



POSTOJNSKA JAMA d.d. (AG)  
Jamska cesta 30  
6230 POSTOJNA

**Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Gesellschaft Postojnska jama d.d. (AG)**

**1. Zweck**

Die Gesellschaft Postojnska jama, d. d. (AG) (weiter als: »**Gesellschaft**«) erbringt im Rahmen ihrer Tätigkeit Dienstleistungen im Bereich der Besichtigungen von Natur- und Kulturattraktionen und anderen touristischen Attraktionen. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen stellen eine Grundlage dar, auf Basis, welcher die Gesellschaft diese Dienstleistungen ausübt, sofern es mit den jeweiligen Vertragspartner\*innen nicht anders vereinbart ist. Es gilt, dass die Besucher\*innen (natürliche oder juristische Personen), die irgendeine der Dienstleistungen der Gesellschaft, welche der Gegenstand dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Artikel 2) sind, annehmen, dadurch auch diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen angenommen haben.

Der Bestandteil dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist auch die Regelung über die Umsetzung der Schutzordnung im Höhlensystem von Postojna und Predjama, veröffentlicht auf der Webseite der Gesellschaft, mit welcher sich jede/r Besucher\*in der Attraktionen des Höhlensystems von Postojna und Predjama vertraut machen und sich danach richten muss.

**2. Dienstleistungen**

**Organisation der Besichtigung von Attraktionen**

Zu den Dienstleistungen der Gesellschaft zählen die Organisation der Besichtigungen der Höhle von Postojna, der Höhle Jama unter der Burg Predjama, der Höhlen Pivka, Schwarzer Höhle und Höhle Otok, der Proteus Höhle Vivarium, der Mühle und des Sägewerks Modrijan, des EXPO-Ausstellungspavillons Postojnska jama kras, der Burg Predjama, der Geheimen Räume im Hotel Jama und anderer Attraktionen, die auf der Webseite der Gesellschaft veröffentlicht sind (alle zusammen weiter auch als „**Attraktionen**“ bezeichnet). Die Besichtigungen sind als reguläre Besichtigungen gemäß den regulären, veröffentlichten Öffnungszeiten und als spezielle Besichtigungen nach Absprache organisiert.

Bei jeder Besichtigung der Höhle von Postojna ist in der Regel, jedoch nicht unbedingt, eine geführte/Live-Führung in slowenischer, englischer, italienischer oder deutscher Sprache oder das Ausleihen eines Audioguides in einer der zahlreichen Weltsprachen verfügbar. Bei vorheriger Anmeldung ist in der Regel auch eine Führung in französischer, spanischer oder kroatischer Sprache möglich.

**Sonstige Dienstleistungen**

Neben der Organisation der Besichtigungen betreibt die Gesellschaft auch einen Gastronomie- und Handelsbetrieb wie auch die Organisation von verschiedenen Veranstaltungen.

Die Gesellschaft bietet außerdem Unterkünfte an, für welche diese AGB nicht gelten. Dafür gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Unterbringungen, veröffentlicht auf der Webseite der Gesellschaft.

Auf dem Gebiet, das seitens der Gesellschaft verwaltet wird, ist die Ausübung von irgendwelchen Dienstleistungen ohne vorherige schriftliche Zustimmung der Gesellschaft nicht gestattet.

Innerhalb des geschlossenen Bereichs des Parks der Höhle von Postojna befinden sich auch eine Bushaltestelle und eine Bahnstation des Höhlenzuges, an die das Unternehmen sein Angebot angepasst hat.

**3. Definitionen**

**Gesellschaft** bedeutet in diesen AGB die Gesellschaft Postojnska jama d.d. (AG), Jamska cesta 30, 6230 Postojna.

**Dienstleistungen** bedeuten gemäß diesen AGB die Organisation der Besichtigung von **Attraktionen**, die im Artikel 1 dieser AGB aufgelistet sind und der Veranstaltungen (wie zum Beispiel der Lebendigen Krippe in der Höhle von Postojna) und den Gastronomiebetrieb.

**Gast** bzw. **Besucher\*in** ist gemäß dieser AGB jede natürliche oder juristische Person, die eine Dienstleistung der Gesellschaft annimmt, die ein Gegenstand dieser AGB ist.

**Gruppengäste** sind Gäste in einer Gruppe von 20 oder mehr Personen (in Ausnahmefällen weniger, wenn das ausdrücklich mit der Gesellschaft vereinbart wurde), welche die Dienstleistungen der Gesellschaft gemäß diesen AGB reservieren. Andere Gäste sind **individuelle Gäste**.

**Führer\*in einer Gruppe** ist eine Person, welche für die Ausübung dieser Tätigkeit über eine entsprechende Lizenz bzw. Genehmigung verfügt.

**Fahrer\*in einer Gruppe** ist eine Person, welche für die Ausübung dieser Tätigkeit über eine entsprechende Lizenz bzw. Genehmigung verfügt.

**Ticketverkaufsstelle** ist die Verkaufsstelle der Gesellschaft, an der die Eintrittskarten gekauft bzw. übernommen werden können.

