



POSTOJNSKA JAMA d.d.  
Jamska cesta 30  
6230 POSTOJNA

## **Condizioni Generali di Postojnska jama d.d.**

### **1. Scopo**

La società Postojnska jama, d. d. (di seguito "**Società**"), nell'ambito delle proprie attività, offre servizi per la visita di siti naturali, culturali e di altre attrazioni turistiche. Le Condizioni Generali rappresentano la base su cui la Società fornisce suddetti servizi, salvo diversamente concordati con ogni singolo partner contrattuale. Si intende che anche i visitatori (persone fisiche o giuridiche) che usufruiscono di qualsiasi servizio offerto dalla Società, oggetto delle presenti Condizioni Generali (articolo 2), accettano le presenti Condizioni Generali.

Costituisce parte integrante delle presenti Condizioni Generali il Regolamento attuativo per la protezione dei sistemi ipogei di Postumia e di Predjama, pubblicato sul sito internet della Società, che deve essere letto e osservato da ogni visitatore dei sistemi ipogei di Postumia e di Predjama.

### **2. Servizi offerti**

#### **Organizzazione delle visite alle attrazioni**

I servizi offerti dalla Società comprendono l'organizzazione di visite alle Grotte di Postumia, alle Grotte sotto il Castello di Predjama, all'Abisso di Pivka, alla Grotta Črna e alla Grotta Otoška jama, al Vivaio della Grotta del Proteo, al Mulino e alla Segna di Modrijan, al padiglione espositivo di EXPO Grotte di Postumia – carso, al Castello di Predjama, alle Stanze Segrete dell'Hotel Jama e alle altre attrazioni pubblicate sul sito internet della Società (di seguito indicate complessivamente con il termine "**attrazioni**"). Le visite guidate sono organizzate nell'ambito delle visite ordinarie, nel rispetto degli orari pubblicati, oppure, previo accordi, con delle visite speciali.

Di norma, ma non necessariamente, per ogni visita alle Grotte di Postumia viene fornita una guida in presenza in sloveno, inglese, italiano o tedesco o il noleggio di un'audioguida in una delle diverse lingue del mondo. Con preavviso è possibile, di norma, garantire una guida in presenza anche in francese, spagnolo o croato.

#### **Altri servizi offerti**

Oltre ad organizzare visite guidate, la Società svolge anche attività di ristorazione e commercio e organizza vari eventi.

La Società dispone anche di strutture alloggiate ma, le presenti Condizioni Generali, non si applicano ad esse, poiché sono soggette ai termini e alle condizioni generali stabilite per citate strutture alloggiate pubblicate sul sito web della Società.

All'interno dell'area gestita dalla Società, non è consentito a nessuno fornire alcun tipo di servizio salvo autorizzazione scritta da parte della Società.

Nell'intero comprensorio del Parco delle Grotte di Postumia si trovano anche una fermata dell'autobus e una fermata della metro, per la quale la Società è intervenuta adeguando la sua offerta.

### **3. Definizioni**

Secondo le presenti Condizioni Generali, per **Società** si intende la società Postojnska jama d.d., Jamska cesta 30, 6230 Postojna.

Secondo le presenti Condizioni Generali, per **Servizi** si intende l'organizzazione delle visite alle **attrazioni**, elencate all'art. 1 delle presenti Condizioni Generali e degli eventi (come ad esempio il Presepe vivente nelle Grotte di Postumia, nonché i servizi di ristorazione).

Secondo le presenti Condizioni Generali, per **Ospite** ovvero **Visitatore** si intendono tutte le persone fisiche o giuridiche che accettano i servizi offerti dalla Società indicati nelle presenti Condizioni Generali.

Per **Gruppo di visitatori** si intendono i visitatori che fanno parte di un gruppo di almeno 20 persone (in via del tutto eccezionale anche meno se espressamente concordato con la Società) che prenotano i servizi offerti dalla Società secondo le presenti Condizioni Generali. I restanti visitatori sono considerati **visitatori individuali**.

Per **Guida del gruppo** si intende la persona in possesso di specifica licenza o autorizzazione a poter svolgere il tipo di attività richiesta.

Per **Conducente del gruppo** si intende la persona in possesso di specifica licenza o autorizzazione a poter svolgere il tipo di attività richiesta.

Per **Biglietteria per i biglietti di ingresso** si intende il punto vendita della Società dove è possibile acquistare o ritirare fisicamente i biglietti di ingresso alle attrazioni.

