

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN UND ANWEISUNGEN FÜR TOURISTISCHE VERANSTALTUNGEN DER TOURIST AGENCY CREATIVA PLUS j.d.o.o.

1. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

Die hier veröffentlichten Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind ein wesentlicher Bestandteil des Vertrags zwischen Creativa plus j.d.o.o. (autorisiertes Reisebüro) und einem Passagier, der an einer ausgewählten Reise, einem Ausflug, einem Arrangement oder einer anderen Dienstleistung im Rahmen der Aktivitäten des Reisebüros beteiligt ist. Wenn eine bestimmte Bestimmung in einem bestimmten Programm / Angebot anders als in den Punkten dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen veröffentlicht wurde, gilt die in dem Programm / Angebot veröffentlichte Bestimmung / Bedingung.

In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist auch das Verfahren für die Buchung, Zahlung, Nutzung von Diensten und Beschwerden über die im Webshop unter www.golden-croatia.com angebotenen Dienste und die damit verbundenen Subdomains / Sites von von Creativa plus organisierten Projekten festgelegt .

Creativa plus ist eine Reiseagentur, und Passagier ist jeder Besucher, der mindestens eine Dienstleistung der Reiseagentur per E-Mail oder Web Store speichert.

Die Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Informationen, die bei der Buchung und / oder beim Kauf der Dienstleistungen eingegeben werden, liegt beim Passagier. Das Reisebüro kann nicht für Schäden haftbar gemacht werden, die durch unvollständige oder ungenaue Daten des Passagiers verursacht wurden.

In Übereinstimmung mit dem Verbraucherschutzgesetz machen wir Sie darauf aufmerksam, dass minderjährige und völlig inkompetente Personen keinen Fernkauf tätigen können und nur von ihren gesetzlichen Vertretern durchgeführt werden können. Teil geschäftsfähige Personen dürfen nur mit Zustimmung ihres gesetzlichen Vertreters einen Vertrag abschließen.

2. INHALT DER PAKETVEREINBARUNG

Die Agentur für Tourismus (Creativa plus) garantiert die Durchführung des Programms gemäß der Beschreibung der Vereinbarung in jedem veröffentlichten Programm. Das Reisebüro wird den Inhalt des Arrangements vollständig und in der beschriebenen Weise bereitstellen, außer in Ausnahmefällen (Krieg, Aufstände, Streiks, terroristische Handlungen, gesundheitliche Störungen, Naturkatastrophen, behördliche Eingriffe, Verspätung von Flugzeugen und andere Mittel) Transport usw.). Das Reisebüro behält sich das Recht vor, das Programm (Reihenfolge der Leistung / Zeitplan innerhalb der festgelegten Programmbedingungen, optionale Dienstleistungen usw.) zu ändern, um die Programme zum Nutzen des Passagiers besser zu organisieren.

3. PAUSCHALPREIS

Die Preise der Arrangements werden in der offiziellen Währung der Republik Kroatien - HRK (HRK) veröffentlicht und enthalten den gesetzlichen Mehrwertsteuersatz für jedes Programm und gelten ab dem Datum der Veröffentlichung des Programms. Die Preise für Dienstleistungen in anderen Währungen werden nach dem am Tag der Veröffentlichung des Programms gültigen Wechselkurs der Kroatischen Nationalbank berechnet.

Das Reisebüro behält sich das Recht vor, die veröffentlichten Preise im Falle von Änderungen der Preise für Unterkunft, Transport und andere Dienstleistungen zu ändern. Gemäß den gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen bedarf die Kaufpreiserhöhung bis zu 8% des Grundpreises der Vereinbarung nicht der Zustimmung des Passagiers (die Erhöhung wird für jeden Teil der bezahlten Vereinbarung berechnet). Bei einer Preiserhöhung des Arrangements in Höhe von mehr als 8% des Basispreises des Arrangements hat der Passagier das Recht: entweder die Vertragsänderungen anzunehmen; oder akzeptieren Sie eine Ersatzvereinbarung, die vom Reisebüro angeboten wird; oder den Vertrag entschädigungslos kündigen.

Bei Änderungen des im Vertrag festgelegten Preises unter Angabe der entsprechenden Erklärung und gemäß den gesetzlichen Bestimmungen wird Creativa plus den Passagier unverzüglich nach Erhalt der relevanten Informationen, die sich auf den vereinbarten Preis auswirken, mindestens 20 Tage vor Beginn des Vertrags benachrichtigen Ausflug.

Creativa Plus kann im Programm vorhersagen, dass der Passagier bestimmte Leistungen am Zielort bezahlt. Alle Beschwerden über die oben genannten Dienstleistungen müssen am Bestimmungsort, dem Dienstleister, eingereicht werden.

Informative Preise für Dienstleistungen im Ausland (fakultative Dienstleistungen, Tickets, Steuern usw.) können in anderen nationalen oder internationalen Währungen angegeben werden. Diese Preise sind nur informativ und können sich ändern. Wenn eine der oben genannten Dienstleistungen auf der Website www.golden-croatia.com im Voraus bezahlt werden kann, erfolgt die Zahlung in der offiziellen Währung der Republik Kroatien - HRK (HRK), berechnet am Tag der Zahlung am der zentrale Wechselkurs der kroatischen Nationalbank.

4. RESERVIERUNG UND VERTRAG

Die für die Reservierung, den Vertragsschluss und die spätere Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen sowie den Fahrgastservice erforderlichen Informationen sind freiwillig und Creativa Plus verpflichtet sich, verantwortungsbewusst und unter Einhaltung aller geltenden gesetzlichen Bestimmungen und Vorschriften zu handeln.

Die Registrierung erfolgt durch Ausfüllen des Anmeldeformulars, mit dem der Passagier bestätigt, dass er mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vertraut ist und diesen zustimmt. Die Online-Bewerbungsformulare finden Sie auf der offiziellen Website www.golden-croatia.com ("Ich stimme den Nutzungsbedingungen zu").

Aufgrund der im Antragsformular enthaltenen Informationen übermittelt Creativa plus dem Passagier das Angebot und den Reisevertrag. Der Passagier nimmt das Angebot und den Vertrag an und bestätigt, indem er den Teil- oder Gesamtbetrag im Voraus bezahlt. In diesem Moment wird alles, was in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen angegeben ist, sowohl für den Passagier / Passagier als auch für den Reiseveranstalter zur gesetzlichen Verpflichtung. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen stehen in digitaler Form auf der offiziellen Website www.golden-croatia.com zur Verfügung und sind auch Bestandteil des Reisevertrags.

Bei der Registrierung muss der Passagier alle erforderlichen Informationen bereitstellen, die vom Programm bereitgestellten Dokumente einreichen und den Vorschuss zahlen. Wenn der Passagier keine genauen Daten angibt, haftet er für alle Kosten und Konsequenzen, die durch die Lieferung falscher Daten entstehen.

Eine Person, die im Namen mehrerer Passagiere eine Reservierung und / oder eine Zahlung vorgenommen hat, bestätigt, dass sie berechtigt ist, alle im Buchungsformular / Antragsformular genannten Passagiere zu vertreten, und verpflichtet sich, allen Passagieren und allen Passagieren alle wesentlichen Informationen über die vertraglich vereinbarten Leistungen zu übermitteln um sie mit den entsprechenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen vertraut zu machen.

In Übereinstimmung mit der Europäischen Allgemeinen Datenschutzverordnung (DSGVO) benötigt Creativa Plus nur die notwendigen und relevanten Informationen, um Reservierungen vorzunehmen und Dienstleistungen in Übereinstimmung mit dem Vertrag zu erbringen. Creativa Plus hat das Recht, bei der Beauftragung bestimmter Dienstleistungen (z. B. Versicherungen, Luftfahrt, Kreuzfahrtschiffe usw.) zusätzliche Informationen (z. B. persönliche Identifikationsnummer, Personalausweisnummer oder Reisepass mit Ablaufdatum usw.) anzufordern, die sollten an die Vertragspartner (z. B. Versicherungsgesellschaft, Fluggesellschaft, Reederei) zum Zwecke der Beauftragung und Erbringung der gewünschten Leistung weitergeleitet werden. Wenn ein Passagier es ablehnt, der Agentur die angeforderten Informationen zur Verfügung zu stellen, kann die Agentur nicht für die entstandenen Kosten und Konsequenzen, dh die Unfähigkeit, die oben genannten Dienstleistungen zu verhandeln und / oder auszuführen, haftbar gemacht werden.

In den Fällen, in denen Creativa Plus ein Vermittler und kein direkter Dienstleister ist und der Auftragnehmer und die Ausführung der Dienstleistungen bestimmte Daten an den Ausführenden weitergeben müssen, verpflichtet sich der Vertragspartner / Ausführende, die Europäische Datenschutzverordnung (DSGVO) einzuhalten. im Rahmen der vertraglichen und rechtlichen Verpflichtungen und verpflichtet sich, die Daten ausschließlich für den Zweck zu verwenden, für den der Passagier ein Privileg hat - den Abschluss von Verträgen und die Erfüllung vertraglicher Verpflichtungen und Leistungen.

