



POSTOJNSKA JAMA d.d.  
Jamska cesta 30  
6230 POSTOJNA

## Splošni pogoji poslovanja družbe Postojnska jama, d.d.

### 1. Namen

Družba Postojnska jama, d.d. (v nadaljevanju: »**družba**«) v okviru opravljanja dejavnosti izvaja storitve povezane z ogledom naravnih in kulturnih znamenitosti ter ostalih turističnih atrakcij. Splošni pogoji poslovanja predstavljajo osnovo, na podlagi katere družba te storitve opravlja, razen če je s posameznim pogodbenim partnerjem drugače dogovorjeno. Šteje se, da obiskovalci (fizične ali pravne osebe), ki sprejmejo katerokoli storitev družbe, ki je predmet teh splošnih pogojev (II. člen), sprejmejo tudi te splošne pogoje.

Sestavni del teh splošnih pogojev je tudi Pravilnik o izvajanju varstvenega reda v Postojnskem in Predjamskem jamskem sistemu, ki je objavljen na spletni strani družbe, s katerim se mora seznaniti in ga upoštevati vsak obiskovalec atrakcij v okviru Postojnskega in Predjamskega jamskega sistema.

### 2. Storitve

#### Organiziranje ogledov atrakcij

Storitve družbe so organiziranje ogledov Postojnske jame, Jame pod Predjamskim gradom, Pivke in Črne jame ter Otoške jame, Proteusove jame Vivarij, Modrijanovega mlina in žage, razstavnega paviljona EXPO Postojnska jama kras, Predjamskega gradu, Tajnih prostorov Hotela Jama in drugih atrakcij, ki so objavljene na spletni strani družbe (vse skupaj v nadaljevanju tudi kot »**atrakcije**«). Ogledi atrakcij so organizirani kot redni ogledi, v skladu z objavljenimi urniki, in posebni ogledi po predhodnem dogovoru.

Za vsak ogled Postojnske jame je praviloma, ne pa nujno, zagotovljeno osebno/živo vodenje v slovenskem, angleškem, italijanskem ali nemškem jeziku ali izposoja avdiovodnika v enem izmed večih svetovnih jezikov. Ob predhodni najavi je praviloma mogoče zagotoviti živo vodenje tudi v francoskem, španskem ali hrvaškem jeziku.

#### Druge storitve

Poleg organiziranja ogledov atrakcij družba opravlja tudi gostinsko in trgovinsko dejavnost ter organizira različne prireditve.

Družba nudi tudi namestitve, vendar se zanje tej splošni pogoji ne uporabljajo, pač pa zanje veljajo splošni pogoji za namestitve, ki so objavljeni na spletni strani družbe.

Na območju s katerim upravlja družba, ne sme nihče opravljati nobenih storitev brez predhodnega pisnega soglasja družbe.

V okviru zaključenega območja Parka Postojnske jame se nahajata tudi avtobusna postaja in železniška postaja podzemne železnice, čemur je Družba prilagodila svojo ponudbo.

### 3. Definicije

**Družba** v teh splošnih pogojih pomeni družbo Postojnska jama d.d., Jamska cesta 30, 6230 Postojna.

**Storitve** v teh splošnih pogojih pomenijo organiziranje ogledov **atrakcij**, ki so naštetje v I. členu teh splošnih pogojev, in prireditev (kot na primer Žive jaslice v Postojnski jami) ter gostinske storitve.

**Gost** oz. **obiskovalec** v teh splošnih pogojih je vsaka fizična ali pravna oseba, ki sprejme storitve družbe, ki so predmet teh splošnih pogojev.

**Skupinski gostje** so gostje v skupini 20 ali več oseb (izjemoma manj, če je tako izrecno dogovorjeno z družbo), ki storitve družbe rezervirajo skladno s temi splošnimi pogoji. Ostali gostje so **individualni gostje**.

