



POSTOJNSKA JAMA d. d.  
Jamska cesta 30  
6230 POSTOJNA

## Opći uvjeti poslovanja društva Postojnska jama d. d.

### 1. Namjena

Društvo Postojnska jama d. d. (u daljnjem tekstu: **Društvo**) u okviru obavljanja djelatnosti pruža usluge u vezi s posjećivanjem prirodnih i kulturnih znamenitosti i drugih turističkih atrakcija. Opći uvjeti poslovanja predstavljaju osnovu na kojoj Društvo pruža ove usluge, osim ako nije drugačije dogovoreno s pojedinim ugovornim partnerom. Smatra se da posjetitelji (fizičke ili pravne osobe) koji prihvaćaju bilo koju uslugu Društva, koja je predmet ovih općih uvjeta (članak II.), prihvaćaju također ove opće uvjete.

Sastavni dio ovih općih uvjeta je Pravilnik o provedbi sigurnosnog reda u Postojnskom i Predjamskom jamskom sustavu, koji je objavljen na mrežnim stranicama Društva, s kojim mora biti upoznat te se ga pridržavati svaki posjetitelj atrakcija u okviru Postojnskog i Predjamskog jamskog sustava.

### 2. Usluge

#### Organiziranje razgledavanja atrakcija

Usluge Društva uključuju organizaciju obilaska Postojnske jame, Jame ispod Predjamskog dvorca, Pivke i Črne jame te Otočne jame, Proteusove jame Vivarij, Modrijanovog mlina i pile, izložbenog paviljona EXPO Postojnska jama kras, Predjamskog dvorca, Tajnih prostorija Hotela Jama i drugih atrakcija koje su objavljene na mrežnoj stranici Društva (u daljnjem tekstu također sve zajedno: **atrakcije**). Razgledavanja se organiziraju kao redovito razgledavanje, prema objavljenim rasporedima, i posebna razgledavanja po prethodnom dogovoru.

U pravilu, ali ne nužno, za svako razgledavanje Postojnske jame osigurano je osobno/živo vođenje na slovenskom, engleskom, talijanskom ili njemačkom jeziku ili najam audiovodiča na jednom od nekoliko svjetskih jezika. Uz prethodnu najavu, obično je moguće osigurati vođenje uživo na francuskom, španjolskom ili hrvatskom jeziku.

#### Ostale usluge

Osim organizacije razgledavanja atrakcija Društvo obavlja također ugostiteljsku i trgovačku djelatnost te organizira razna događanja.

Društvo također nudi smještaj na koji se ovi opći uvjeti ne primjenjuju, već podliježu općim uvjetima za smještaj koji su objavljeni na mrežnoj stranici Društva.

U području kojim upravlja Društvo nitko ne smije pružiti nikakve usluge bez prethodne pisane suglasnosti Društva.

U okviru zaključenog područja Parka Postojnske jame nalaze se također autobusna postaja i postaja podzemne željeznice, čemu je Društvo prilagodilo svoju ponudu.

### 3. Definicije

**Društvo** u ovim općim uvjetima podrazumijeva društvo Postojnska jama d. d., Jamska cesta 30, 6230 Postojna.

**Usluge** u ovim općim uvjetima podrazumijevaju organizaciju razgledavanja **atrakcija**, koje su navedene u članku I. ovih općih uvjeta, te događanja (kao što su Žive jaslice u Postojnskoj jami) i ugostiteljske usluge.

**Gost** odnosno **posjetitelj** u ovim općim uvjetima je svaka fizička ili pravna osoba koja prihvaća usluge Društva koje su predmet ovih općih uvjeta.

**Grupe** su posjetitelji u grupi od 20 ili više osoba (iznimno manje, ako je izričito dogovoreno s Društvom) koji rezerviraju usluge Društva u skladu s ovim općim uvjetima. Ostali gosti su **individualni gosti**.

