

# TERMOS E INSTRUÇÕES GERAIS PARA OS ARRANJOS TURÍSTICOS OFERECIDOS PELA AGÊNCIA TURÍSTICA CREATIVA PLUS j.d.o.o.

## 1. REGULAMENTO GERAL

Os Termos Gerais e Instruções aqui publicados são parte integrante do Acordo entre a Creativa plus j.d.o.o. (agência de viagens autorizada) e um passageiro envolvido em uma viagem, excursão, acordo ou outro serviço oferecido sob as atividades da agência de turismo. Se uma disposição específica em um determinado programa / oferta tiver sido publicada diferente das publicadas nos pontos destas Condições Gerais, a provisão / condição publicada no programa / oferta se aplica.

Além disso, os Termos e Condições Gerais definem o procedimento para reserva, pagamento, uso de serviços e reclamações dos serviços oferecidos na loja virtual em [www.golden-croatia.com](http://www.golden-croatia.com) e os subdomínios / sites associados de projetos organizados pela Creativa plus. .

Creativa plus é uma agência de turismo e o passageiro é todo visitante que armazena pelo menos um serviço da agência de turismo por e-mail ou loja virtual.

A responsabilidade pela exatidão e integridade das informações inseridas no momento da reserva e / ou compra dos serviços é de responsabilidade do Passageiro. A agência de turismo não pode ser responsabilizada por qualquer dano causado por dados incompletos ou imprecisos fornecidos pelo Passageiro.

De acordo com a Lei de Defesa do Consumidor, chamamos a atenção para o fato de que pessoas menores de idade e completamente incompetentes não podem fazer uma compra à distância e só podem ser feitas por seus representantes legais. Pessoas com capacidade parcial de negócios só podem entrar em um contrato com o consentimento de seu representante legal.

## 2. CONTEÚDO DE ARRANJO DA EMBALAGEM

A agência de Turismo (Creativa plus) garante a implementação do programa de acordo com a descrição do arranjo em cada programa publicado. A agência de turismo fornecerá o conteúdo do acordo completamente e da maneira descrita, exceto no caso de circunstâncias excepcionais (guerra, tumultos, greves, ações terroristas, distúrbios sanitários, desastres naturais, intervenção das autoridades, atrasos de aeronaves e outros meios de transporte). transporte, etc.). A agência de Turismo reserva-se o direito de modificar o programa (ordem de execução / programação dentro dos prazos definidos do programa, serviços opcionais, etc.) para melhor organizar os programas em benefício do passageiro.

## 3. PREÇO DE ARRANJO E EMBALAGEM

DAOs preços dos acordos são publicados na moeda oficial da República da Croácia - HRK (HRK) e contêm a taxa de IVA estatutária para cada programa e aplicam-se a partir da data de publicação do

programa. Os preços dos serviços em outras moedas são calculados de acordo com a taxa de câmbio central do Banco Nacional da Croácia válida no dia da publicação do programa.

A agência de turismo reserva o direito de alterar os preços publicados em caso de alterações no preço de alojamento, transporte e outros serviços. De acordo com as disposições legais e contratuais, o aumento do preço de compra até 8% do preço básico do acordo não requer o consentimento do passageiro (o aumento é calculado em cada parte do acordo pago). No caso de um aumento no preço do acordo no valor de mais de 8% do preço básico do acordo, o passageiro tem o direito de aceitar as alterações contratuais; ou aceitar um arranjo substituto oferecido pela agência de turismo; ou rescindir o contrato sem compensação.

Em quaisquer alterações ao preço definido no Contrato, com a explicação relevante, e de acordo com as disposições legais, a Creativa plus notificará o passageiro imediatamente após o recebimento das informações relevantes que afetem o preço acordado, pelo menos 20 dias antes do início do contrato. viagem.

A Creativa Plus pode prever no programa que o passageiro paga determinados serviços no destino. Todas as reclamações sobre os serviços acima devem ser apresentadas no destino, o provedor de serviços.

Os preços informativos dos serviços no exterior (facultative, tickets, impostos, etc.) podem ser expressos em outras moedas nacionais ou internacionais. Estes preços são apenas informativos e estão sujeitos a alterações na taxa de câmbio. Se um dos serviços acima mencionados pode ser pré-pago / pago no site [www.golden-croatia.com](http://www.golden-croatia.com), o pagamento é feito na moeda oficial da República da Croácia - HRK (HRK), calculado no dia do pagamento em a taxa de câmbio central do Banco Nacional da Croácia.

#### 4. RESERVA E CONTRATAÇÃO

As informações necessárias para a reserva, a conclusão do contrato e a posterior realização das obrigações contratuais e do serviço de passageiros são fornecidas voluntariamente e a Creativa Plus compromete-se a agir com responsabilidade e em conformidade com todas as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

O registo é feito através do preenchimento do formulário de candidatura, através do qual o passageiro confirma que está familiarizado com os Termos e Condições Gerais. Os formulários de inscrição online estão disponíveis no site oficial [www.golden-croatia.com](http://www.golden-croatia.com) ("Concordo com os Termos de Serviço").

Com base nas informações fornecidas no formulário de inscrição, a Creativa plus envia ao passageiro a Oferta e o Contrato de Viagem. O passageiro aceita a Oferta e o Contrato e confirma pagando antecipadamente o valor total ou parcial. Nesse momento, tudo especificado nos Termos e Condições Gerais torna-se uma obrigação legal para o passageiro / passageiro e para o organizador de viagens. As condições gerais estão disponíveis em formato digital no site oficial [www.golden-croatia.com](http://www.golden-croatia.com) e também estão incluídas como parte do Contrato de Viagem.

Após o registro, o passageiro deve fornecer todas as informações necessárias, apresentar os documentos fornecidos pelo programa e pagar o adiantamento. Se o passageiro não fornecer dados precisos, ele será responsável por todos os custos e conseqüências incorridos devido à entrega de dados incorretos.

Uma pessoa que fez uma reserva e / ou um pagamento em nome de vários passageiros confirma que está autorizado a representar todos os passageiros indicados no formulário de inscrição / formulário de candidatura e compromete-se a transmitir todas as informações essenciais sobre os serviços contratados a todos os passageiros e para familiarizá-los com os Termos e Condições Gerais relevantes.

De acordo com o Regulamento Geral Europeu de Proteção de Dados - GDPR, a Creativa Plus exigirá apenas as informações necessárias e relevantes para fazer reservas e prestar serviços de acordo com o Contrato. No caso de contratação de serviços específicos (por exemplo, apólices de seguro, aviação, navio de cruzeiro, etc.), a Creativa Plus tem o direito de solicitar informações adicionais (por exemplo, número de identificação pessoal, número de identificação ou passaporte com data de validade, etc.). deve ser encaminhado aos parceiros contratuais (por exemplo, companhia de seguros, companhia aérea, companhia de navegação) com a finalidade de contratar e executar o serviço solicitado. Se um passageiro se recusar a fornecer à agência as informações solicitadas, a agência não poderá ser responsabilizada pelos custos e conseqüências incorridas, ou seja, a incapacidade de negociar e / ou executar os serviços acima mencionados.