Sofern im Programm, im Angebot und im Vertrag nicht anders angegeben, beträgt der Vorschuss 30% des Arrangementpreises und die restlichen 70% des Arrangementbetrags sind spätestens 30 Tage vor dem ursprünglichen Datum der Zahlung fällig die Dienst- oder Programmausführung. Bei Programmen, für die Rückzahlungen in Raten festgelegt wurden, ist der Passagier verpflichtet, die festgelegten Fristen für die Zahlung des einzelnen Krieges einzuhalten. Die Nichteinhaltung von

Zahlungsfristen gilt als Verstoß gegen die Vertragspflicht des Käufers und das Reisebüro behält sich das Recht vor, den Vertrag zu kündigen.

Das Reisebüro wird dem Passagier die endgültigen Reiseinformationen (detaillierte Informationen zum Abflug, andere relevante Reise- und Zielinformationen, Reisegutscheine usw.) innerhalb einer angemessenen Frist ab dem Beginn der Ausführung des jeweiligen Arrangements und spätestens bis zum 1. (ein) Tag der Reiseantritt für einen Zeitraum von 1 bis 2 Tagen und spätestens 3 (drei) Tage vor Reiseantritt für mehr als 2 Tage an die im Antrag angegebene E-Mail-Adresse des Reisenden. Creativa Plus kann nicht haftbar gemacht werden, wenn der Passagier der Agentur eine falsche E-Mail-Adresse angegeben, E-Mails (einschließlich Werbeaktionen und unerwünschter E-Mails, wenn sich der Hinweis nicht im Posteingang befindet) nicht bestätigt oder die bereitgestellten Informationen nicht gelesen hat. Wenn ein Passagier die endgültige Mitteilung vor der Reise nicht erhalten hat, muss er die Agentur darüber informieren, um die endgültige Mitteilung an eine gültige E-Mail-Adresse weiterzuleiten, oder in Absprache mit den Vertretern der Agentur auf andere Weise. Die Mitarbeiter der Agentur stehen den Passagieren für alle Anfragen und Informationen zur Verfügung.

5. VERTRAGSÄNDERUNGEN UND ÜBERTRAGUNGEN

Sofern im Programm nicht anders angegeben und dasin der Lage ist, dem Antrag des Passagiers auf nachträgliche Änderung der bestätigten / vereinbarten Vereinbarung / Leistung zu entsprechen, wird für jede Änderung der bestätigten Reservierung eine Gebühr für die Änderung der Reservierung in Rechnung gestellt Der Betrag von 100,00 HRK wird in Rechnung gestellt. In der vorgenannten Gebühr ist die Differenz zwischen dem Preis der ursprünglich vertraglich vereinbarten Leistungen und den geänderten Leistungen nicht enthalten, die der Fahrgast auch gemäß der eingereichten Änderungsanforderung und den gültigen Preislisten zu zahlen hat.

Die Übertragung des Vertrages auf einen anderen Fahrgast ist auf Wunsch des Fahrgastes nur mit Zustimmung aller Anbieter der vertraglich vereinbarten Leistungen (vorbehaltlich der besonderen Bedingungen der einzelnen Leistungserbringer) unter Entrichtung der vom jeweiligen Leistungserbringer vorgeschriebenen Entgelte möglich .

Die Übertragung von Festivaltickets auf eine andere Person ist nur möglich, wenn der Festivalveranstalter dies mit der erforderlichen Gebühr gestattet. Die Übertragung von Eintrittskarten für Sportveranstaltungen unter Berücksichtigung der besonderen Einkaufsregeln und -bedingungen ist nur mit Zustimmung des Veranstalters und in Übereinstimmung mit den besonderen Bestimmungen (Sporting Contest Disorder Act) möglich. Es ist nicht möglich, die vereinbarten Versicherungspolice auf eine andere Person zu übertragen.

6. ZAHLUNGEN

Vorauszahlungen, Ratenzahlungen oder Zahlungen in voller Höhe für die Dienstleistungen können über Internet-Banking / allgemeine Zahlung auf dem Konto der Agentur oder über einen Online-Zahlungslink / Internet-Shop erfolgen. Die Online-Zahlung erfolgt über das WSPay™ -System.

Sofern im Programm nicht anders angegeben, beträgt der Vorschuss 30% des Gesamtpreises der Vereinbarung und die restlichen 70% der Vereinbarung sind spätestens 30 Tage vor dem ursprünglichen Datum der Leistung oder Programmausführung zu zahlen. Bei Programmen, für die Rückzahlungen in Raten festgelegt wurden, ist der Passagier verpflichtet, die festgelegten Fristen für die Zahlung einzelner Raten einzuhalten.

Wenn der Passagier die festgelegten Fristen nicht einhält / die Zahlung nicht innerhalb der vorhersehbaren Zeit leistet, betrachtet Creativa Plus das Arrangement als storniert und hält sich an die Stornobedingungen gemäß Ziffer 12 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Auf Verlangen der Creativa Plus muss der Passagier bei der Abreise das Dokument / Zertifikat des bezahlten Arrangements vorlegen, ansonsten ist der Passagier nicht berechtigt, eine Reise zu beginnen.

Online-Zahlung:

Zahlungen an den Online-Shop www.golden-croatia.com (und die von Creativa Plus travel organisierten Subdomains / Projektseiten) sind mit folgenden Karten möglich: American Express, Maestro, MasterCard, Visa und Diners. Bei der Auswahl einer Zahlungskarte werden Sie zu einer sicherheitsgeschützten Site weitergeleitet, auf der Sie die erforderlichen persönlichen Informationen und Karteninformationen eingeben müssen. Ihre Kreditkartendaten sind bei Creativa Plus j.d.o.o. nicht verfügbar. Die Eingabe und Übertragung von persönlichen Daten und Kreditkartennummern unterliegt den höchsten Sicherheitsstandards, die das Online-Kreditkartenautorisierungssystem WSpay™ gemäß den Anforderungen von Karten und Kartenmarken bietet und PCI DSS-Standards. Die Autorisierung und Kreditkartenzahlung erfolgt mithilfe des WSpay™-Systems für die Autorisierung und Abrechnung in Echtzeit.

Nach Abschluss des Zahlungsvorgangs wird der Zahlungsbeleg an die Reservierungsadresse des Buchungsagenten gesendet. Passagiere, die keine Empfangsbestätigung per Post erhalten haben, werden gebeten, auf den Werbe- und den Spam-Ordner zu achten, da dieser systematisch ausgestellt wird.

Die Mitarbeiter des Reisebüros stehen den Passagieren für zusätzliche Fragen zu den Zahlungsfristen sowie zur Überprüfung der Abwicklung der Transaktion / der erhaltenen Zahlung zur Verfügung.

Bedingungen für die Rückzahlung von Debit- / Kreditkarten: Die

Zahlung per Karte im Creativa Plus Web Store kann einmalig oder zu einem bestimmten Tarif erfolgen (je nach Karteninhaber und Bank maximal 6 oder maximal 12 Raten) an den Herausgeber der Karte):

- Debitkarten: MAESTRO, VISA ELECTRON
- Kreditkarten: MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS, DINERS, VISA

Sicherheitserklärung für Kartenzahlung über WSPay™:

Wenn Sie in unserem Webshop mit Karten bezahlen, verwenden Sie das erweiterte Online-Zahlungskartensystem WSpay™.

WSpay™ schützt die vollständige Geheimhaltung Ihrer Kartendaten ab dem Moment, in dem Sie sie in das WSPay-Zahlungsformular eingeben. Zahlungen werden verschlüsselt und von Ihrem Webbrowser an die Bank übermittelt, die Ihre Karte ausgestellt hat. Komplett Management doo

kommt niemals mit den vollständigen Informationen auf Ihrer Zahlungskarte in Kontakt. Auch für Mitarbeiter des WSpay™-Systems sind keine Daten verfügbar. Der isolierte Kern verwaltet und überträgt vertrauliche Daten unabhängig und schützt sie vollständig.

Das Zahlungszugangsfeld ist mit dem höchst zuverlässigen SSL-Transportcode gesichert. Alle gespeicherten Daten werden zusätzlich mit einem nach dem FIPS 140-2 Level 3-Standard zertifizierten kryptografischen Gerät verschlüsselt. WSPay erfüllt alle Sicherheitsanforderungen für Online-Zahlungen, die von führenden Kartenherstellern vorgeschrieben werden, oder arbeitet gemäß dem Standard - PCI DSS Level 1 - dem höchsten Sicherheitsstandard für die Zahlungskartenindustrie. Wenn Sie mit Karten bezahlen, die im 3-D Secure-Programm enthalten sind, überprüft Ihre Bank Ihre Identität anhand der Gültigkeit der Karte, aber auch anhand von Token oder Passwörtern.

