KRKA
Nacionalni park
National Park

JAVNA USTANOVA 'NACIONALNI PARK KRKA'
T +385 (0)22 201 777
F +385 (0)22 336 836
E info@npk.hr

W www.np-krka.hr
A Trg Ivana Pavla II. br. 5, 22000 Šibenik
IBAN HR3024020061100791766
OIB 67969498372

KLASA: 334-01/23-02/01
URBROJ: 2182-1-49-03-01/1-23-1

Šibenik, 01. veljače 2023.

Na temelju članka 21. Statuta Javne ustanove „Nacionalnog parka Krka“ Šibenik, donosim sljedeću

ODLUKU
O UTVRĐIVANJU

OPĆIH UVJETA POSLOVANJA PRIHVATA I PRIJEVOZA POSJETITELJA

1. Ovom Odlukom propisuju se osnovni elementi poslovanja JU „NP Krka“ s organiziranim grupama i individualnim posjetiteljima, kriteriji određivanja pojedinih uvjeta poslovanja kao i sistem naplate usluga.
2. Na temelju važećeg cjenika propisuju se opći uvjeti poslovanja koji proizlaze iz navedenih a služe kao nadopuna i smjernice u poslovanju.

VRSTE USLUGE

1. **Osnovnom uslugom** podrazumijeva se naplata ulaza kao doprinos za trajnu zaštitu, očuvanje i unaprjeđenje JU „NP Krka“. U cijenu ulaznice je uključeno osiguranje posjetitelja i PDV. Ulaznica „Svi kopneni lokaliteti“ vrijedi jednokratno za sve kopnene lokalitete.
2. Zamolba za besplatan ulaz se podnosi pisanim putem (mailom, faksom, poštom ili osobno). Za besplatan ulaz, po odobrenju ravnatelja, izdaje se pismeno odobrenje sa naznakom GRATIS ulaz. Naplatna mjesta će imati obavijest o takvom ulazu, a grupa treba predočiti svoj primjerak odluke na recepciji po dolasku na temelju koje će im se izdati gratis ulaznice.
3. Osiguran je besplatan ulaz u JU „NP Krka“ za sve poslovne partnere, turističke agencije koje posjećuju lokalitete u svrhu prodaje (Inspection trip / Site inspection, novinari, blogeri). Besplatan ulaz se odobrava po zamolbi koja se podnosi pisanim putem (mailom, faksom, poštom ili osobno). Poslovnim partnerima se po dolasku na recepciji izdaje „PROPUSNICA“ koja se izdaje na IME I PREZIME partnera i ima period valjanosti. Maksimalan broj osoba kojima se izdaje propusnica po najavi je 10. Ukoliko je u najavi više od 10 osoba izdaju se gratis ulaznice po odobrenju. „POSJETITELJSKA PROPUSNICA“ je vlasništvo izdavatelja: JU Nacionalni park Krka, Trg Ivana Pavla II. br. 5, 22000 Šibenik. Kartica nije prenosiva, a vrijedi samo za navedeni datum. Posjetitelji kojima se izdaje propusnica su dužni istu vratiti po završetku posjete odnosno trajanja propusnice. „PROPUSNICA“ će se tiskati na plastičnim karticama preuzetima od UNDP-a 2016. godine, 500 kom. Propusnice će se izdavati na recepcijama JU „NP Krka“, na svim lokalitetima.
4. Za individualne posjete – fizičke osobe, koje u pravilu dolaze bez najave, osigurava se ulaznica u trenutku dolaska u JU „NP Krka“ ili iste mogu kupiti putem mrežne stranice, online.