**Vodič grupe** je osoba koja ima za obavljanje takve djelatnosti odgovarajuću licencu odnosno dozvolu.

**Vozač grupe** je osoba koja ima za obavljanje takve djelatnosti odgovarajuću licencu odnosno dozvolu.

**Blagajna za ulaznice** je prodajno mjesto Društva na kojem je moguće kupiti odnosno preuzeti ulaznice u fizičkom obliku.

### 4. Osobe s invaliditetom

Društvo je ljubazno prema osobama s invaliditetom, o čemu svjedoče dobiveni zlatni certifikati za objekte Postojnska jama i Jamski dvorac. **Kod osoba s invaliditetom u invalidskim kolicima, uvjet za posjet Postojnskoj jami je mogućnost premještanja osobe iz invalidskih kolica u vlakčić koji vodi u jamu, zbog toga je prilikom razgledavanja nazočnost pratitelja osobe s invaliditetom obavezna. Osobama s invaliditetom u invalidskim kolicima preporučuje se razgledavanje vlakčićem. U tom slučaju Postojnsku jamu mogu razgledati također osobe u električnim invalidskim kolicima. Moguće je obaviti i redoviti obilazak s vodičem jer u Postojnskoj jami nema stepenica, ali**



samo uz pomoć pratitelja osobe s invaliditetom, koji pomaže osobi s invaliditetom preko jedine više strmine u jami, a kolica moraju biti sklopiva kako bi ih bilo moguće donijeti u jamu. Broj osoba s invaliditetom, uključujući pratitelje, ograničen je na 20 osoba po pojedinom posjetu.

Za osobe s invaliditetom vrijede posebni uvjeti uz cijene, kako je navedeno u nastavku ovih općih uvjeta.

## 5. Vođenje

**Isključivo pravo i odgovornost vođenja posjetitelja u atrakcijama ima stručno osoblje – vodiči. Ako gosti dolaze sa svojim vodičem (npr. kao organizirane grupe, školske grupe i sl.), taj vodič, bez obzira na broj gostiju u grupi, nema pravo voditi, prevoditi i/ili isključivati svoje goste iz grupe vodiča Društva te mora u potpunosti slijediti upute vodiča Društva. Njihov status vodiča je tijekom razgledavanja atrakcija promijenjen u status posjetitelja koji prati vođenje vodiča Društva. Kombinirano vođenje vodiča Društva i vodiča posjetitelja iznimno je moguće samo uz prethodni dogovor i uz prethodni najam vodiča Društva isključivo za pojedinu grupu.**

## 6. Ulaznice

Razgledavanje atrakcija/događanja moguće je kupnjom ulaznice. **Kupnja ulaznica za individualne goste** moguća je prije razgledavanja na blagajnama za ulaznice, na mrežnoj stranici Društva »www.postojnska-jama.eu« te za posebno razgledavanje (poglavlje 15. ovih općih uvjeta) na temelju rezervacije potvrđene od strane Društva, a **za grupe** na temelju prethodne rezervacije potvrđene od strane Društva u skladu sa člankom V. ovih općih uvjeta.

Gost može ući u atrakcije/na događanja samo s važećom ulaznicom.

Ulaznica je iskorištena u trenutku prolaza kroz ulaznu kontrolnu točku. Krivotvorenje ulaznica je kazneno djelo i razmatra se u skladu s važećim kaznenim zakonom.

U cijenu ulaznice uključeno je osnovno osiguranje od nezgode, zbog toga su posjetitelji dužni čuvati ulaznicu dok se nalaze u području Društva.

Ulaznica je prenosiva, osim ulaznice za besplatne i povoljnije usluge iz poglavlja 8. ovih općih uvjeta.

Ako je prilikom kupnje ulaznice za razgledavanje atrakcija/događanja potrebno odabrati odnosno odrediti termin razgledavanja, ulaznica vrijedi samo za kupljeni termin razgledavanja.

Posjetitelji s ulaznicom za Postojnsku jamu moraju biti ispred ulaza u Postojnsku jamu najmanje 15 minuta prije termina za koji je ulaznica kupljena. U suprotnom Društvo ne jamči razgledavanje Postojnske jame u navedenom terminu.