Nos casos em que a Creativa Plus é um intermediário, não um prestador de serviços direto, e quando o contratado e a execução dos serviços passam necessariamente certos dados para o executor, o parceiro / performer se compromete a cumprir a Portaria Europeia de Proteção de Dados (GDPR). no âmbito das obrigações contratuais e legais e comprometa os dados a serem utilizados apenas para os fins para os quais o passageiro tem uma privação - celebrando contratos e executando obrigações e serviços contratuais.

Se o Programa, a Oferta e o Contrato não especificarem de outra forma, o adiantamento será de 30% do preço do acordo e os 70% restantes do valor do acordo deverão ser pagos o mais tardar 30 dias antes da data inicial do contrato. o serviço ou a execução do programa. Para programas que definiram pagamentos em prestações, o passageiro é obrigado a respeitar os prazos definidos para pagamento de guerra individual. O não cumprimento dos prazos de pagamento é considerado uma violação da obrigação contratual do adquirente e a agência de turismo reserva-se o direito de rescindir o contrato.

A agência de turismo fornecerá ao passageiro as informações finais de viagem (informações detalhadas sobre partidas, outras informações relevantes sobre viagens e destinos, cupons de viagem, etc.) dentro de um prazo razoável a partir do início da execução do acordo e até 1 (um dia) o início da viagem por um período de 1 a 2 dias e, no máximo, 3 (três) dias antes do início da viagem por mais de 2 dias, para o endereço de e-mail do passageiro indicado no requerimento. A Creativa Plus não pode ser responsabilizada se o passageiro tiver fornecido à agência um endereço de e-mail incorreto, não tiver verificado e-mails (incluindo promoções e mensagens não solicitadas se a notificação não estiver na caixa de entrada) ou não tiver lido as informações fornecidas. Se um passageiro não tiver recebido a notificação final antes da viagem, ele ou ela deverá notificar a agência, para encaminhar o Aviso

Final para um endereço de e-mail válido ou, de acordo com os representantes da agência, por outros meios. Os funcionários da agência estão disponíveis aos passageiros para todas as perguntas e informações.

## 5. ALTERAÇÕES E TRANSFERÊNCIAS DO CONTRATO

Salvo disposição em contrário no programa e se a Agência de Turismo for capaz de satisfazer o pedido do Passageiro para uma alteração subsequente do acordo / serviço confirmado / acordado, para cada alteração na reserva confirmada, será cobrada uma taxa pela alteração da reserva. a quantia de HRK 100,00 será cobrada. A taxa acima mencionada não inclui a diferença entre o preço dos serviços contratados originais e os serviços modificados, que o passageiro também é obrigado a pagar de acordo com a solicitação de mudança apresentada e as listas de preços válidas.

A transferência do contrato para outro passageiro é possível a pedido do passageiro apenas com o consentimento de todos os prestadores dos serviços contratados (sujeito aos termos e condições específicos de prestadores de serviços individuais), com o pagamento de taxas prescritas pelo prestador de serviços individual .

A transferência de ingressos para o festival para outra pessoa só é possível se o organizador do festival permitir o mencionado, com a taxa exigida. As transferências de bilhetes para eventos desportivos, tendo em conta as regras específicas e as condições de compra, só são possíveis com o consentimento dos organizadores e de acordo com os regulamentos específicos (Sporting Contest Disorder Act). Não é possível transferir as apólices de seguro acordadas para outra pessoa.

## 6. PAGAMENTOS

Opagamento antecipado, parcelas ou pagamentos de montante total para os serviços podem ser feitos através de internet banking / pagamento geral na conta da agência ou via link de pagamento online / loja online. O pagamento online é feito através do sistema WSPay™.

Se o programa não especificar de outra forma, o adiantamento será de 30% do preço total do acordo e os 70% restantes do acordo deverão ser pagos no prazo máximo de 30 dias antes da data inicial da execução do serviço ou programa. Para programas que definiram pagamentos em parcelas, o passageiro é obrigado a respeitar os prazos definidos para o pagamento de prestações individuais.

Se o passageiro não cumprir os prazos definidos / não efetuar o pagamento dentro do prazo previsto, a Creativa Plus considerará o acordo cancelado e cumprirá as condições de cancelamento de viagem, conforme definido na Seção 12 destes Termos e Condições Gerais. A pedido do Creativa Plus, no momento da partida, o passageiro deve apresentar o documento / certificado do acordo pago, caso contrário, o passageiro não terá o direito de iniciar uma viagem.

Pagamento on-line:

Os pagamentos para a loja on-line [www.golden-croatia.com](http://www.golden-croatia.com) (e os subdomínios associados / páginas de projetos organizados pela Creativa Plus travel) são possíveis com os seguintes cartões: American Express, Maestro, MasterCard, Visa e Diners. Ao escolher um cartão de pagamento, você será

redirecionado para um site protegido por segurança, onde precisará inserir as informações pessoais e as informações do cartão necessárias. As informações do seu cartão de crédito não estão disponíveis no CREATIVA Plus j.d.o.o. A entrada e transferência de dados pessoais e dados do número de cartão de crédito são protegidas pelos mais altos padrões de segurança fornecidos pelo sistema de autorização de cartão de crédito online WSPay™, de acordo com os requisitos das marcas de cartões e cartões. e padrões PCI DSS. A autorização e o pagamento com cartão de crédito são feitos usando o sistema WSPay™ para autorização e faturamento em tempo real.

Assim que o processo de pagamento estiver concluído, o comprovante de pagamento será enviado para o endereço de reserva do agente de reservas. Como é sistematicamente emitido, os passageiros que não receberam um recibo no e-mail de entrada são gentilmente solicitados a prestar atenção à pasta promocional e à pasta de spam.

Os funcionários da agência de turismo estão disponíveis para os passageiros para quaisquer consultas adicionais relacionadas aos prazos de pagamento, bem como para verificar o desempenho da transação / pagamento recebido.

Termos de pagamento com cartão de débito / crédito: O pagamento por cartões na CREATIVA Plus Web Store pode ser feito de uma só vez ou com base em taxa (até um máximo de 6 ou um máximo de 12 parcelas, dependendo do titular do cartão e do banco). para o emissor do cartão):

- cartões de débito: MAESTRO, VISA ELECTRON
- cartões de crédito: MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS, DINERS, VISA

Declaração de segurança de pagamento por cartão via WSPay™:

Quando você paga com cartões em nossa loja virtual, está usando o sistema on-line de cartão de pagamento avançado WSPay™.

O WSPay™ garante o sigilo total dos dados do seu cartão a partir do momento em que você o insere no formulário de pagamento do WSPay. Os pagamentos são criptografados e transmitidos do seu navegador para o banco que emitiu seu cartão. O Komplett Management doo nunca entra em contato com as informações completas do seu cartão de pagamento. Além disso, os dados estão indisponíveis até para os funcionários do sistema WSPay™. O núcleo isolado gerencia e transfere dados confidenciais de forma independente, mantendo-os completamente seguros.

O formulário de acesso de pagamento é protegido com o código de transporte SSL de maior confiabilidade. Todos os dados armazenados são criptografados adicionalmente, usando um dispositivo criptográfico certificado para o padrão FIPS 140-2 Nível 3. O WSPay atende a todos os requisitos de segurança de pagamento on-line prescritos pelas principais marcas de cartões ou opera de acordo com o padrão - PCI DSS Nível 1 - o mais alto padrão de segurança para o setor de cartões de pagamento. Ao pagar com cartões incluídos no programa 3-D Secure, seu banco verifica sua identidade com a validade do cartão, mas também com tokens ou senhas.

