

# OPĆI UVJETI POSLOVANJA PRUŽANJA TURISTIČKE USLUGE - IZLETA

## 1. OPĆE ODREDBE

Ovim Općim uvjetima poslovanja (u daljnjem tekstu: **Uvjeti**) uređuju se međusobna prava i obveze između Javne ustanove Nacionalni park Brijuni (u daljnjem tekstu: **Ustanova**) i korisnika usluga (u daljnjem tekstu: **Kupac**), a odnose se na prodaju i rezervaciju izleta - ulaznica u područje Nacionalnog parka Brijuni.

Ustanova u organizaciji, prodaji i provedbi izleta posluje u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske, osobito:

- Zakonom o pružanju usluga u turizmu (NN 130/17, 25/19, 98/19, 42/20)
- Zakonom o zaštiti potrošača (NN 19/22, 59/23)
- Zakonom o obveznim odnosima (NN 35/05, 29/18)
- drugim primjenjivim propisima.

### 1.1. Rezervacije i kupnja

Rezervacija znači rezervacija izleta na području Nacionalnog parka Brijuni, uz obvezu plaćanja, neovisno o tome kada je ugovoreno da će se plaćanje izvršiti, odnosno neovisno o tome koji je ponuđeni cjenik kupac izabrao.

Ulaznice za Nacionalni park Brijuni moguće je kupiti putem mrežne trgovine na internetskoj stranici Ustanove (u daljnjem tekstu: mrežna trgovina) <https://shop.np-brijuni.hr/>, na blagajnama Ustanove, te putem ovlaštenih suradničkih prodajnih mjesta.

Prilikom ulaska na brod ili dolaska u Nacionalni park, kupac, odnosno korisnik usluge mora predložiti ulaznicu djelatniku Ustanove radi validacije.

Kupnjom ulaznice posjetitelj prihvaća i obvezuje se poštovati pravila ponašanja u Nacionalnom parku <https://www.np-brijuni.hr/hr/planiraj-posjet/servisne-informacije/pravila-ponasanja>

#### **Pravila korištenja ulaznica**

- Zabranjeno je kopiranje, distribucija, prijenos, objavljivanje ili izmjena *Print@home* ulaznica.
- Korisnik je odgovoran za čuvanje i pravilno korištenje ulaznice.
- Ustanova i tvrtka RAO d.o.o. ne odgovaraju za zlouporabu ulaznica od strane Kupca ili trećih osoba.

### 1.2. Cijene, način plaćanja i izdavanje računa

- Cijene su izražene u EUR i uključuju PDV.
- Tijekom trajanja posebnih događanja ili akcija ne odobravaju se dodatni popusti ni provizije.
- Popusti se ne mogu međusobno zbrajati.
- U cijenu ulaznica uključeno je osiguranje posjetitelja od nezgode.
- Ustanova zadržava pravo izmjene cijena i uvjeta.
- Ulaznica je doprinos za trajnu zaštitu, očuvanje i unapređenje Nacionalnog parka Brijuni.

Plaćanje je moguće putem mrežne trgovine (<https://shop.np-brijuni.hr/>) ili na blagajnama Ustanove, te putem ovlaštenih suradničkih mjesta.

Ulaznica kupljena putem mrežne trgovine **nema vrijednost računa** već se uz kupljenu ulaznicu izdaje račun. Račun se dostavlja e-poštom na adresu koju je Kupac naveo.

Za R1 račun Kupac mora prethodno unijeti potrebne podatke; naknadne izmjene nisu moguće. Korisnik odgovara za ispravnost svih unesenih podataka.

## **2. GRUPE POSJETITELJA**

Ulaznice za grupe posjetitelja kupuju se i preuzimaju na blagajnama Ustanove, uz pravovremenu rezervaciju putem e-pošte: [izleti@np-brijuni.hr](mailto:izleti@np-brijuni.hr).