WSpay™ behandelt alle gesammelten Informationen als vertrauliches Bankgeheimnis. Die Informationen werden ausschließlich für die Zwecke verwendet, für die sie bestimmt sind. Ihre sensiblen Daten sind absolut sicher und ihre Privatsphäre wird durch modernste Sicherheitsmechanismen gewährleistet. Nur die für die Ausführung des Auftrags erforderlichen Informationen werden gemäß den Anforderungen der anspruchsvollen Online-Zahlungsverfahren gesammelt.

Die Sicherheitskontrollen und Betriebsverfahren, die auf unsere Infrastruktur angewendet werden, stellen die aktuelle Zuverlässigkeit des WSpay™-Systems sicher. Neben der Aufrechterhaltung einer strengen Zugriffskontrolle sorgen regelmäßige Sicherheitsnachverfolgung und eingehende Netzwerk-Schwachstellenkontrollen sowie die rechtzeitige Informationssicherheit für die Aufrechterhaltung und Verbesserung der Sicherheit Ihres Systems durch den Schutz Ihrer Karte.

7. VERPFLICHTUNGEN DER TOURISTISCHEN AGENTUR

Creativa plus ist verpflichtet, sich mit der Sorgfalt einer guten touristischen Agentur um die Erbringung der Dienstleistungen sowie die Auswahl der Dienstleister zu kümmern und die Rechte und Interessen der Fahrgäste gemäß den im Tourismus bewährten Praktiken zu wahren. Das Reisebüro ist verpflichtet, dem Passagier alle im Programm für eine bestimmte Vereinbarung genannten Leistungen zu erbringen und haftet gegenüber dem Passagier für die Nichterfüllung der Leistung oder eines Teils der Leistung. Das Reisebüro behält sich das Recht vor, das Programm (Reihenfolge der Leistung / Zeitplan innerhalb der festgelegten Programmbedingungen, optionale Dienstleistungen usw.) zu ändern, um die Programme zum Nutzen des Passagiers besser zu organisieren.

8. RECHT DER TOURIST AGENTUR, DAS PROGRAMM ZU STORNIEREN ODER ZU ÄNDERN

Auf der Grundlage der geltenden gesetzlichen Bestimmungen kann die Tourist Agency den Reisevertrag kündigen und dem Passagier den gesamten Betrag des Arrangements ohne zusätzliche Entschädigung für den Passagier erstatten, wenn die Reise nicht erfolgt erfordert die erforderliche Anzahl von Passagieren. Bei einer eventuellen Stornierung aufgrund unzureichender Anzahl registrierter Passagiere muss das Reisebüro den Passagier gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen spätestens benachrichtigen:

- 20 Tage vor Reiseantritt (bei Reisen, die länger als 6 Tage dauern)Reiseantritt

- 7 Tage vor Reiseantritt (für Reisen, die zwischen 2 und 6 Tagen dauern)
- 48 Stunden vor Reiseantritt für Reisen, die weniger als 2 Tage dauern.

Sofern nicht anders angegeben, ist für jede Reise mindestens folgende Anzahl von Passagieren erforderlich:

- Für Fahrten mit dem Kleinbus : mindestens 4 Passagiere
- Für Busreisen: mindestens 40 Passagiere
- Für Linienflüge in Europa: mindestens 20 Passagiere
- Für Interkontinentalflüge: mindestens 15 Passagiere
- Für Reisen mit speziell vereinbarten Flügen: 80% der Flugzeugverfügbarkeit
- Für Reisen Sie mit dem Zug oder Tragflügelboot - je nach den Bedingungen in einem bestimmten Programm.

Creativa Plus behält sich das Recht vor, den Vertrag ganz oder teilweise zu kündigen, wenn vor der Durchführung oder während der Durchführung des Programms ausstehende Umstände vorliegen, die nicht vorhergesehen, beseitigt oder vermieden werden können und die zum Zeitpunkt des Auftretens eingetreten sind. Der Vertragsschluss war für Creativa Plus ein berechtigter Grund, keinen Vertrag abzuschließen.

Im Falle einer Stornierung der Reise / Absprache aufgrund außergewöhnlicher Umstände, die nicht vermieden werden konnten, ist das Reisebüro verpflichtet, den Passagier unverzüglich und ohne unnötige Verzögerung zu informieren. In diesem Fall zahlt das Reisebüro dem Passagier den für die unbezahlten Leistungen gezahlten Betrag in voller Höhe, ohne verpflichtet zu sein, den Passagier für zusätzliche Schäden zu entschädigen.

Creativa Plus behält sich das Recht vor, den Tag und die Stunde der Flugreise aufgrund einer Änderung des Flugplans oder höherer Gewalt zu ändern, sowie das Recht, die Flugrichtung aufgrund geänderter Umstände zu ändern (neuer Flugplan, Streik, unsichere Position in dem Land, in dem das Programm organisiert ist, terroristische oder andere Kriegsgefahren, Naturkatastrophen oder andere unvorhersehbare Umstände, die Creativa Plus nicht beeinflussen kann), ohne besondere Entschädigung und in Übereinstimmung mit den geltenden Verkehrsregeln. Creativa Plus kann nicht für Änderungen der Programmleistung verantwortlich gemacht werden, die durch irgendeine Kraft verursacht werden (Punkt 2). In diesem Fall erhält der Passagier Leistungen in einer anderen Form, soweit die Umstände dies zulassen.

Wenn Creativa Plus die Reise abbricht, hat der Passagier Anspruch auf Erstattung des vollen Preisbetrags, hat jedoch keinen Anspruch auf Zahlung des Visums, der Versicherung, der Impfung oder ähnlicher Leistungen, die für das jeweilige Programm erforderlich sind.

Creativa Plus reagiert nicht auf Verspätungen von Bussen, Flugzeugen, Schiffen oder Zügen sowie auf Änderungen von Programmen und Kosten, die durch solche Verspätungen verursacht werden. Das Vorstehende schließt in Übereinstimmung mit internationalen Konventionen und gesetzlichen Bestimmungen die Haftung des Beförderers nicht aus, es sei denn, Verzögerungen im Linientransport sind auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen, die nicht vermieden werden konnten. In Übereinstimmung mit guten Geschäftspraktiken und moralischen Grundsätzen bietet Creativa Plus den Passagieren, die sich in einer solchen Situation befinden, die notwendige Unterstützung, dass der

Reisende das Recht hat, unter Berücksichtigung etwaiger zusätzlicher Kosten zu akzeptieren oder zu verweigern.

Da Creativa Plus keine Auswirkungen auf die Wetterbedingungen (eine wichtige Auswirkung auf alle Arten von Verkehr), die allgemeinen Verkehrsbedingungen (Staus / Verkehrsstaus, Verkehrsunfälle, Baustellen, besondere Verkehrsregeln ...), Grenzübergänge / Grenzkontrollen, z. B. Da die im Straßenverkehr geltenden Vorschriften für die Personenbeförderung die erforderlichen Pausen für Busfahrer festlegen (aufgezeichnet durch einen Fahrtenschreiber, verursacht die längere Fahrt durch Ausfallzeiten und Wartezeiten automatisch eine größere Anzahl von Pausen als erwartet), verursacht die Creativa Plus Agentur kann nicht haftbar gemacht werden, wenn diese Faktoren die Reisezeit länger als das geplante Programm verursachen.

Wenn die Umstände am Bestimmungsort es den Passagieren nicht erlauben, in einer reservierten Einrichtung zu bleiben, bietet Creativa Plus dem Passagier auf eigene Kosten ein anderes Objekt derselben Kategorie oder mehr als das reservierte an. Verweigert der Fluggast am Bestimmungsort den Ersatz des gleichen oder eines höheren Wertes, kann er keine Entschädigung mehr von der Agentur verlangen.

Creativa Plus wird den Passagier unverzüglich über wesentliche Änderungen des jeweiligen Programms informieren. Als wesentliche Änderungen des Programms gelten: Änderung des Abfahrts- / Rückflugdatums aufgrund außergewöhnlicher Umstände; Wechsel des Transportmittels; Änderung der Reiseroute; Änderungen der Unterkunftskapazität; Stornierung bestimmter Dienste, die Teil des Programms waren.

Das Reisebüro behält sich das Recht vor, das Programm (Reihenfolge der Leistungen / Zeitpläne innerhalb der festgelegten Programmbedingungen, optionale Dienstleistungen usw.) zu ändern, um die Programme zum Nutzen des Fahrgasts besser zu organisieren.

9. PFLICHTEN DES PASSAGIERS

Der Passagier hat sicherzustellen, dass er / sie persönlich, seine / ihre Dokumente und / oder seine / ihre Sachen die Bedingungen erfüllt, die von den Grenz-, Zoll-, Gesundheits- und sonstigen Bestimmungen seines / ihres eigenen Landes sowie des Landes, in dem er reist, vorgegeben sind, die Hausordnung in den Verpflegungs- und Beherbergungsbetrieben einzuhalten und mit dem Vertreter des Reisebüros und den Dienstleistern in guter Absicht zusammenzuarbeiten. Bei Nichteinhaltung dieser Verpflichtungen haftet der Passagier gegenüber dem Reisebüro und den örtlichen Behörden für etwaige Schäden.