WSPay™ todas as informações coletadas trata como um sigilo bancário confidencial. A informação é usada apenas para os fins a que se destinam. Seus dados confidenciais são completamente seguros e

sua privacidade é garantida por mecanismos de segurança de última geração. Apenas as informações necessárias para executar o trabalho são coletadas de acordo com os requisitos dos exigentes procedimentos de pagamento online.

Os controles de segurança e procedimentos operacionais aplicados à nossa infraestrutura garantem a confiabilidade atual do sistema WSpay™. Além de manter controle de acesso restrito, rastreamento de segurança regular e verificações de vulnerabilidade de rede profunda, além de fornecer segurança de informações em tempo hábil, mantém e aprimora a segurança de seu sistema protegendo seu cartão.

## 7. OBRIGAÇÕES DA AGÊNCIA TURÍSTICA

A Creativa Plus é obrigada a cuidar da implementação dos serviços, bem como a escolha dos prestadores de serviços com os cuidados de uma boa agência de turismo e a cuidar dos direitos e interesses dos passageiros de acordo com as boas práticas de turismo. A agência de turismo é obrigada a fornecer ao passageiro todos os serviços mencionados no programa para um determinado acordo e é responsável perante o passageiro por qualquer falha na execução do serviço ou parte do serviço. A agência de Turismo reserva-se o direito de modificar o programa (ordem de execução / programação dentro dos prazos definidos do programa, serviços opcionais, etc.) para melhor organizar os programas em benefício do passageiro.

## 8. O DIREITO DA AGÊNCIA TURÍSTICA DE CANCELAR OU ALTERAR O PROGRAMA

Com base nos regulamentos legais aplicáveis, a Agência de Turismo pode rescindir o Contrato de Viagem e reembolsar ao Passageiro integralmente o valor do Convênio, sem qualquer compensação adicional para o passageiro, se a viagem não exigir o número necessário de passageiros. No eventual cancelamento devido ao número insuficiente de passageiros registrados, de acordo com os regulamentos legais aplicáveis, a Agência de Turismo deve notificar o Passageiro o mais tardar:

- 20 dias antes do início da viagem (para viagens com duração superior a 6 dias)
- 7 dias antes o início da viagem (para viagens que duram entre 2 e 6 dias)
- 48 horas antes de viajar para menos viagens que duram menos de 2 dias

Salvo disposição em contrário, o número mínimo de passageiros exigidos para cada viagem é o seguinte:

- para van viagem : pelo menos 4 passageiros
- Para viagens de ônibus: pelo menos 40 passageiros
- Para viagens aéreas regulares na Europa: pelo menos 20 passageiros
- Para vôos intercontinentais: mínimo de 15 passageiros
- Para uma viagem com vôos especialmente acordados: 80% de disponibilidade de aeronaves
- Para viajar de trem ou aerobarco - de acordo com as condições de um determinado programa.

A Creativa Plus reserva-se o direito de rescindir completa ou parcialmente o Contrato se, antes da execução ou durante a execução do programa, houver circunstâncias pendentes que não possam ser previstas, removidas ou evitadas e que, se forem incorridas no momento da conclusão do contrato, foram motivo legítimo para Creativa Plus para não fazer um contrato.

Em caso de cancelamento de viagem / arranjo devido a circunstâncias excepcionais que não poderiam ser evitadas, a Agência de Turismo é obrigada a informar o Passageiro imediatamente, sem atrasos desnecessários. Neste caso, a Agência de Turismo pagará integralmente ao Passageiro o valor pago pelos serviços não pagos, sem qualquer obrigação de compensar o Passageiro por danos adicionais.

A Creativa Plus reserva-se o direito de alterar o dia e a hora da viagem no avião devido a uma alteração no horário de voo ou de força maior, bem como o direito de alterar a direção da viagem devido a alterações de circunstâncias (novo horário, greve, posição insegura no país onde o programa é organizado, terroristas ou outras ameaças à guerra, desastres naturais ou outras circunstâncias imprevisíveis que Creativa Plus não pode influenciar), sem qualquer compensação especial e de acordo com as regras de trânsito aplicáveis. A Creativa Plus não pode ser responsabilizada por qualquer alteração no desempenho do programa causada por qualquer força (ponto 2). Nesse caso, o passageiro receberá serviços de outra forma, desde que as circunstâncias o permitam.

Se a Creativa Plus interromper a viagem, o Passageiro terá direito a um reembolso do valor total do preço, mas não terá direito ao pagamento do visto, seguro, vacinação ou serviços semelhantes exigidos para o programa em questão.

A Creativa Plus não responde ao atraso de ônibus, aeronaves, navios ou trens, bem como mudanças nos programas e custos causados por tais atrasos. O acima mencionado, de acordo com as convenções internacionais e os regulamentos legais, não exclui a responsabilidade da transportadora, exceto nos casos em que os atrasos no transporte de passageiros sejam causados por circunstâncias excepcionais que não poderiam ser evitadas. De acordo com as boas práticas de negócios e princípios morais, a Creativa Plus fornecerá aos passageiros que estiverem em tal situação a assistência necessária que o viajante tenha o direito de aceitar ou recusar, levando em consideração quaisquer custos adicionais.

Desde Creativa Plus não tem impacto sobre as condições meteorológicas (um impacto importante em todos os tipos de tráfego), condições gerais de tráfego (engarrafamentos / trânsito, acidentes de trânsito, obras, regulamentos especiais de trânsito ...), travessias de fronteira / controles de fronteira, tais como os regulamentos em vigor no transporte rodoviário relacionados ao transporte de passageiros, que determinam as pausas necessárias para os motoristas de ônibus (registrados por um tacógrafo, a viagem mais longa causada por tempo de inatividade e espera automaticamente provoca um número maior de quebras previstas), o Creativa Além disso, a agência não pode ser responsabilizada se esses fatores causarem mais tempo de viagem do que o programa programado.

Se as circunstâncias no destino não permitirem que os passageiros permaneçam em instalações reservadas, a Creativa Plus oferecerá ao passageiro um outro objeto da mesma categoria ou mais do que o reservado por conta própria. Se o Passageiro no destino recusar a substituição do mesmo valor ou valor mais alto, ele ou ela não poderá reclamar compensação da agência posteriormente.

A Creativa Plus informará o Passageiro sem demora em caso de alterações substanciais no programa em particular. As principais mudanças no programa são consideradas: mudança de partida / data de retorno causada por circunstâncias extraordinárias; mudança de meios de transporte; mudança de rota de viagem; mudanças de capacidade de alojamento; cancelamento de determinados serviços que faziam parte do programa.

A agência de turismo reserva-se o direito de modificar o programa (ordem de desempenho / programação dentro dos termos definidos pelo programa, serviços opcionais, etc.) para organizar melhor os programas em benefício do passageiro.

## 9. OBRIGAÇÕES DO PASSAGEIRO

O Passageiro deverá assegurar que ele / ela, pessoalmente, seus documentos e / ou seu material satisfazem as condições fornecidas pelos regulamentos de fronteira, alfandegários, de saúde e outros de seu próprio país, bem como do país no qual ele viaja. , para cumprir as regras da casa nas instalações de alojamento e restauração e cooperar com o representante da agência de turismo e prestadores de serviços em boa intenção. Em caso de não cumprimento destas obrigações, o Passageiro será responsável perante a Agência de Turismo e as autoridades locais por quaisquer danos.

