



POSTOJNSKA JAMA d.d.
Jamska cesta 30
6230 Postojna

Conditions générales de prestations de services de la société Postojnska jama d.d.

1. Objectif

Dans le cadre de son activité, la société Postojnska jama, d.d. (ci-après « **la société** ») fournit des prestations de services liées à la visite de sites naturels et culturels et d'autres attractions touristiques. Les Conditions générales constituent la base sur laquelle la société fournit ces services, sauf accord contraire avec un partenaire contractuel individuel. Les visiteurs (personnes physiques ou morales) qui acceptent tout service de la société objet des présentes conditions générales (article II) sont également réputés accepter les présentes conditions générales.

Le règlement sur la gestion de la sécurité dans le réseau des grottes de Postojna et Predjama, qui est publié sur le site internet de la société et que chaque visiteur des attractions du réseau des grottes de Postojna et Predjama est tenu de connaître et de respecter, fait également partie intégrante des présentes conditions générales.

2. Prestations

Organisation de visites guidées

Les services de la société publiés sur son site internet comprennent l'organisation de visites de la grotte de Postojna, de la grotte sous le château de Predjama, des grottes Pivka et Noire et de la grotte d'Otok, du vivarium de la grotte Proteus, du moulin et de la scie de Modrijan, du pavillon d'exposition EXPO Postojna grotte du Karst, du château de Predjama, des pièces secrètes de l'hôtel Jama et d'autres attractions (ci-après les « **attractions** »). Les visites guidées sont organisées sous forme de visites régulières, selon les horaires publiés, et de visites spéciales sur rendez-vous préalable.

En règle générale (sans que cela soit une obligation), chaque visite de la grotte de Postojna se déroule en slovène, anglais, italien ou allemand avec un guide, il est également possible de louer un audioguide dans l'une des nombreuses langues du monde. En prévenant avant, il est en général également possible de disposer d'un guide parlant français, espagnol ou croate.

Services supplémentaires

En plus d'organiser des visites guidées, la société exerce également des activités de restauration et de commerce et organise divers événements.

La société propose également des hébergements, mais les présentes conditions générales ne leur sont pas applicables ; ils sont soumis aux conditions générales d'hébergement, qui sont publiées sur le site internet de la société.

Dans la zone gérée par la société, nul ne peut fournir de services sans l'accord écrit préalable de la société.

La zone du Parc de la grotte de Postojna comprend aussi un arrêt de bus et une gare pour le train de la grotte ; la gamme de services proposés par la société a été adaptée en conséquence.

3. Définitions

Dans les présentes conditions générales, la **société** désigne l'entreprise Postojnska jama d.d., Jamska cesta 30, 6230 Postojna.

Les **services** couverts par les présentes conditions générales comprennent l'organisation de visites des **attractions** énumérées à l'article I des présentes conditions générales et d'événements (tels que la crèche vivante dans la grotte de Postojna) ainsi que des services de restauration.

Dans les présentes conditions générales, un **client** ou bien un **visiteur** désigne toute personne physique ou morale qui accepte les services de la société objet des présentes conditions générales.

Les **clients en groupe** sont les clients de groupes de 20 personnes ou plus (exceptionnellement moins, en cas d'accord explicite avec la société), qui réservent les services de la société conformément aux présentes conditions générales. Les autres clients sont des **clients individuels**.

Le **responsable du groupe** est une personne qui possède la licence ou l'autorisation appropriée pour exercer cette activité.

Le **chauffeur du groupe** est une personne qui possède la licence ou l'autorisation appropriée pour exercer cette activité.

La **billetterie** est le point de vente de la société où il est possible d'acheter ou de récupérer des billets sous forme physique.

4. Personnes handicapées

La société est accueillante pour les personnes ayant des besoins spéciaux, comme en témoignent les certificats d'or reçus pour les installations adaptées aux personnes handicapées de la grotte de Postojna et du Jamski dvorec. **Dans le cas des personnes handicapées en fauteuil roulant, la condition pour visiter la grotte de Postojna est la capacité de la personne à passer du fauteuil roulant au train menant à la grotte ; la présence d'un accompagnateur pour personne handicapée est donc obligatoire. Il est recommandé aux utilisateurs de fauteuils roulants handicapés de prendre le train, auquel cas les personnes en fauteuil roulant électrique peuvent également visiter la grotte de Postojna. Une visite guidée normale peut également être effectuée, car il n'y a pas d'escalier dans la grotte de Postojna, mais uniquement avec l'aide d'un accompagnateur pour personne handicapée, qui aide la personne handicapée sur la seule pente plus importante de la grotte ; par ailleurs, le fauteuil roulant doit**



être pliable pour être transporté dans la grotte. Le nombre de personnes handicapées, accompagnateurs compris, est limité à 20 personnes par visite.