**4. Menschen mit Behinderung**

Die Gesellschaft legt besonderes Augenmerk auf Menschen mit besonderen Bedürfnissen, was durch fünf verliehene goldene Auszeichnungen eines für Menschen mit Behinderung freundlichen Objektes für die Höhle von Postojna und die Burg Jama bestätigt wird. **Bei Menschen, die in einem Rollstuhl sitzen, ist die Voraussetzung für die Besichtigung der Höhle von Postojna die Fähigkeit, aus dem Rollstuhl in den Zug, der in die Höhle führt, wechseln zu können. Aus diesem Grund ist die Anwesenheit einer Begleitperson bei der Besichtigung erforderlich. Menschen im Rollstuhl wird eine Besichtigung auf dem Zug empfohlen, in diesem Fall können auch Menschen in Elektrorollstühlen die Höhle von Postojna besuchen. Möglich ist auch eine regulär geführte Besichtigung, da es in der Höhle von Postojna keine Stufen gibt, was allerdings nur mit Hilfe einer Begleitperson der Menschen mit Behinderung möglich ist, welche ihnen über die einzige höhere Rampe helfen kann. Der Rollstuhl muss zusammenklappbar sein, damit er in die Höhle überführt werden kann.** Die Anzahl der Menschen mit besonderen Bedürfnissen samt ihren Begleitpersonen ist bei der einzelnen Besichtigung auf 20 Personen beschränkt.

Für Menschen mit Behinderung gelten bei den Preisen besondere Bedingungen, wie es in der Fortsetzung dieser AGB bestimmt ist.



## 5. Führungen

**Das ausschließliche Recht auf und die Verantwortung für Führungen von Besucher\*innen durch die Attraktionen obliegt dem Fachpersonal der Gesellschaft. Wenn Gäste mit eigenem Reiseführer\*in anreisen (z.B. als organisierte Gruppen, Schülergruppen und Ähnliches), verfügt diese/r Führer\*in ungeachtet der Anzahl der Gäste in der Gruppe, nicht über die Erlaubnis für eine Führung, Übersetzung und/oder Herausnahme seiner Gäste aus einer Gruppe des Führungsdienstes der Gesellschaft und muss die Anweisungen des Führungsdienstes der Gesellschaft vollständig befolgen. Deren Status eines Reiseführers ändert sich für die Zeit der Besichtigung der Attraktion in den Status eines Besuchers. Eine kombinierte Führung eines Führers der Gesellschaft mit dem Reiseführer der Gruppe ist in Ausnahmefällen unter vorheriger Vereinbarung und der vorherigen exklusiven Beauftragung eines Führers der Gesellschaft für eine einzelne Gruppe möglich.**

## 6. Eintrittskarten

Die Besichtigung von Attraktionen/Veranstaltungen ist mit dem Kauf einer Eintrittskarte möglich. **Der Kauf von Eintrittskarten für individuelle Gäste** ist vor der Besichtigung an den Verkaufsstellen der Gesellschaft und auf der Webseite der Gesellschaft »www.postojnska-jama.eu« möglich, für spezielle Besichtigungen (Artikel 15 dieser AGB) anhand der seitens der Gesellschaft bestätigten Reservierung und **für Gruppengäste** anhand der seitens der Gesellschaft bestätigten Reservierung gemäß Artikel 5 dieser AGB.

Der Einlass der Gäste zu den Attraktionen/Veranstaltungen ist nur mit einem gültigen Ticket möglich.

Die Eintrittskarte gilt mit dem Durchgang durch eine der Eintrittskontrollen als eingelöst. Eine Fälschung der Eintrittskarte ist eine Straftat und wird gemäß der gültigen Strafgesetzgebung verfolgt.

Im Preis der Eintrittskarte ist eine Basisunfallversicherung inbegriffen, die Gäste sind verpflichtet, das Ticket aufzuheben, solange sie sich auf dem Gebiet der Gesellschaft befinden.

Eintrittskarten sind übertragbar, außer den Tickets für kostenfreie und vergünstigte Dienstleistungen gemäß Artikel 8 dieser AGB.

Wenn beim Kauf der Eintrittskarte für die Besichtigung von Attraktionen/Veranstaltungen ein Besichtigungstermin ausgewählt bzw. festgelegt werden muss, gilt dieses Ticket ausschließlich für jenen Besichtigungstermin, für den es gekauft wurde.

Die Gäste mit einer Eintrittskarte für die Höhle von Postojna müssen sich mindestens 15 Minuten vor dem Termin, für welchen das Ticket gekauft wurde, beim Eingang vor der Höhle von Postojna einfinden. Andernfalls kann die Gesellschaft die Besichtigung der Höhle von Postojna zum gegebenen Termin nicht garantieren.

Jeglicher Weiterverkauf, Wiederverkauf, Vertrieb oder die Nutzung von Eintrittskarten zu kommerziellen Zwecken ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Unternehmens ist untersagt. Bei Verstößen gegen diese Bedingungen behält sich das Unternehmen das Recht vor, entsprechende rechtliche Schritte einzuleiten. Dazu gehören unter anderem die IP-Sperre sowie die Stornierung von Tickets ohne Erstattung des Kaufpreises.