Wenn ein Passagier besondere Reise- und Unterbringungsbedürfnisse hat oder besondere Fürsorge und Ernährung für seine Gesundheit benötigt, muss er die Agentur bei der Organisation der Reise benachrichtigen. Beispiele für besondere Anforderungen und Leistungen sind: Ein zusätzlicher Raum im Transportmittel oder im Bett ist höher als der Standard für die überdurchschnittliche Größe und / oder das überdurchschnittliche Gewicht des Passagiers; eine Nachfrage nach Spezialtransporten oder einer speziell ausgestatteten Unterkunftseinheit (besonders wichtig für Menschen mit Behinderungen); die Notwendigkeit häufiger Pausen während der Reise aufgrund des spezifischen Gesundheitszustands eines Passagiers; eine Anfrage für eine bestimmte Ernährung usw. Die Passagiere, die bestimmte Anforderungen haben, müssen die Agentur über diese Anforderungen informieren, bevor sie den Vertrag abschließen, damit die Agentur Antworten geben kann, ob ihre

Anforderungen erfüllt werden können oder nicht. Wenn sich ein Passagier für den Abschluss eines Vertrags entscheidet, obwohl die Agentur gemeldet hat, dass bestimmte Anforderungen nicht erfüllt werden können, verzichtet der Passagier auf das Recht, Einspruch einzulegen und Schadensersatz wegen Nichterfüllung bestimmter Anforderungen zu verlangen.

Wenn ein Passagier die Agentur bei der Vertragsunterzeichnung nicht über die spezifischen Anforderungen informiert und anschließend feststellt, dass die Agentur nicht in der Lage ist, bestimmte Anforderungen zu erfüllen, kann dies nicht der Grund für die Beendigung des Vertrags oder Schadensersatzansprüche aus dem Vertrag sein Veranstalter.

Der Passagier ist verpflichtet, sich über die Reise zu informieren, die zur Verfügung gestellten Informationen zu lesen und entsprechend zu handeln. Die Unzulässigkeit von Passagieren (sowie die sich daraus ergebenden Folgen), die durch ihre eigene Fahrlässigkeit und / oder Fahrlässigkeit verursacht wurden, kann nicht in die Verantwortung des Reisebüros und der Gründe für die Beschwerde und den Schadensersatzanspruch fallen. Das Reisebüro teilt dem Passagier alle relevanten Informationen in der Schlussmeldung vor der Reise unter der E-Mail-Adresse mit, die der Passagier auf dem Antrag angegeben hat. Die Agentur Creativa Plus kann nicht haftbar gemacht werden, wenn der Passagier der Agentur eine falsche E-Mail-Adresse angegeben, E-Mails (einschließlich Werbeaktionen und Spam-Mails, wenn sich der Hinweis nicht im Posteingang befindet) nicht bestätigt oder die bereitgestellten Informationen nicht gelesen hat. Wenn ein Passagier die endgültige Mitteilung vor der Reise nicht erhalten hat, muss er die Agentur darüber informieren, um die endgültige Mitteilung an eine gültige E-Mail-Adresse weiterzuleiten, oder in Absprache mit den Vertretern der Agentur auf andere Weise. Die Mitarbeiter der Agentur stehen den Passagieren für alle Anfragen und Informationen zur Verfügung.

Während der Reise und am Zielort ist der Passagier verpflichtet, die Anweisungen und Informationen des Reisebüros zu befolgen. Die Information der Reisenden über ein Reiseziel erfolgt durch Informationsbroschüren und / oder Informationsplakate sowie bei Gruppenreisen durch den Reiseleiter persönlich. Der Passagier kann zusätzliche Informationen beim Vertreter des Agenten am Zielort anfordern oder eine in der Schlussmeldung angegebene Telefonnummer anrufen.

10. UNANGEMESSENES VERHALTEN UND RÜCKERSTATTUNG VON SCHÄDEN

Unangemessenes Verhalten von Passagieren, das die Reise behindert, die materiellen Ressourcen von Unterkünften, Transportmitteln oder anderen Einrichtungen zerstört oder zu Konflikten führt, führt zu einer vorzeitigen Abreise auf Kosten des Passagiers, ohne dass nicht in Anspruch genommene Leistungen erstattet werden. Die Agentur ist nicht verpflichtet, solche Fluggäste vor der Einführung von Disziplinarmaßnahmen durch lokale Sicherheitskräfte zu schützen.

Ist der Täter minderjährig, ist der Elternteil / Erziehungsberechtigte verpflichtet, auf eigene Kosten am Bestimmungsort anzukommen und sich um den Jugendlichen zu kümmern, mit den zuständigen örtlichen Behörden zusammenzuarbeiten (im Falle von Disziplinarmaßnahmen) und die Rückgabe zu veranlassen des jugendlichen Hauses.

Jeder Passagier ist verpflichtet, die am Bestimmungsort geltenden Vorschriften einzuhalten, die Hausordnung in allen Einrichtungen einzuhalten und die erbrachten Leistungen nach Treu und Glauben zu nutzen. Das Reisebüro kann nicht haftbar gemacht werden und übernimmt keine Kosten für Schäden, die vom Passagier während der Reise verursacht wurden.

Falls von der Unterkunftseinrichtung eine Kautions verlangt wird (je nach Einrichtung kann diese mit Kreditkarte oder in bar bezahlt werden - die Währung hängt vom Bestimmungsort ab), teilt Creativa

Plus dem Passagier in der endgültigen Reisemitteilung alle erforderlichen Informationen zur Kautionsmitteilung.

Im Falle von Schäden behalten sich die Beherbergungsbetriebe das Recht vor, die Kautionsmitteilung (abhängig von der Höhe des verursachten Schadens) teilweise oder vollständig zurückzuziehen sowie zusätzliche Gebühren zu erheben, wenn der Betrag die Kautionsmitteilung übersteigt. Vertreter von Beherbergungsbetrieben behalten sich das Recht vor, das Schadensproblem direkt beim Fahrgast zu erheben oder die örtliche Polizei zu informieren, die eine Beschwerde einreicht und eine Beschwerde gegen den Täter einreicht.

In Fällen, in denen die genauen Täter nicht ermittelt werden können (z. B. für Schäden an öffentlichen und öffentlichen Plätzen und in Fällen, in denen es keine Zeugen oder Überwachungskameras gibt), tragen alle Passagiere und Vertreter der Agentur die kollektive Verantwortung (kollektiver Schaden). Sammelschäden an Leistungserbringern und öffentlichen Stellen am Bestimmungsort werden von allen Fahrgästen teilweise durch Einbehaltung der Kautionsmitteilung (je nach Schadenshöhe ganz oder teilweise) geltend gemacht. Da solche Situationen zusammen mit dem daraus resultierenden Sachschaden auch das Ansehen des gesamten Kollektivs (sowohl der Agentur selbst als auch aller übrigen Fahrgäste) schädigen, besteht die moralische Verpflichtung aller Fahrgäste darin, die geltenden Vorschriften und sozialen Normen einzuhalten und sich mit dem Vermögen anderer Menschen.

11. BEENDIGUNG ODER ÄNDERUNG DES PROGRAMMS DURCH DEN PASSAGIER

Der Passagier kann die Reise auf eigenen Wunsch mit einer schriftlichen Erklärung beenden. Nach der Rückkehr von der unterbrochenen Reise hat der Passagier keinen Anspruch auf Erstattung, ungeachtet des Risikos einer Reiserücktrittsversicherung. Der Passagier kann das Programm oder die vertraglich vereinbarte Leistung auf der Reise mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Reisebüros ändern.

12. STORNIERUNG DER REISE DURCH DEN PASSAGIER

Dem Passagier steht die schriftliche Stornierungsform vor Reiseantritt über die offizielle E-Mail-Adresse (info@creativaplustur.hr) zu. In diesem Fall hat Creativa Plus Anspruch auf Erstattung der Kosten für die Annullierung der Reise. Die Höhe der Kosten richtet sich nach dem Datum der Annullierung des Fluggastes.

Im Falle einer mündlichen Stornierung muss der Passagier ein vom Reisebüro erstelltes Stornierungsdokument unterschreiben. Wenn ein Passagier die Unterzeichnung eines Stornierungsdokuments verweigert, wird davon ausgegangen, dass er die Reise nicht storniert hat.

Stornokosten für von Creativa Plus organisierte Arrangements:

- 30 bis 59 Tage vor Reiseantritt: 10% des Pauschalpreises,
- weniger als 30 Tage vor Reiseantritt: 20% des Arrangementpreises,
- weniger als 10 Tage vor Reiseantritt oder Nach der Abreise: 30% der Kosten des Arrangements

Wenn in einem bestimmten Programm andere Bedingungen für die Stornierung von Reisen festgelegt sind, gelten die Stornierungsbedingungen für ein solches Programm.