- Članstvo u Klubu prijatelja Krke dostupno je svim posjetiteljima, uz naknadu po cjeniku za odrasle i za djecu od 7-18 godina koja će Park posjećivati u pratnji roditelja. Članstvo uključuje ulaznicu u JU „NP

KRKA
Nacionalni park
National Park

JAVNA USTANOVA 'NACIONALNI PARK KRKA'
T +385 (0)22 201 777
F +385 (0)22 336 836
E info@npk.hr

W www.np-krka.hr
A Trg Ivana Pavla II. br. 5, 22000 Šibenik
IBAN HR2624110061121002138
OIB 67969498372

Krka" koja glasi na ime roditelja i vrijedi godinu dana od dana kupovine. Podrazumijeva neograničen broj ulaza u Park tijekom godine dana od dana kupovine uz obvezno predočenje osobne iskaznice ili druge odgovarajuće isprave.

- Žitelji Šibensko – kninske županije ostvaruju popust prilikom učlanjivanja u Klub i plaćaju naknadu po cjeniku za odrasle i za djecu od 7 – 18 godina. Članstvo uključuje ulaznicu u JU „NP Krka" koja glasi na ime roditelja i vrijedi godinu dana od dana kupovine. Podrazumijeva neograničen broj ulaza u JU „NP Krka" tijekom godine dana od dana kupovine uz obvezno predočenje osobne iskaznice ili druge odgovarajuće isprave.
- Učlaniti se u Klub prijatelja Krke je moguće na svim recepcijama, osim na recepciji Burnum i Manojlovačkim slapovima, i u svim Ispostavama JU „NP Krka" uz predočenje osobne iskaznice ili druge odgovarajuće isprave.
- Moguća je kupovina članstva u Klubu prijatelja Krke na dar na svim prodajnim mjestima. Prilikom kupovine članstva osoba za koju je izvršena kupovina će dobiti darovnu karticu sa svim potrebnim informacijama o tome kako preuzeti karticu Kluba prijatelja Krke. Moguća je kupovina za sve artikle Kluba prijatelja Krke (svi posjetitelji i žitelji Šibensko – kninske županije).

Invalidi Domovinskog rata i članovi Udruge obitelji poginulih branitelja, uz predočenje iskaznice, imaju slobodan ulaz. Osobe s posebnim potrebama te osobe s invaliditetom preko 50 % i jedna osoba u pratnji, uz predočenje iskaznice, imaju slobodan ulaz.

Individualni studenti i članovi HPD-a i GSS-a, uz predočenje iskaznice, ostvaruju cijenu ulaznice iz kategorije „individualna djeca".

Hrvatske udruge umirovljenika – grupe, uz obvezni prethodni pisani zahtjev, JU „NP Krka" odobrava cijenu ulaznice iz kategorije „grupe studenata / grupe djece".

5. Cijena ulaza za sve posjetitelje uključuje :
   - SVI KOPNENI LOKALITETI

- Jednokratni posjet svih kopnenih lokaliteta JU „NP Krka" u istom danu
- Prijevoz brodom na relaciji Skradin-Skradinski buk i obratno osim u siječnju, veljači, ožujku, studenom i prosincu
- Prijevoz autobusom sa ulaza Lozovac, na relaciji Lozovac-Skradinski buk i obratno osim u siječnju, veljači, ožujku, studenom i prosincu

   - ROŠKI SLAP + KISTANJE (Manastir), BURNUM, PULJANE

- Cijena obilaska uključuje jednokratno razgledavanje lokaliteta Roški slap, etno sadržaja na Roškom slapu, Ozidanu pećinu, obilazak poučno-pješačke staze Stinice – Roški slap, manastira „Krka" kolnim putem kao i lokalitete Burnum i Eko kampus „Krka" na Puljanima i Manojlovački slap

   - KISTANJE, BURNUM, PULJANE

- Cijena ulaznice uključuje jednokratno razgledavanje lokaliteta Burnum, Eko kampus „Krka" na Puljanima (prirodoslovna i arheološki zbirka), stazu Cara Franje Josipa I i manastira „Krka"