### **4. Persone disabili**

La Società è attenta alle necessità dei disabili, così come lo dimostrano anche i certificati d'oro riconosciuti alle Grotte di Postumia e al maniero Jamski dvorec quali strutture accessibili anche a questi utenti. **Nel caso di persone disabili in sedia a rotelle, per poter visitare le Grotte di Postumia è richiesta la capacità di potersi spostare dalla sedia a rotelle al trenino che lo condurrà all'interno delle grotte, pertanto è obbligatoria la presenza di un accompagnatore. Si consiglia agli utenti con disabilità in sedia a rotelle di effettuare la visita salendo sul trenino, in questo caso anche le persone su sedia a rotelle elettrica potranno visitare le Grotte di Postumia. Un disabile in sedia a rotelle può tranquillamente fare una visita guidata regolare all'interno delle Grotte di Postumia poiché all'interno delle stesse non ci sono scale, ma deve essere accompagnato da un accompagnatore che lo possa aiutare a superare l'unica salita più ripida all'interno delle grotte, e la sedia a rotelle deve essere pieghevole per poter essere trasportata all'interno delle grotte.** Il numero complessivo di disabili, con i relativi accompagnatori, è limitato a 20 unità per visita.

Relativamente al prezzario, per i disabili sono in vigore condizioni particolari, successivamente specificate nelle presenti Condizioni Generali.



## 5. Servizio guide

Il diritto e la responsabilità di guidare i visitatori all'interno delle attrazioni compete esclusivamente allo staff professionale - al servizio guide della Società. Se gli ospiti giungono con una loro guida (ad es. gruppi organizzati, scolaresche, ecc.), indipendentemente dal numero di visitatori del gruppo, questa non è autorizzata a condurre, tradurre e/o isolare i propri ospiti dal gruppo che usufruisce del servizio guide della Società e deve attenersi integralmente alle istruzioni stabilite dal servizio guide della Società. Per la durata della visita all'attrazione, il loro stato di guida viene modificato quale visitatore e deve osservare le istruzioni impartite dal servizio guide della Società. La gestione combinata delle guide tra la Società e la guida degli ospiti potrà essere consentita, in via del tutto eccezionale, esclusivamente se concordato preventivamente con la Società e previa assunzione di una delle guide della Società per ogni gruppo singolo.

## 6. Biglietti di ingresso

È possibile visitare le attrazioni o gli eventi acquistando il biglietto di ingresso. L'acquisto dei biglietti per visitatori individuali è possibile, prima della visita, unicamente presso la biglietteria oppure sul sito internet della Società [www.postojnska-jama.eu](http://www.postojnska-jama.eu), mentre, per le visite speciali (vedasi paragrafo 15 delle presenti Condizioni Generali), sulla base dell'avvenuta conferma della prenotazione anticipata da parte della Società. L'acquisto dei biglietti per gruppi di visitatori si basa sulla prenotazione anticipata confermata da parte della Società secondo il paragrafo 5 delle presenti Condizioni Generali.

Il visitatore può visitare le attrazioni / l'evento solo se in possesso di un valido biglietto di ingresso.

Il biglietto viene utilizzato al momento del passaggio dal tornello di ingresso. La contraffazione dei biglietti costituisce reato, penalmente rilevante, da trattare secondo il diritto penale vigente all'interno della Repubblica di Slovenia.

Nel costo del biglietto è inclusa l'assicurazione base in caso di infortunio, pertanto i visitatori sono tenuti a conservare il biglietto per tutta la durata della loro permanenza nell'area gestita dalla Società.

Il biglietto è cedibile a terzi, ad eccezione del biglietto per i servizi gratuiti e per i servizi in offerta di cui al paragrafo 8 delle presenti Condizioni Generali.

Qualora al momento dell'acquisto del biglietto per la visita alle attrazioni / agli eventi sia necessario selezionare o indicare la data e l'orario di ingresso, il biglietto sarà valido esclusivamente per la data e per l'orario della visita per il quale il biglietto è stato acquistato.

I visitatori muniti di biglietto per le Grotte di Postumia devono presentarsi davanti all'ingresso delle Grotte di Postumia con almeno 15 minuti di anticipo rispetto all'orario della visita per la quale il biglietto è stato acquistato. In caso contrario, la Società non sarà in grado di garantire la visita alle Grotte di Postumia nell'orario prestabilito.