**Vodnik skupine** je oseba, ki ima za opravljanje te dejavnosti ustrezno licenco oz. dovoljenje.

**Voznik skupine** je oseba, ki ima za opravljanje te dejavnosti ustrezno licenco oz. dovoljenje.

**Blagajna vstopnic** je prodajno mesto družbe, kjer je mogoče kupiti oz. prevzeti vstopnice v fizični obliki.

### 4. Invalidne osebe

Družba je prijazna do oseb s posebnimi potrebami, kar dokazuje s prejetimi zlatimi certifikati za invalidom prijazna objekta Postojnska jama in Jamski dvorec. **Pri invalidnih osebah na invalidskem vozičku je pogoj za ogled Postojnske jame sposobnost osebe presesti se z vozička na vlak, ki pelje v jama, zato je ob ogledu obvezna navzočnost spremljevalca invalidne osebe. Invalidnim osebam na vozičku se priporoča ogled na vlaku, v tem primeru si lahko ogledajo Postojnsko jama tudi osebe na električnih vozičkih. Lahko se opravi tudi redni voden ogled, saj v Postojnski jami ni stopnic, vendar le ob pomoči spremljevalca invalidne osebe, ki invalidni osebi pomaga čez edino**



**višjo klančino v jami, invalidski voziček pa mora biti zločljiv, da se ga lahko prepelje v jamo.** Število invalidnih oseb vključno s spremljevalci je ob posameznem obisku omejeno na 20 oseb.

Za invalidne osebe veljajo posebni pogoji pri cenah, kot določeno v nadaljevanju teh splošnih pogojev.

## 5. Vodenje

**Izključno pravico in odgovornost vodenja obiskovalcev v atrakcijah ima strokovno osebje - vodniška služba družbe.** Če gostje prihajajo s svojim vodnikom (npr. kot organizirane skupine, šolske skupine in podobno), ta vodnik, ne glede na število gostov v skupini, nima dovoljenja za vodenje, prevajanje in/ali izločanje svojih gostov iz skupine vodniške službe družbe ter mora v celoti upoštevati navodila vodniške službe družbe. Njihov status vodnika je za čas trajanja ogleda atrakcije spremenjen v status obiskovalca, ki sledi vodenju vodniške službe družbe. **Kombinirano vodenje vodnika družbe in vodnika gostov je izjemoma mogoče le ob predhodnem dogovoru in ob predhodnem najemu vodnika družbe ekskluzivno za posamično skupino.**

## 6. Vstopnice

Ogled atrakcij/prireditev je mogoč z nakupom vstopnice. **Nakup vstopnic za individualne goste** je možen pred ogledom na blagajnah vstopnic družbe, na spletni strani družbe »[www.postojnska-jama.eu](http://www.postojnska-jama.eu)«, za posebne ogledе (poglavje 15. teh splošnih pogojev) pa na podlagi rezervacije potrjene s strani družbe, **za skupinske goste** pa na podlagi predhodne rezervacije potrjene s strani družbe skladno s V. členom teh splošnih pogojev.

Gost lahko vstopi v atrakcije/na prireditve le z veljavno vstopnico.

Vstopnica je izkoriščena v trenutku prehoda preko vstopne kontrolne točke. Ponarejanje vstopnic je kaznivo in se obravnava v skladu z veljavno kazensko zakonodajo.

V ceno vstopnice je vključeno osnovno nezgodno zavarovanje, zato so gostje dolžni obdržati vstopnico dokler se nahajajo na območju družbe.

Vstopnica je prenosljiva, razen vstopnice za brezplačne in ugodnejše storitve iz poglavja 8. teh splošnih pogojev.

Če je ob nakupu vstopnice za ogled atrakcij/prireditev potrebno izbrati oz. določiti termin ogleda, velja vstopnica samo za termin ogleda, za katerega je bila kupljena.

Gostje z vstopnico za Postojnsko jamo morajo biti na vhodu pred Postojnsko jamo najmanj 15 minut pred terminom, za katerega je bila vstopnica kupljena. V nasprotnem primeru družba ne zagotavlja obiska Postojnske jame ob navedenem terminu.