Les personnes handicapées ont des conditions tarifaires particulières, telles que précisées ci-après dans les présentes conditions générales.

5. Visites guidées

Le droit exclusif et la responsabilité de guider les visiteurs dans les attractions incombent au personnel professionnel de la société - son service de guides. Si les clients arrivent avec leur propre guide (par exemple, en tant que groupes organisés, groupes scolaires, etc.), ce guide, quel que soit le nombre de clients dans le groupe, n'est pas autorisé à guider, traduire et/ou séparer ses clients du groupe du service de guides de la société et doit se conformer entièrement aux instructions du service de guides de la société. Leur statut de guide n'est plus valable pendant la durée de la visite de l'attraction et ils sont considérés comme des visiteurs, qui suivent les conseils du service de guides de la société. Une visite guidée combinant un guide de la société et un guide extérieur est exceptionnellement possible sur accord préalable et avec la réservation préalable d'un guide de la société exclusivement pour le groupe.

6. Billets d'entrée

Des billets sont nécessaires pour visiter les attractions et assister aux événements. **L'achat des billets pour les visiteurs individuels** est possible à l'avance aux guichets de la société et sur le site internet de la société « www.postojnska-jama.eu », et pour les visites spéciales (chapitre 15 des présentes conditions générales) sur la base d'une réservation confirmée par la société, et **pour les groupes** sur la base d'une réservation confirmée à l'avance par la société conformément à l'article V des présentes conditions générales.

Le visiteur doit être muni d'un billet valide pour accéder aux attractions / événements.

Le billet est utilisé dès le passage du point de contrôle à l'entrée. La falsification de billets constitue une infraction et sera traitée conformément à la législation pénale applicable.

L'assurance accident de base est incluse dans le prix du billet. Les clients sont donc obligés de conserver leur billet tant qu'ils se trouvent dans les locaux de la compagnie.

Le billet est transférable, à l'exception des billets pour les services gratuits et plus avantageux visés au chapitre 8 des présentes conditions générales.

Si lors de l'achat d'un billet pour voir des attractions / événements, vous devez choisir ou déterminer la date de la visite, le billet n'est valable que pour la date de la visite pour laquelle il a été acheté.

Les visiteurs avec un billet pour la grotte de Postojna doivent être à l'entrée de la grotte de Postojna au moins 15 minutes avant l'heure pour laquelle le billet a été acheté. Dans le cas contraire, la société ne garantit pas la visite de la grotte de Postojna à l'heure indiquée.

7. Modalités de reprise et d'échange des billets achetés pour les clients individuels

Les billets achetés ne peuvent pas être repris ou remboursés (cela s'applique également en cas de travaux d'entretien ou de reconstruction des installations, en cas de vol, de perturbation ou de dommages causés par d'autres clients ; si le billet a été volé ou perdu, ou bien partiellement ou totalement inutilisé), sauf cas exceptionnels. Dans les cas exceptionnels suivants, un remboursement de 80% du prix d'achat pourra être demandé, à condition que le client prouve la survenance de l'événement suivant :

- a) un accident, une détérioration inattendue de la santé ou le décès de l'acheteur de billets qui rendrait la visite impossible ;
- b) une catastrophe naturelle ou un autre événement exceptionnel, tel qu'une guerre, qui empêche l'acheteur de billets de se rendre à la visite.

L'heure de la visite pour les billets pour la grotte de Postojna achetés en ligne peut être modifiée ou annulée en ligne au plus tard 30 minutes avant l'heure sélectionnée de la visite de la grotte de Postojna. 24 heures ou plus avant la visite prévue, le changement / annulation de l'horaire est gratuit, après quoi le coût du changement est de 2,00 EUR par billet. Moins de 30 minutes avant la visite, les modifications / annulations en ligne ne sont plus possibles, cela n'est plus possible qu'à la billetterie du parc de la grotte de Postojna. Le coût de modification / annulation d'un billet est dans ce cas de 5,00 EUR.