6. Pod **dodatnim uslugama** se podrazumijevaju usluge izleta plovilima na relaciji Skradinski buk – Visovac – Roški slap – Manastir „Krka", Stinice – Visovac – Stinice, Remetić – Visovac – Remetić, Roški slap – Visovac – Roški slap, Skradinski buk – Čikola – Skradinski buk, usluga vođenja i radionica, usluga najma broda, usluga najma mini busa, usluga najma bicikla, usluga prijevoza brodom na relaciji Skradin – Skradinski buk i / ili obratno, usluga prijevoza autobusom na relaciji Lozovac – Skradinski buk – Lozovac, organizacija radionica a JU „NP Krka" će na zahtjev organiziranih grupa izvršiti rezervaciju istih.
7. Grupom se smatra min. 20 osoba, čime se ostvaruje pravo na grupnu cijenu ulaznica ali uz obaveznu prethodnu pismenu najavu. Agencije koje imaju potpisan Ugovor o poslovnoj suradnji sa JU „NP Krka" (u daljnjem tekstu Partner agencije) ostvaruju pravo na grupne cijene bez obzira na broj ljudi ali uz obaveznu prethodnu pismenu najavu.
8. JU „NP Krka" odobrava gratis ulaznicu za vozača i pratitelja/vodiča grupe uz obavezno predočenje akreditacije, osim ako ugovorom između Partner agencije i JU „NP Krka" nije utvrđeno drugačije.

DK G.

KRKA
Nacionalni park
National Park

JAVNA USTANOVA 'NACIONALNI PARK KRKA'
T +385 (0)22 201 777
F +385 (0)22 336 836
E info@npk.hr

W www.np-krka.hr
A Trg Ivana Pavla II. br. 5, 22000 Šibenik
IBAN HR2624110061121002138
OIB 67969498372

9. U kategoriji „grupa djece“ i „grupe studenata“ grupnu cijenu plaćaju i svi profesori / učitelji. Broj djece / studenata u grupi treba biti veći od broja osoba u pratnji.
10. Provizija, koja se odobrava Ugovorom o poslovnoj suradnji, se odnosi na sljedeće kategorije : „grupe odraslih“ , „grupe djece“ i „grupe studenata“. Visina provizije ovisi o veličini grupe, periodu posjećivanja, o lokalitetu koji se posjećuje i o broju gostiju od prethodne godine.
11. JU „NP Krka“ ne može obavljati rezervaciju ugostiteljskih usluga u objektima u kojima sama ne vrši ugostiteljsku djelatnost. Ustanova će pružiti sve informacije zainteresiranim o ponudi ugostiteljskih objekata za koje je izdala koncesijsko odobrenje.

NAJAVA, REZERVACIJA, STORNIRANJE

12. Turističke agencije, Partner agencije i druge pravne osobe dužne su izvršiti najavu svog dolaska i usluga pisanim putem, te zatražiti potvrdu istih. Svim turističkim agencijama i Partner agencijama, koje posjete JU „NP Krka“ bez prethodne pismene najave, JU „NP Krka“ nije dužna osigurati pravo na grupne cijene ulaznica.
13. Na zahtjev turističke agencije, u slučaju da su ispunjeni svi uvjeti iz Općih uvjeta poslovanja s organiziranim grupama , JU „NP Krka“ će ponuditi Ugovor o poslovnoj suradnji.
14. Odsjek za turizam i prihvat posjetitelja je dužan voditi ažurnu evidenciju svih ugovora, najava dolaska, potvrda usluga, evidencija dolazaka i storniranja.
15. Prethodna najava je obavezna radi utvrđivanja termina korištenja usluga. Organizirane grupne posjete potrebno je najaviti najmanje 24 h prije dolaska i to pisanim putem.
16. Turistička agencija i Partner agencija koja je izvršila rezervaciju dodatnih usluga dužna je obavijestiti odsjek za turizam i prihvat posjetitelja o kašnjenju. U slučaju kašnjenja 30 minuta za **uslugu vođenja,** vodič JU „NP Krka“ je dužan obavijestiti Odsjek za turizam i prihvat posjetitelja, koji će ovisno o situaciji stornirati naručenu uslugu i pri tom za ne pružanje usluge neće preuzeti odgovornost.
17. Turistička agencija i Partner agencija koja najavljuje dodatne usluge (**izleta brodom, prijevoza autobusom, prijevoza brodom, najam broda, najam autobusa, najam mini-busa i najam bicikla**) dužana je iste potvrditi ili stornirati najkasnije 24 sata prije zakazanog termina.
18. Pravne osobe koje posjeduju koncesijsko odobrenje za uplovljavanje u akvatorij Parka mogu direktno doći do Skradinskog buka .
19. JU „NP Krka“ zadržava pravo storniranja najave u slučaju „više sile“ (nepovoljnih vremenskih uvjeta za vožnju, kvar na motoru broda…).