Prepovedana je kakršna koli nadaljnja prodaja, preprodaja, distribucija ali uporaba vstopnic v komercialne namene brez predhodnega pisnega soglasja družbe. Kršitve teh pogojev bodo obravnavane kot zloraba, zaradi česar si družba pridržuje pravico do pravnih ukrepov, vključno s prepovedjo dostopa do spletne strani ter odpovedjo vstopnic brez povračila kupnine.

## 7. Pogoji vračila in menjave kupljenih vstopnic za individualne goste

**Kupljene vstopnice ni mogoče vrniti ali zahtevati vračila kupnine** (velja tudi, če se v objektih odvijajo vzdrževalna ali rekonstrukcijska dela ali pride do kraje, motnje oz. škode, ki jo povzročijo drugi gostje; če je bila vstopnica ukradena ali izgubljena ali delno oziroma v celoti neizkoriščena), razen v izjemnih primerih. V naslednjih izjemnih primerih je mogoče zahtevati vračilo 80 % kupnine, pod pogojem, da kupec dokaže nastop dogodka:

- nezgoda, nepričakovano poslabšanje zdravstvenega stanja ali smrt kupca vstopnice, zaradi katerih bi ogled postal nemogoč;
- naravna nesreča ali nastop drugega izjemnega dogodka, kot je vojna, ki onemogoča kupcu vstopnic(e) potovanje do atrakcije.

Termin ogleda za vstopnice za ogled Postojnske jame, kupljene preko spleta, je mogoče zamenjati ali preklicati preko spleta, in sicer najpozneje do 30 minut pred izbrano uro ogleda Postojnske jame. 24 ur ali več pred načrtovanim ogledom sta menjava/preklic termina brezplačna, po tem pa je strošek menjave 2,00 EUR na vstopnico. Manj kot 30 minut pred ogledom menjava/preklic na spletu nista več mogoča, to je mogoče le na blagajni vstopnic v Parku Postojnska jama. Strošek menjave/preklica vstopnice je v tem primeru 5,00 EUR.

V primeru preklica termina ogleda za vstopnice za ogled Postojnske jame skladno s prejšnjim odstavkom se gostu ne vrne kupnina, pač pa se mu prizna dobroimetje, ki ga koristi skladno z navodili družbe in velja eno leto.

## 8. Priznavanje brezplačnih in ugodnejših storitev

**Skupine ali organizatorji potovanj** imajo ob predložitvi ustreznega dokumenta (vodniška ali vozniška izkaznica, priponka agencije), na skupino, ki ima ogled določene atrakcije, pravico do ene brezplačne vstopnice za to atrakcijo za vodnika in voznika skupine. Če mora skupino med ogledom spremljati še dodaten vodnik, družba lahko odobri ceno vstopnice 2 EUR za vsak posamezen ogled.

Za skupino se šteje skupina 20 ali več oseb. V primerih, ko pripelje partner skupino, manjšo od 20 gostov, se brezplačna storitev ne prizna, razen če je z družbo izrecno drugače dogovorjeno.

Na skupino pripada eno brezplačno vodniško in/ali eno vozniško kosilo. Za dodatno vodniško in/ali vozniško kosilo lahko družba odobri ceno 8,50 EUR/osebo.

**Šolske skupine** imajo pravico do ene brezplačne storitve za spremljevalca (učitelja) na 15 plačanih istovrstnih storitev.



**Novinarji, fotografi, blogerji in vlogerji** lahko prejmejo brezplačno vstopnico za ogled atrakcij po predložitvi vloge za akreditacijo in z obvezno vnaprejšnjo najavo (vsaj 3 delovne dni pred prihodom). O odobritvi ali zavrnitvi brezplačne storitve bo vlagatelj obveščen najpozneje dan pred predvidenim prihodom. V primeru zavrnitve lahko vlagatelj, ki ima mednarodno novinarsko izkaznico, uveljavlja na ceno vstopnic 20 % popust.

Družba si pridržuje pravico, da v posameznih primerih brezplačnih in ugodnejših storitev ne prizna. Koriščenje brezplačnih in ugodnejših storitev ni prenosljivo.