È vietata qualsiasi rivendita, prevendita, distribuzione o uso commerciale dei biglietti d'ingresso senza il previo consenso scritto della società. La violazione di queste condizioni sarà considerata un abuso e la società si riserva il diritto di intraprendere azioni legali, tra cui il divieto accedere al sito web e la cancellazione dei biglietti d'ingresso senza rimborso del prezzo di acquisto.

## 7. Condizioni in caso di restituzione e modifica dei biglietti acquistati dai singoli visitatori

Il biglietto acquistato non potrà essere restituito né potrà essere rimborsato (questo vale anche nel caso in cui le strutture siano soggette a lavori di manutenzione o ricostruzione in corso o in caso di furto, disservizio o danni causati da altri visitatori; se il biglietto è stato rubato o smarrito oppure se è stato sfruttato parzialmente oppure per la sua interezza), salvo casi eccezionali. Nei casi eccezionali sotto indicati è possibile richiedere il rimborso dell'80% del prezzo di acquisto, a condizione che l'acquirente sia in grado di dimostrare che l'evento sia stato causato da:

- incidente, peggioramento inatteso dello stato di salute del titolare del biglietto o morte, tale da rendere impossibile effettuare la visita;
- calamità naturali o altri eventi eccezionali, come una guerra, che impediscono, di fatto, all'acquirente o agli acquirenti del biglietto di recarsi all'attrazione.

La data e l'orario per i biglietti per la visita delle Grotte di Postumia acquistati online possono essere modificati o cancellati online entro e non oltre 30 minuti prima dell'orario selezionato per la visita delle Grotte di Postumia. Fino a 24 ore prima della visita programmata, la modifica/la cancellazione della data e dell'orario è gratuita, diversamente il costo del cambio è pari a € 2,00 per ogni biglietto. A meno di 30 minuti dalla visita, non è più possibile modificare online il biglietto, tale modifica è possibile esclusivamente recandosi presso la biglietteria del Parco delle Grotte di Postumia. In questo caso, il costo per la modifica/cancellazione di un biglietto è pari a € 5,00.

In caso di annullamento della visita, al visitatore non viene rimborsato il prezzo di acquisto dei biglietti per le Grotte di Postumia ai sensi del paragrafo precedente, ma viene riconosciuto un credito, valido per un anno, che potrà utilizzare secondo le istruzioni della Società.

## 8. Riconoscimento di servizi gratuiti e di servizi in promozione

Esibendo l'apposito documento (autorizzazione di guida turistica, patente di guida, badge del tour operator), la Società riconosce ai gruppi o ai tour operator il diritto ad un biglietto gratuito per poter visitare con il proprio gruppo una determinata attrazione in qualità di guida turistica o accompagnatore del gruppo stesso. Qualora durante la visita, il gruppo necessiti di essere accompagnato da una guida aggiuntiva, la Società consente il pagamento di un biglietto di ingresso calmierato per ogni singola attrazione pari a € 2.

Per gruppo si intende un gruppo di almeno 20 persone. Nei casi in cui un partner portasse un gruppo costituito da meno di 20 visitatori, non sarà fornito gratuitamente un biglietto tranne che questo non sia stato preventivamente concordato e autorizzato in altri termini con la Società.

Per ogni gruppo viene concesso un pasto gratuito alla guida turistica e/o al conducente. Per un pasto aggiuntivo per la guida turistica e/o per il conducente, la Società può approvare il prezzo di € 8,00 a pasto. Un documento di identità e una prova del ruolo devono essere presentati sia alla biglietteria sia all'ingresso della grotta. Le guide turistiche e gli autisti sono tenuti a mostrare una documentazione valida che confermi la loro assegnazione ufficiale come guida del gruppo o autista dell'autobus. In assenza della documentazione richiesta, non può essere applicata la tariffa ridotta.

Le scolaresche hanno diritto ad un biglietto gratuito per un solo accompagnatore (insegnante) sull'acquisto di almeno 15 biglietti uguali.

I giornalisti, i fotografi, i blogger e i vlogger possono ricevere un biglietto gratuito per la visita alle attrazioni previa presentazione di una richiesta di accredito e di preavviso obbligatorio (con almeno 3 giorni di anticipo). L'approvazione o il diniego del servizio gratuito sarà comunicato al richiedente entro e non oltre il giorno precedente al previsto arrivo. In caso di rifiuto, il richiedente, munito di tessera stampa internazionale, potrà richiedere uno sconto del 20% sul prezzo del biglietto.



Nei singoli casi, la Società si riserva il diritto di non riconoscere i servizi gratuiti e le promozioni. I servizi gratuiti e le offerte non sono trasferibili a terzi.