## 7. Uvjeti povrata i zamjene kupljenih ulaznica za individualne posjetitelje

**Kupljenu kartu nije moguće vratiti ili zatražiti povrat novca** (vrijedi također ako su u objektima u tijeku radovi na održavanju ili rekonstrukciji ili ako dođe do krađe, smetnji ili štete uzrokovana od strane drugih gostiju; ako je ulaznica ukradena ili izgubljena ili djelomično ili potpuno neiskorištena), osim u iznimnim slučajevima. U sljedećim iznimnim slučajevima moguće je tražiti povrat 80 % iznosa cijene ulaznice, pod uvjetom da kupac dokaže nastanak događaja:

- nesreća, neočekivano pogoršanje zdravlja ili smrt kupca ulaznice, zbog čega bi razgledavanje bilo nemoguće,
- prirodna katastrofa ili nastupanje drugog izvanrednog događaja, kao što je rat, koji onemogućuje kupcu ulaznice(a) putovanje do atrakcije.

Termin obilaska Postojnske jame za ulaznice kupljene putem interneta moguće je promijeniti ili otkazati putem interneta najkasnije do 30 minuta prije odabranog termina obilaska Postojnske jame. 24 sata ili više prije planiranog razgledavanja promjena/otkazivanje termina je besplatno, nakon toga trošak promjene iznosi 2,00 EUR po ulaznici. Manje od 30 minuta prije razgledavanja zamjena/otkazivanje putem interneta više nije moguće, to je moguće samo na blagajni u Parku Postojnska jama. Trošak promjene/otkazivanja ulaznice u tom slučaju iznosi 5,00 EUR.

U slučaju otkazivanja termina razgledavanja u skladu s gornjim stavkom, posjetitelju se iznos ne vraća, već mu se priznaje knjižno odobrenje koje koristi u skladu s uputama Društva i vrijedi jednu godinu.

## 8. Priznavanje besplatnih i povoljnijih usluga

**Grupe ili organizatori putovanja** imaju uz predočenje odgovarajućeg dokumenta (iskaznice za vodiča, iskaznice za vozača, iskaznice agencije) pravo na jednu besplatnu ulaznicu za pojedinu atrakciju za vodiča i vozača grupe. Ako mora grupu tijekom razgledavanja pratiti dodatni vodič, Društvo može odobriti cijenu ulaznice od 2 EUR za pojedinu razgledavanje.

Grupom se smatra 20 ili više osoba. Ako partner dovede grupu, manju od 20 posjetitelja, besplatna usluga se ne priznaje, osim ako je s Društvom izričito drugačije dogovoreno.

Vozač i/ili vodič grupe imaju pravo na besplatan ručak. Za dodatnog vodiča i/ili vozača, Društvo može odobriti cijenu ručka od 8 EUR/osobi.

**Školske grupe** imaju pravo na jednu besplatnu uslugu za pratitelja (učitelja) na 15 plaćenih istih usluga.



**Novinari, fotografi, blogeri i vlogeri** mogu dobiti besplatnu ulaznicu za razgledavanje atrakcija nakon podnošenja zahtjeva za akreditaciju i uz obveznu prethodnu najavu (najmanje 3 radna dana prije dolaska). O odobrenju ili odbijanju besplatne usluge podnositelj zahtjeva bit će obaviješten najkasnije dan prije predviđenog dolaska. U slučaju odbijanja, podnositelj zahtjeva, koji ima međunarodnu novinarsku iskaznicu, može ostvariti popust od 20 % na cijenu ulaznice.

Društvo zadržava pravo da u pojedinim slučajevima besplatnu i povoljniju uslugu ne priznaje. Korištenje besplatnih i povoljnijih usluga nije prenosivo.

#### **Uvjeti za osobe s invaliditetom**

Osobama s invaliditetom odobrava se 50 % popusta, a 50 % popusta odobrava se također pratitelju osobe s invaliditetom. **Osoba s invaliditetom, bez obzira na stupanj invaliditeta, tijekom obilaska Postojnske jame mora obavezno imati pratnju.**

Sve osobe s invaliditetom prilikom preuzimanja ulaznica moraju dokazati svoj status odgovarajućim dokazom.