ALLEN PASSAGIEREN WIR DIE ZAHLUNG DER RISIKOVERSICHERUNG FÜR DIE STORNIERUNG VON PASSAGIEREN EMPFOHLEN. Die Versicherung kann direkt bei einer der Versicherungsgesellschaften bezahlt werden. Im Falle eines berechtigten Grundes für eine Reiserücktrittserklärung (gemäß den Bestimmungen des ausgewählten Versicherungsunternehmens) muss der Passagier, der die Versicherung bezahlt hat, die Kosten vom Versicherungsunternehmen erstatten lassen.

13. KATEGORISIERUNG UND LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Die angebotenen Hotels, Apartments und sonstigen Wohneinheiten werden gemäß der offiziellen Kategorisierung zum Zeitpunkt des Programms beschrieben. Die Kategorisierung von Einrichtungen, Ernährung, Komfort, Dienstleistungen und sonstigen Angeboten von Beherbergungsbetrieben unterliegt der Aufsicht lokaler Tourismusorganisationen. Unterkunfts- und Servicestandards in verschiedenen Ländern sind nicht vergleichbar. Das Reisebüro übernimmt keine Verantwortung für mündliche oder schriftliche Informationen, die nicht mit der Beschreibung der im Programm definierten Dienstleistungen übereinstimmen.

14. UNTERKUNFT IN ZIMMERN, WOHNUNGEN UND ANDEREN UNTERKUNFTSEINHEITEN

Wenn der Passagier kein Zimmer, Apartment oder eine andere Unterkunftseinheit mit besonderen Merkmalen ausdrücklich hat, akzeptiert er jede Unterkunftseinheit, die im Katalog und in der entsprechenden Einrichtung offiziell zur Ausstellung registriert ist Preisliste. Der Veranstalter wird sich nach Möglichkeit bemühen, den zusätzlichen Anforderungen des Reisenden an die Unterbringung (Komfort, Raumorientierung, Etage usw.) nachzukommen, kann jedoch die Erfüllung dieser Anforderung nicht garantieren.

15. EINZELZIMMER ZUSCHLAG

Wenn die Preisliste für ein bestimmtes Programm nicht anders definiert ist, beträgt der Einzelzimmerpreis 50% des Grundpreises des Pakets.

16. GESUNDHEITSVORSCHRIFTEN UND –SCHUTZ

Gemäß den Bestimmungen der Weltgesundheitsorganisation ist der Passagier für Fluggäste, die in bestimmte Länder reisen, verpflichtet, sich impfen zu lassen und das entsprechende Dokument zu beschaffen. Die Impfung ist auch dann obligatorisch, wenn eine solche Regelung nach Abschluss des Reisevertrages vorliegt und kann nicht der Grund für die Beendigung des Vertrages sein, wenn die Impfung nicht gegen die Gesundheit des Reisenden verstößt (in diesem Fall muss der Reisende ein ärztliches Attest vorlegen).

17. SICHERHEITSVORSCHRIFTEN

Die örtlichen Sicherheitsbehörden sind für die Abgabe von Sicherheitsempfehlungen und die Umsetzung von Sicherheitsmaßnahmen an den Bestimmungsorten verantwortlich. Im Notfall sind die Fahrgäste verpflichtet, alle Anweisungen der zuständigen Behörden zu befolgen.

Das Ministerium für auswärtige Angelegenheiten und europäische Angelegenheiten der Republik Kroatien gibt Sicherheitsempfehlungen, Ratschläge, Warnungen und Verbote in Bezug auf Reisen ins Ausland und das Verhalten von Passagieren an Reisezielen heraus. Creativa Plus orientiert sich auf Reisen an den Empfehlungen aller für die Risiko- und Sicherheitsbewertung zuständigen Behörden. Die persönlichen Bewertungen der Passagiere können nicht als Grund für die Kündigung des Vertrages, die Rückerstattung oder den Ersatz von Schäden durch das Reisebüro angesehen werden.

Erteilen die örtlichen Sicherheitsbehörden am Bestimmungsort und / oder das Ministerium für auswärtige Angelegenheiten und europäische Angelegenheiten der Republik Kroatien ein Verbot für einen bestimmten Bestimmungsort, wird die Reise abgesagt oder bis zum Ende der Notfälle verschoben, die die Sicherheit gefährden würden Sicherheit der Passagiere. Im Falle eines solchen Verbots durch die zuständigen Behörden hat der Passagier das Recht, den Vertrag mit Erstattung des gezahlten Betrags zu kündigen, ohne das Recht, eine zusätzliche Entschädigung zu verlangen.

18. PASSAGIER-VERSICHERUNGSPAKET

Sofern im Programm / Angebot nicht anders angegeben, beinhalten die Creativa Plus-Programme keine Krankenversicherung für den Fall eines Unfalls oder Unfalls bei einem Auslandsaufenthalt sowie sonstige Reiseversicherungen. Bei der Buchung des Creativa Plus-Arrangements im Webshop wird Reisenden die Möglichkeit geboten, sich während ihres Auslandsaufenthalts zu versichern. Beispiele für Versicherungen sind: Unfallversicherung und Krankheit auf Reisen, Gepäckschaden und -verlust, freiwillige Krankenversicherung während der Reise und des Auslandsaufenthalts, Reiserücktrittsversicherung, Versicherung zur Deckung der Hilfskosten und Rückkehr zum Abfahrtsort bei Unfällen und Krankheiten, usw.

Der Passagier ist verpflichtet, sich mit allen von der Reiseagentur angebotenen Versicherungsaspekten vertraut zu machen. Das Reisebüro kann auch Kombinationen verschiedener Versicherungen zu günstigeren Konditionen anbieten, als wenn jede Versicherungsform separat abgeschlossen wird. Einzelunterkünfte können nur bei Vertragsabschluss vereinbart werden / können nicht nachträglich vereinbart werden (zB eine Stornoversicherung).

PASSAGIEREN WIRD DIE AUSWAHL DES PAKETS DER KRANKENVERSICHERUNG UND DER VERSICHERUNG IM FALL DER STORNIERUNG VON PASSAGIEREN EMPFOHLEN.

Hinweis: In Übereinstimmung mit dem geltenden Versicherungsgesetz und den Bedingungen für die Unternehmensversicherung von Versicherungsunternehmen im Hoheitsgebiet der Republik Kroatien können einige Versicherungen nur für Staatsangehörige der Republik Kroatien oder Staatsangehörige der Mitgliedstaaten der Europäischen Union abgeschlossen werden . Bestimmte Arten von Versicherungen können auch nur für Erwachsene oder zu einem bestimmten Zeitpunkt vor Reiseantritt abgeschlossen werden. Die angebotene Versicherung variiert je nach Reiseziel. Kann die Agentur die angeforderte Versicherung nicht abschließen, wird der Käufer zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses über den Vertrag informiert und kann nicht später der Grund für die Beendigung des Vertrages, die Beschwerde oder den Schadensersatzanspruch sein.

19. PASSAGIERGEPÄCK

Sofern in Programm und Angebot nichts anderes angegeben ist, hat der Passagier das Recht, bis zu 15 kg Gepäck an Bord von Flügen und bis zu 20 kg Gepäck auf Linien- und Bustransporten kostenlos zu befördern. Für jedes überladene Kilogramm Gepäck zahlt der Reisende eine zusätzliche Gebühr an die Fluggesellschaft. Kinder unter 2 Jahren haben keinen Anspruch auf kostenlosen Gepäcktransport.

Creativa Plus kann nicht haftbar gemacht werden, wenn das Gepäck des Passagiers aufgrund einer Überschreitung der zulässigen Menge, des Gepäcks oder der Gepäckgröße des Passagiers nicht transportiert werden kann.

Jeder Reisende ist für sein Gepäck und andere persönliche Gegenstände verantwortlich und Reiseveranstalter können nicht für Verlust oder Beschädigung haftbar gemacht werden.

Der Transport des Gepäcks erfolgt auf Gefahr des Passagiers. Wir empfehlen daher, das Gepäck zu sichern.

Das Reisebüro haftet nicht für verlorenes Gepäck sowie für gestohlenen Gepäck oder Wertsachen in der Unterkunftseinrichtung (wir empfehlen die Anmietung eines Safes!).

20. VERSICHERUNG IM FALL DER BANKRUPTUR DER TOURISMUSAGENTUR

Im Falle des Konkurses von Creativa Plus sollten sich Passagiere, die ihre Reise angetreten haben und Personen, die eine Anzahlung für ihre Reise geleistet haben, so schnell wie möglich an die angegebene Versicherung wenden auf dem Reisevertrag oder einem anderen geeigneten Dokument.