Se um passageiro tiver necessidades específicas de viagem e acomodação ou necessitar de cuidados e nutrição especiais para sua saúde, ele deverá notificar a agência ao organizar a viagem. Exemplos de requisitos e serviços específicos são: um espaço adicional no meio de transporte ou o leito é mais alto do que o padrão para a altura e / ou peso acima da média do passageiro; uma demanda por transporte especializado ou uma unidade de alojamento especialmente equipada (especialmente importante para pessoas com deficiência); a necessidade de pausas frequentes durante a viagem para um estado de saúde específico do passageiro; um pedido de nutrição específica, etc. Os passageiros que têm alguns requisitos específicos precisam informar a Agência sobre esses requisitos antes de fechar o contrato, para que a Agência possa fornecer respostas se suas exigências podem ser atendidas ou não. Se um passageiro decidir celebrar um contrato apesar do fato de que a agência informou que não é possível atender a solicitações específicas, o passageiro renuncia ao direito de recorrer e pedir indenização por não atender a solicitações específicas.

Se um passageiro não informar a agência sobre os requisitos específicos ao contratar uma viagem e constatar posteriormente que a agência não está em condições de contratar e atender a requisitos específicos, isso não pode ser o motivo da rescisão do contrato ou reivindicações de indenização por parte do órgão organizador.

O passageiro é obrigado a informar-se da viagem, ler as informações fornecidas e agir em conformidade. A inelegibilidade dos passageiros (assim como as conseqüências decorrentes do mesmo) causada por sua própria negligência e / ou negligência não pode ser responsabilidade da Agência de Turismo e os fundamentos para apelação e pedido de indenização. A Agência de Turismo fornecerá ao Passageiro todas as informações relevantes no Aviso Final antes da viagem, no endereço de e-mail que o Passageiro indicou no requerimento. A Agência Creativa Plus não poderá ser responsabilizada se o Passageiro tiver fornecido à agência um endereço de e-mail incorreto, não tiver verificado e-mails (incluindo promoções e spam, se a notificação não estiver na Caixa de Entrada) ou não tiver lido as informações fornecidas. Se um passageiro não tiver recebido a notificação final antes da viagem, ele ou ela deverá notificar a agência, para encaminhar o Aviso Final para um endereço de e-mail válido ou, de acordo com os representantes da agência, por outros meios. Os funcionários da agência estão disponíveis aos passageiros para todas as perguntas e informações.

Ao viajar e no destino, o passageiro é obrigado a cumprir as instruções e informações fornecidas pela agência de turismo. A informação dos viajantes sobre um destino é feita através de folhetos informativos e / ou cartazes informativos, bem como pessoalmente pelo guia de viagem, em caso de

viagens em grupo. O passageiro pode buscar informações adicionais do representante do agente no destino ou ligando para um número de telefone fornecido no Aviso Final.

#### 10. COMPORTAMENTO INAPROPADO E REEMBOLSO DE DANOS

O comportamento inadequado dos passageiros que atrapalham a viagem, a destruição de recursos materiais de acomodação, transporte ou outras instalações, ou a situações de conflito resultará em partida antecipada às custas do passageiro, sem o reembolso de serviços não utilizados. A agência não tem a obrigação de proteger tais passageiros antes da imposição de medidas disciplinares pelas forças de segurança locais.

Caso o delinquente seja menor de idade, o pai / responsável legal é obrigado a chegar ao destino e a cuidar do jovem às suas próprias custas, cooperar com as autoridades locais competentes (em caso de imposição de medidas disciplinares) e providenciar o retorno da casa juvenil.

A obrigação de cada passageiro é cumprir os regulamentos aplicáveis no destino, cumprir as regras da casa em todas as instalações e usar os serviços prestados de boa fé. A agência de turismo não pode ser responsabilizada e não incorrerá nos custos de qualquer dano causado pelo passageiro durante a viagem.

No caso em que um depósito de segurança é exigido pela instalação de alojamento (dependendo da instalação, pode ser cartão ou em dinheiro - a moeda depende do destino) Cretiva Plus fornecerá todas as informações de depósito de segurança necessárias para o Passageiro no Aviso Final de Viagem.

No caso de danos causados, as instalações de alojamento reservam o direito de retirar parcialmente ou completamente o depósito (dependendo da quantidade de danos causados), bem como de cobrar taxas adicionais nos casos em que o valor exceda o valor do depósito. Os representantes das instalações de alojamento reservam-se o direito de recolher o problema de danos diretamente com o passageiro ou informar a polícia local que irá apresentar uma queixa e apresentar uma queixa contra o autor da infração.

Nos casos em que não é possível determinar os perpetradores exatos (por exemplo, danos nos espaços públicos e públicos, e nos casos em que não há testemunhas ou câmeras de vigilância), todos os passageiros e representantes da agência têm responsabilidade coletiva (danos coletivos). Danos coletivos aos prestadores de serviços e órgãos públicos no destino serão parcialmente absorvidos por todos os passageiros através da retenção do depósito (no todo ou em parte, dependendo da quantidade de danos). Uma vez que tais situações, juntamente com os danos materiais resultantes, também prejudicam a reputação de todo o coletivo (tanto a própria agência quanto todos os demais passageiros), a obrigação moral de todos os passageiros é obedecer aos regulamentos e normas sociais aplicáveis no destino e estão preocupados com os atos de outras pessoas.

#### 11. TÉRMINO OU MUDANÇA DO PROGRAMA PELO PASSAGEIRO

O passageiro pode terminar a viagem por sua própria vontade, juntamente com uma declaração por escrito. Ao retornar da viagem interrompida, o passageiro não terá direito a qualquer reembolso, independentemente do risco de cancelamento da viagem. O passageiro pode alterar o programa ou serviço contratado durante a viagem, com o consentimento prévio por escrito da agência de turismo.

## 12. CANCELAMENTO DE VIAGEM POR PASSAGEIRO

O Passageiro tem direito à forma escrita de cancelamento antes do início da viagem através do endereço de e-mail oficial: info@creativaplus.hr). Neste caso, a Creativa Plus tem direito ao reembolso dos custos da viagem cancelada, e o valor dos custos é determinado pela data do cancelamento do passageiro.

No caso de um cancelamento oral, o passageiro é obrigado a assinar um documento de cancelamento preparado pela agência de turismo. Se um passageiro se recusar a assinar um documento de cancelamento, considera-se que ele não cancelou a viagem.

Custos de cancelamento para arranjos organizados pelo Creativa Plus:

- 30 a 59 dias antes da partida: 10% do preço do pacote,
- menos de 30 dias antes da partida: 20% do custo do acordo
- menos de 10 dias antes da partida ou após a partida: 30% do custo do acordo

Se um programa específico especificar condições diferentes para o cancelamento da viagem, as condições de cancelamento de tal programa serão aplicadas.

TODOS OS PASSAGEIROS RECOMENDAMOS PAGAMENTO DE SEGURO DE RISCO PARA O CANCELAMENTO DE PASSAGEIROS. O seguro pode ser pago diretamente em uma das seguradoras. No caso de uma razão justificada para o cancelamento de viagem (de acordo com os termos da companhia de seguros selecionada), o passageiro que pagou o seguro exigirá a recuperação de custos pela companhia de seguros.