#### **Pogoji za invalidne osebe**

Invalidnim osebam se prizna 50 % popust, prav tako se prizna 50 % popust morebitnemu spremljevalcu invalidne osebe. **Spremljevalec za vsako gibalno ovirano osebo, ne glede na stopnjo oviranosti, je obvezen za ogled Postojnske jame.**

Vse invalidne osebe morajo ob prevzemu vstopnic svoj status obvezno izkazati z ustreznim dokazilom.

Šolske in ostale skupine, ki jih sestavljajo invalidne osebe, lahko uveljavljajo popust in pogoje za invalidne osebe, pod pogojem obvezne rezervacije in z določitvijo posebnega termina oglada s strani družbe.

#### **9. Urniki, ceniki, posebne storitve v cenikih**

Urniki obiskov atrakcij in prireditev so objavljeni na spletni strani družbe, na blagajnah vstopnic ter drugih tiskanih publikacijah. Družba si pridržuje pravico kadarkoli spremeniti objavljene urnike.

Veljavni ceniki so oblikovani za individualne in skupinske obiskovalce oz. goste. Ceniki za individualne goste so objavljeni na spletni strani družbe, na blagajnah vstopnic ter drugih tiskanih publikacijah. Veljavne cenike za skupinske goste je mogoče dobiti na povpraševanje pri družbi. Posebni popusti veljajo za invalidne osebe (spodaj). **Družba si pridržuje pravico kadarkoli spremeniti cenike.**

Če so za posamezne storitve predvideni popusti, se ti ne seštevajo, razen če je to izrecno določeno.

#### **10. Rezervacije, odpovedi storitev za skupinske goste**

Za skupinske goste (skupina 20 ali več oseb) je obvezna rezervacija storitev. Pogoji iz cenika za skupinske goste veljajo le pod pogojem, da je skupina rezervacijo storitve opravila vsaj tri dni pred prihodom (koriščenjem storitve).

V primeru, da naročnik nima pravočasno poravnanih vseh zapadlih obveznosti do družbe, pogoji iz cenika za skupinske goste ne veljajo.

Od naročnikov, ki nimajo sklenjenega pogodbenega razmerja z družbo, lahko družba ob rezervaciji zahteva plačilo storitev po predračunu ali plačilo vsaj 30 % cene vrednosti storitev kot odpovedni riziko.

Rezervacija velja za storitve po pogojih in urniku, navedenimi v pisni potrditvi rezervacije oziroma dogovoru.

Družba si pridržuje pravico, da v izjemnih primerih za naročnika ne izvede rezerviranih storitev, o čemer ga bo obvestila dva dni pred nameranim koriščenjem storitev. Naročnik je v tem primeru upravičen le do povračila že plačanih zneskov za rezervirane storitve in ni upravičen zahtevati od družbe povrnitve kakršne koli škode in/ali dodatnih zneskov.

Turističnim agencijam in organizatorjem potovanj družba predlaga sklenitev dogovora o sodelovanju.

##### **a) Rezervacije in odpovedi ogledov atrakcij**

Prošnjo za rezervacijo ogleda določene atrakcije naročnik poda rezervacijski službi družbe v pisni obliki (e-pošta, faks, navadna pošta, spletni portal naročnika z geslom) v slovenskem, angleškem, nemškem, italijanskem ali hrvaškem jeziku. Izjemoma in izključno za ogled Postojnske jame in Predjamskega gradu se rezervacija za naročnika, ki je v stalni poslovni zvezi z družbo, lahko sprejme po telefonu.

V primeru sprejema prošnje za rezervacijo se naročniku rezervacija potrdi, če posreduje naslednje podatke: ime in naslov agencije ali ime in priimek, naziv gosta - organizatorja potovanja, kontakt (tel. ali faks številka in elektronski ali poštni naslov), navedbo vrste storitev, datum in uro posamezne storitve, število oseb ter **podatke o vodniku, ki bo spremljal skupino (ime in telefonska številka).**

Potrditev rezervacije poleg osnovnih kontaktov družbe vsebuje: navedbo vrste storitve, datum in uro posamezne storitve, število oseb, jezik vodenja (kjer je to potrebno), plačilne pogoje, številko rezervacije in datum potrditve rezervacije.