#### **Condizioni per disabili**

Ai disabili viene riconosciuto uno sconto del 50 % sul biglietto di ingresso, analogo sconto viene riconosciuto ad un eventuale accompagnatore. **Per la visita alle Grotte di Postumia, per ogni persona affetta da disfunzioni motorie, indipendentemente dalla gravità, è obbligatoria la presenza di un accompagnatore.**

Tutte le persone disabili, al momento dell'acquisto dei biglietti, devono documentare le loro condizioni di salute con un apposito documento.

Le scolaresche e gli altri gruppi, composti da persone disabili, possono richiedere lo sconto e l'applicazione delle condizioni relative alle persone disabili previa prenotazione obbligatoria definendo con la Società la data e l'orario speciale per la visita.

#### **9. Orari, prezziari, servizi speciali presenti nei prezziari**

Gli orari delle visite alle attrazioni e agli eventi sono pubblicati sul sito internet della Società, presso le biglietterie e nei dépliant. La Società si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento gli orari pubblicati.

I prezziari in vigore determinano le tariffe per i visitatori individuali e per i gruppi. I prezziari per i visitatori individuali sono pubblicati sul sito internet della Società, presso la biglietteria e nei dépliant. Il prezzario in vigore per i gruppi di visitatori si possono ottenere tramite richiesta alla Società. Speciali sconti sono riservati ai disabili (vedi sotto paragrafo precedente). **La Società si riserva il diritto di modificare i prezziari in qualsiasi momento.**

Se per i singoli servizi sono previsti degli sconti, questi non sono cumulabili, tranne in casi eccezionali debitamente indicati dalla Società.

#### **10. Prenotazioni, annullamento dei servizi per gruppi di visitatori**

Per i gruppi di visitatori (gruppi di almeno 20 persone) è obbligatorio prenotare anticipatamente i servizi. Le condizioni per i gruppi di visitatori stabilite nel prezzario sono valide a condizione che il gruppo abbia effettuato la prenotazione con almeno tre giorni di anticipo rispetto alla data di arrivo (fruizione del servizio).

In caso di mancato o ritardato pagamento da parte del Committente di tutti gli obblighi previsti nei confronti della Società, le condizioni indicate nel prezzario riservate ai gruppi di visitatori non potranno essere ritenute valide.

Per i Committenti che non hanno uno stabile rapporto commerciale con la Società, potrà essere richiesto un anticipo pari al 30% dell'importo dei servizi richiesti a titolo di cauzione in caso di disdetta/annullamento.

La prenotazione è valida per i servizi e per gli orari stabiliti come da contratto, riportati nell'ordine di conferma scritta della prenotazione oppure nell'accordo contrattuale.

In casi eccezionali, la Società si riserva il diritto di non effettuare i servizi richiesti dal Committente, informandolo con almeno due giorni di anticipo rispetto alla data prevista per la fruizione dei servizi. In tal caso, il Committente ha diritto alla sola restituzione delle somme già corrisposte per i servizi non resi ma non ha alcun diritto a pretendere dalla Società il rimborso di eventuali danni e/o importi aggiuntivi.

La società si riserva il diritto, in casi eccezionali, di non eseguire per il cliente i servizi prenotati, provvedendo ad informarlo entro due giorni dalla data di prevista fruizione. In tal caso, il cliente ha il diritto esclusivamente alla restituzione delle somme già corrisposte per i servizi prenotati e non ha diritto di pretendere dalla società il rimborso di eventuali danni e/o spese aggiuntive sostenute.

Ai tour operator e alle agenzie turistiche, la Società suggerisce la stipula di un accordo di collaborazione.

##### **a) Prenotazioni e annullamenti di visite alle attrazioni**

Il Committente invia per iscritto (tramite e-mail, fax, posta ordinaria, portale web del Committente con password) una richiesta di prenotazione per poter visitare determinate attrazioni in sloveno, inglese, tedesco, italiano o croato, all'ufficio di prenotazione della Società. Eccezionalmente ed esclusivamente per la visita alle Grotte di Postumia e al Castello di Predjama, è possibile accettare una prenotazione telefonica per un Committente che abbia un rapporto commerciale stabile con la Società.

In caso di accettazione della richiesta di prenotazione, la prenotazione viene confermata al Committente a condizione che quest'ultimo fornisca le seguenti informazioni: nome e indirizzo dell'agenzia o nome e cognome, nome dell'ospite – del tour operator, contatto (numero di telefono o fax ed e-mail o indirizzo postale), tipo di servizi richiesti, data e ora di ciascun servizio, numero di persone e **generalità della guida turistica che accompagnerà il gruppo** (nome e numero di telefono).