NAČIN PLAĆANJA

20. Individualni posjetitelji sve gore navedene usluge mogu plaćati u gotovini (EURO) ili kreditnom karticom, dok agencijski posjetitelji i posjetitelji Partner agencije plaćanje naručenih usluga mogu izvršiti u gotovini (EURO), kreditnom karticom na licu mjesta ili voucherom (narudžbenicom) hrvatske agencije.

UGOVOR O POSLOVNOJ SURADNJI

1. TURISTIČKE AGENCIJE

21. JU „NP Krka“ odobrava turističku proviziju svim Partner agencijama s kojima ima sklopljen Ugovor o poslovnoj suradnji. Provizija se odnosi na **grupne cijene ulaznica**, dok se dodatne usluge plaćaju u cijelosti po važećem cjeniku, osim ako ugovorom između Partner agencije i JU „NP Krka“ nije drukčije

KRKA
Nacionalni park
National Park

JAVNA USTANOVA 'NACIONALNI PARK KRKA'
T +385 (0)22 201 777
F +385 (0)22 336 836
E info@npk.hr

W www.np-krka.hr
A Trg Ivana Pavla II. br. 5, 22000 Šibenik
IBAN HR2624110061121002138
OIB 67969498372

utvrđeno. Agencije koje žele sklopiti Ugovor o poslovnoj suradnji sa JU „NP Krka" mogu to napraviti putem obrasca kojeg mogu zatražiti direktno od JU „NP Krka".

Visina provizije ovisi o veličini grupe, periodu posjećivanja, o lokalitetu koji se posjećuje i o broju posjetitelja iz prethodne godine.

22. Agencijska provizija se odobrava za ulaznice iz kategorije : grupe odraslih, grupe djece i grupe studenata.
23. Agencijska provizija se odobrava za sve načine plaćanja , osim ako ugovorom između Partner agencije i JU „NP Krka" nije drugačije utvrđeno.
24. Partner agenciji koja ostvaruje proviziju izdaju se pojedinačne ulaznice sa cijenom bez provizije (cijena za kategoriju po cjeniku), dok se na R1 ili na otpremnici naznačava provizija za ukupan promet.
25. Ugovor o poslovnoj suradnji JU „NP Krka" će sklopiti s onom turističkom agencijom koja zatraži isti a prema kojoj ne postoje potraživanja iz prethodnih razdoblja i sa kojom JU „NP Krka" nema bilo kakvih sporova. U slučaju raskida Ugovora isti se ne može sklopiti naredu godinu dana od dana raskida.
26. Partner agencija se obvezuje da će po pojedinačnom gostu ili skupini koju šalje, izdati svoju orginal narudžbenicu / voucher sa serijskim brojem, svojom točnom adresom, OIB-om, potpisom i pečatom (ili sa naznakom da je isti važeći bez potpisa i pečata), sa točno navedenim vrstama usluga koje će koristiti. Ukoliko ista agencija nije u mogućnosti dostaviti orginal voucher, prihvatit će se isti poslan faksom ili e-mailom, a orginal treba poslati poštom.

Gost, vodič ili pratitelj grupe će narudžbenicu ili voucher predati osoblju na recepciji prije korištenja bilo kojih usluga.

U slučaju da gost kojeg uputi Agencija ili Partner agencija koristi i dodatne usluge koje nisu navedene na voucheru, JU „NP Krka" će iste naplatiti od gosta na licu mjesta u gotovini ili ostalim prihvatljivim sredstvima plaćanja. Vodič Agencije može dopisati uslugu i sve promjene u broju osoba i sl. na voucher, isključivo uz potvrdu Agencije.