### **2.1. Broj osoba**

- Minimalno 25 osoba (koje podliježu plaćanju ulaznica) za ostvarivanje grupne cijene
- Najava najmanje 24 sata prije dolaska sukladno dostupnim kapacitetima i terminima.

### **2.2. Pratitelji - propusnice**

- Grupe odraslih – 1 pratitelj na 25 osoba (koje podliježu plaćanju ulaznica)
- Grupe djece – 3 pratitelja na 25 osoba (koje podliježu plaćanju ulaznica)

### **2.3. Način plaćanja**

- Plaćanje je moguće gotovinom, karticom ili putem predračuna.
- Uplata mora biti vidljiva minimalno 2 radna dana prije izleta.
- Turističke agencije obavezne su dostaviti **voucher** prilikom preuzimanja ulaznica.
- Turističke agencije ostvaruju ugovorenu progresivnu proviziju.

### **2.4. Otkazivanje**

- Otkazivanje do **2 dana prije izleta (do 12:00 h po srednjoeuropskom vremenu)** ne naplaćuje se storno rezervacije.
- Otkazivanje do **1 dan prije izleta (do 12:00 h po srednjoeuropskom vremenu)** naplaćuje se 30 % iznosa vrijednosti od rezerviranog broja ulaznica.
- Otkaz na dan izleta naplaćuje se puni iznos vrijednosti rezerviranog broja ulaznica.

## **3. INDIVIDUALNI POSJETITELJI**

Ulaznice za Individualne posjetitelje moguće je kupiti putem mrežne trgovine, na blagajnama Ustanove, te putem ovlaštenih suradničkih prodajnih mjesta.

### **3.1. Kupnja ulaznica putem mrežne trgovine (on line)**

Kupovina i plaćanje ulaznica putem mrežne trgovine moguća je samo za Nacionalni park Brijuni s kojim je tvrtka RAO d. o. o. zaključila Ugovor za korištenje i održavanje informacijskog sustava za prodaju i kontrolu ulaznica.

Korisnik prilikom kupnje odabire željenu vrstu i količinu ulaznica na <https://shop.np-brijuni.hr/>

Uz ove uvjete prodaje primjenjuju se i pravila privatnosti Nacionalnog parka <https://www.np-brijuni.hr/hr/o-nama/zastita-osobnih-podataka>

Preporučuje se kupnja ulaznica unaprijed putem mrežne trgovine, čime se osigurava ulaz i izbjegavaju gužve na blagajnama Ustanove. Prije planiranja posjeta, preporučuje se provjeriti dostupnost ulaznica i važeće cijene na službenoj internetskoj stranici Ustanove <https://www.np-brijuni.hr/hr>

### 3.2. Uvjeti otkazivanja i naplate za individualne posjetitelje

Ulaznice kupljene putem mrežne stranice Ustanove izdaju se za točno određeni datum i termin posjeta, te sukladno članku 86. stavak 1. točka 12. Zakona o zaštiti potrošača ne podliježu pravu na jednostrani raskid ugovora niti povratu novca.

Riječ je o usluzi iz područja slobodnog vremena koja se pruža u točno određenom terminu, zbog čega zakon predviđa iznimku od prava na povrat novca.

Prilikom kupnje ulaznice kupac potvrđuje da je upoznat s uvjetima kupnje, u kojima je jasno navedeno da povrat novca nije moguć, dok je zamjena ulaznice dopuštena isključivo unutar istog cjenovnog razreda, uz plaćanje dodatnog osiguranja, ako je ono predviđeno.

Svaka Print@home ulaznica postaje važeća po završetku kupovine (ulaznica + račun).

Ako se Print@home ulaznica ne iskoristi, povrat novca nije moguć.

Posjetitelji su dužni čuvati ulaznicu do kraja izleta.

Promjena termina ulaznica iz predsezona u sezonu – nije moguća.

## **4. POSEBNE PONUDE I POPUSTI ZA INDIVIDUALNE POSJETITELJE**

Posebne ponude, uključujući akcije i sezonske popuste, vrijede isključivo za razdoblje navedeno u objavi.