La conferma della prenotazione contiene, oltre ai contatti di base dell'azienda, l'indicazione del tipo di servizio, la data e l'ora di ciascun servizio, il numero delle persone, la lingua in cui verrà svolta la visita (ove prevista), i termini di pagamento, il numero di prenotazione e la data di conferma della prenotazione.

I gruppi prenotati o annunciati sono obbligati a presentare, al momento dell'arrivo in biglietteria o al momento dell'acquisto dei servizi, una conferma della prenotazione o le informazioni di base sulla prenotazione confermata. Si richiede il numero di prenotazione, il nome del Committente, il nome del gruppo e il nome dell'agenzia di intermediazione, se inclusa nell'ordine, o il voucher correttamente compilato - modulo d'ordine con tutte le informazioni: data e ora della visita, tipo di servizio e numero di persone.

Prima dell'inizio del servizio, il Committente deve conoscere e rispettare le presenti Condizioni Generali di Postojnska jama d.d. e il Regolamento attuativo per la protezione dei sistemi ipogei di Postumia e di Predjama. Egli è inoltre obbligato a informare i propri clienti o visitatori che usufruiranno dei biglietti acquistati, circa il contenuto dei predetti documenti.

Per la visita alle attrazioni, sulla base di una prenotazione ai sensi del presente sotto paragrafo 10.a), il Committente può **annullare la data prenotata entro e non oltre 2 (due) giorni dalla data di utilizzo**. Se i servizi prenotati in conformità al presente sotto paragrafo 10.a) vengono



cancellati in seguito o in caso di mancata presentazione (cioè "no show"), **verrà addebitato l'80% del prezzo di tali servizi**. Tale addebito non verrà effettuato unicamente per causa di forza maggiore, e per forza maggiore si intende una calamità naturale o altro evento eccezionale, come una guerra, che impedisce al Committente di poter organizzare la visita alle attrazioni. Il Committente è obbligato ad informare immediatamente la Società del verificarsi di cause di forza maggiore poiché, in caso contrario, non potrà far valere i propri diritti.

**I biglietti per la visita alle Grotte di Postumia devono essere ritirati presso la biglietteria con almeno 30 minuti di anticipo rispetto all'orario della visita prenotata.** In caso di ritardo, previo accordo con l'ufficio di prenotazione o con la biglietteria della Società e in base alla disponibilità, è possibile modificare **gratuitamente l'orario fino a 30 minuti prima dell'orario della visita prenotata**. Successivamente, non sarà più possibile modificare gratuitamente l'orario di ingresso e, in caso di ritardo, la prenotazione si considera annullata. In caso di mancata disponibilità dell'orario della visita, è possibile effettuare la visita alla successiva visita disponibile. In questo caso la Società si riserva il diritto di addebitare il costo per il cambio del biglietto, pari a € 5,00 per ogni biglietto prenotato. In caso di mancata fruizione del servizio di visita alle Grotte di Postumia verranno applicate le condizioni di cui al paragrafo precedente.

Al fine di evitare fraintendimenti, l'acquisto dei biglietti per le attrazioni tramite il sito web della Società non è considerato a tutti gli effetti una prenotazione per poter visitare le attrazioni e non è soggetto alle regole presenti in questo paragrafo.

#### **Scolaresche**

Le scolaresche devono annunciare il loro arrivo direttamente sul sito della Società tramite l'apposita applicazione elettronica, nella sezione "scolaresche", o via e-mail.

#### **b) Prenotazioni e annullamenti dei servizi di ristorazione**

La prenotazione dei servizi di ristorazione deve essere preventivamente confermata per iscritto da parte della Società. La conferma scritta deve contenere il nome del Committente, il nome del gruppo, il numero di prenotazione, il tipo e il numero dei pasti, la modalità del servizio e la data di esecuzione.

**L'ordine di servizio di ristorazione, ai sensi del presente sotto paragrafo 10.b), può essere annullato entro e non oltre 72 ore prima dell'inizio del servizio richiesto, salvo diverso accordo.**

Se l'ospite o il gruppo di ospiti del Committente **non ha usufruito del servizio di ristorazione concordato e questo non è stato disdetto entro il termine sopra definito, il Committente sarà obbligato, in ogni caso, al pagamento di un indennizzo pari all'80% del prezzo del servizio di ristorazione fornito**. Quanto sopra non verrà effettuato unicamente per causa di forza maggiore, e per forza maggiore si intende una calamità naturale o altro evento eccezionale, come una guerra, che impedisce al Committente di poter fruire dei servizi di ristorazione richiesti. Il cliente è obbligato ad informare immediatamente la Società del verificarsi delle cause di forza maggiore, altrimenti non potrà far valere i propri diritti.