## 7. Bedingungen für die Rückerstattung und Umtausch der gekauften Eintrittskarten für individuelle Gäste

**Eine Rückgabe und Forderung einer Rückerstattung des Kaufpreises für eine erworbene Eintrittskarte ist nicht möglich** (gilt auch bei Instandhaltungs- oder Sanierungsarbeiten in den Objekten oder im Fall von Diebstahl, Störung bzw. Schaden, die durch andere Gäste verursacht wurden; wenn das Ticket gestohlen oder verloren wurde oder zum Teil oder zur Gänze ungenutzt blieb), außer in Ausnahmefällen. In folgenden Ausnahmefällen ist es möglich, 80 % des Kaufpreises rückerstattet zu bekommen, unter der Voraussetzung, dass der/die Käufer\*in folgendes Ereignis nachweisen kann:

- a) ein Unfall, eine unerwartete Verschlechterung des Gesundheitszustands oder der Tod des Käufers der Eintrittskarte, aufgrund wessen eine Besichtigung nicht mehr möglich ist;
- b) eine Naturkatastrophe oder ein anderes außerordentliches Ereignis wie Krieg, das dem/der Käufer\*in der Eintrittskarte eine Reise zur Attraktion unmöglich macht.

Termine für die Besichtigung der Höhle von Postojna für online gekaufte Tickets können online geändert oder widerrufen werden, und zwar spätestens bis zu 30 Minuten vor dem ausgewählten Besichtigungstermin. Die Änderung/Widerruf des Termins ist 24 Stunden oder länger vor der geplanten Besichtigung kostenlos, danach werden für eine Terminänderung Kosten in der Höhe von 2,00 EUR pro Ticket verrechnet. Weniger als 30 Minuten vor dem Besichtigungstermin ist eine online Änderung/Widerruf nicht mehr möglich, eine Änderung/Widerruf ist danach nur noch an der Ticketverkaufsstelle im Park der Höhle von Postojna möglich. Die Gebühr für die Änderung/Widerruf des Tickets beträgt in diesem Fall 5,00 EUR.

Bei Widerruf eines Besichtigungstermins für die Höhle von Postojna wird der Kaufpreis für die Eintrittskarten gemäß dem vorherigen Absatz dem Gast nicht rückerstattet, sondern als Gutschrift anerkannt, die er/sie gemäß den Anweisungen der Gesellschaft einlösen kann. Die Gutschrift ist ein Jahr gültig.

## 8. Anerkennung von kostenfreien und vergünstigten Dienstleistungen

**Gruppen oder Reiseveranstalter** haben unter Vorlage eines entsprechenden Dokumentes (Führer- oder Fahrerlaubnis, Ausweis der Reiseagentur) bei einer Gruppe, die eine bestimmte Attraktion besichtigen wird, Anspruch auf eine kostenfreie Eintrittskarte für diese Attraktion für den Reiseführer und Fahrer der Gruppe. Wenn die Gruppe während der Besichtigung durch einen zusätzlichen Führer begleitet werden muss, kann die Gesellschaft einen Ticketpreis von 2 EUR für jede einzelne Besichtigung genehmigen.

Als Gruppe zählt eine Gruppe von 20 oder mehr Personen. In Fällen, wenn der Geschäftspartner eine kleinere Gruppe mit weniger als 20 Gästen führt, wird die kostenfreie Dienstleistung nicht anerkannt, außer wenn mit der Gruppe ausdrücklich nichts anderes vereinbart wurde.

Pro Gruppe gibt es ein kostenfreies Mittagessen für den Reiseführer und/oder Fahrer. Für ein zusätzliches Mittagessen für den Reiseführer und/oder Fahrer kann die Gesellschaft einen Preis von 8,50 EUR/Person genehmigen.

**Schülergruppen** haben Anspruch auf eine kostenfreie Dienstleistung für die Begleitperson (Lehrer) pro 15 bezahlte gleiche Dienstleistungen.



**Journalist\*innen, Fotograf\*innen, Blogger\*innen und Vlogger\*innen** können eine kostenfreie Eintrittskarte für die Besichtigung von Attraktionen nach einem gestellten Akkreditierungsantrag in einer verpflichtenden Voranmeldung (mindestens 3 Werktage vor dem Besuch) erhalten. Über eine Genehmigung oder Ablehnung einer kostenfreien Dienstleistung wird der/die Antragsteller\*in spätestens einen Tag vor dem voraussichtlichen Besuch informiert. Im Fall einer Ablehnung kann der/die Antragsteller\*in mit ihrem/seinem internationalen Journalistenausweis eine 20 % Ermäßigung beim Kauf einer Eintrittskarte geltend machen.

Die Gesellschaft behält sich das Recht vor, kostenfreie und vergünstigte Dienstleistungen in einzelnen Fällen nicht anzuerkennen. Die Inanspruchnahme von kostenfreien und günstigeren Dienstleistungen ist nicht übertragbar.

#### **Bedingungen für Menschen mit Behinderung**

Menschen mit Behinderung wird eine 50 % Ermäßigung anerkannt, eine 50 % Ermäßigung wird außerdem einer potenziellen Begleitperson des Menschen mit Behinderung anerkannt. **Für jeden Menschen mit eingeschränkter Bewegungsfreiheit ist unabhängig von der Stufe der Einschränkung eine Begleitperson für die Besichtigung der Höhle von Postojna erforderlich.**

Alle Menschen mit Behinderung müssen bei der Übernahme der Eintrittskarten ihren Status mit einem entsprechenden Nachweis unbedingt erbringen.

Schüler- und andere Gruppen von Menschen mit Behinderung können eine Ermäßigung und Bedingungen für Menschen mit Behinderung geltend machen, unter der Voraussetzung einer verpflichtenden Reservierung und Festlegung eines speziellen Besichtigungstermines seitens der Gesellschaft.