27. Ugovorom se određuje plaćanje izvršenih usluga, i to :
    - JU „NP Krka" će Agenciji ispostaviti račun za ukupnu vrijednost pruženih usluga
    - Agencija se obvezuje isti platiti u roku od 15 dana od dana primitka
    - Eventualne prigovore na izdani račun za pruženu uslugu Agencija će uputiti JU „NP Krka" u pisanoj formi odmah po primitku fakture. Ukoliko se utvrdi da je prigovor Agencije opravdan, JU „NP Krka" će izdati odgovarajuće odobrenje.
28. Eventualni prigovori/reklamacije gostiju na korištenje usluga, moraju se istaknuti na licu mjesta, i u slučaju da se odmah ne uklone, iste će dogovorno razmotriti JU „NP Krka" i agencija te zajednički nastojati da se posljedice svedu na minimum.
29. JU „NP Krka" će svaku Turističku Agenciju i Partner agenciju upoznati sa Općim uvjetima poslovanja s organiziranim grupama ukoliko to Agencija zatraži.
30. Agencija i Partner agencija je dužna za vrijeme boravka u Parku pridržavati se važećeg Pravilnika o Unutarnjem redu JU „NP Krka".
31. Sve druge odredbe koje nisu obuhvaćene u ugovoru o poslovnoj suradnji, bit će regulirane aneksom ugovora.
32. Agencija i partner agencije koja se ne pridržava elemenata iz potpisanog ugovora, neće moći u daljnjoj suradnji ostvariti prava iz Ugovora.

2. PRIVATNI IZNAJMLJIVAČI SMJEŠTAJA

33. Odluci KLASA: 334-03/17-02/03, URBROJ:2182/1-15/4-03-01/1-18-14 primjenjuje za sve Iznajmljivače na području Grada Drniša, Knina i općina Promina, Ervenik i Kistanje.

KRKA
Nacionalni park
National Park

JAVNA USTANOVA 'NACIONALNI PARK KRKA'
T +385 (0)22 201 777
F +385 (0)22 336 836
E info@npk.hr

W www.np-krka.hr
A Trg Ivana Pavla II. br. 5, 22000 Šibenik
IBAN HR2624110061121002138
OIB 67969498372

34. Formiran je model višednevne ulaznice za tri (3) jednodnevna ulaza na lokalitete Stinice (Lugareva kuća), Roški slap, Burnum, Kistanje (kopneni ulaz u Manastir Krka) u roku od 7 dana od dana kupovine po cijeni od 12,60 € za odrasle i 4,65 € kn po osobi za djecu od 7-18 godina.
35. Korisnicima privatnog smještaja Iznajmljivača odobrava se 10 % popusta na članstvo u Klubu Prijatelja Krke, kao i 10% popusta na cijenu ulaznice za odrasle, djecu 7-18 godina i studente sukladno cjeniku.
36. Iznajmljivač se obvezuje korisniku usluge smještaja ispostaviti potvrdu na kojoj će biti navedeno : naziv domaćinstva/ smještaja, adresa i OIB istog te ime vlasnika. Na temelju izdane potvrde korisnicima smještaja će na recepcijama, gore navedenih lokaliteta, biti izdane odgovarajuće ulaznice.
37. Korisnik usluge smještaja direktno plaća uslugu na prodajnim mjestima.