Fermo restando quanto indicato nel paragrafo precedente, **se sono stati serviti meno ospiti rispetto ai pasti prenotati** e la prenotazione per il resto degli ospiti non è stata annullata ai sensi del presente sotto paragrafo 10.b), **la Società ha diritto ad un risarcimento pari al 100% del prezzo dei servizi di ristorazione**.

L'ospite, il Committente, l'agenzia di viaggio o il capogruppo non possono annullare o modificare in loco il servizio di ristorazione già ordinato. L'eccezione consiste nel poter modificare una bevanda in bottiglia, che l'ospite può annullare o modificare fino all'apertura della stessa.

Se il servizio di ristorazione è stato offerto a più ospiti rispetto ai pasti prenotati, l'ordine verrà modificato comprendendo tutti gli ospiti effettivamente serviti e verrà addebitato il numero effettivo di ospiti serviti ovvero il numero dei pasti e delle bevande serviti.

#### **11. Pagamento**

In caso di ritardato pagamento verranno addebitati gli interessi di mora previsti per legge.

La data del pagamento è considerata il giorno in cui l'ospite o l'organizzatore del viaggio effettua il pagamento alla biglietteria o la ricezione del pagamento sul conto corrente della Società.

Il pagamento è possibile in contanti (EUR e USD), con carta di pagamento o di credito (Maestro, BA, Mastercard, Diners, Visa, Karanta) o con qualsiasi altro sistema di pagamento accettato dalla Società.

#### **12. Buoni regalo**

Il buono regalo emesso può essere utilizzato per il servizio riportato sullo stesso, ed eccezionalmente, previo accordo con la Società, può essere sfruttato anche per altri servizi offerti dalla stessa Società per l'importo equivalente sulla base del prezzario vigente. Nel caso in cui il valore dei servizi utilizzati sia inferiore al valore del buono regalo, la Società non rimborserà la differenza. Il buono regalo non può essere scambiato né in parte né per la sua interezza con denaro contante. Il servizio viene erogato secondo quanto indicato nelle presenti Condizioni della Società vigenti.

I buoni sono validi per un anno, tranne se diversamente indicato sul buono.

All'atto dell'utilizzo, dovrà essere esibito il buono regalo originale. Non si accettano fotocopie o immagini del buono regalo.

Nel caso in cui il buono regalo venisse sottratto, smarrito o distrutto, il suo titolare non avrà diritto ad alcun rimborso o ad un compenso in qualsiasi forma.

L'acquisto o il possesso del buono determina per il suo possessore l'accettazione delle presenti Condizioni Generali.

#### **13. Reclami, risoluzione dei reclami**

L'ospite o il tour operator devono informare in loco la Società di eventuali irregolarità o carenze nei servizi resi, formalizzando per iscritto quanto emerso. In caso contrario, il cliente sarà ritenuto soddisfatto dei servizi resi perdendo, in tal modo, il diritto di presentare successivi reclami contro la Società. Se la causa del reclamo non potrà essere risolta immediatamente, l'ospite o il tour operator dovranno inviare un reclamo scritto



all'indirizzo della Società entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla data dell'evento documentando in modo certo le irregolarità rilevate e inserite nel reclamo presentato.

#### **14. Sicurezza, assicurazione dei visitatori e dei loro beni**

Durante la visita alle attrazioni della Società, ogni visitatore deve osservare le istruzioni fornite dal personale della Società e, nel caso di attrazioni che fanno parte dei sistemi delle Grotte di Postumia e di Predjama, le disposizioni del Regolamento attuativo per la protezione dei sistemi ipogei di Postumia e di Predjama (di seguito indicato come **"Regolamento"**). Quest'ultimo è pubblicato sul sito web della Società e, in formato sintetico, è disponibile anche all'ingresso delle Grotte di Postumia e nelle biglietterie della Società. **Alcuni dei divieti fondamentali del Regolamento sono: l'abbandono di rifiuti all'interno delle grotte, la distruzione, il danneggiamento o la rimozione delle formazioni naturali delle grotte, il divieto di fumare e di appicare fiamme libere, il divieto di introdurre e mangiare del cibo all'interno delle grotte, il divieto di portare degli animali domestici all'interno delle grotte (a tale scopo sono disponibili dei canili custoditi).** Il Regolamento è valido e vincolante nella sua interezza.