En cas d'annulation de la visite, les billets pour la grotte de Postojna, conformément au paragraphe précédent, ne sont pas remboursés au client, mais un avoir lui est accordé, qu'il utilise conformément au règlement de l'entreprise et qui est valable un an.

8. Reconnaissance des services gratuits et plus avantageux

Les groupes ou voyagistes ont droit à un billet gratuit par groupe pour le guide et le chauffeur du groupe pour la visite prévue d'une attraction, sur présentation d'un document valide (licence de guide ou permis de conduire, badge d'agence). Si le groupe doit être accompagné d'un guide supplémentaire pendant la visite, la société peut approuver un prix de 2 EUR par billet pour chaque visite individuelle.

Un groupe est constitué de 20 personnes ou plus. Dans le cas où le partenaire amène un groupe de moins de 20 clients, la gratuité n'est pas reconnue, sauf accord contraire avec la société.

Le guide et/ou le chauffeur a droit à un déjeuner gratuit par groupe. Pour un déjeuner supplémentaire pour un guide et/ou un chauffeur, la société peut approuver un prix de 8 EUR par personne.

Les groupes scolaires ont droit à une prestation gratuite pour un accompagnateur (professeur) pour 15 prestations payantes du même type.



Les journalistes, photographes, blogueurs et vlogueurs peuvent recevoir un billet gratuit pour voir les attractions après avoir soumis une demande d'accréditation et en prévenant obligatoirement à l'avance (au moins 3 jours ouvrables avant la venue). L'acceptation ou le refus du service gratuit sera notifié au demandeur au plus tard la veille de l'arrivée prévue. En cas de refus, le demandeur titulaire d'une carte de presse internationale peut prétendre à une réduction de 20 % sur le prix du billet.

La société se réserve le droit, dans certains cas, de ne pas accorder de services gratuits ou moins chers. La possibilité de profiter de services gratuits ou moins chers n'est pas transférable.

Conditions pour les personnes handicapées

Les personnes handicapées bénéficient d'une réduction de 50 %, de même, une réduction de 50 % est accordée à un éventuel accompagnateur d'une personne handicapée. **Un accompagnateur est obligatoire pour chaque personne à mobilité réduite, quel que soit le niveau de handicap, pour visiter la grotte de Postojna.**

Toutes les personnes handicapées doivent prouver leur statut avec un document approprié lorsqu'elles récupèrent leurs billets.

Les groupes scolaires et autres groupes composés de personnes handicapées peuvent bénéficier de la réduction et des conditions pour les personnes handicapées, à condition de réserver obligatoirement et en fixant une date spéciale avec la société pour la visite.

9. Horaires, tarifs, prestations spéciales dans les tarifs

Les horaires des visites des attractions et des événements sont publiés sur le site internet de la société, aux guichets et dans les autres publications imprimées. La société se réserve le droit de modifier à tout moment les horaires publiés.

Les tarifs en vigueur sont indiqués pour les visiteurs individuels et les groupes. Les tarifs pour les clients individuels sont publiés sur le site internet de la société, aux guichets et dans les autres publications imprimées. Les tarifs valables pour les clients de groupe sont disponibles sur demande auprès de la société. Des réductions spéciales s'appliquent pour les personnes handicapées (voir ci-dessus). **La société se réserve le droit de modifier les tarifs à tout moment.**

Si des remises sont accordées pour des services individuels, elles ne s'additionnent pas, sauf indication explicite.

10. Réservations, annulations de services pour les groupes

Pour les groupes (20 personnes ou plus) la réservation des services est obligatoire. Les conditions du tarif pour les groupes ne sont valables que si le groupe a réservé le service au moins trois jours avant l'arrivée (utilisation du service).

Dans le cas où le client ne règle pas à temps toutes les obligations dues à la société, les conditions du tarif pour les groupes ne s'appliquent pas.

Pour les clients qui n'ont pas de relation contractuelle avec la société, celle-ci peut leur demander, au moment de la réservation, le paiement des services selon la facture pro forma ou le paiement d'au moins 30 % du prix de la valeur des services au titre du risque d'annulation.

La réservation est valable pour les services selon les conditions et le calendrier spécifiés dans la confirmation écrite de la réservation ou dans l'accord.