ON - LINE PRODAJA ULAZNICA U NP „Krka“

38. Cijene ulaznica u JU „NP Krka“ koje se prodaju putem on – line servisa, ulaznice za individualne posjetitelje, su iste kao one utvrđene cjenikom JU „NP Krka“.
39. Putem mrežne stranice Korisnici mogu kupiti standardne vrste ulaznica po važećem cjeniku koji je određen od strane JU „NP Krka“, a to su slijedeće ulaznice:
    - Individualni odrasli
    - Individualni djeca (od 7-18 godina)
    - Individualni djeca (0 do 7 godina) (mora biti vezana uz ulaznicu koja se naplaćuje)
    - Individualni studenti
    - Osobe s invaliditetom (mora biti vezana uz ulaznicu koja se naplaćuje)
    - Pratnja osobe s invaliditetom (mora biti vezana uz ulaznicu koja se naplaćuje)
40. Korisnik prilikom kupovine ulaznica na mrežnoj stranici odabire vrstu i količinu ulaznica koje želi kupiti.
41. Korištenje kupljene ulaznice podliježe Uvjetima i načinu korištenja ulaznice JU „NP Krka“, a razdoblje korištenja ulaznice određeno je vrstom kupljene ulaznice.
42. Uvođenjem Zakona o fiskalizaciji ulaznica nema vrijednost računa, već se uz kupljenu ulaznicu izdaje račun.
43. Račun i ulaznica bit će poslani na prijavljenu e-mail adresu Korisnika.
44. Ukoliko Korisnik želi izdavanje R1 računa, Korisnik obvezno unosi podatke potrebne za izdavanje R1 računa prije same potvrde narudžbe i plaćanja. Korisnik odgovara za ispravnost svih unesenih podataka prilikom kupovine. Naknadne promjene nisu moguće.
45. Prilikom dolaska u JU „NP Krka“, Korisnik je dužan očitati Print@home ulaznicu na uređajima za kontrolu ulaza u Park ili predočiti ulaznicu djelatniku Parka zaduženom za kontrolu ulaza u JU „NP Krka“, kako bi se izvršila validacija i poništenje Print@home ulaznice.
46. Sve narudžbe i kupovine ulaznica putem mrežne stranice obvezujuće su i konačne, te se iste ne mogu otkazati, izmijeniti ili nadoplatiti za drugu vrstu ulaznica.
47. Svaka Print@home ulaznica kupljena putem mrežne stranice postaje važeća nakon završenog postupka kupovine, tj. poslane Potvrde o kupovini i izdanog računa.
48. Ukoliko se Print@home ulaznica ne iskoristi, nije moguće vratiti istu i ostvariti povrat novčanih sredstava.
49. Iznimno u slučaju kad je pristup na mrežne stranice nedostupan zbog radova, održavanja ili uvođenja novih sadržaja, te u slučajevima nepredviđenih okolnosti koje su izvan kontrole JU „NP Krka“ moguće je ostvariti povrat novčanih sredstava nakon zamolbe putem maila online@npk.hr.
50. U slučaju nastanka nepredviđenih okolnosti koje dovode do promjena datuma posjetitelja moguće je promijeniti datum posjete slanjem upita na mail online@npk.hr najkasnije 24 sata prije datuma planiranog dolaska.

KRKA
Nacionalni park
National Park

JAVNA USTANOVA 'NACIONALNI PARK KRKA'
T +385 (0)22 201 777
F +385 (0)22 336 836
E info@npk.hr

W www.np-krka.hr
A Trg Ivana Pavla II. br. 5, 22000 Šibenik
IBAN HR2624110061121002138
OIB 67969498372

51. Upiti i zahtjevi za dodatnim informacijama u vezi mrežne stranice te upiti, prigovori i reklamacije u vezi korištenja kupljenih ulaznica Javne ustanove „Nacionalni park Krka“ šalju se na e-mail: online@npk.hr.

Ova odluka stupa na snagu danom donošenja a istim datumom prestaje važiti Odluka KLASA: 334-01/17-02/02 URBROJ:2182/1-15/4-03-01/1-17-1.

Ravnateljica :
Nella Slavica, dipl. oec.

Dostaviti:

1. Pismohrana

O tome obavijest:

1. Odsjek za turizam i prihvat posjetitelja
2. Odsjek nazora
3. Odsjek za financije, računovodstvo, investicije i investicijsko održavanje
4. Odsjek za informatičko-analitičke poslove
5. Odsjek za tehničke poslove i održavanje
6. Odsjek za odnose s javnošću