Qualora il visitatore non osservi quanto indicato nel Regolamento, le raccomandazioni e le istruzioni fornite dal personale della Società e arrechi disturbo agli altri ospiti, il personale della Società potrà intervenire impedendo di proseguire la visita, inoltre, in tal caso il visitatore perderà il diritto al rimborso del biglietto acquistato.

I bambini fino ai 14 anni di età potranno visitare le attrazioni solo se accompagnati da una persona maggiorenne.

Gli accompagnatori delle scolaresche hanno l'obbligo di osservare le norme vigenti relative al numero minimo di accompagnatori necessari.

#### **15. Disposizioni specifiche per visite speciali**

Per visite speciali si intendono le visite alle attrazioni che non sono incluse nell'orario delle visite alle attrazioni e che sono pubblicate nel prezzario e sul sito internet della Società. Tra queste ci sono le visite speleologiche o i trekking sotterranei nonché i programmi di avventura o di team-building.

I suddetti servizi vengono svolti previo accordo con la Società e previa conferma della prenotazione. In alcuni casi, in caso di richiesta di prenotazione, la Società si riserva il diritto di non confermare la prenotazione oppure, in circostanze particolari, di non eseguire il servizio pur avendolo già confermato. Per ogni programma c'è un limite di età, un numero minimo e massimo di partecipanti e l'equipaggiamento necessario al loro corretto svolgimento. Laddove ritenuto necessario, il noleggio delle specifiche attrezzature speleologiche è incluso nel prezzo del servizio e rimane a disposizione presso la Società.

Le visite speciali vengono svolte in parte nelle aree turistiche del sistema ipogeo non ancora adeguatamente attrezzate, il che richiede l'osservanza delle norme stabilite nel Regolamento attuativo per la protezione dei sistemi ipogei di Postumia e di Predjama.

Tutti coloro che partecipano alle visite speciali, prima dell'inizio dell'attività, ricevono in modo dettagliato tutte le condizioni e le regole da osservare per il corretto svolgimento dell'attività. Pertanto, i partecipanti dovranno obbligatoriamente firmare il modulo "Consenso scritto per partecipare alla visita speleologica". I bambini possono partecipare a tale visita solo con il consenso scritto e la presenza dei loro genitori, tutori o accompagnatori adulti.

#### **16. Assicurazione**

Tutti i visitatori delle attrazioni della Società, acquistando un biglietto d'ingresso, sono sostanzialmente assicurati contro gli infortuni che potrebbero verificarsi durante la loro permanenza nell'area delle attrazioni. È quindi indispensabile che conservino i biglietti fintanto che si trovino nell'area in gestione della Società.

In caso di infortunio, la parte lesa è obbligata a fornire al personale della Società i propri dati personali (fotocopia di un documento di identità) al fine di avviare un procedimento ovvero per poter redigere una denuncia alla compagnia assicuratrice secondo quanto stabilito nelle polizze assicurative. L'infortunato dovrà presentare un biglietto d'ingresso che dimostri la sua effettiva presenza sul luogo in cui è avvenuto l'infortunio.

#### **17. Effetti personali degli ospiti**

La Società non risponde di eventuali furti o danneggiamenti degli effetti personali degli ospiti.

Gli oggetti dei visitatori, smarriti e rinvenuti, verranno trattati da parte del personale della Società secondo quanto previsto dal Codice di diritto reale.

I visitatori potranno ritirare gli oggetti rinvenuti il giorno stesso in cui sono stati smarriti fino alla fine dell'orario di lavoro presso la guida in servizio o presso la biglietteria, a condizione che il proprietario sia in grado di dimostrarne l'effettiva proprietà.

Il visitatore in grado di dimostrare il diritto di proprietà sull'oggetto rinvenuto potrà, previo accordo, ritirarlo successivamente, di persona o per posta, pagando le spese di spedizione.

Il visitatore che, in qualsiasi punto dell'area in gestione della Società, trovi un oggetto che si possa ragionevolmente presumere smarrito, è obbligato a consegnarlo al personale della Società.

#### **18. Fotografie e riprese**

Durante le visite regolari, al fine di preservare il delicato ambiente sotterraneo ma anche per ragioni di sicurezza, non è consentito scattare fotografie utilizzando il flash e il treppiede o effettuare riprese video del sistema delle Grotte di Postumia e di Predjama. Inoltre, **non sono consentite riprese audio o video della guida, poiché soggetta ai diritti d'autore della Società.** Per scopi commerciali o di altra natura, previa autorizzazione della Società e preavviso, è possibile effettuare servizi fotografici e riprese video.