Školske i druge grupe, koje se sastoje od osoba s invaliditetom, mogu ostvariti popust i uvjete za osobe s invaliditetom uz obveznu rezervaciju i određivanje posebnog termina razgledavanja koji odredi Društvo.

#### **9. Rasporedi, cjenici, posebne usluge u cjenicima**

Rasporedi razgledavanja atrakcija i događanja objavljeni su na mrežnoj stranici Društva, na blagajnama i u drugim tiskanim publikacijama. Društvo zadržava pravo izmjene objavljenih rasporeda u bilo kojem trenutku.

Važeći cjenici namijenjeni su individualnim posjetiteljima i grupama. Cjenici za individualne posjetitelje objavljeni su na mrežnoj stranici Društva, na blagajnama i u drugim tiskanim publikacijama. Važeći cjenici za grupe dostupni su na zahtjev. Posebni popusti vrijede za osobe s invaliditetom (vidi gore). **Društvo zadržava pravo izmjene cjenika u bilo kojem trenutku.**

Ako su popusti predviđeni za pojedine usluge, oni se ne zbrajaju, osim ako to nije izričito navedeno.

#### **10. Rezervacije, otkazi usluga za grupe**

Za grupe (20 ili više osoba) rezervacija usluga je obvezna. Uvjeti iz cjenika za grupe vrijede samo ako je grupa rezervirala uslugu najmanje tri dana prije dolaska (korištenja usluge).

Ako naručitelj nema pravovremeno podmirene sve dospjele obveze prema Društvu, uvjeti iz cjenika za grupe ne vrijede.

Od naručitelja, koji nemaju sklopljen ugovorni odnos s Društvom, Društvo može prilikom rezervacije zatražiti plaćanje usluga po predračunu ili plaćanje najmanje 30 % cijene vrijednosti usluga kao rizik otkazivanja.

Rezervacija vrijedi za usluge prema uvjetima i rasporedu navedenim u pisanoj potvrdi rezervacije ili dogovoru.

Tvrtka zadržava pravo da u iznimnim slučajevima ne izvrši rezervirane usluge za naručitelja, o čemu će ga obavijestiti dva dana prije namjeravanog korištenja usluga. U tom slučaju naručitelj ima pravo samo na povrat već uplaćenih iznosa za rezervirane usluge i nema pravo tražiti od tvrtke naknadu za bilo kakvu štetu i/ili dodatne iznose.

Turističkim agencijama i organizatorima putovanja Društvo predlaže sklapanje ugovora o suradnji.

##### **a) Rezervacije i otkazi razgledavanja atrakcija**

Zahtjev za rezervaciju razgledavanja određene atrakcije naručitelj šalje službi za rezervacije u pisanoj obliku (putem e-pošte, faksa, obične pošte, internetskog portala naručitelja s lozinkom) na slovenskom, engleskom, njemačkom, talijanskom ili hrvatskom jeziku. Iznimno i isključivo za razgledavanje Postojnske jame i Predjamskog dvorca, rezervacija za naručitelja, koji je u stalnom poslovnom kontaktu s Društvom, može se prihvatiti putem telefona.

U slučaju prihvaćanja zahtjeva za rezervaciju, rezervacija se potvrđuje naručitelju ako navede sljedeće podatke: naziv i adresu agencije ili ime i prezime, ime gosta – organizatora putovanja, kontakt (broj telefona ili faksa i e-adresu ili poštansku adresu), vrstu usluge, datum i vrijeme pojedine usluge, broj osoba i **podatke o vodiču koji će pratiti grupu (ime i broj telefona).**

Potvrda rezervacije osim osnovnih kontakata Društva sadrži: naznaku vrste usluge, datum i vrijeme pojedine usluge, broj osoba, jezik vođenja (gdje je potrebno), uvjete plaćanja, broj rezervacije i datum potvrde rezervacije.