La société se réserve le droit, dans des cas exceptionnels, de ne pas exécuter les prestations réservées par le client, ce qui sera notifié au client deux jours avant la réalisation prévue des prestations. Dans ce cas, le client n'aura droit qu'au remboursement des montants déjà payés pour les prestations réservées et ne pourra pas réclamer à la société des dommages et / ou des dédommagements supplémentaires.

La société propose la conclusion d'un accord de coopération avec les agences de tourisme et les voyagistes.

a) Réservations et annulations de visites d'attractions

Le client soumet par écrit une demande de réservation pour voir certaines attractions au service de réservation de la société (par e-mail, fax, courrier ordinaire, portail internet client avec mot de passe) en slovène, anglais, allemand, italien ou croate. Exceptionnellement et exclusivement pour la visite de la grotte de Postojna et du château de Predjama, une réservation pour un client en coopération professionnelle permanente avec la société peut être acceptée par téléphone.

En cas d'acceptation de la demande de réservation, la réservation est confirmée au client s'il fournit les informations suivantes : le nom et l'adresse de l'agence ou le nom et le prénom, le nom du client - voyageur, le contact (téléphone ou numéro de fax et e-mail ou adresse postale), le type de service, la date et l'heure de chaque service, le nombre de personnes et les **coordonnées du guide qui accompagnera le groupe (nom et numéro de téléphone).**

Outre les principales données de contact de la société, la confirmation de la réservation contient l'indication du type de service, la date et l'heure de chaque prestation, le nombre de personnes, la langue à utiliser pour la visite guidée (si nécessaire), les conditions de paiement, le numéro de réservation, la date de confirmation de la réservation.

Les groupes réservés ou annoncés sont tenus de présenter une confirmation de réservation ou des informations de base sur la réservation confirmée à leur arrivée à la billetterie ou lors de l'achat de services. Ces informations incluent le numéro de la réservation, le nom du client, le nom du groupe et le nom de l'agence si il est inclus dans la commande ou le bon d'achat – le bon de commande dûment rempli et contenant toutes les informations : date et heure de la visite, type de visite et nombre de personnes.

Avant le début de la prestation du service, le client ayant effectué la réservation est tenu de prendre connaissance et de respecter les présentes Conditions générales de la société Postojnska jama d.d. et le Règlement sur la gestion de la sécurité dans le réseau des grottes de Postojna et de Predjama. Il est également tenu d'informer ses clients ou visiteurs qui utiliseront les billets achetés.



Les visites d'attractions commandées sur la base d'une réservation conformément au présent sous-chapitre 10.a), peuvent être **annulées par le client au plus tard 2 (deux) jours avant la date réservée**. Si des services réservés conformément au présent sous-chapitre 10.a) sont annulés ultérieurement ou en cas de non-venue, **80 % du prix de ces services sera facturé**. Ceci ne s'applique pas uniquement si l'annulation dans le délai visé au présent paragraphe n'a pas été possible en raison d'un cas de force majeure, c'est-à-dire une catastrophe naturelle ou un autre événement exceptionnel, tel qu'une guerre, qui empêche le client d'organiser un voyage jusqu'à l'attraction. Le client est tenu d'informer immédiatement la société de la survenance d'un cas de force majeure, faute de quoi il ne pourra pas avancer cet argument.

Les billets pour la visite de la grotte de Postojna doivent être récupérés à la billetterie au moins 30 minutes avant l'heure de la visite réservée. En cas de retard, en accord avec le service de réservation ou la billetterie de la société et sous réserve de disponibilité, il est possible de **modifier la durée sans frais jusqu'à 30 minutes avant l'heure de la visite réservée**. Un changement gratuit d'horaire n'est pas possible ultérieurement, et en cas de retard, la réservation est considérée comme annulée. Si la visite pour laquelle vous êtes en retard est pleine, il est possible de l'effectuer au prochain horaire disponible. Dans ce cas, la société se réserve le droit de facturer les frais d'échange des billets, qui s'élèvent à 5,00 euros par billet réservé. En cas de non-utilisation du service de la visite de la grotte de Postojna, les conditions du paragraphe précédent s'appliquent.