Tijekom trajanja posebnih akcija ili posebnih događanja ne odobravaju se dodatni popusti ni provizije.

Ulaznice s popustom za sljedeće kategorije posjetitelja kupuju se isključivo na blagajnama Ustanove, uz predočenje važeće iskaznice i odgovarajućeg dokumenta uz obaveznu rezervaciju na e-mail adresu: [izleti@np-brijuni.hr](mailto:izleti@np-brijuni.hr):

- studenti
- seniori 65+
- osobe s invaliditetom
- hrvatski branitelji
- korisnici dječje kartice Mudrica mogu ostvariti pogodnosti isključivo u razdoblju važenja kartice, izuzev od 1. lipnja do 30. rujna.”

Djeca do 7 godina: imaju besplatan ulaz (propusnica) uz obavezno preuzimanje ulaznice na mrežnoj trgovini (online) ili u poslovnici Parka.

## **5. PROMJENE PROGRAMA I ODGOVORNOST**

Ustanova zadržava pravo izmjene programa, trajanja izleta, prijevoznog sredstva i sadržaja izleta iz sigurnosnih ili objektivnih razloga.

Ustanova ne snosi odgovornost za štete nastale zbog kašnjenja prijevoza, vremenskih nepogoda, štrajkova ili drugih okolnosti koji se ne mogu predvidjeti ili spriječiti.

## **6. KUĆNI LJUBIMCI**

U Nacionalni park omogućen je ulaz psima uz kupnju propisane ulaznice.

Iz sigurnosnih i zaštitnih razloga, dovođenje drugih kućnih ljubimaca (mačke, ptice, reptili, glodavci i dr.) nije moguće.

Psi moraju biti na povodcu i pod nadzorom vlasnika tijekom cijelog boravka.

Za pse koji su klasificirani kao *opasni psi* (npr. pasmine ili križanci koje su zbog urođenih svojstava, agresivnog instinkta ili izvježbanosti predstavljale rizik za ljude) zakonski je obvezna brnjica i povodac na javnim površinama.

Psima nije dopušten ulaz u vlak, zatvorene prostore i ZOO vrt - Safari park. Iznimno, dozvoljen je ulazak terapijskim psima i psima pomagačima u objekte otvorene posjetiteljima.

Posjednici pasa su dužni osigurati da njihov ljubimac ne onečisti javne površine. Posjednik kućnog ljubimca dužan je pri izvođenju kućnog ljubimca na javnu površinu nositi pribor za čišćenje i očistiti površinu koju njegov kućni ljubimac onečisti.

## **7. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA**

Ustanova prikuplja, obrađuje i čuva osobne podatke korisnika u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 (GDPR) i Zakonom o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka.

Podaci se koriste isključivo za potrebe izvršenja ugovora i komunikaciju s korisnikom.

Politika privatnosti dostupna je na:

<https://www.np-brijuni.hr/hr/o-nama/zastita-osobnih-podataka>

## **8. PRITUŽBE POTROŠAČA**

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, korisnik može podnijeti pisanu pritužbu elektroničkom poštom na e-mail: [brijuni@np-brijuni.hr](mailto:brijuni@np-brijuni.hr) ili poštom na adresu: JU Nacionalni park Brijuni, Brionska 10, 52212 Fažana.

Ustanova će na pritužbu odgovoriti u roku od 15 dana od zaprimanja.

## **9. RJEŠAVANJE SPOROVA**

Za sve sporove koji se ne mogu riješiti mirnim putem nadležan je sud u Puli.

Gost ima pravo podnijeti prijavu putem platforme Europske komisije za online rješavanje potrošačkih sporova (ODR).

## **10. ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi Uvjeti su dostupni na službenoj internetskoj stranici i prodajnim mjestima Ustanove.

Ustanova zadržava pravo izmjena i dopuna Uvjeta koje stupaju na snagu danom objave.