## 13. CATEGORIZAÇÃO E DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

Os hotéis, apartamentos e outras unidades de alojamento oferecidos são descritos de acordo com a categorização oficial no momento do programa. A categorização de instalações, nutrição, conforto, serviços e outras ofertas de instalações de alojamento estão sob a supervisão de organizações de turismo locais. Os padrões de acomodação e serviço em diferentes países não são comparáveis. A agência de turismo não assume qualquer responsabilidade por qualquer informação oral ou escrita que seja inconsistente com a descrição dos serviços definidos no programa.

## 14. ALOJAMENTO EM QUARTOS, APARTAMENTOS E OUTRAS UNIDADES DE ALOJAMENTO

Se o passageiro não tiver explicitamente contratado um quarto, apartamento ou outra unidade de alojamento com características especiais, ele / ela aceitará qualquer unidade de alojamento oficialmente registrada para emissão na instalação pertinente, descrita no catálogo e lista de preços. Se possível, o organizador tentará atender ao requisito de acomodação adicional do viajante (conforto, orientação do quarto, andar, etc.), mas não poderá garantir o cumprimento de tal solicitação.

## 15. QUARTOS INDIVIDUAIS TAXA EXTRA

Se a lista de preços de um determinado programa não for definida de outra forma, a tarifa de quarto individual é de 50% do preço básico do pacote.

## 16. DISPOSIÇÕES SANITÁRIAS E PROTEÇÃO

De acordo com os regulamentos da Organização Mundial da Saúde, para os passageiros que viajam para alguns países específicos, o passageiro é obrigado a se vacinar e obter o documento apropriado. A vacinação é obrigatória mesmo quando tal regulamento surge após a conclusão do Contrato de Viagem e não pode ser a razão para a rescisão do Contrato se a vacinação não contrariar a saúde do viajante (neste caso, o viajante deve apresentar um atestado médico) .

## 17. REGULAMENTOS DE SEGURANÇA

As autoridades de segurança locais são responsáveis por emitir recomendações de segurança e implementar medidas de segurança nos destinos. Em caso de emergência, os passageiros são obrigados a cumprir todas as instruções dadas pelas autoridades competentes.

O Ministério dos Negócios Estrangeiros e Assuntos Europeus da República da Croácia emite recomendações de segurança, conselhos, advertências e proibições relacionadas com viagens ao estrangeiro e o comportamento dos passageiros nos destinos. Ao viajar, o CREATIVA Plus é orientado pelas recomendações de todas as autoridades responsáveis pela avaliação de risco e segurança. As avaliações pessoais de passageiros não podem ser consideradas como motivo para rescisão do contrato, reembolso ou compensação de danos pela agência de turismo.

No caso de as autoridades de segurança locais no destino e / ou o Ministério dos Negócios Estrangeiros e Assuntos Europeus da República da Croácia proibirem um destino específico, a viagem será cancelada ou adiada até ao final das circunstâncias de emergência que possam pôr em perigo a segurança dos passageiros. No caso de tal proibição ser emitida pelas autoridades competentes, o passageiro tem o direito de rescindir o Contrato com o reembolso do valor pago, sem o direito de buscar uma compensação adicional.

## 18. PACOTE DE SEGURO DE PASSAGEIROS

Salvo disposição em contrário no programa / oferta, os programas CREATIVA Plus não incluem seguro de saúde em caso de acidente ou acidente para ficar no exterior, bem como outros seguros de viagem. Ao reservar o arranjo CREATIVA Plus na loja virtual, os viajantes terão a opção de seguro durante sua estadia no exterior. Exemplos de seguros são: seguro de acidentes e doença em viagem, danos e perdas de bagagem, seguro de saúde voluntário durante viagens e estadia no exterior, seguro de cancelamento de viagem, seguro para cobrir os custos de assistência e retorno ao local de partida em caso de acidentes e doenças etc.

O passageiro é obrigado a se familiarizar com todos os aspectos de seguro oferecidos pela agência de turismo. A agência de turismo também pode oferecer combinações de diferentes seguros sob termos favoráveis do que quando cada forma de seguro é tomada separadamente. Abrigos individuais podem ser organizados somente quando o contrato é concluído / não pode ser organizado posteriormente (por exemplo, um seguro de cancelamento).

OS PASSAGEIROS SÃO ESPECIFICAMENTE RECOMENDADOS PARA A SELECÇÃO DO PACOTE DE SEGURO DE SAÚDE E SEGURO EM CASO DE CANCELAMENTO DO PASSAGEIRO.

Nota: Em conformidade com a actual lei de seguros e as condições de seguro empresarial das companhias de seguros no território da República da Croácia, pode ser organizado apenas um seguro para os nacionais da República da Croácia ou nacionais dos Estados-Membros da União Europeia. . Além disso, tipos específicos de seguro podem ser organizados apenas para adultos ou em um determinado horário antes do início da viagem, e o seguro oferecido varia dependendo do destino da viagem. Se a agência não for capaz de contratar o seguro solicitado, o comprador será informado do contrato no momento da conclusão do Contrato e não poderá, posteriormente, ser o motivo da rescisão do contrato, recurso ou pedido de indenização.

#### 19. BAGAGEM DE PASSAGEIROS

Salvo disposição em contrário no programa e oferta, o passageiro tem o direito de transportar gratuitamente até 15 kg de bagagem a bordo de aviões e até 20 kg de bagagem em linhas aéreas regulares e transporte de ônibus. Para cada quilograma de bagagem sobrecarregado, o viajante paga uma taxa adicional à transportadora. Crianças menores de 2 anos não têm direito ao transporte gratuito de bagagem.

A Creativa Plus não pode ser responsabilizada se a bagagem do passageiro não puder ser transportada devido ao excesso de quantidade, bagagem ou tamanho da bagagem permitido pelo passageiro.

Todo passageiro é responsável por sua bagagem e outros pertences pessoais, e os organizadores de viagens não podem ser responsabilizados por perdas ou danos a eles.

A bagagem é transportada para o risco do passageiro, por isso recomendamos a segurança da bagagem.

A agência de turismo não se responsabiliza pela perda de bagagem, bem como pela bagagem roubada ou objetos de valor na acomodação (recomendamos o aluguel de cofres!).

#### 20. SEGURO EM CASO DE FALÊNCIA NA AGÊNCIA TURÍSTICA

De acordo com a Lei, em caso de falência da Creativa Plus, os passageiros que iniciaram a sua viagem e as pessoas que pagaram um depósito pela sua viagem devem, o mais rapidamente possível, contactar a seguradora declarada. no contrato de viagem ou outro documento apropriado.

COMPANHIA SEGURADORA EUROHERC DD, ZAGREB, [www.euroherc.hr](http://www.euroherc.hr) +385 52 530 720

Número da apólice: 804129934

#### 21. SEGURO DE RESPONSABILIDADE

De acordo com a Lei de Serviços de Turismo, a Creativa Plus possui um contrato de seguro com a seguradora por danos causados ao viajante pelo não cumprimento de suas obrigações, cumprimento parcial ou cumprimento indevido das obrigações relacionadas ao pacote.