#### **19. Parcheggio e loro utilizzo**

I visitatori utilizzano i parcheggi gestiti dalla Società sotto la propria responsabilità. La Società non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni occorsi durante la sosta al parcheggio o di eventuali sinistri occorsi. È possibile pagare il parcheggio anticipatamente o prima della partenza recandosi direttamente presso le casse automatiche, le biglietterie o presso il personale autorizzato, con la sola eccezione degli autobus.

I posti auto sono destinati esclusivamente al parcheggio di veicoli o allo svolgimento di altre attività connesse con le attività della Società. Il parcheggio e le altre aree del Parco delle Grotte di Postumia non possono essere utilizzate per picnic, feste private, attività di ristorazione, per il lavaggio dell'auto o per altri tipi attività, se non espressamente autorizzate dalla Società. Il mancato rispetto di tali regole di comportamento all'interno di citate aree dà il diritto al gestore ad allontanare i trasgressori dal Parco e, in caso di inosservanza, richiedere l'intervento delle forze dell'ordine.

#### **20. Videosorveglianza**

Al fine di garantire il massimo livello di sicurezza per i visitatori e per i beni, nelle aree di attrazione gestite dalla Società è presente un sistema di videosorveglianza che la Società ha opportunamente segnalato con cartelli di segnalazione visibili e chiaramente esposti.

#### **21. Tutela dei dati personali, fotografia**

La raccolta, la conservazione e il trattamento dei dati personali avviene esclusivamente sulla base della Politica in materia di protezione dei dati personali della Società, pubblicata sul sito internet della Società e consultabile in biglietteria, nel rispetto di quanto sancito dalla normativa in materia di protezione dei dati personali.

All'atto di accesso all'interno delle Grotte di Postumia, i visitatori possono volontariamente farsi scattare delle foto da poter acquistare al termine della visita e per le quali non hanno alcun diritto al risarcimento. Il visitatore che non desidera essere fotografato, al momento della convalida del biglietto di ingresso alle Grotte di Postumia, deve scegliere l'ingresso alla sua destra o il validatore contrassegnato con il numero 3 (tre), dove non viene effettuato il servizio fotografico. Le fotografie vengono esposte negli stand e sono in vendita all'uscita, l'acquisto delle fotografie è del tutto su base volontaria e per ogni acquisto viene emessa una fattura. Le fotografie vengono conservate fino all'uscita dei visitatori dalle Grotte di Postumia, quelle invendute vengono immediatamente distrutte e rimosse dai supporti digitali. Il servizio fotografico è svolto da Postojnska jama, d. d. Tutte le informazioni sul trattamento delle foto come dati personali sono disponibili nella Politica sulla privacy della società consultabili sul sito web <https://www.postojnska-jama.eu/it/informativa-privacy-e-cookie/>

#### **22. Utilizzo dei servizi – generale**

I visitatori devono osservare le istruzioni fornite dal personale della Società quando utilizzano un qualsiasi servizio fornito dalla stessa Società.

Le attrazioni EXPO, Vivaio e il Castello di Predjama devono essere sgomberate entro un'ora dalla chiusura delle attrazioni oppure prima se tali istruzioni vengono impartite da parte del personale della Società.

#### **23. Altri offerenti di servizi all'interno del Parco delle Grotte di Postumia**

All'interno del Parco delle Grotte di Postumia potete trovare anche altri offerenti di servizi di ristorazione e commercio che non sono gestiti dalla società Postojnska jama, d.d.

#### **24. Generale**

Le presenti Condizioni Generali entrano in vigore con la data di sottoscrizione e con la loro pubblicazione sul sito internet [www.postojnska-jama.eu](http://www.postojnska-jama.eu). La Società si riserva il diritto di integrare o modificare le presenti Condizioni in qualsiasi momento e senza alcun preavviso.

In caso di controversie circa l'interpretazione delle presenti Condizioni Generali, troverà attuazione quanto sancito dal diritto sloveno. Eventuali controversie relative alle presenti Condizioni generali potranno essere chiarite dai competenti i tribunali della Repubblica di Slovenia.

POSTOJNSKA JAMA d. d.

Presidente del Consiglio di Amministrazione

Marjan Batagelj

Postumia, 13 novembre 2024