Pour éviter tout doute, l'achat de billets pour les attractions via le site internet de la société n'est pas considéré comme une réservation pour la visite des attractions et n'est pas soumis aux règles du présent chapitre.

Groupes scolaires

Les groupes scolaires organisés sont tenus d'annoncer leur arrivée au moyen d'un formulaire électronique spécial qu'ils peuvent obtenir sur le site internet de la société dans la rubrique « groupes scolaires » ou par e-mail.

b) Réservations et annulations de prestations de restauration

La réservation de prestations de restauration doit être confirmée par écrit par la société. La confirmation écrite doit contenir le nom du client, le nom du groupe, le numéro de réservation, le type et le nombre de repas, le mode de service et la date de la prestation.

Une commande de restauration conformément au présent sous-chapitre 10.b) peut être annulée au plus tard 72 heures avant le début de la prestation commandée, sauf accord contraire.

Si le client ou le groupe de clients **n'a pas utilisé la prestation de restauration convenue et si celle-ci n'a pas été annulée dans le délai défini ci-dessus, le client doit payer une indemnité à hauteur de 80 % du prix de la prestation de restauration**. Ceci ne s'applique pas uniquement si l'annulation dans le délai visé au présent paragraphe n'a pas été possible en raison d'un cas de force majeure, c'est-à-dire une catastrophe naturelle ou un autre événement exceptionnel, tel qu'une guerre, qui empêche le client de s'organiser pour utiliser la prestation de restauration commandée. Le client est tenu d'informer immédiatement la société de la survenance d'un cas de force majeure, faute de quoi il ne pourra pas avancer cet argument.

Nonobstant le paragraphe précédent, **si moins de clients ont été servis avec de la nourriture** que le nombre de repas réservés et que la réservation pour la partie restante n'a pas été annulée conformément au présent sous-chapitre 10.b), **la société aura droit à une indemnité égale à 100 % du prix de la prestation de restauration**.

Le client, l'agence touristique ou le responsable du groupe ne peuvent pas, une fois sur place, annuler ou modifier les prestations de restauration déjà commandées ; à l'exception de la commande de boissons en bouteille, qui peut être annulée ou modifiée tant que les bouteilles n'ont pas été ouvertes.

Si la prestation de restauration a été fournie à un nombre de clients supérieur à celui indiqué lors de la réservation, il est considéré que le nombre commandé a été révisé à la hausse à hauteur du nombre de personnes réellement servies, et la facture est établie pour le nombre de personnes ou le nombre de repas et de boissons réellement servis.

11. Paiement

En cas de retard de paiement, les intérêts de retard seront facturés au taux légal.

La date de paiement est la date à laquelle le client ou le tour-opérateur effectue le paiement à la caisse ou la date à laquelle la société reçoit le paiement sur son compte courant.

Le paiement est possible en espèces (EUR, USD) ainsi que par carte de paiement ou de crédit (Maestro, BA, Mastercard, Diners, Visa, Karanta) ou par tout autre moyen de paiement accepté par la société.

12. Chèque-cadeau

Le chèque-cadeau émis peut être échangé contre le service spécifié sur le chèque-cadeau et, exceptionnellement, en accord avec la société, contre d'autres services de la société pour un montant équivalent au tarif de la société. Si la valeur des services utilisés est inférieure à la valeur du chèque-cadeau, la société ne remboursera pas l'argent. Le chèque-cadeau ne peut être partiellement ou totalement échangé contre de l'argent. Le service est fourni conformément aux conditions en vigueur de la société.

La validité des chèques-cadeaux émis est d'un an, sauf mention contraire sur le chèque-cadeau.

Lors de l'utilisation d'un chèque-cadeau, le chèque-cadeau original doit être présenté. Les photocopies ou copies des chèques-cadeaux ne sont pas valables.

En cas de vol, de perte ou de destruction d'un chèque-cadeau, son détenteur n'a droit à aucun remboursement ou dédommagement sous quelque forme que ce soit.



En achetant ou en détenant le chèque-cadeau, le titulaire et l'acheteur acceptent les présentes conditions générales.

13. Réclamations, gestion des réclamations

Le client ou l'organisateur du voyage est tenu d'informer immédiatement sur les lieux la société de toutes les irrégularités ou insuffisances concernant les prestations et de les consigner par écrit. S'il ne le fait pas, il est considéré qu'il a accepté la prestation fournie et il perd ainsi le droit à des réclamations ultérieures. Si la cause de la réclamation n'a pas pu être résolue immédiatement, le client ou l'organisateur du voyage doit, dans un délai de 30 (trente) jours, envoyer à l'adresse de la société une réclamation écrite et joindre des preuves de son bien-fondé.