## 22. RESOLVENDO AS RECLAMAÇÕES

Se os serviços apresentados no programa estiverem incompletos ou mal executados, o passageiro poderá solicitar uma compensação razoável apresentando uma queixa por escrito. Todos os passageiros - o titular do contrato tem o direito de se opor com base no serviço contratado. A agência de turismo não aceitará o processo de reclamação do grupo - aqueles enviados por vários titulares de contrato com base em uma queixa.

A objeção pode ser arquivada pelo correio dentro do prazo estabelecido no endereço da matriz (Creativa Plus j.d.o.o., Radićeva 45, 52100 Pula, Croácia) ou para o endereço de e-mail oficial da agência ([info@creativaplus.hr](mailto:info@creativaplus.hr)).

Procedimento de reclamação:

1. Imediatamente no local do evento, o passageiro anuncia um serviço inadequado ao representante da agência de turismo e, se não existir, ao provedor de serviços. O passageiro deve cooperar com o representante e / ou prestador de serviços de boa fé para remover as causas da reclamação. Se um passageiro não aceitar a solicitação da objeção que corresponde ao serviço pago, a agência de turismo não aceitará ou responderá à reclamação do passageiro subsequente.
2. Se a causa da reclamação não tiver sido corrigida, o passageiro deverá redigir uma confirmação por escrito com o representante da agência de turismo ou o prestador de serviços.
3. No prazo máximo de 8 (oito) dias após a viagem de volta, o passageiro envia uma objeção por escrito e inclui uma confirmação por escrito assinada pelo representante do agente de turismo ou do provedor de serviços, bem como quaisquer custos adicionais incorridos. A denúncia pode ser enviada por correio para o endereço da sede (Creativa Plus j.d.o.o., Radićeva 45, 52100 Pula, Croácia) ou para o endereço de e-mail oficial da agência ( [info@creativa-plus.hr](mailto:info@creativa-plus.hr) ). A agência de turismo só receberá reclamações devidamente documentadas e devidamente submetidas à agência dentro do prazo estipulado de 8 (oito) dias, contados a partir da data de retorno dos passageiros em viagem.
4. De acordo com as disposições legais, a agência de turismo é obrigada a emitir uma decisão por escrito sobre a reclamação recebida dentro de 15 dias após o recebimento da reclamação no ponto de venda. A agência de turismo pode adiar o prazo de coleta de reclamações para coletar informações e verificar as alegações feitas na reclamação junto ao provedor de serviços. Em caso de necessidade de documentação adicional ou a necessidade de estender o prazo de entrega para a coleta de informações e evidências relevantes, a agência de turismo informará o reclamante sobre isso. A agência de turismo só vai lidar com reclamações que não puderam ser resolvidas no momento do surgimento.
5. Enquanto a agência de turismo não toma uma decisão, o passageiro renuncia à mediação de qualquer outra pessoa, instituições judiciais, bem como fornece informações ao público.
6. A taxa mais alta por reclamação pode atingir o valor da parte anunciada do serviço e não pode incluir os serviços já utilizados nem o valor total do acordo. Isso exclui o direito do passageiro de compensar o dano ideal.

Expressão pública de insatisfação:

De acordo com as boas práticas de negócios, o passageiro informará a agência de turismo em caso de insatisfação com ela, a fim de encontrar um acordo e abster-se de anúncios públicos (mídia, redes sociais e outras formas de mídia pública) até que a resolução seja alcançada. Se um passageiro decidir em ocasiões públicas, ele ou ela está ciente do fato de que o mencionado acima pode estar sujeito a procedimentos criminais por crimes contra honra e reputação, de acordo com o Código Penal - Capítulo XV.

## 23. CORPO DA AUTORIDADE

Para os efeitos do ponto 23 destes Termos e Condições Gerais, o passageiro dos serviços do programa Creativa Plus terá o direito de apresentar uma queixa junto da Agência de Turismo. Ambas as partes comprometem-se a resolver possíveis litígios por acordo mútuo. Se o passageiro estiver insatisfeito com a decisão do organizador, ele tem o direito de arbitrar a arbitragem. Para tal caso, a jurisdição do tribunal é contratada no local de trabalho da agência de turismo responsável. Para viagens e programas organizados pela Creativa Plus, o tribunal em Pula é competente e as leis e regulamentos em vigor na República da Croácia se aplicam.

Autoridade competente cuja supervisão oficial está sujeita às atividades das agências de turismo no desempenho e prestação de serviços de turismo:

Ministério do Turismo

Independent Tourism Inspectorate,

Serviço de Inspeção Turística - Unidade Pula

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

Rua Bože Gumbca 36, Pula, 52100, Croácia

## 24. NOMES DE CERTAS PARTES

Os nomes de certas partes destes Termos Gerais são apenas para facilitar a referência e não têm impacto sobre sua interpretação.

## 25. CLÁUSULA DE SEPARAÇÃO

Se, para qualquer disposição destes Termos Gerais e Condições ou quaisquer Avisos de Viagem e de Contrato específicos, subsequentemente tiver sido declarado nulo e sem efeito, isso não afetará as outras disposições, e o Contrato e estas Condições Gerais, bem como possíveis anexos. Para que as viagens específicas no seu conjunto permaneçam válidas, as Partes Contratantes substituirão a nulidade da provisão por uma válida que maximizará a consecução do objetivo a ser alcançado por uma disposição considerada nula e sem efeito.

## CONDIÇÕES ESPECIAIS E INSTRUÇÕES PARA INSTALAÇÕES TURÍSTICAS:

1) HORÁRIO DE HOSPEDAGEM EM APARTAMENTOS, HOTÉIS E OUTRAS UNIDADES DE ACOMODAÇÃO: É diferentemente indicado para cada programa. O horário habitual de acomodação nos quartos do hotel é após as 14h e nos apartamentos após 16 horas. O horário habitual para deixar o quarto e o apartamento do hotel é de até 10 horas. Representantes de unidades de alojamento têm o direito de inspecionar os documentos pessoais dos convidados e de transcrever os seus dados pessoais para fins de registo turístico dos hóspedes, bem como na tomada do depósito de segurança.

2) PROGRAMA DE ESQUI / VERÃO: Para o cancelamento do contrato de esqui, aplicamos as condições de cancelamento sob o ponto 12 dos Termos e Condições Gerais, independentemente da causa do cancelamento. Condições adversas de neve podem não ser a razão para o cancelamento do título de força maior e o Creativa Plus para tal cancelamento do acordo deve aplicar as cláusulas gerais de cancelamento especificadas no item 12.

### 3) VIAGEM NA ORGANIZAÇÃO DE OUTROS ORGANIZADORES / TUFOOPERADORES RESPONSÁVEIS:

- Viagens Intercontinentais: Todos os Termos Especiais são publicados para cada programa individual, ou seja, os termos e condições do organizador responsável especificado para cada viagem são aplicados.

- Todos os programas em que o Creativa Plus atua como corretor: Creativa Plus não é responsável pelos planos de viagem ou turismo com os quais o organizador não é responsável, mas apenas medeia na venda. Todos os arranjos turísticos que o Creativa Plus representa como um agente são especificamente marcados, o que será visível no programa publicado e no certificado de viagem. Neste caso, um agente de passageiros da Creativa Plus assina um acordo com o referido organizador de viagens responsável.