VERSICHERUNGSGESELLSCHAFT EUROHERC DD, ZAGREB, www.euroherc.hr +385 52 530 720

Versicherungsnummer: 804129934

21. HAFTUNGSVERSICHERUNG

Gemäß dem Tourismusdienstleistungsgesetz hat Creativa Plus mit dem Versicherer einen Versicherungsvertrag für Schäden abgeschlossen, die dem Reisenden durch Nichterfüllung seiner Verpflichtungen, Teilerfüllung oder nicht ordnungsgemäße Erfüllung der paketbezogenen Verpflichtungen entstanden sind.

VERSICHERUNGSGESELLSCHAFT EUROHERC DD, ZAGREB, www.euroherc.hr +385 52 530 720

Versicherungsnummer: 804129933

22. LÖSUNG DER BESCHWERDEN

Wenn die im Programm vorgestellten Leistungen unvollständig oder schlecht sind, kann der Passagier eine angemessene Entschädigung durch Einreichung einer schriftlichen Beschwerde verlangen. Jeder Passagier - der Vertragsnehmer hat das Recht, aufgrund der vertraglichen Leistung Einspruch zu erheben. Das Reisebüro akzeptiert das Gruppenbeschwerdeverfahren nicht - solche, die von mehreren Vertragsnehmern auf der Grundlage einer Beschwerde eingereicht wurden.

Der Widerspruch kann innerhalb der vorgeschriebenen Frist per Post an die Adresse des Hauptsitzes (Creativa Plus j.d.o.o., Radićeva 45, 52100 Pula, Kroatien) oder an die offizielle E-Mail-Adresse der Agentur (info@creativaplust.hr) gerichtet werden.

Beschwerdeverfahren:

1. Unmittelbar auf dem Veranstaltungsgelände macht der Fahrgast gegenüber dem Vertreter des Reisebüros und, falls nicht, gegenüber dem Dienstleister auf einen unzureichenden Service aufmerksam. Der Passagier arbeitet nach Treu und Glauben mit dem Vertreter und / oder Dienstleister zusammen, um die Ursachen der Beschwerde zu beseitigen. Wenn ein Passagier die Aufforderung zum Einspruch, die der bezahlten Leistung entspricht, nicht akzeptiert, wird das Reisebüro die Beschwerde des nachfolgenden Passagiers nicht akzeptieren oder darauf reagieren.
2. Wurde die Ursache der Beanstandung nicht behoben, so hat der Fahrgast eine schriftliche Bestätigung mit dem Vertreter des Reisebüros oder des Leistungserbringers zu erstellen.
3. Spätestens 8 (acht) Tage nach der Rückreise erhebt der Passagier einen schriftlichen Widerspruch und legt eine vom Vertreter des Reisebüros oder Dienstleisters unterzeichnete schriftliche Bestätigung sowie eventuell anfallende Mehrkosten bei. Die Beschwerde kann per Post an die Adresse des Hauptsitzes (Creativa Plus j.d.o.o., Radićeva 45, 52100 Pula, Kroatien) oder an die offizielle E-Mail-Adresse der Agentur (info@creativa-plus.hr) gerichtet werden. Das Reisebüro erhält nur vollständig dokumentierte Beschwerden, die ordnungsgemäß innerhalb des angegebenen Zeitraums von 8 (acht) Tagen, gerechnet ab dem Datum der Rückgabe der reisenden Passagiere, bei der Agentur eingereicht wurden.
4. Gemäß den gesetzlichen Bestimmungen ist das Reisebüro verpflichtet, innerhalb von 15 Tagen nach Eingang der Beschwerde an der Verkaufsstelle eine schriftliche Entscheidung über die eingegangene Beschwerde zu treffen. Das Reisebüro kann die Frist für die Einholung von Beschwerden zur Erhebung von Informationen und zur Überprüfung der in der Beschwerde enthaltenen Behauptungen beim Dienstleister verschieben. Falls zusätzliche Unterlagen benötigt werden oder die Lieferfrist für die Sammlung relevanter Informationen und Nachweise verlängert werden muss, wird das Reisebüro den Beschwerdeführer darüber informieren. Das Reisebüro wird sich nur mit Beschwerden befassen, die zum Zeitpunkt der Entstehung nicht geklärt werden konnten.
5. Während das Reisebüro keine Entscheidung trifft, verzichtet der Passagier auf die Vermittlung anderer Personen, Gerichtsinstitutionen sowie auf die Bereitstellung von Informationen für die Öffentlichkeit.
6. Die höchste Gebühr pro Beschwerde kann den Betrag des beworbenen Teils der Dienstleistung erreichen und darf weder die bereits genutzten Dienstleistungen noch den Gesamtbetrag der Vereinbarung enthalten. Dies schließt das Recht des Passagiers aus, den idealen Schaden zu ersetzen.

Öffentliche Äußerung der Unzufriedenheit:

Entsprechend der guten Geschäftspraxis wird der Passagier das Reisebüro im Falle einer Unzufriedenheit darüber informieren, um eine Einigung zu erzielen, und öffentliche Bekanntmachungen (Medien, soziale Netzwerke und andere Formen öffentlicher Medien) unterlassen, bis die Auflösung erreicht ist. Wenn ein Passagier bei öffentlichen Anlässen entscheidet, ist er sich der Tatsache bewusst, dass gegen die oben genannten Personen ein Strafverfahren wegen Verbrechen gegen Ehre und Ansehen gemäß dem Strafgesetzbuch - Kapitel XV eingeleitet werden kann.

23. BEHÖRDE

Für die Zwecke von Punkt 23 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen hat der Passagier der Creativa Plus-Programmdienste das Recht, eine Beschwerde beim Reisebüro einzureichen. Beide Seiten verpflichten sich, etwaige Streitigkeiten einvernehmlich beizulegen. Wenn der Passagier mit der Entscheidung des Veranstalters unzufrieden ist, hat er das Recht auf ein Schiedsgericht. Für diesen Fall ist die Zuständigkeit des Gerichts am Geschäftssitz des zuständigen Reisebüros vereinbart. Für Reisen und Programme, die von Creativa Plus organisiert werden, ist das Gericht in Pula zuständig und es gelten die in der Republik Kroatien geltenden Gesetze und Bestimmungen.

Zuständige Behördederen amtliche Aufsicht unterliegt die Tätigkeit der Reisebüros in der Leistung undErbringung von DienstleistungenTourismus:

Ministerium für Tourismus

Unabhängigen Tourismus Aufsichtsbehörde,

Tourist Inspection Service - Einheit Pula

Tel. +385 52 555 805 / + 385 52 555 806

Bože Gumbca 36 Street, Pula, 52100, Kroatien

24. NAMEN BESTIMMTER TEILE

Die Bezeichnungen bestimmter Teile dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen dienen lediglich der Veranschaulichung und haben keinen Einfluss auf deren Auslegung.

25. SALVATORISCHE KLAUSEL

Sollte sich später herausstellen, dass eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder bestimmter Reise- und Vertragsbestimmungen nichtig ist, bleiben die übrigen Bestimmungen, der Vertrag und diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie eventuelle Anhänge davon unberührt Für eine bestimmte Reise als Ganzes gilt weiterhin, dass die Vertragsparteien die Nichtigkeit der Bestimmung durch eine gültige ersetzen, die die Erreichung des Ziels maximiert, das durch eine als nichtig befundene Bestimmung erreicht werden soll.

BESONDERE BEDINGUNGEN UND ANWEISUNGEN FÜR TOURISTISCHE EINRICHTUNGEN:

1) UNTERBRINGUNGSZEIT IN WOHNUNGEN, HOTELS UND ANDEREN UNTERBRINGUNGSEINHEITEN:
Sie wird für jedes Programm unterschiedlich angegeben. Die übliche Unterkunftszeit in Hotelzimmern ist nach 14 Uhr und in Apartments nach 16 Stunden. Die übliche Zeit, um das Hotelzimmer und das Apartment zu verlassen, beträgt bis zu 10 Stunden. Vertreter von Wohneinheiten haben das Recht, die persönlichen Dokumente der Gäste einzusehen und ihre persönlichen Daten zum Zwecke der touristischen Registrierung der Gäste sowie zur Einnahme der Kautions zu übermitteln.

2) SKIFAHREN / SOMMERPROGRAMM: Für die Kündigung des Skivertrags gelten die Kündigungsbedingungen unter Punkt 12 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, unabhängig vom Grund der Kündigung. Ungünstige Schneebedingungen dürfen nicht der Grund für die Aufhebung des Titels höherer Gewalt sein, und die Creativa Plus wendet für eine solche Aufhebung der Vereinbarung die allgemeinen Stornierungsklauseln gemäß Nummer 12 an.

3) REISE IN ORGANISATION VON ANDEREN VERANTWORTLICHEN ORGANISATOREN / TUROPERATOREN:

- Intercontinental Travel: Alle Sonderbedingungen werden für jedes einzelne Programm veröffentlicht, dh es gelten die für jede Reise angegebenen Geschäftsbedingungen des verantwortlichen Veranstalters.