#### **9. Öffnungszeiten, Preislisten, spezielle Dienstleistungen in den Preislisten**

Die Öffnungszeiten der Attraktionen und Veranstaltungen sind auf der Webseite der Gesellschaft, an den Ticketverkaufsstellen und in anderen Informationsbroschüren veröffentlicht. Die Gesellschaft behält sich das Recht vor, die veröffentlichten Öffnungszeiten jederzeit ändern zu können.

Die gültigen Preislisten gelten für individuelle Besucher\*innen bzw. Gäste und Gruppen. Die Preislisten für individuelle Gäste sind auf der Webseite der Gesellschaft, an den Ticketverkaufsstellen und in anderen Informationsbroschüren veröffentlicht. Die gültigen Preislisten für Gruppen können bei der Gesellschaft angefragt werden. Für Menschen mit Behinderung gelten spezielle Ermäßigungen (siehe oben). **Die Gesellschaft behält sich das Recht vor, die Preislisten jederzeit ändern zu können.**

Wenn für einzelne Dienstleistungen Ermäßigungen vorgesehen sind, können diese nicht addiert werden, außer es wurde ausdrücklich so bestimmt.

#### **10. Reservierungen, Stornierung von Dienstleistungen für Gruppen**

Bei Gruppengästen (eine Gruppe von mindestens 20 Personen) ist eine Reservierung der Dienstleistung erforderlich. Die Bedingungen aus der Preisliste für Gruppen gelten nur unter der Voraussetzung, dass die Gruppenreservierung mindestens drei Tage vor ihrer Ankunft (Inanspruchnahme der Dienstleistung) erfolgte.

Im Fall, dass der/die Auftraggeber\*in alle offenen Forderungen gegenüber der Gesellschaft nicht rechtzeitig beglichen hat, sind die Bedingungen aus der Preisliste für die Gruppengäste nicht gültig.

Bei Auftraggeber\*innen, die kein Vertragsverhältnis mit der Gesellschaft haben, kann die Gesellschaft bei der Reservierung eine Zahlung für Dienstleistung auf Kostenvoranschlag oder eine Zahlung von mindestens 30 % des Wertes als Risikoversicherung verlangen.

Die Reservierung gilt für die Dienstleistungen gemäß den Bedingungen und Öffnungszeiten, angeführt in der schriftlichen Reservierungsbestätigung beziehungsweise nach Vereinbarung.

Das Unternehmen behält sich das Recht vor, in Ausnahmefällen bereits reservierte Dienstleistungen für den Kunden nicht zu erbringen, worüber es ihn zwei Tage vor der beabsichtigten Inanspruchnahme der Dienstleistungen informieren wird. Der Kunde hat in diesem Fall lediglich Anspruch auf Erstattung der bereits gezahlten Beträge für die gebuchten Dienstleistungen und ist nicht berechtigt, von der Gesellschaft Ersatz etwaiger Schäden und/oder Mehrbeträge zu fordern.

Das Unternehmen behält sich das Recht vor, dem Kunden in Ausnahmefällen keine reservierten Dienstleistungen anzubieten. Der Kunde wird 2 (zwei) Tage vor dem gebuchten Termin darüber informiert. In diesem Fall hat der Kunde lediglich Anspruch auf die Rückerstattung bereits gezahlter Beträge und keinen Anspruch auf die Erstattung etwaiger Schäden und/oder zusätzlicher Beträge welcher Art auch immer.

Reisebüros oder Reiseveranstalter schlägt die Gesellschaft die Abschließung einer Kooperationsvereinbarung vor.

##### **a) Reservierung und Stornierung von Besichtigungen von Attraktionen**

Ein Antrag auf Reservierung einer Besichtigung für eine bestimmte Attraktion wird vom/von der Auftraggeber\*in in schriftlicher Form (E-Mail, Fax, Post, Online-Portal mit persönlichem Passwort des Auftraggebers) in slowenischer, englischer, deutscher, italienischer oder kroatischer Sprache an die Reservierungsstelle der Gesellschaft gestellt. In Ausnahmefällen und ausschließlich für die Besichtigung der Höhle von Postojna und der Burg Predjama kann eine Reservierung für den/die Auftraggeber\*in, der/die eine dauerhafte Geschäftsbeziehung mit der Gesellschaft unterhält, auch per Telefon angenommen werden.

Bei Annahme des Reservierungsauftrags wird die Reservierung gegenüber dem/der Auftraggeber\*in bestätigt, sofern folgende Angaben übermittelt werden: Name und Adresse der Agentur oder Vor- und Nachname, Titel des Gastes – Reiseveranstalters, Kontakt (Telefon- oder Faxnummer und elektronische oder Postadresse), Anführung der Dienstleistungsart, Datum und Uhrzeit der jeweiligen Dienstleistung, Anzahl der Personen und **Angaben zum Reiseführer, der die Gruppe begleiten wird (Name und Telefonnummer).**

Die Buchungsbestätigung enthält neben der Kontaktdaten der Gesellschaft außerdem Folgendes: Dienstleistungsart, Datum und Uhrzeit der jeweiligen Dienstleistung, Anzahl der Personen, Sprache der Führung (falls erforderlich), Zahlungsbedingungen, Buchungsnummer und Datum der Buchungsbestätigung.