ANEXO I - Formulário com informação normalizada para organização de viagens organizadas, de acordo com a Lei de Prestação de Serviços de Turismo NN 130/17

A combinação oferecida de serviços de viagem é um pacote no sentido da Lei de Serviços de Turismo. O passageiro tem, portanto, todos os direitos decorrentes das disposições da Lei dos Serviços Turísticos, relativa à organização do pacote. Agência de viagens Creativa Plus j.d.o.o. é totalmente responsável pela execução adequada do pacote como um todo.

A agência de turismo Creativa Plus j.d.o.o. tem uma fiança legalmente prescrita para a compensação do passageiro e, se o transporte estiver incluído no pacote, assegurando o repatriamento do passageiro em caso de insolvência.

Os direitos mais importantes de acordo com a Lei de Prestação de Serviços Turísticos:

- Os passageiros receberão todas as informações relevantes sobre o pacote antes de concluir um contrato de viagem no pacote.
- Há sempre pelo menos um comerciante que é responsável pela execução adequada de todos os serviços de viagem cobertos pelo contrato.
- Os passageiros recebem números de telefone de emergência ou informações de pontos de contato através dos quais podem entrar em contato com o organizador ou agência de turismo.
- Os passageiros podem transferir o pacote para outra pessoa com aviso razoável e possível pagamento adicional.
- O preço das ofertas de pacotes só pode ser aumentado se os custos específicos (como os preços dos combustíveis) forem aumentados e se forem expressamente previstos no contrato e, em qualquer caso, no máximo 20 dias antes do início da organização do pacote. Se o aumento de preço exceder o preço do pacote de 8%, o passageiro pode rescindir o contrato. Se o organizador se reserva o direito de aumentar o preço, o passageiro tem direito a uma redução no preço se os custos relevantes forem reduzidos.
- Os passageiros podem rescindir o contrato sem pagar qualquer compensação pela rescisão do contrato e receber o reembolso total de todos os pagamentos, se mudanças substanciais em qualquer um dos elementos essenciais do pacote forem feitas, exceto pelo custo. Se, antes do início do pacote, o varejista responsável pelo acordo de pacote encerrar o acordo de pacote, os passageiros terão direito a reembolso e, quando apropriado, a compensação.
- Os passageiros podem rescindir o contrato sem pagar qualquer taxa de rescisão do contrato antes do início dos pacotes em caso de circunstâncias excepcionais, por exemplo, se houver sérios problemas de segurança no destino que possam afetar o pacote.
- Além disso, os passageiros a qualquer momento antes do início do acordo de pacote podem rescindir o contrato com o pagamento de uma justificativa razoável para a rescisão do contrato.
- Se, após o início do acordo de pacote, acordos de pacotes significativos não puderem ser organizados conforme acordado, providências alternativas serão necessárias sem custo adicional. Se os serviços não forem fornecidos de acordo com o contrato e isso tiver um efeito significativo na execução do acordo de pacote e o organizador não corrigir a não conformidade, os passageiros podem rescindir o contrato de viagem no pacote sem pagar a taxa de cancelamento .

- Os passageiros têm direito a uma redução no custo e / ou compensação de danos se os serviços de viagem não forem realizados ou se forem feitos de maneira inadequada.
- Se um viajante está com problemas, o organizador deve ajudá-lo.
- Se a agência de turismo, ou em alguns estados membros vender o vendedor, tornar-se insolvente, o reembolso é garantido. Se o organizador ou, conforme o caso, o vendedor se tornar insolvente no início do acordo de pacote e se o transporte estiver incluído no pacote, o repatriamento do passageiro é assegurado. Agência de turismo Creativa Plus j.d.o.o. contratou proteção em caso de insolvência com Euroherc osiguranje dd (rua da cidade de Vukovar 282, 10000 Zagreb, Croácia, [www.euroherc.hr](http://www.euroherc.hr) +385 52 530 720).

Os passageiros podem contactar esta entidade ou, se necessário, com a autoridade competente (Ministério do Turismo - Setor Independente de Inspeção Turística, Serviço de Inspeção Turística - Unidade Pula, Tel. +385 52 555 805 / + 385 52 555 806, Rua Bože Gumbca 36 , Pula, 52100, Croácia, caso os serviços sejam recusados devido à insolvência da agência de turismo Creativa plus j.d.o.o.

Sites onde pode encontrar a Diretiva (UE) 2015/2302: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content / HR / TXT /? uri = CELEX: 32015L2302> e a Lei de Prestação de Serviços Turísticos: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017\\_12\\_130\\_2982.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_12_130_2982.html)

## ANEXO II - Política de Proteção de Dados Pessoais, de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados - GDPR / Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho

Creativa mais j.d.o.o.. Todas as informações pessoais dos passageiros são coletadas, processadas e armazenadas de acordo com os regulamentos e regulamentos legais aplicáveis. O processamento de dados implica qualquer tratamento com os dados pessoais do passageiro desde o momento do recebimento. Os dados necessários para a reserva, a conclusão do contrato e a posterior realização das obrigações contratuais são fornecidos voluntariamente pelo costume. A pessoa que fez a reserva em nome de vários passageiros confirma que está autorizada a representar todos os passageiros indicados no formulário de reserva e a enviar os dados à agência. Somente as informações necessárias são exigidas do passageiro para a reserva / conclusão do Contrato e a provisão / execução dos serviços de acordo com o Contrato.

Nos casos em que o Creativa Plus j.d.o.o. é intermediário, e não um prestador de serviços direto e quando fazer o Contrato e a prestação dos serviços necessários para transmitir certos dados dos passageiros ao executor (por exemplo, dados necessários para produzir uma apólice de seguro com uma companhia de seguros), as informações necessárias para reservar voos ou bilhetes de barco, lista de alojamento que é fornecida unidade de alojamento, informações sobre os hóspedes recolhidos pelos conselhos de turismo locais de acordo com as disposições legais relativas ao imposto de residência, etc.) O contratante / executor compromete-se a cumprir os Lei Europeia de Protecção de Dados - o GDPR cumpre os dados das obrigações contratuais e legais e compromete-se a utilizar os dados unicamente para o propósito para o qual o comprador tem uma privação - a conclusão do Contrato e a execução das obrigações e serviços contratuais.

O direito de inspecionar os dados dos passageiros / documentos oficiais que contenham dados sobre os passageiros, de acordo com as disposições legais, tem as autoridades competentes (inspeções competentes, polícia, órgãos judiciais). Os representantes autorizados dos órgãos competentes podem, se necessário, fazer cópias dos documentos disponíveis, copiar todo o conteúdo do sistema de armazenamento e coletar outras informações relevantes. A base legal para a transferência e processamento de dados para esses fins é o cumprimento das obrigações legais.

As informações padrão de passageiros coletadas através dos formulários de reserva são: nome e sobrenome, endereço, data de nascimento, telefone de contato / número de telefone celular, e-mail de contato, assinatura auto-assinada (caso o passageiro contrate o serviço pessoalmente na filial e preencha o formulário de inscrição física, no instrumento de pagamento (por exemplo, número de conta ou detalhes do cartão no caso de preencher o formulário de autorização remota).