Rezervirane oziroma najavljene skupine so dolžne ob prihodu na prodajo vstopnic oziroma ob nakupu storitev predložiti potrditev rezervacije ali osnovne podatke o potrjeni rezervaciji. To je številka rezervacije, ime naročnika, ime skupine ter ime posredniške agencije, če je ta vključena pri naročilu, oz. pravilno izpolnjen voucher – naročilnico z vsemi podatki: datumom in uro ogleda, vrsto storitve in številom oseb.

Naročnik rezervacije se je pred pričetkom nujenja storitve dolžan seznaniti z in upoštevati te Splošne pogoje poslovanja družbe Postojnska jama d.d. ter Pravilnik o izvajanju varstvenega reda v Postojnskem in Predjamskem jamskem sistemu. O tem je dolžan obvestiti tudi svoje stranke oz. obiskovalce, ki bodo koristili kupljene vstopnice.

Ogled atrakcij, naročen na podlagi rezervacije skladno s tem podpoglavjem 10.a), lahko naročnik **odpove najkasneje 2 (dva) dni pred rezerviranim terminom.** Če se storitve rezervirane skladno s tem podpoglavjem 10.a) odpovedo kasneje ali v primeru neprihoda (t.i. »no



show«), **se zaračuna 80 % cene teh storitev.** Navedeno ne velja edino v primeru, če odpoved v roku iz tega odstavka ni bila mogoča zaradi nastopa višje sile, pri čemer se za višjo silo šteje nastop naravne nesreče ali drugega izjemnega dogodka, kot je vojna, ki naročniku onemogoča organizacijo potovanja do atrakcije. O nastopu višje sile je naročnik dolžan družbo nemudoma obvestiti, sicer se nanj ne more sklicevati.

**Vstopnice za ogled Postojnske jame je potrebno prevzeti na blagajni vstopnic najmanj 30 minut pred rezervirano uro ogleda.** V primeru zamude je po dogovoru z rezervacijsko službo družbe ali blagajno vstopnic in upošteva je razpoložljivost možna **brezplačna menjava termina najmanj 30 minut pred rezervirano uro ogleda.** Kasneje brezplačna menjava termina ni mogoča in se v primeru zamude šteje, da je rezervacija odpovedana. V primeru zasedenosti zamujenega termina je možen ogled ob prvem naslednjem prostem terminu. Družba si v tem primeru pridržuje pravico zaračunati strošek menjave vstopnic, ki znaša 5,00 evrov na rezervirano vstopnico. V primeru nekoriščenja storitve ogleda Postojnske jame veljajo pogoji iz prejšnjega odstavka.

V izogib dvomu se nakupi vstopnic za atrakcije preko spletne strani družbe ne štejejo za rezervacijo ogleda atrakcije in zanje pravila tega poglavja ne veljajo.

#### **Šolske skupine**

Organizirane šolske skupine morajo prihod najaviti preko posebne elektronske prijave na spletni strani družbe, v rubriki »šolske skupine«, ali preko elektronske pošte.

#### **b) Rezervacije in odpovedi gostinskih storitev**

Rezervacijo gostinskih storitev mora družba predhodno pisno potrditi. Pisno potrdilo mora vsebovati ime naročnika, ime skupine, številko rezervacije, vrsto in število obrokov, način postrežbe in termin izvedbe.

**Naročilo gostinske storitve skladno s tem podpoglavjem 10.b) se lahko odpove najpozneje 72 ur pred začetkom naročene postrežbe,** če ni drugače dogovorjeno.

Če naročnikov gost oz. skupina gostov **ni izkoristila dogovorjene gostinske storitve in ta ni bila odpovedana v zgoraj opredeljenem roku, plača naročnik odškodnino v višini 80 % cene gostinske storitve.** Navedeno ne velja edino v primeru, če odpoved v roku ni bila mogoča zaradi nastopa višje sile, pri čemer se za višjo silo šteje nastop naravne nesreče ali drugega izjemnega dogodka, kot je vojna, ki naročniku onemogoča organizacijo koriščenja naročenih gostinskih storitev. O nastopu višje sile je naročnik dolžan družbo nemudoma obvestiti, sicer se nanj ne more sklicevati.