Rezervirane odnosno najavljene grupe dužne su prilikom dolaska na blagajnu odnosno prilikom kupnje usluga predložiti potvrdu o rezervaciji ili osnovne podatke o potvrđenoj rezervaciji. Dakle, broj rezervacije, ime naručitelja, naziv grupe i naziv posredničke agencije, ako je uključena u narudžbu, odnosno ispravno popunjen voucher – narudžbenicu sa svim podacima: datumom i vremenom razgledavanja, vrstom usluge i brojem osoba.

Prije početka pružanja usluge, naručitelj je dužan upoznati se i pridržavati se ovih Općih uvjeta poslovanja Društva Postojnska jama d. d. i Pravilnika o provedbi sigurnosnog reda u Postojnskom i Predjamskom jamskom sustavu. O tome je također dužan obavijestiti svoje klijente odnosno posjetitelje koji će koristiti kupljene ulaznice.



Razgledavanje atrakcija, naručeno na temelju rezervacije sukladno ovom potpoglavlju 10.a), naručitelj može **otkazati najkasnije 2 (dva) dana prije rezerviranog termina**. Ako se usluge, rezervirane u skladu s ovim potpoglavljem 10.a), otkažu kasnije ili u slučaju nedolaska, **naplaćuje se 80 % cijene usluge**. Navedeno ne vrijedi jedino u slučaju ako otkazivanje u roku iz ovog stavka nije bilo moguće zbog više sile, a višom silom smatra se prirodna katastrofa ili drugi iznimni događaj, poput rata, koji onemogućuje naručitelju organiziranje putovanja do atrakcije. Naručitelj je dužan odmah obavijestiti Društvo o nastanku više sile, u suprotnom se na nju ne može pozivati.

**Ulaznice za razgledavanje Postojnske jame potrebno je preuzeti na blagajni najmanje 30 minuta prije rezerviranog termina razgledavanja.** U slučaju kašnjenja moguće je u dogovoru sa službom za rezervacije i ovisno o raspoloživosti **besplatno promijeniti termin do 30 minuta prije rezerviranog termina razgledavanja**. Besplatna promjena termina kasnije nije moguća i u slučaju kašnjenja rezervacija se smatra otkazanom. U slučaju popunjenosti propuštenog termina razgledavanje je moguće prvi sljedeći slobodni termin. U tom slučaju Društvo zadržava pravo naplate troška zamjene ulaznica koji iznosi 5 EUR po rezerviranoj ulaznici. U slučaju nekorištenja usluge razgledavanja Postojnske jame vrijede uvjeti iz prethodnog stavka.

Radi izbjegavanja dvojbi, kupnja ulaznica za atrakcije putem mrežne stranice Društva ne smatra se rezervacijom za razgledavanje atrakcija i ne podliježe pravilima ovog poglavlja.

#### **Školske grupe**

Organizirane školske grupe svoj dolazak moraju najaviti putem posebne elektroničke prijave na mrežnoj stranici Društva, u rubrici »školske grupe« ili putem e-pošte.

#### **b) Rezervacije i otkazi ugostiteljskih usluga**

Rezervaciju ugostiteljskih usluga Društvo mora unaprijed potvrditi u pisanom obliku. Pisana potvrda mora sadržavati ime naručitelja, ime grupe, broj rezervacije, vrstu i broj obroka, način posluživanja i termin obavljanja usluge.

**Narudžba ugostiteljskih usluga u skladu s ovim potpoglavljem 10.b) može se otkazati najkasnije 72 sata prije početka naručene usluge** osim ako nije drugačije dogovoreno.

Ako gost naručitelja odnosno grupa gostiju **nije koristila ugovorenu ugostiteljsku uslugu i ista nije otkazana u iznad navedenom roku, naručitelj plaća naknadu u iznosu od 80 % cijene ugostiteljske usluge**. Navedeno ne vrijedi jedino u slučaju ako otkazivanje u roku nije bilo moguće zbog više sile, a višom silom smatra se prirodna katastrofa ili drugi iznimni događaj, poput rata, koji onemogućuje naručitelju organiziranje korištenja naručenih ugostiteljskih usluga. Naručitelj je dužan odmah obavijestiti Društvo o nastanku više sile, u suprotnom se na nju ne može pozivati.