- Alle Programme, bei denen Creativa Plus als Makler auftritt: Creativa Plus ist nicht verantwortlich für die Reise- oder Reisearrangements, für die der Veranstalter nicht verantwortlich ist, sondern vermittelt nur im Verkauf. Alle touristischen Arrangements, die Creativa Plus als Agent vertritt, sind speziell gekennzeichnet, was im veröffentlichten Programm und auf dem Reisezertifikat ersichtlich ist. In diesem Fall unterzeichnet ein Passagieragent von Creativa Plus einen Vertrag mit dem verantwortlichen Reiseveranstalter.

ANHANG I - Formular mit Standardinformationen für Pauschalreisen gemäß dem Gesetz über die Erbringung touristischer Dienstleistungen NN 130/17

Die angebotene Kombination von Reiseleistungen ist ein Pauschalangebot im Sinne des Tourismusleistungsgesetzes.

Der Passagier hat daher alle Rechte, die sich aus den Bestimmungen des Gesetzes über Tourismusedienstleistungen in Bezug auf die Pauschalarrangements ergeben. Creativa Plus Travel Agency j.d.o.o. ist in vollem Umfang für die ordnungsgemäße Durchführung des gesamten Arrangements verantwortlich.

Die Reiseagentur Creativa Plus j.d.o.o. verfügt über eine gesetzlich vorgeschriebene Kautions für die Entschädigung der Passagiere und, falls die Beförderung im Pauschalangebot enthalten ist, für die Rückführung der Passagiere im Falle der Zahlungsunfähigkeit.

Die wichtigsten Rechte gemäß dem Gesetz über die Erbringung touristischer Dienstleistungen:

- Passagiere erhalten alle relevanten Informationen über das Pauschalangebot, bevor sie einen Reisevertrag im Pauschalangebot abschließen.
- Es gibt immer mindestens einen Händler, der für die ordnungsgemäße Ausführung aller vom Vertrag abgedeckten Reiseleistungen verantwortlich ist.
- Fahrgäste erhalten Notrufnummern oder Kontaktinformationen, über die sie den Veranstalter oder das Reisebüro kontaktieren können.
- Passagiere können das Paket mit einer angemessenen Frist und einer möglichen zusätzlichen Zahlung an eine andere Person übertragen.
- Der Preis von Pauschalangeboten kann nur erhöht werden, wenn bestimmte Kosten (z. B. Kraftstoffpreise) erhöht werden und wenn dies ausdrücklich im Vertrag vorgesehen ist,

spätestens jedoch 20 Tage vor Beginn der Pauschalvereinbarung. Übersteigt die Preiserhöhung den 8% -Paketpreis, kann der Passagier den Vertrag kündigen. Wenn sich der Veranstalter das Recht vorbehält, den Preis zu erhöhen, hat der Passagier Anspruch auf eine Preisminderung, wenn die entsprechenden Kosten gesenkt werden.

- Passagiere können den Vertrag kündigen, ohne eine Entschädigung für die Kündigung des Vertrages zu zahlen, und erhalten die volle Rückerstattung aller Zahlungen, wenn wesentliche Änderungen an einem der wesentlichen Elemente des Pauschalangebots vorgenommen werden, mit Ausnahme der Kosten. Kündigt der für das Arrangement zuständige Händler das Arrangement vor Beginn des Arrangements, haben die Passagiere Anspruch auf Rückerstattung und gegebenenfalls Entschädigung.
- Passagiere können den Vertrag kündigen, ohne Vertragsbeendigungsgebühren vor Beginn der Pauschalangebote zu zahlen, wenn außergewöhnliche Umstände vorliegen, z. B. schwerwiegende Sicherheitsprobleme am Zielort, die sich auf das Pauschalangebot auswirken könnten.
- Darüber hinaus können Fluggäste jederzeit vor Beginn des Arrangements den Vertrag unter Angabe eines angemessenen Grundes für die Beendigung des Vertrages kündigen.
- Können nach Beginn der Paketvereinbarung wesentliche Paketvereinbarungen nicht wie vereinbart getroffen werden, sind alternative Vereinbarungen ohne zusätzliche Kosten erforderlich. Werden die Leistungen nicht vertragsgemäß erbracht und dies hat erhebliche Auswirkungen auf die Durchführung des Pauschalarrangements und der Veranstalter behebt die Nichteinhaltung nicht, können Fluggäste den Reisevertrag im Pauschalarrangement ohne Zahlung der Stornogebühr kündigen .
- Fluggäste haben Anspruch auf eine Minderung der Kosten und / oder auf Schadensersatz, wenn die Reiseleistungen nicht oder nicht ordnungsgemäß erbracht werden.
- Wenn ein Reisender in Schwierigkeiten ist, muss der Veranstalter ihm helfen.
- Wenn das Reisebüro oder in einigen Mitgliedstaaten der Verkäufer zahlungsunfähig wird, ist die Erstattung gesichert. Wenn der Veranstalter oder gegebenenfalls der Verkäufer mit Beginn der Pauschalvereinbarung zahlungsunfähig wird und die Beförderung in die Pauschalvereinbarung einbezogen ist, ist die Rückführung des Fahrgastes gewährleistet. Das Reisebüro Creativa Plus j.d.o.o. hat einen Insolvenzschutz bei Euroherc osiguranje dd (Straße der Stadt Vukovar 282, 10000 Zagreb, Kroatien) abgeschlossen. www.euroherc.hr +385 52 530 720).

Passagiere können sich an diese Stelle oder bei Bedarf an die zuständige Behörde wenden (Ministerium für Tourismus - unabhängiger Sektor für Tourismusinspektion, Touristeninspektionsdienst - Referat Pula, Tel. +385 52 555 805 / + 385 52 555 806, Bože Gumbca 36 Street) , Pula, 52100, Kroatien, falls die Dienstleistungen aufgrund der Insolvenz des Reisebüros Creativa plus verweigert werden.

Websites, auf denen die Richtlinie (EU) 2015/2302 zu finden ist: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content / HR / TXT /? uri = CELEX: 32015L2302> und das Gesetz über die Erbringung von Tourismusedienstleistungen: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_12_130_2982.html

ANHANG II - Datenschutzrichtlinie gemäß der Allgemeinen Datenschutzverordnung - DSGVO / Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates

Creativa plus j.d.o.o.. Alle personenbezogenen Daten der Passagiere werden gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen und Bestimmungen gesammelt, verarbeitet und gespeichert. Die Datenverarbeitung beinhaltet jede Behandlung mit den persönlichen Daten des Passagiers ab dem Zeitpunkt des Eingangs. Die für die Buchung, den Vertragsschluss und die spätere Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen erforderlichen Daten werden freiwillig von custome angegeben. Die Person, die für mehrere Passagiere gebucht hat, bestätigt, dass sie berechtigt ist, alle im Reservierungsformular genannten Passagiere zu vertreten und ihre Daten an die Agentur weiterzuleiten. Lediglich die für die Buchung / den Vertragsschluss und die vertragsgemäße Erbringung / Erbringung der Leistungen erforderlichen Angaben des Fluggastes sind erforderlich.

In Fällen, in denen Creativa Plus j.d.o.o. ein Vermittler und kein direkter Vollstrecker ist und in denen die Vereinbarung und die Erbringung von Dienstleistungen erforderlich sind, um bestimmte Daten von Passagieren an den Vollstrecker zu übermitteln (z. B. Daten, die für die Erstellung einer Versicherungspolice bei einer Versicherungsgesellschaft erforderlich sind) , die für die Buchung von Flügen oder Schiffstickets erforderlichen Informationen, die zur Verfügung gestellte Zimmerliste, Informationen zu den Gästen, die von örtlichen Tourismusverbänden gemäß den gesetzlichen Bestimmungen zur Aufenthaltssteuer erhoben wurden, usw.) Der Vertragspartner / Ausführende verpflichtet sich, die Bedingungen einzuhalten Europäisches Datenschutzgesetz - Die DSGVO hält die Daten in den vertraglichen und gesetzlichen Verpflichtungen ein und verpflichtet sich, die Daten ausschließlich für den Zweck zu verwenden, für den der Käufer ein Privileg hat - den Abschluss des Vertrages und die Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen und Leistungen.

Das Recht, Passagierdaten / amtliche Dokumente, die Passagierdaten enthalten, gemäß den gesetzlichen Bestimmungen einzusehen, haben die zuständigen Behörden (zuständige Inspektionen, Polizei, Justizbehörden). Bevollmächtigte Vertreter der zuständigen Stellen können erforderlichenfalls Kopien der verfügbaren Dokumente anfertigen, den gesamten Inhalt des Speichersystems kopieren und andere relevante Informationen sammeln. Rechtsgrundlage für die Übermittlung und Verarbeitung von Daten zu diesen Zwecken ist die Erfüllung der gesetzlichen Pflichten.

Die Standard-Passagierdaten, die über die Buchungsformulare erfasst werden, sind: Vor- und Nachname, Adresse, Geburtsdatum, Kontakttelefon / Handynummer, Kontakt-E-Mail, selbstsignierte Unterschrift (falls der Passagier den Service persönlich in der Niederlassung beauftragt und ausfüllt) das physische Anmeldeformular auf dem Zahlungsinstrument (z. B. Kontonummer oder Kartendetails im Falle des Ausfüllens des Fernautorisierungsfomulars).