Angekündigte Gruppen beziehungsweise Gruppen mit einer Reservierung sind verpflichtet, bei ihrer Ankunft an der Ticketverkaufsstelle beziehungsweise beim Kauf einer Dienstleistung ihre Buchungsbestätigung oder die grundlegenden Daten ihrer bestätigten Reservierung vorzulegen. Das sind die Buchungsnummer, Name der/des Auftraggebers, Name der Gruppe und der Vermittlungsagentur, wenn diese beim Auftrag mitbeteiligt war bzw. einen korrekt ausgefüllten Voucher – Bestellschein mit allen Angaben: Datum und Uhrzeit der Besichtigung, Dienstleistungsart und der Personenanzahl.

Die/der Auftraggeber\*in der Buchung ist verpflichtet, sich vor dem Beginn der Dienstleistung mit den AGB der Gesellschaft Postojnska jama d.d. (AG) und der Regelung über die Umsetzung der Schutzordnung im Höhlensystem von Postojna und Predjama vertraut zu machen und diese zu berücksichtigen. Sie/Er ist verpflichtet, seine/ihre Kund\*innen bzw. Besucher\*innen, welche die gekauften Tickets in Anspruch nehmen werden, darüber zu informieren.

Die Besichtigung von Attraktionen, die anhand einer Reservierung gemäß diesem Unterkapitel 10.a) bestellt wurde, **kann die/der Auftraggeber\*in spätestens zwei (2) Tage vor dem gebuchten Termin absagen**. Wenn die Dienstleistung gemäß diesem Unterkapitel 10.a) später abgesagt wurde oder im Fall eines Nicht-Erscheinens („no show“), **werden 80% des Preises dieser Dienstleistung verrechnet**. Das oben Angeführte gilt nur in jenem Fall nicht, wenn die Absage innerhalb der Frist aus diesem Absatz aufgrund höherer Gewalt nicht möglich war, wobei zu höherer Gewalt eine Naturkatastrophe oder ein anderes außerordentliches Ereignis, wie Krieg, zählt, welches es dem/der Auftraggeber\*in die Organisation der Reise zu der Attraktion unmöglich machte. Der/Die Auftraggeber\*in ist verpflichtet, im Fall von höherer Gewalt die Gesellschaft unverzüglich darüber zu informieren, ansonsten kann er/sie sich darauf nicht berufen.

**Die Tickets für die Besichtigung der Höhle von Postojna müssen mindestens 30 Minuten vor dem gebuchten Termin an der Ticketverkaufsstelle übernommen werden.** Im Falle einer Verspätung ist in Absprache mit der Reservierungsstelle der Gesellschaft oder der Ticketverkaufsstelle unter Berücksichtigung der Verfügbarkeit **ein kostenloser Termintausch bis zu 30 Minuten vor dem gebuchten Besichtigungstermin** möglich. Danach ist ein kostenloser Termintausch nicht mehr möglich und im Falle einer Verspätung wird die Reservierung als storniert verstanden. Im Fall der Belegung des versäumten Termins ist eine Besichtigung zum ersten freien Termin möglich. Die Gesellschaft behält sich in diesem Fall das Recht vor, die Gebühr für den Umtausch von Eintrittskarten in der Höhe von 5,00 EUR pro reserviertem Ticket zu verrechnen. Im Falle einer Nichtinanspruchnahme der Besichtigung der Höhle von Postojna gelten die Bestimmungen aus dem vorherigen Absatz.

Um Zweifel zu vermeiden, gilt der Kauf von Eintrittskarten für die Attraktionen über die Webseite der Gesellschaft nicht als Reservierung einer Besichtigung der Attraktion und die Bestimmungen aus diesem Kapitel sind dafür nicht gültig.

#### **Schülergruppen**

Organisierte Schülergruppen müssen ihre Ankunft mittels einer speziellen elektronischen Anmeldung in der Rubrik „Schülergruppen“ auf der Webseite der Gesellschaft oder per E-Mail anmelden.

#### **b) Reservierung und Stornierung im Bereich Gastronomie**

Eine Reservierung im Bereich Gastronomie muss von der Gesellschaft vorher schriftlich bestätigt werden. Die schriftliche Bestätigung muss den Namen der/des Auftraggebers\*in, den Namen der Gruppe, die Buchungsnummer, Art und Anzahl der Mahlzeiten, Art der Bedienung und den Umsetzungstermin enthalten.

**Die Bestellung einer Dienstleistung im Bereich Gastronomie gemäß diesem Unterkapitel 10.b) kann mindestens 72 Stunden vor Beginn des bestellten Service storniert werden, sofern nichts anderes vereinbart wurde.**

Wenn der Gast bzw. die Gruppe des Auftraggebers die vereinbarte Dienstleistung im Bereich der Gastronomie **nicht konsumiert hat und diese nicht innerhalb der oben angeführten Frist abgesagt wurde, zahlt der/die Auftraggeber\*in eine Entschädigung in der Höhe von 80 % des Preises dieser Dienstleistung**. Das oben Angeführte gilt nur nicht im Falle, dass eine Absage innerhalb der Frist aufgrund höherer Gewalt nicht möglich war, wobei zu der höheren Gewalt eine Naturkatastrophe oder ein anderes außerordentliches Ereignis, wie Krieg, zählt, welches dem/der Auftraggeber\*in die Organisation der Inanspruchnahme der bestellten Gastronomiedienstleistungen unmöglich machte. Der/Die Auftraggeber\*in ist verpflichtet, im Fall höherer Gewalt die Gesellschaft darüber unmittelbar zu informieren, sonst kann er/sie sich darauf nicht berufen.