A fim de organizar melhor a viagem e melhorar a prestação de serviços, a Creativa Plus j.d.o.o. pode solicitar ao passageiro algumas informações e dados adicionais que o passageiro forneça voluntariamente. No caso de viagens de alunos / estudantes, para organizar melhor a viagem propriamente dita (alocação por unidades de alojamento, ônibus, etc.), informações sobre a instituição de ensino que está participando atualmente também são coletadas dos passageiros. No caso de contratação de serviços específicos, o Passageiro da Creativa Plus tem o direito de solicitar informações adicionais (por exemplo, OIB, número de identificação ou passaporte com data de validade, etc.) que devem ser encaminhadas aos parceiros contratuais com a finalidade de contratar

e executar o serviço solicitado. No caso em que um passageiro forneça dados de uma categoria de dados pessoais especialmente protegidos (por exemplo, dados de saúde), o passageiro dá o seu privilégio para processar esses dados com a finalidade de executar o Contrato - prestação de serviços especiais.

O Creativa Plus j.d.o.o. coleta e processa os seguintes dados de passageiros para fins de comunicação com os passageiros, fornecendo informações sobre novas ofertas, fornecendo as informações necessárias e cumprindo as obrigações legais e contratuais: dados que os passageiros entram em contato no site oficial [www.golden-croatia.com](http://www.golden-croatia.com) e as páginas de subdomínios / projetos associados organizadas pelo Creativa Plus; dados que os passageiros entram em formulários de pré-inscrição e boletim informativo; informações fornecidas pelos passageiros por correio electrónico / correspondência oficial.

Ao visitar sites de passageiros, coletamos "cookies" (Eng. Cookies - <http://www.allaboutcookies.org>) que permitem uma melhor experiência de pesquisa com base na localização, idioma e outras preferências e preferências dos passageiros. Bloquear um passageiro "cookie" ainda pode navegar na página, mas existe a possibilidade de que alguns recursos e recursos não estejam disponíveis. Além disso, cada passageiro tem a opção nas configurações do navegador da Internet que ele usa a qualquer momento para excluir e / ou bloquear "cookies".

Os principais sistemas através dos quais os dados são recolhidos e processados, ou produziram a documentação necessária, e comunicaram com os passageiros e realizaram atividades de marketing:

- Sistema de reservas Lemax (iTravel): [lemax.net/privacy-policy](http://lemax.net/privacy-policy)
- Pagamentos - conta de Zagrebačka banka: [zaba.hr](http://zaba.hr)
- Pagamento on-line via sistema WSpay™:  
[wspay.info/Repository/Documents/opci\\_uvjeti\\_koristenja\\_WSPay.pdf](http://wspay.info/Repository/Documents/opci_uvjeti_koristenja_WSPay.pdf)
- Gmail e Google: <https://cloud.google.com/security/gdpr>
- MailChimp: <https://mailchimp.com/legal>
- Facebook: <https://www.facebook.com/business/gdpr> Os

Anúncios exibidos a um passageiro pelo Google e pelas redes sociais não precisam necessariamente ser o resultado do passageiro coletado e / ou "informações de cookies", pois os anúncios são exibidos mesmo em o caso de excluir / bloquear o mesmo conteúdo, mas menos relevante. Mais sobre a política de publicidade através do Google e redes sociais, os passageiros podem encontrar no site oficial de um determinado serviço.

As viagens e os projetos organizados pela Creativa Plus j.d.o.o., para os interesses legítimos da empresa e do interesse público, estão sujeitos a fotografia e filmagem por fotógrafos oficiais e cinegrafistas, bem como representantes da mídia. Trata-se de fotografias e gravações feitas em eventos públicos (shows, festas, viagens coletivas, etc.) em áreas públicas / espaços públicos, sendo o mesmo utilizado em releases, bem como promoções de marketing de eventos e viagens, o que não faz violar os Passageiros de Privacidade certos.

Levando em conta os interesses legítimos dos passageiros e os interesses legítimos da Creativa Plus j. Ltd., as informações de contato fornecidas pelos passageiros são usadas para informar os passageiros

sobre: prazos de pagamento e débitos para reservas em andamento; todas as informações relevantes ou quaisquer modificações nas propostas e contratos; avisos finais antes da viagem; descontos que o passageiro pode fazer; novas ofertas que o passageiro possa ter interesse com base no interesse anteriormente declarado. O Passageiro se reserva o direito de retirar-se da lista de boletins informativos a qualquer momento (clicando em "Sair") e não receberá mais notificações de novas ofertas e descontos. Da mesma forma, o passageiro pode, a qualquer momento, voltar a aplicar-se à lista de boletins informativos / renovar sua privacidade para usar os dados para fins de marketing.

O Passageiro tem o direito de solicitar informações sobre quais informações pessoais são processadas e armazenadas, bem como solicitar a correção em caso de dados imprecisos ou exclusão de determinados dados para os quais não há base legítima para a custódia. Sobre a solução de tal pedido, a Creativa Plus j.d.o.o. notificará o passageiro dentro do prazo estatutário de pelo menos um mês. Este prazo, dada a explicação dada ao passageiro, pode, se necessário, ser prorrogado por mais dois meses, tendo em conta a complexidade e o número de pedidos.

O Creativa Plus j.d.o.o. não pode atender à solicitação do Passageiro de exclusão de dados e / ou documentos necessários para a execução dos Serviços Contratuais, bem como dos dados e / ou documentos exigidos pela Agência para cumprir as disposições estatutárias até o vencimento do prazo legal. prazos de custódia (por exemplo, licitações, contratos, faturas, etc.).

O passageiro pode fazer valer os seus direitos enviando uma candidatura: por e-mail para [info@golden-croatia.com](mailto:info@golden-croatia.com) ou escrevendo para o endereço do escritório central - Creativa Plus j.d.o.o., Radićeva 45, 52100 Pula, Croácia.

Todos os requisitos razoáveis do passageiro serão satisfeitos sem custos e sem atrasos desnecessários. De acordo com o Artigo 12, item 5 da Lei de Proteção de Dados Gerais, se as reclamações do passageiro forem manifestamente excessivas, especialmente devido à sua recorrência frequente, a Creativa Plus j.d.o.o. usará o direito legal de cobrar uma taxa razoável pelos custos administrativos de fornecimento de informações. ou se recusar a agir de acordo com o pedido. Nos termos do artigo 14.º, a obrigação de fornecer informações não é imposta se o passageiro já possuir essa informação (foi previamente informado de que informações foram fornecidas), se o registo de dados pessoais estiver previsto na lei (por exemplo, registos turísticos) e se a prestação de informações ao passageiro for impossível ou exigir um esforço desproporcionado.

A Autoridade Tutelar no território da República da Croácia é a Agência de Proteção de Dados Pessoais (Martićeva ulica 14, 10000 Zagreb, Croácia; [azop@azop.hr](mailto:azop@azop.hr); +385 1 4609 080).

Os sites que você pode encontrar no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho: <http://azop.hr/images/dokumenti/626/opca-uredba.pdf> e a Lei de Implementação dos Dados Gerais Regulamento de Proteção: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2018\\_05\\_42\\_805.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2018_05_42_805.html)

ORGANIZADOR RESPONSÁVEL:

CREATIVA PLUS j.d.o.o.

Lugar: Radićeva 45, 521 00 Pula, Croatia

ID código: HR-AB- 52 - 130057079

OIB: 30496363193

MBS: 130057079 (Registo do Tribunal de Justiça do Ministério da Justiça da República da Croácia)

Director: Jasna Mašinović Puh

Em Pula, 25 de maio de 2018