14. Sécurité, assurance des visiteurs et de leurs biens

Chaque visiteur doit suivre les instructions du personnel de la société lorsqu'il visite les attractions de la société et, dans le cas des attractions qui font partie du système de grottes de Postojna et de Predjama, également les dispositions du Règlement sur la gestion de la sécurité dans le réseau de grottes de Postojna et de Predjama (**ci-après : le Règlement**). Ce dernier est publié sur le site internet de la société et est également disponible sous forme d'extrait à l'entrée de la grotte de Postojna et dans les billetteries de la société. **Certaines des interdictions de base du Règlement sont les suivantes : interdiction de jeter des déchets dans la grotte, de détruire, endommager ou enlever les formations naturelles de la grotte, de fumer ou faire du feu, d'apporter ou de manger de la nourriture dans la grotte, d'amener des animaux domestiques dans la grotte (il existe des chenils protégés à cet effet). L'ensemble du Règlement est en vigueur et doit être respecté.**

Si le visiteur ne se comporte pas conformément au Règlement, aux recommandations et instructions du personnel de la société et dérange les autres participants, le personnel de la société peut l'empêcher de poursuivre la visite, sans possibilité pour ce dernier d'avoir droit à un remboursement.

Les enfants jusqu'à 14 ans ne peuvent participer aux visites guidées qu'accompagnés d'un adulte.

Les accompagnateurs de groupes scolaires sont tenus de respecter les normes applicables sur le nombre d'accompagnateurs requis.

15. Dispositions particulières pour les visites spéciales

Les visites spéciales sont des visites d'attractions qui ne sont pas incluses dans le calendrier des visites d'attractions et sont publiées sur le tarif et sur le site internet de la société. Il s'agit notamment de circuits de spéléologie / de trekking et de programmes d'aventure / teambuilding.

Ils sont effectués sur accord préalable et après la confirmation de la réservation. La société se réserve le droit de ne pas confirmer ou, dans des circonstances particulières, de ne pas effectuer une visite qui a déjà été confirmée, même si un préavis a été donné. Pour chaque programme, la limite d'âge, le nombre maximum et minimum de participants et l'équipement requis sont indiqués. La location de l'équipement de spéléologie approprié, lorsqu'il est nécessaire, est incluse dans le prix de la prestation, et il est disponible auprès de la société.

Les visites spéciales ont lieu en partie dans les parties des réseaux de grottes non aménagées pour les touristes, ce qui impose de respecter strictement le Règlement sur la gestion de la sécurité dans les réseaux des grottes de Postojna et de Predjama.

Avant le début des visites spéciales, les conditions et les règles sont présentées en détail à chaque participant. Celui-ci est donc tenu de signer un « accord écrit concernant sa participation au circuit de spéléologie ». Les enfants peuvent participer à une telle visite uniquement avec le consentement écrit et la présence des parents, tuteurs ou accompagnateurs majeurs.

16. Assurance

En achetant un billet, tous les visiteurs des attractions de la société sont assurés contre les accidents de base pendant leur passage dans la zone des attractions. Il est donc impératif qu'ils conservent les billets tant qu'ils se trouvent sur la propriété de la société.

En cas d'accident, la personne blessée est tenue de communiquer ses données personnelles au personnel de la société (photocopie d'un document d'identité) pour permettre l'engagement de la procédure ou l'établissement du procès-verbal conformément aux contrats d'assurance. Elle doit présenter son billet pour démontrer sa présence sur le lieu du sinistre.

17. Effets personnels des visiteurs

La société décline toute responsabilité concernant les vols et les dommages sur les effets personnels des visiteurs.

Les objets trouvés des visiteurs sont traités par le personnel de la société conformément aux dispositions du code de la propriété.

Les visiteurs peuvent récupérer les objets trouvés le jour où ils ont été perdus, auprès du guide de service ou de la billetterie jusqu'à la fin des heures d'ouverture, à condition que la propriété de l'objet soit prouvée.