Bez obzira na prethodni stavak, **ako je posluženo manje gostiju**, nego što je bilo rezervirano obroka i rezervacija za preostali dio nije otkazana u skladu s ovim potpoglavljem 10.b), **Društvo ima pravo na naknadu u iznosu od 100 % cijene ugostiteljske usluge**.

Gost, naručitelj, turistička agencija ili voditelj grupe na licu mjesta ne mogu otkazati ili promijeniti već naručenu ugostiteljsku uslugu. Iznimka je narudžba flaširanog pića koje gost može otkazati ili promijeniti do otvaranja boce.

Ako je ugostiteljska usluga ponuđena većem broju gostiju od naručenog, smatra se da je narudžba promijenjena na onoliko gostiju koliko ih je stvarno posluženo i naplaćuje se stvarni broj posluženih gostiju odnosno izdanih obroka hrane i pića.

#### **11. Plaćanje**

Za nepravovremeno podmirene obveze obračunavaju se zakonske zatezne kamate.

Danom uplate smatra se dan kada gost ili organizator putovanja izvrši uplatu na blagajni odnosno kada Društvo primi uplatu na transakcijski račun.

Plaćanje je moguće gotovinom (EUR i USD), platnom ili kreditnom karticom (Maestro, BA, Mastercard, Diners, Visa, Karanta) ili bilo kojim drugim sredstvom plaćanja koje Društvo prihvaća.

#### **12. Poklon bonovi**

Izdani poklon bon može se koristiti za uslugu napisanu na poklon bonu, a iznimno u dogovoru s Društvom također za ostale usluge Društva u protivvrijednosti prema cjeniku Društva. Ako je vrijednost korištenih usluga manja od vrijednosti poklon bona, Društvo ne vraća novac. Poklon bon nije moguće djelomično ili u cijelosti zamijeniti za gotovinu. Usluga se pruža u skladu s trenutno valjanim uvjetima Društva.

Valjanost izdanih poklon bonova je godinu dana, osim ako na poklon bonu nije drugačije navedeno.

Prilikom korištenja poklon bona potrebno je predložiti originalni poklon bon. Fotokopije ili fotografije poklon bona ne vrijede.

Ako je poklon bon ukraden, izgubljen ili uništen, njegov vlasnik nema pravo na naknadu ili kompenzaciju u bilo kojem obliku.

Vlasnik i kupac poklon bona kupnjom odnosno vlasništvom poklon bona prihvaćaju ove opće uvjete.



### 13. Reklamacije, rješavanje reklamacija

Posjetitelj ili organizator putovanja dužan je na licu mjesta obavijestiti Društvo o svim nepravilnostima ili nedostacima usluge i to odmah zabilježiti u pisanom obliku. Ako to ne učini, smatra se da se slaže s pruženom uslugom i gubi pravo na podnošenje naknadnih reklamacija. Ako se uzrok pritužbe ne može odmah riješiti, posjetitelj ili organizator putovanja dužan je najkasnije u roku od 30 (trideset) dana poslati pisani prigovor na adresu Društva i priložiti dokaze o osnovanosti prigovora.

### 14. Sigurnost, osiguranje posjetitelja i njihove imovine

Prilikom obilaska atrakcija Društva svaki posjetitelj dužan je pridržavati se uputa djelatnika Društva, a u slučaju atrakcija koje su dio sustava Postojnskog i Predjamskog jamskog sustava također odredbi Pravilnika o provedbi sigurnosnog reda u Postojnskom i Predjamskom jamskom sustavu (u daljnjem tekstu: **Pravilnik**). Potonji je objavljen na mrežnoj stranici Društva, a kao sažetak dostupan je i ispred ulaza u Postojnsku jamu te na blagajnama Društva. **Neke od osnovnih zabrana iz Pravilnika su: odlaganje otpada u špilji, uništavanje, oštećenje ili uklanjanje prirodnih tvorevina u špilji, zabrana pušenja i loženja vatre, zabrana unosa i jedenja hrane u špilji, zabrana vođenja kućnih ljubimaca u špilju (u tu svrhu dostupni su čuvani kavez za pse). Cijeli Pravilnik je važeći i obvezujući.**