Ne glede na navedeno v prejšnjem odstavku, **če je bilo postreženo s hrano manj gostov,** kot je bilo rezervirano obrokov in rezervacija za preostali del ni bila odpovedana skladno s tem podpoglavjem 10.b), **ima družba pravico do odškodnine v višini 100 % cene gostinske storitve.**

Gost, naročnik, turistična agencija ali vodja skupine na mestu samem ne more odpovedati ali spremeniti že naročene gostinske storitve. Izjema je naročilo ustekleničene pijače, ki ga lahko gost odpove ali spreminja, dokler se steklenica ne odpre.

Če je bila gostinska storitev nudena več gostom kot je bilo naročeno se šteje, da je bilo naročilo spremenjeno na toliko gostov, kolikor jih je bilo dejansko postreženih in se zaračuna dejansko število postreženih gostov oz. izdanih obrokov hrane in pijače.

#### **11. Plačilo**

Za nepravočasno poravnane obveznosti se zaračunajo zakonske zamudne obresti.

Za dan plačila se šteje dan, ko gost ali organizator potovanja izvrši plačilo na blagajni oz. ko družba prejme plačilo na transakcijski račun.

Plačilo je možno z gotovino (EUR in USD), plačilno ali kreditno kartico (Maestro, BA, Mastercard, Diners, Visa, Karanta) ali z morebitnimi drugimi plačilnimi sredstvi, ki jih sprejema družba.

#### **12. Darilni boni**

Izdan darilni bon se lahko koristi za storitev, ki je zapisana na darilnem bonu, izjemoma po dogovoru z družbo pa tudi za druge storitve družbe v protivrednosti po ceniku družbe. V primeru, da je vrednost koriščenih storitev manjša od vrednosti darilnega bona, družba ne vrača denarja. Darilnega bona delno ali v celoti ni mogoče zamenjati za gotovino. Storitve se izvaja skladno s trenutno veljavnimi pogoji družbe.

Veljavnost izdanih darilnih bonov je eno leto, razen če je na darilnem bonu zapisano drugače.

Ob uporabi darilnega bona je potrebno predložiti originalni darilni bon. Fotokopije ali preslikave darilnega bona niso veljavne.

V primeru, da je darilni bon ukraden, izgubljen ali uničen, njegov imetnik ni upravičen do povračila ali kompenzacije v kakršni koli obliki.

Imetnik in kupec darilnega bona se z nakupom oz. imetništvom bona strinjata s temi splošnimi pogoji.



### 13. Reklamacije, reševanje reklamacij

Gost ali organizator potovanja mora družbo na mestu samem seznaniti z nepravilnostmi ali pomanjkljivostmi storitev in to nemudoma pisno zabeležiti. Če tega ne stori, se šteje, da se z opravljeno storitvijo strinja in izgubi pravico do vlaganja kasnejših reklamacij. Če vzroka pritožbe ni mogoče rešiti takoj, mora gost ali organizator potovanja najkasneje v roku 30 (trideset) dni poslati na naslov družbe pisno pritožbo in priložiti dokaze o utemeljenosti pritožbe.

### 14. Varnost, zavarovanje obiskovalcev in njihove lastnine

Vsak obiskovalec mora ob ogledih atrakcij družbe spoštovati navodila osebja družbe in v primeru atrakcij, ki so del Postojnskega in Predjamskega jamskega sistema tudi določbe Pravilnika o izvajanju varstvenega reda v Postojnskem in Predjamskem jamskem sistemu (**v nadaljevanju: Pravilnik**). Slednji je objavljen na spletni strani družbe, kot izvleček pa se nahaja tudi pred vhodom v Postojnsko jamo in v prodajalnah vstopnic družbe. **Nekaj osnovnih prepovedi iz Pravilnika je: odlaganje odpadkov v jami, uničevanje, poškodovanje ali odstranjevanje naravnih tvorb v jami, prepoved kajenja in kurjenja, prepoved vnašanja in uživanja hrane v jami, prepoved vodenja domačih živali v jame (v ta namen so na voljo varovani pesjaki). Veljaven in zavezujoč je celoten Pravilnik.**

Če se obiskovalec ne vede v skladu s Pravilnikom, priporočili in navodili osebja družbe ter moti ostale udeležence, mu lahko osebje družbe onemogoči nadaljevanje ogleda, zaradi česar slednji ni upravičen do vračila kupnine.