Creativa Plus j.d.o.o. bittet den Passagier möglicherweise um zusätzliche Informationen und Daten, die der Passagier freiwillig zur Verfügung stellt, um eine bessere Organisation der Reise und eine bessere Leistungserbringung. Bei Schüler- / Studentenreisen werden zur besseren Organisation der Reise selbst (Zuordnung nach Wohneinheiten, Bussen usw.) auch Informationen über die derzeit besuchte Bildungseinrichtung von den Fahrgästen erhoben. Bei vertragsspezifischen Leistungen hat der Passagier von Creativa Plus das Recht, zusätzliche Informationen (z. B. OIB, ID-Nummer oder Reisepass mit Ablaufdatum usw.) anzufordern, die zum Zwecke des Vertragsabschlusses und der Ausführung an die Vertragspartner weitergeleitet werden sollen den angeforderten Dienst. Für den

Fall, dass ein Passagier Daten aus einer Kategorie besonders geschützter personenbezogener Daten (z. B. Gesundheitsdaten) liefert, gibt der Passagier das Recht, diese Daten zum Zwecke der Vertragserfüllung zu verarbeiten - Erbringung besonderer Dienstleistungen.

Creativa Plus j.d.o.o. erhebt und verarbeitet die folgenden Passagierdaten, um mit Passagieren zu kommunizieren, Informationen über neue Angebote bereitzustellen, erforderliche Informationen und rechtliche und vertragliche Verpflichtungen durchzusetzen: Daten, die Passagiere auf der offiziellen Website www.golden-croatia.com bereitzustellen und die zugehörigen von Creativa Plus organisierten/ Projektseiten; Daten, die Passagiere in Vorregistrierungs- und Newsletterformulare eingeben; Informationen der Fluggäste per E-Mail / Briefwechsel.

Während des Besuchs einer Passagierwebsite wurden "Cookies" (engl. Cookies - gesammelt <http://www.allaboutcookies.org>), die eine verbesserte Sucherfahrung basierend auf Standort, Sprache und anderen Präferenzen und Passagierpräferenzen ermöglichen. Das Blockieren eines "Cookie" -Besuchers kann die Seite weiterhin durchsuchen, es besteht jedoch die Möglichkeit, dass einige Funktionen und Features nicht verfügbar sind. Außerdem hat jeder Passagier in den Einstellungen des Internetbrowsers die Möglichkeit, jederzeit "Cookies" zu löschen und / oder zu blockieren.

Die wichtigsten Systemdurch die Daten erhoben und verarbeitet, oder die notwendigen Unterlagen hergestellt, und Kommunikation mit Passagieren und Marketingaktivitäten Durchführung:

- Lemax (iTravel) Reservierungssystem: lemax.net/privacy-policy
- Zahlungen - Konto der Zagrebačka banka: zaba.hr
- Online-Zahlung über das WSpay™ -System: wspay.info/Repository/Documents/opci_uvjeti_koristenja_WSPay.pdf
- Google Mail und Google: <https://cloud.google.com/security/gdpr>
- MailChimp: <https://mailchimp.com/legal>
- Facebook: <https://www.facebook.com/business/gdpr>

Anzeigen, die einem Passagier über Google und soziale Netzwerke angezeigt werden, müssen nicht unbedingt das Ergebnis der erfassten Passagier- und / oder "Cookie-Informationen" sein, da Anzeigen auch in erscheinen der Fall, dass derselbe, aber weniger relevante Inhalt gelöscht / blockiert wird. Weitere Informationen zur Politik der Werbung über Google und soziale Netzwerke finden Passagiere auf der offiziellen Website eines bestimmten Dienstes.

Von Creativa Plus j.d.o.o. organisierte Reisen und Projekte, die den berechtigten Interessen des Unternehmens und des öffentlichen Interesses dienen, unterliegen dem Fotografieren und Fotografieren durch offizielle Fotografen und Kameralleute sowie Medienvertreter. Es handelt sich um Fotos und Aufzeichnungen, die während öffentlicher Veranstaltungen (Konzerte, Partys, Gruppenreisen usw.) in öffentlichen Bereichen / im öffentlichen Raum gemacht wurden. Dies gilt auch für Medienmitteilungen sowie für die Vermarktung von Veranstaltungen und Reisen selbst, was jedoch nicht der Fall ist die richtigen Datenschutz Passagiere verletzen.

Berücksichtigung der berechtigten Interessen der Passagiere und der berechtigten Interessen von Creativa Plus j. Ltd., die von den Passagieren angegebenen Kontaktinformationen werden verwendet,

um die Passagiere über Folgendes zu informieren: Zahlungsfristen und -schulden für laufende Reservierungen; alle relevanten Informationen oder Änderungen der Angebote und Verträge; letzte Bekanntmachungen vor der Reise; Rabatte, die der Passagier machen kann; neue Angebote, an denen der Passagier aufgrund des zuvor angegebenen Interesses interessiert sein könnte. Der Passagier behält sich das Recht vor, jederzeit von der Newsletter-Liste zurückzutreten (durch Klicken auf "Beenden") und erhält keine Benachrichtigung mehr über neue Angebote und Rabatte. Ebenso kann der Passagier jederzeit die Newsletter-Liste erneut beantragen / seine Privatsphäre erneuern, um die Daten für Marketingzwecke zu verwenden.

Der Passagier hat das Recht, von Creativa Plus j.d.o.o. Informationen darüber anzufordern, welche persönlichen Informationen verarbeitet und gespeichert werden, sowie eine Berichtigung im Falle von ungenauen Daten oder der Löschung bestimmter Daten anzufordern, für die keine legitime Grundlage für die Aufbewahrung besteht. Über die Lösung einer solchen Anfrage wird Creativa Plus j.d.o.o. den Passagier innerhalb der gesetzlichen Frist von mindestens einem Monat benachrichtigen. Diese Frist kann unter Berücksichtigung der dem Fluggast gegebenen Erklärung erforderlichenfalls um weitere zwei Monate verlängert werden, wobei die Komplexität und Anzahl der Anfragen zu berücksichtigen ist.

Creativa Plus j.d.o.o. kann der Aufforderung des Passagiers zur Löschung von Daten und / oder Dokumenten, die für die Ausführung von Vertragsleistungen erforderlich sind, sowie den Daten und / oder Dokumenten, die die Agentur zur Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen benötigt, bis zum Ablauf der gesetzlichen Bestimmungen nicht nachkommen Sorgerechtsfristen (z. B. Angebote, Verträge, Rechnungen usw.).

Der Passagier kann seine Rechte geltend machen, indem er einen Antrag einreicht: per E-Mail an info@golden-croatia.com oder schriftlich an die Adresse des Hauptsitzes - Creativa Plus j.d.o.o., Radićeva 45, 52100 Pula, Kroatien.

Alle zumutbaren Anforderungen des Passagiers werden kostenlos und ohne unnötige Verzögerung erfüllt. Gemäß Artikel 12, Punkt 5 des Allgemeinen Datenschutzgesetzes wird Creativa Plus j.d.o.o., wenn die Ansprüche des Passagiers, insbesondere aufgrund ihrer häufigen Wiederholung, offensichtlich zu hoch sind, von dem gesetzlichen Recht Gebrauch machen, eine angemessene Gebühr für die Verwaltungskosten für die Bereitstellung von Informationen zu erheben oder sich weigern, auf die Aufforderung zu reagieren. Gemäß Artikel 14 besteht keine Informationspflicht, wenn der Fluggast bereits Eigentümer dieser Informationen ist (er wurde zuvor darüber informiert, welche Informationen bereitgestellt wurden), wenn die personenbezogenen Daten gesetzlich vorgeschrieben sind (z. B. touristische Aufzeichnungen) und wenn die Übermittlung von Informationen an den Fluggast unmöglich ist oder einen unverhältnismäßigen Aufwand erfordert.

Die Vormundschaftsbehörde im Hoheitsgebiet der Republik Kroatien ist die Agentur für den Schutz personenbezogener Daten (Martićeva ulica 14, 10000 Zagreb, Kroatien; azop@azop.hr; +385 1 4609 080).

Die Websites, die Sie in der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates finden: <http://azop.hr/images/dokumenti/626/opca-uredba.pdf> und das Durchführungsgesetz zu

den Allgemeinen Daten Schutzverordnung: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2018_05_42_805.html

VERANTWORTLICHER ORGANISATOR:

CREATIVA PLUS j.d.o.o.

Sitz: Radićeva 45, 521 00 Pula, Kroatien

ID-Code: HR-AB- 52 - 130057079

OIB: 30496363193

MBS: 130057079 (Gerichtsregister des Justizministeriums der Republik Kroatien)

Direktor: Jasna Mašinović Puh

In Pula, 25. Mai 2018