanje pravila o vremenima vožnje, stankama i dnevnim/tjednim odmorima vozača sukladno važećim propisima Europske unije i Republike Hrvatske. Putnik/Naručitelj prihvaća da Prijevoznik ne smije i neće izvršiti uslugu na način koji bi doveo do prekoračenja dopuštenog radnog ili voznog vremena vozača. Ako planirani itinerar, trajanje vožnje, dodatna stajanja ili kašnjenja (npr. gužve, granice, trajekti, događanja) zahtijevaju

dodatne stanke, promjenu rasporeda, angažman dodatnog vozača ili noćenje, Prijevoznik će o tome obavijestiti Naručitelja te predložiti izmjenu plana ili dodatne usluge. Troškovi koji nastanu zbog nužnog usklađenja s tahografskim pravilima (uključujući, bez ograničenja, dodatni vozač, smještaj, čekanje, promjene rute ili termina) terete Naručitelja, osim ako je drugačije izričito ugovoreno u ponudi ili posebnom ugovoru.

Transport services performed with vehicles subject to mandatory tachograph use (in particular minibus and coach) shall be provided in strict compliance with driving times, breaks and daily/weekly rest rules under applicable EU and Croatian regulations. The Passenger/Client acknowledges that the Carrier must not and will not perform the service in a manner that would result in exceeding permitted driving or working time. If the planned itinerary, trip duration, additional stops or delays (e.g., traffic, border crossings, ferries, events) require additional breaks, schedule changes, an additional driver or overnight accommodation, the Carrier shall inform the Client and propose an adjusted plan and/or additional services. Any costs arising from mandatory compliance with tachograph rules (including, without limitation, an additional driver, accommodation, waiting time, route or time changes) shall be borne by the Client, unless expressly agreed otherwise in the offer or a separate agreement.

B2B ANNEX / POSLOVNI KLIJENTI

Članak 20. – Primjena B2B uvjeta

Article 20 – Application of B2B Terms

Ovi uvjeti primjenjuju se na pravne osobe, hotele, turističke agencije, DMC i event agencije te druge poslovne partnere (B2B). U slučaju kolizije između općih uvjeta i ovog Aneksa, primjenjuju se odredbe Aneksa.

These terms apply to legal entities, hotels, travel agencies, DMCs, event agencies and other business partners (B2B). In the event of conflict between the General Terms and this Annex, the Annex shall prevail.

Članak 21. – B2B plaćanje i obustava usluge

Article 21 – B2B Payment and Service Suspension

Za B2B rezervacije plaćanje se vrši avansno ili po računu s rokovima 7/15/30 dana, sukladno ugovoru. U slučaju kašnjenja plaćanja, Prijevoznik ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu te obustaviti daljnje usluge do podmirenja duga. Prijevoznik može zahtijevati avans za rezervacije u visokoj sezoni ili za veće kapacitete (minibus/bus).

For B2B bookings, payment is made in advance or by invoice with 7/15/30 day terms, as agreed. In case of late payment, the Carrier may charge statutory default interest and suspend further services until settlement. The Carrier may request prepayment for high-season bookings or larger capacity services (minibus/coach).

Članak 22. – B2B otkazivanje i no-show

Article 22 – B2B Cancellation and No-show

Za poslovne rezervacije primjenjuju se stroži otkazni uvjeti zbog rezervacije kapaciteta i operativnih troškova. U pravilu se primjenjuje: više od 48h bez naknade; 48–24h 50%; manje od 24h ili no-show 100%. Za grupne ili višednevne rezervacije (minibus/bus) unutar 30 dana prije početka usluge može se naplatiti 100%, osim ako je ugovorom predviđeno drugačije.

For business bookings, stricter cancellation terms apply due to capacity allocation and operational costs. As a rule: more than 48h free; 48–24h 50%; less than 24h or no-show 100%. For group or multi-day bookings (minibus/coach) within 30 days before service start, 100% may be charged unless otherwise agreed.

Članak 23. – Nadležnost i mjerodavno pravo

Article 23 – Jurisdiction and Governing Law

Na ove Uvjete primjenjuje se pravo Republike Hrvatske. Za sve sporove koji proizlaze iz ovih Uvjeta ili izvršenja usluge nadležan je stvarno nadležni sud u Rijeci, osim ako je prisilnim propisom određeno drugačije.

These Terms are governed by the laws of the Republic of Croatia. Any dispute arising out of or in connection with these Terms or the service shall be subject to the jurisdiction of the competent court in Rijeka, unless mandatory law provides otherwise.