Otroci do 14. leta starosti se lahko udeležijo turističnih ogledov le ob spremstvu polnoletne osebe.

Spremljevalci šolskih skupin so dolžni upoštevati veljavne normative o potrebnem številu spremljevalcev.

### 15. Posebna določila za posebne ogledе

Posebni ogledi so ogledi atrakcij, ki niso vključeni v urnik obiskov atrakcij in so objavljeni v ceniku ter na spletni strani družbe. Med njimi so jamarske ture/trekkingi in doživljajski/teambuilding programi.

Izvajajo se po predhodnem dogovoru in potrjeni rezervaciji. Družba si pridržuje pravico, da tudi ob predhodni najavi ne potrdi ali v posebnih okoliščinah ne izvede že potrjenega ogleda. Za vsak program je navedena starostna omejitev, največje in najmanjše število udeležencev ter zahtevana oprema. Izposoja ustrezne jamarske opreme, kjer je potrebna, je vključena v ceno storitve in je na razpolago pri družbi.

Posebni ogledi se delno odvijajo v turistično neurejenih delih jamskih sistemov, kar zahteva striktno upoštevanje določb Pravilnika o izvajanju varstvenega reda v Postojnskem in Predjamskem jamskem sistemu.

Vsakemu udeležencu posebnih ogledov se pred začetkom podrobno predstavi pogoje in pravila. Zato je dolžan podpisati tudi obrazec »Pisno soglasje o udeležbi na jamarski turi«. Otroci se lahko udeležijo takega ogleda le ob pisnem soglasju in navzočnosti staršev, skrbnikov oziroma polnoletnih spremljevalcev.

### 16. Zavarovanje

Vsi obiskovalci atrakcij družbe so z nakupom vstopnice osnovno nezgodno zavarovani za čas nahajanja na območju atrakcij. Zato je nujno, da hranijo vstopnice, dokler se nahajajo na območju družbe.

Če pride do nezgod, je poškodovanec dolžan osebju družbe posredovati osebne podatke (fotokopijo osebnega dokumenta) za potrebe uvedbe postopkov oziroma izdelave zapisnika, v skladu s pogodbami o zavarovanju. Predložiti mora vstopnico, s katero dokazuje navzočnost na kraju škodnega primera.

### 17. Osebne stvari gostov

Družba ne odgovarja za krajo ali škodo na osebnih stvareh gostov.

Z najdenimi predmeti obiskovalcev osebje družbe postopa skladno z določbami stvarnopravnega zakonika.

Najdene predmete lahko obiskovalci na dan, ko so bili izgubljeni, prevzamejo do konca delovnega časa pri dežurnem vodniku ali prodajalni vstopnic, pod pogojem, da se dokaže lastništvo predmeta.

Obiskovalec, ki dokaže lastništvo predmeta, ga lahko po predhodnem dogovoru prevzame tudi kasneje, osebno ali po pošti s plačilom stroškov prevzetja.

Obiskovalec, ki kjerkoli pri upravljavcu najde predmet, za katerega se lahko utemeljeno sklepa, da je izgubljen, ga je dolžan izročiti osebju družbe.

### 18. Fotografiranje in filmsko snemanje

Med potekom rednih ogledov fotografiranje z uporabo bliskavice in stativa ter snemanje v jamah Postojnskega in Predjamskega jamskega sistema ni dovoljeno zaradi ohranjanja jamskega okolja in zagotavljanja varnosti, **prav tako ni dovoljeno avdio- ali video- snemanje vodenja, katerega vsebina spada pod avtorsko lastnino družbe**. Za fotografiranje in snemanje za komercialne in druge namene, je potrebna predhodna najava in dogovor z družbo.