Ungeachtet des im vorherigen Absatz angeführten, **wenn weniger Gäste bedient wurden**, als Mahlzeiten reserviert wurden und die Reservierung für den restlichen Teil nicht gemäß diesem Unterkapitel 10.b) storniert wurde, **hat die Gesellschaft das Anrecht auf Entschädigung in Höhe von 100 % des Preises der Gastronomiedienstleistungen**.

Der Gast, der/die Auftraggeber\*in, Reiseagentur oder Reiseführer\*in der Gruppe kann eine bestellte Gastronomiedienstleistung vor Ort nicht absagen oder ändern. Eine Ausnahme gilt bei der Bestellung von Getränken in Flaschen, die vom Gast so lange storniert oder geändert werden können, bis die Flasche geöffnet wurde.

Wenn die Gastronomiedienstleistung mehreren Gästen als bestellt serviert wurde, gilt es, dass die Bestellung auf die Anzahl der Gäste korrigiert wurde, die tatsächlich bedient wurden und die tatsächliche Anzahl der bedienten Gäste bzw. der servierten Mahlzeiten und Getränke auch verrechnet wird.

#### **11. Zahlung**

Für nicht rechtzeitig bezahlte Verpflichtungen werden gesetzliche Verzugszinsen verrechnet.

Als Zahlungsziel zählt jener Tag, an dem der Gast oder der/die Veranstalter\*in der Reise die Zahlung an der Ticketverkaufsstelle bezahlt bzw. wenn die Gesellschaft die Zahlung auf ihr Konto erhält.

Die Zahlung ist mit Bargeld (in EUR und USD), Zahlungs- oder Kreditkarte (Maestro, BA, Mastercard, Diners, Visa, Karanta) oder mit eventuell anderen Zahlungsmöglichkeiten, die von der Gesellschaft akzeptiert werden, möglich.

#### **12. Geschenkgutscheine**

Der ausgestellte Geschenkgutschein kann für jene Dienstleistung genutzt werden, die aus dem Geschenkgutschein ersichtlich ist. In Ausnahmefällen nach Absprache mit der Gesellschaft aber auch für andere Dienstleistungen der Gesellschaft im Gegenwert gemäß der Preisliste



der Gesellschaft. Im Fall, dass der Wert der konsumierten Dienstleistungen niedriger als der Wert des Geschenkgutscheins ist, kann die Gesellschaft die restliche Summe nicht rückerstatten. Der Geschenkgutschein kann nicht zum Teil oder zur Gänze in Bargeld umgetauscht werden. Die Dienstleistung wird gemäß den aktuell gültigen Bedingungen der Gesellschaft ausgeführt.

Die Gültigkeit der ausgestellten Geschenkgutscheine beträgt ein Jahr, außer wenn es auf dem Geschenkgutschein anders festgelegt ist.

Bei Inanspruchnahme des Geschenkgutscheins muss der originale Geschenkgutschein vorgelegt werden. Eine Kopie oder Scan des Geschenkgutscheins ist nicht gültig.

Wenn der Geschenkgutschein gestohlen, verloren oder zerstört wurde, ist sein/e Inhaber\*in zu keiner Rückerstattung oder Kompensation in jeglicher Form berechtigt.

Der/die Inhaber\*in und der/die Käufer\*in des Geschenkgutscheins erklären sich mit dem Kauf bzw. dem Besitz des Gutscheins mit diesen AGB einverstanden.

### **13. Reklamationen, Lösung von Reklamationen**

Der Gast oder der/die Reiseveranstalter\*in muss die Gesellschaft direkt vor Ort über Unstimmigkeiten oder Mängel der Dienstleistung in Kenntnis setzen und diese sofort schriftlich festhalten. Falls dies nicht geschieht, gilt es, als wären sie mit der durchgeführten Dienstleistung einverstanden und haben dadurch kein Recht auf die Erbringung von späteren Reklamationen. Wenn der Beschwerdegrund nicht unmittelbar gelöst werden kann, muss der Gast oder der/die Reiseveranstalter\*in in einer Frist von spätestens 30 (dreißig) Tagen eine schriftliche Beschwerde an die Adresse der Gesellschaft senden und die Beweise für die Begründbarkeit der Beschwerde beilegen.