Ako se posjetitelj ne ponaša u skladu s Pravilnikom, preporukama i uputama djelatnika Društva i ometa ostale posjetitelje, djelatnici Društva mogu mu zabraniti nastavak obilaska i posjetitelj nema pravo na povrat novca.

Djeca do 14 godina mogu sudjelovati u razgledavanju samo u pratnji odrasle osobe.

Pratitelji školskih grupa dužni su se pridržavati važećih normativa o potrebnom broju pratitelja.

### 15. Posebne odredbe za posebna razgledavanja

Posebni obilasci su obilasci atrakcija koji nisu uključeni u raspored obilazaka atrakcija te su objavljeni u cjeniku i na mrežnoj stranici Društva. Među njima su špiljske ture / trekning i avanturistički / teambuilding programi.

Provode se uz prethodni dogovor i potvrđenu rezervaciju. Društvo zadržava pravo da čak i uz prethodnu najavu ne potvrdi ili u posebnim okolnostima ne izvrši već potvrđeni obilazak. Za svaki program su navedene dobne granice, maksimalni i minimalni broj sudionika i potrebna oprema. Najam odgovarajuće speleološke opreme, gdje je potrebna, uključen je u cijenu usluge i dostupan je u Društvu.

Posebni obilasci dijelom se odvijaju u turistički neuređenim dijelovima špiljskog sustava, što zahtijeva strogo pridržavanje odredbi Pravilnika o provedbi sigurnosnog reda u Postojnskom i Predjamskom jamskom sustavu.

Svakom posjetitelju posebnih obilazaka se prije početka detaljno predstave uvjeti i pravila. Posjetitelj je također dužan potpisati obrazac »Pisana suglasnost o sudjelovanju u špiljskoj turi«. Djeca mogu sudjelovati u takvom obilasku samo uz pisanu suglasnost i prisutnost roditelja, skrbnika ili punoljetnih pratitelja.

### 16. Osiguranje

Svi posjetitelji atrakcija Društva kupnjom ulaznice osnovno su osigurani od nezgode tijekom boravka u području atrakcija. Stoga je važno da čuvaju ulaznice sve dok se nalaze u području Društva.

U slučaju nezgode, ozljeđena osoba je dužna osoblju Društva dostaviti osobne podatke (fotokopiju osobne iskaznice) u svrhu pokretanja postupka ili izrade zapisnika, sukladno ugovorima o osiguranju. Predočiti mora ulaznicu kojom dokazuje svoju prisutnost na mjestu štetnog događaja.

### 17. Osobne stvari posjetitelja

Društvo ne odgovara za krađu ili oštećenje osobnih stvari posjetitelja.

Osoblje tvrtke postupa s pronađenim predmetima posjetitelja sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima.

Posjetitelji mogu preuzeti pronađene predmete na dan kada su izgubljeni do kraja radnog vremena kod dežurnog vodiča ili na blagajni, pod uvjetom da se dokaže vlasništvo nad predmetom.

Posjetitelj koji dokaže vlasništvo nad predmetom može ga, uz prethodni dogovor, preuzeti također kasnije, osobno ili putem pošte, uz plaćanje troškova slanja.

Posjetitelj koji bilo gdje u području upravitelja pronađe predmet za koji se opravdano može pretpostaviti da je izgubljen, dužan ga je predati osoblju Društva.

### 18. Fotografiranje i snimanje

Tijekom redovitih posjeta nije dopušteno korištenje bljeskalice i stativa te snimanje u Postojnskom i Predjamskom jamskom sustavu zbog očuvanja špiljskog okoliša i osiguravanja sigurnosti, **također nije dopušteno audio ili video snimanje vođenja, čiji sadržaj spada pod autorsko pravo Društva**. Za fotografiranje i snimanje u komercijalne i druge svrhe, potrebna je prethodna najava i dogovor s Društvom.