Le visiteur ayant démontré la propriété de l'objet concerné peut aussi le récupérer plus tard sur accord préalable en personne ou par la poste contre paiement des frais d'expédition.

Tout visiteur qui trouve quelque part chez l'exploitant un objet dont on peut raisonnablement présumer qu'il est perdu doit le remettre au personnel de la société.

18. Prise de photos et enregistrement de vidéos

Pendant les visites régulières, la prise de photos avec flash et avec un trépied ainsi que l'enregistrement de vidéos dans les réseaux des grottes de Postojna et de Predjama sont interdits afin de préserver le milieu cavernicole et de garantir la sécurité, **de même aucun enregistrement audio ou**



vidéo d'un guide n'est autorisé, le contenu étant la propriété de la société. La photographie et le tournage à des fins commerciales ou autres nécessitent un avis préalable et un accord avec la société.

19. Stationnement et utilisation des aires de stationnement

Les visiteurs utilisent le parc de stationnement géré par la société sous leur propre responsabilité. La société décline toute responsabilité sur les dégâts et autres événements dommageables susceptibles de survenir pendant la durée du stationnement. Les droits de stationnement sont payables à la caisse automatique, à la billetterie ou auprès de la personne habilitée, lors de l'arrivée ou avant le départ, sauf pour les bus.

Les places de stationnement sont destinées exclusivement au stationnement de véhicules à moteur et autres, ou à la réalisation d'autres activités liées aux activités de la société. Les aires de stationnement et autres zones du Parc de la grotte de Postojna ne sont pas destinées aux activités suivantes : pique-niques, fêtes privées, prestations de restauration, lavages des véhicules ou autres activités, sauf sur accord particulier avec la société. Si les visiteurs ne respectent pas les règles de conduite dans ces zones, l'exploitant se réserve le droit d'expulser les contrevenants hors du parc, et en cas de non-respect, d'informer la police.

20. Surveillance

Afin d'assurer le plus haut niveau de sécurité pour les visiteurs et leurs biens, une vidéosurveillance est installée dans les attractions de la société, ce qui est clairement signalé par des indications visibles et claires.

21. Protection des données personnelles, prise de photos

La collecte, le stockage et le traitement des données personnelles s'effectuent exclusivement sur la base de la politique de protection des données personnelles de la société, qui est publiée sur le site internet de la société et disponible pour consultation à la billetterie, et conformément aux dispositions de la législation sur la protection des données personnelles.

Avant de visiter la grotte de Postojna, les visiteurs peuvent volontairement prendre des photos avec l'intention d'acheter plus tard des photos, pour lesquelles ces derniers n'ont pas droit à une compensation. Lors de la validation d'un billet d'entrée dans la grotte de Postojna, un visiteur qui ne souhaite pas être photographié sélectionne l'entrée la plus à droite ou le validateur marqué du numéro 3 (trois), où la photographie n'est pas effectuée. Les photographies sont exposées sur des stands et en vente à la sortie, l'achat de photographies est entièrement volontaire, et une facture est émise pour chaque achat. Les photographies sont conservées jusqu'à la sortie des visiteurs de la grotte de Postojna, les invendus sont immédiatement détruits et retirés des supports numériques. Les photographies sont réalisées par Postojnska jama, d. d.

22. Utilisation des prestations - généralités

Les visiteurs doivent suivre les instructions du personnel de la société lorsqu'ils utilisent l'un des services de la société.

Les attractions EXPO, Vivarium et le château de Predjama doivent être quittées dans l'heure qui suit la fermeture des sites ou plus tôt, si de telles instructions sont données par le personnel de la société.

23. Autres prestataires de services dans le Parc de la grotte de Postojna

Dans le Parc de la grotte de Postojna se trouvent également des prestataires de services de restauration et de commerce qui ne sont pas gérés par la société Postojnska jama, d.d.

24. Généralités

Les présentes conditions générales s'appliquent à compter de la date de signature et de la date de publication sur le site internet www.postojnska-jama.eu. La société peut, à tout moment, les compléter ou les modifier sans préavis.

Le droit slovène s'applique à l'interprétation des présentes conditions générales. Les tribunaux de la République de Slovénie sont compétents pour régler les litiges relatifs aux présentes conditions générales.

POSTOJNSKA JAMA d. d.
président du conseil d'administration
Marjan Batagelj

Postojna, le 10 juin 2022