#### **19. Parkiranje in uporaba parkirnih površin**

Parkirišča v upravljanju družbe obiskovalci uporabljajo na lastno odgovornost. Družba ne prevzema nikakršne odgovornosti za morebitne poškodbe pri parkiranju in druge škodne dogodke. Parkirnina se plača ob prihodu ali pred odhodom na avtomatiziranih blagajnah, blagajnah vstopnic ali pooblaščenemu osebju, razen za avtobuse.

Parkirni prostori so namenjeni izključno parkiranju motornih in drugih vozil oziroma izvajanju ostalih aktivnosti, ki so vezane na dejavnost družbe. Parkirne in ostale površine Parka Postojnske jame niso namenjene piknikom, prirejanju zasebnih zabav, opravljanju gostinskih storitev, pranju avtomobilov ali opravljanju drugih dejavnosti, razen po posebnem dogovoru z družbo. Če obiskovalci ne spoštujejo pravil vedenja na teh površinah, si upravljavec pridržuje pravico, da kršitelje napoti iz parka, ob neupoštevanju napotitve pa obvesti policijo.

#### **20. Nadzor**

Na območjih atrakcij družbe se zaradi zagotavljanja najvišje stopnje varnosti obiskovalcev in premoženja izvaja video nadzor, kar je družba ustrezno označila z vidnimi in razločno objavljenimi obvestili.

#### **21. Varstvo osebnih podatkov, fotografiranje**

Pridobivanje, hranjenje in obdelava osebnih podatkov poteka izključno na osnovi Politike varstva osebnih podatkov družbe, ki je objavljena na spletni strani družbe in na voljo na vpogled na blagajni vstopnic, in v skladu z določbami zakonodaje o varstvu osebnih podatkov.

Pred ogledom Postojnske jame, se lahko obiskovalci prostovoljno fotografirajo z namenom kasnejšega nakupa fotografij, za kar slednji niso upravičeni do nadomestila. Obiskovalec, ki se ne želi fotografirati, ob validaciji vstopnice za vstop v Postojnsko jamo, izbere skrajni desni vhod oziroma validator označen s številko 3 (tri), kjer se fotografiranje ne izvaja. Fotografije so ob izhodu razstavljene na stojalih in naprodaj, nakup fotografij je popolnoma prostovoljen, za vsak nakup se izda račun. Fotografije se hranijo do izstopa obiskovalcev iz Postojnske jame, neprodane se uničijo in odstranijo z digitalnih nosilcev. Fotografiranje izvaja Postojnska jama, d. d. Vse informacije o obdelavi fotografij kot osebnih podatkov so na voljo v Politiki varstva osebnih podatkov družbe na spletni strani <https://www.postojnska-jama.eu/sl/pravno-obvestilo-in-piskotki/>.

#### **22. Koriščenje storitev – splošno**

Pri koriščenju katere koli storitve družbe morajo obiskovalci upoštevati navodila osebja družbe.

Atrakcije EXPO, Vivarij in Predjamski grad je potrebno zapustiti v roku ene ure po zaprtju znamenitosti oz. prej, če so taka navodila osebja družbe.

#### **23. Drugi ponudniki storitev v Parku Postojnske jame**

V Parku Postojnske jame se nahajajo tudi ponudniki gostinskih in trgovskih storitev, ki niso v upravljanju gospodarske družbe Postojnska jama, d.d.

#### **24. Splošno**

Ti splošni pogoji veljajo od datuma podpisa in dneva objave na spletni strani [www.postojnska-jama.eu](http://www.postojnska-jama.eu). Družba jih lahko kadarkoli, brez poprejšnje najave, dopolni ali spremeni.

Za razlago teh splošnih pogojev se uporablja slovensko pravo. Za reševanje sporov v zvezi s temi splošnimi pogoji so pristojna sodišča v Republiki Sloveniji.

POSTOJSKA JAMA d.d.  
predsednik Upravnega odbora  
Marjan Batagelj

Postojna, 13. november 2024