### **14. Sicherheit, Versicherung der Besucher\*innen und deren Eigentums**

Jede/r Besucher\*in ist verpflichtet, bei den Besichtigungen der Attraktionen der Gesellschaft den Anweisungen des Personals der Gesellschaft und im Fall der Attraktionen, die zum Teil zum Höhlensystem der Höhlen von Postojna und Predjama gehören außerdem die Bestimmungen der Regelung über die Umsetzung der Schutzordnung im Höhlensystem von Postojna und Predjama (**weiter: Regelung**) Folge zu leisten. Die letztere ist auf der Webseite der Gesellschaft veröffentlicht und befindet sich in Kurzform auch vor dem Eingang in die Höhle von Postojna und an den Ticketverkaufsstellen der Gesellschaft. **Einige grundlegende Verbote aus der Regelung sind: Ablegen von Müll in der Höhle, Zerstören, Beschädigen oder Entfernen von Naturgebilden in der Höhle, Rauch- und Feuerverbot, Verbot von Mitbringen und Konsumieren von Nahrung in der Höhle, Verbot des Führens von Haustieren in die Höhlen (zu diesem Zwecke sind geschützte Hundezwinger verfügbar). Die gesamte Regelung ist gültig und verpflichtend.**

Wenn die/der Besucher\*in nicht gemäß der Regelung, Empfehlungen und Anweisungen des Personals der Gesellschaft handelt und andere Teilnehmer\*innen stört, hat das Personal der Gesellschaft das Recht, die Fortsetzung der Besichtigung zu unterbinden, weshalb die/der Teilnehmer\*in auch das Anrecht auf die Rückerstattung des Kaufpreises verliert.

Kinder bis zum 14. Lebensjahr können nur in Begleitung einer volljährigen Person an den touristischen Besichtigungen teilnehmen.

Die Begleitpersonen der Schülergruppen sind verpflichtet, die geltende Normative über die erforderliche Anzahl der Begleitpersonen zu berücksichtigen.

### **15. Sonderbestimmungen für spezielle Besichtigungen**

Spezielle Besichtigungen sind Besichtigungen von Attraktionen, die nicht zu den üblichen Öffnungszeiten für die Besichtigung der Attraktionen gehören und in der Preisliste und auf der Webseite der Gesellschaft veröffentlicht sind. Dazu gehören Höhlentouren/Trekkings und Erlebnis-/Teambuildingprogramme.

Sie werden nach vorheriger Absprache und einer bestätigten Reservierung durchgeführt. Die Gesellschaft behält sich das Recht vor, auch bei einer vorherigen Anmeldung eine spezielle Besichtigung nicht zu bestätigen oder wegen besonderer Umstände die bereits bestätigte Besichtigung nicht durchzuführen. Für jedes Programm gibt es eine Altersbeschränkung, die höchste und die geringste Teilnehmer\*innenanzahl sowie die erforderliche Ausrüstung. Der Verleih der entsprechenden Höhlenausrüstung ist, falls erforderlich, im Preis inbegriffen und bei der Gesellschaft verfügbar.

Die speziellen Besichtigungen werden teils in touristisch nicht geregelten Teilen der Höhlensysteme durchgeführt, was eine strikte Befolgung der Regelung über die Umsetzung der Schutzordnung im Höhlensystem von Postojna und Predjama erfordert.

Jedem/er Teilnehmer\*in von speziellen Besichtigungen werden vor Beginn die Bedingungen und die Regeln genauestens mitgeteilt. Jede/r Teilnehmer\*in ist außerdem verpflichtet, das Formular „Schriftliche Zustimmung zur Teilnahme an der Höhlentour“ zu unterschreiben. Kinder dürfen nur unter Vorlage einer schriftlichen Zustimmung und in Anwesenheit der Eltern, Fürsorger beziehungsweise volljährigen Begleitperson an einer solchen Tour teilnehmen.

### **16. Versicherung**

Bei allen Besucher\*innen von Attraktionen der Gesellschaft ist im Preis der Eintrittskarte eine Basisunfallversicherung für jene Zeit inbegriffen, solange sie sich auf dem Gebiet der Gesellschaft befinden. Daher ist es dringend erforderlich, das Ticket aufzuheben, solange sie sich auf dem Gebiet der Gesellschaft befinden.

Wenn es zu Unfällen kommt, ist die/der Verletzte verpflichtet, dem Personal der Gesellschaft seine personenbezogenen Daten zu übermitteln (Kopie eines Ausweises), die erforderlich sind, um die Verfahren einzuleiten beziehungsweise das Protokoll zu erstellen, gemäß den Versicherungsverträgen. Der/die Besucher\*in ist verpflichtet, seine Eintrittskarte vorzulegen, mit welchem er/sie seine/ihre Anwesenheit am Ort des Schadensfalles beweisen muss.

### **17. Persönliche Gegenstände der Gäste**

Die Gesellschaft trägt keine Haftung für Diebstahl von oder Schäden an den persönlichen Gegenständen der Gäste.





Mit gefundenen Gegenständen der Besucher\*innen wird vom Personal der Gesellschaft gemäß den Bestimmungen der materiellen Gesetze vorgegangen.

Gefundene Gegenstände können die Besucher\*innen am Tag des Verlustes bis zum Ende der Öffnungszeiten beim diensthabenden Führer oder an der Ticketverkaufsstelle übernehmen, wenn sie das Eigentum nachweisen können.

Die/Der Besucher\*in, welche/r das Eigentum des Gegenstandes nachweisen kann, kann diesen nach vorheriger Absprache auch zu einem späteren Zeitpunkt, persönlich oder per Post mit Übernahme der Versandkosten, übernehmen.

Die/Der Besucher\*in, welche/r irgendwo auf dem Gebiet der Gesellschaft einen Gegenstand findet, für welchen man begründet annehmen kann, dass er verloren wurde, ist er/sie verpflichtet, diesen an das Personal der Gesellschaft zu übergeben.