#### **19. Parkiranje i korištenje parkirnih površina**

Posjetitelji koriste parkirališta kojima upravlja Društvo na vlastitu odgovornost. Društvo ne preuzima nikakvu odgovornost za bilo kakvu štetu na parkiralištu i druge štetne događaje. Naknada za parkiranje plaća se pri dolasku ili prije polaska na automatiziranim blagajnama, blagajnama za kupnju ulaznica ili kod ovlaštenog osoblja, osim za autobuse.

Parkirna mjesta namijenjena su isključivo za parkiranje motornih i drugih vozila ili obavljanje drugih aktivnosti vezanih uz djelatnost Društva. Parkirne i ostale površine Parka Postojnska jama nisu namijenjene za piknike, privatne zabave, ugostiteljske usluge, pranje automobila ili druge aktivnosti, osim po posebnom dogovoru s Društvom. Ako posjetitelji ne poštuju pravila ponašanja na tim površinama, upravitelj zadržava pravo ispratiti kršitelje iz parka, a ako se tome protive obavijestiti policiju.

#### **20. Nadzor**

U području atrakcija Društva se zbog osiguravanja najvišeg stupnja sigurnosti posjetitelja i imovine provodi i videonadzor, što je Društvo na odgovarajući način označila vidljivim i jasno objavljenim obavijestima.

#### **21. Zaštita osobnih podataka, fotografiranje**

Prikupljanje, pohrana i obrada osobnih podataka odvija se isključivo na temelju Politike zaštite osobnih podataka Društva, koja je objavljena na mrežnoj stranici Društva te je dostupna na uvid na blagajni, i u skladu s odredbama Zakona o zaštiti osobnih podataka.

Prije razgledavanja Postojnske jame posjetitelji se mogu dobrovoljno fotografirati s namjerom naknadne kupnje fotografija, za što potonji nemaju pravo na naknadu. Prilikom validacije ulaznice za ulazak u Postojnsku jamu, posjetitelj koji se ne želi fotografirati mora odabrati krajnji desni ulaz ili validator označen brojem 3 (tri), gdje se fotografiranje ne provodi. Fotografije su na izlazu izložene na panoima te ih je moguće kupiti, a kupnja fotografija je potpuno dobrovoljna, a za svaku kupnju izdaje se račun. Fotografije se pohranjuju do izlaska posjetitelja iz Postojnske jame, a neprodane se odmah uništavaju i uklanjaju s digitalnih nosača. Fotografiranje provodi Postojnska jama d. d.

#### **22. Korištenje usluga – općenito**

Posjetitelji se moraju pridržavati uputa osoblja Društva tijekom korištenja bilo koje usluge Društva.

Atrakcije EXPO, Vivarij i Predjamski dvorac potrebno je napustiti u roku od sat vremena nakon zatvaranja znamenitosti odnosno prije ako su takve upute osoblje Društva.

#### **23. Ostali pružatelji usluga u Parku Postojnska jama**

U Parku Postojnska jama nalaze se također pružatelji ugostiteljskih i trgovačkih usluga kojima ne upravlja društvo Postojnska jama d. d.

#### **24. Općenito**

Ovi opći uvjeti primjenjuju se od datuma potpisivanja i objave na mrežnoj stranici [www.postojnska-jama.eu](http://www.postojnska-jama.eu). Društvo ih može u bilo kojem trenutku dopuniti ili promijeniti bez prethodne obavijesti.

Za tumačenje ovih općih uvjeta primjenjuje se slovensko pravo. Za rješavanje sporova u vezi s ovim općim uvjetima nadležni su sudovi u Republici Sloveniji.

POSTOJSKA JAMA d. d.  
predsjednik Upravnog odbora  
Marjan Batagelj

Postojna, 10. lipnja 2022.