#### **18. Foto- und Filmaufnahmen**

Während der regulären Besichtigungen sind das Fotografieren mit Blitzlicht und Stativ und Filmaufnahmen in den Höhlen des Höhlensystems von Postojna und Predjama wegen der Erhaltung der Höhlenumwelt und Gewährleistung der Sicherheit nicht gestattet, **ebenso sind Audio- oder Filmaufnahmen der Führungen, deren Inhalt zum Urheberrecht der Gesellschaft gehören, nicht gestattet.** Für kommerzielle und andere Foto- und Filmaufnahmen sind eine vorherige Anmeldung und Vereinbarung mit der Gesellschaft erforderlich.

#### **19. Parken und Nutzung von Parkflächen**

Parkplätze auf dem Verwaltungsgebiet der Gesellschaft können auf eigene Gefahr benutzt werden. Die Gesellschaft übernimmt keinerlei Haftung für eventuelle Parkschäden und andere Schadensvorfälle. Die Parkgebühr wird bei der Ankunft oder vor der Abfahrt bei automatisierten Kassen, Ticketverkaufsstellen im Eingangsbereich oder beim bevollmächtigten Personal, außer bei Bussen, bezahlt.

Parkplätze sind ausschließlich zum Parken von Motorfahrzeugen und anderen Fahrzeugen beziehungsweise zur Durchführung von anderen Aktivitäten, die an die Tätigkeit der Gesellschaft gebunden sind, bestimmt. Park- und andere Flächen des Parks der Höhle von Postojna sind nicht für Picknicks, Privatpartys, Gastronomiebetrieb, Waschen von Fahrzeugen oder andere Tätigkeiten bestimmt, außer nach einer gesonderten Vereinbarung mit der Gesellschaft. Wenn Besucher\*innen die Verhaltensregeln auf diesen Flächen nicht befolgen, behält sich der Verwalter das Recht vor, die Zuwiderhandelnden aus dem Park zu verweisen, bei Nichtbefolgung des Verweises wird die Polizei verständigt.

#### **20. Aufsicht**

Zwecks Gewährleistung der höchsten Sicherheitsstufe für die Besucher\*innen und das Vermögen wird das Gebiet der Attraktionen der Gesellschaft videoüberwacht, was durch entsprechende sichtbare und deutlich erkennbare Informationen gekennzeichnet ist.

#### **21. Schutz der personenbezogenen Daten, Fotoaufnahmen**

Die Erfassung, Aufbewahrung und Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt ausschließlich auf Grundlage der Datenschutzpolitik der Gesellschaft, die auf der Webseite der Gesellschaft veröffentlicht ist und an der Ticketverkaufsstelle eingesehen werden kann, sowie in Übereinstimmung mit den Bestimmungen der Gesetzgebung zum Schutz personenbezogener Daten.

Vor der Besichtigung der Höhle von Postojna können sich die Besucher\*innen freiwillig fotografieren lassen mit der Absicht eines späteren Erwerbs der Fotografien, für welche die letzteren keinen Anspruch auf eine Entschädigung haben. Der/Die Besucher\*in, die keine Fotoaufnahme haben möchte, wählt bei der Entwertung der Eintrittskarte zu der Höhle von Postojna den rechten Eingang beziehungsweise Eingang Nummer 3 (drei), an dem keine Fotoaufnahmen gemacht werden. Die Fotografien werden beim Ausgang auf den Ständern ausgestellt und zum Verkauf angeboten, der Kauf der Fotografien ist vollkommen freiwillig, für jeden Kauf wird eine Rechnung ausgestellt. Die Fotografien werden bis zum Ausgang der Besucher\*innen aus der Höhle von Postojna aufbewahrt, die nicht verkauften werden umgehend vernichtet und von den digitalen Datenträgern gelöscht. Die Fotoaufnahmen werden von der Gesellschaft Postojnska jama, d. d. (AG) durchgeführt. Alle Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten finden Sie in der Datenschutzrichtlinie auf der Website des Unternehmens <https://www.postojnska-jama.eu/de/rechtliche-hinweise-und-cookies/>

#### **22. Inanspruchnahme der Dienstleistungen – allgemeines**

Bei Inanspruchnahme irgendeiner Dienstleistung der Gesellschaft müssen die Besucher\*innen die Anweisungen des Personals der Gesellschaft befolgen.

Die Attraktionen EXPO, Vivarium und die Burg Predjama müssen spätestens innerhalb einer Stunde nach der Schließung der Sehenswürdigkeit verlassen werden beziehungsweise früher, gemäß den Anweisungen des Personals der Gesellschaft.

#### **23. Sonstige Dienstleistungsanbieter im Park der Höhle von Postojna**

Im Park der Höhle von Postojna befinden sich auch Anbieter von Gastronomie- und Handelsbetrieben, die nicht von der Gesellschaft Postojnska jama, d.d. (AG) verwaltet werden.

#### **24. Allgemeines**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ab dem Datum der Unterzeichnung und dem Tag der Veröffentlichung auf der Webseite [www.postojnska-jama.eu](http://www.postojnska-jama.eu). Sie kann von der Gesellschaft ohne vorherige Ankündigung jederzeit ergänzt oder geändert werden.

Für die Auslegung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt das slowenische Recht. Für die Lösung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind die Gerichte in der Republik Slowenien zuständig.

POSTOJNSKA JAMA d. d. (AG)  
Vorstandsvorsitzender  
Marjan Batagelj

Postojna, 13. November 2024