

ONLINE KUPOVINA GODIŠNJIH ULAZNICA

FAQ (Najčešće postavljana pitanja)

1. Da li se informacije o kupcu i platiocu moraju podudarati?

Ne, informacije koje unosite za vlasnika (korisnika) godišnje ulaznice ne moraju se podudarati s podacima platioca. Koristeći jednu bankovnu karticu možete izvršiti kupovinu više godišnjih ulaznica. Naravno, u tom slučaju podaci vlasnika godišnjih ulaznica moraju se razlikovati i svaka godišnja ulaznica mora se kupiti zasebno. Podaci platioca moraju se podudarati na svim „prozorima“ gdje je traženo da se unesu, tokom čitavog procesa online kupovine.

2. Da li je dodavanje fotografije obavezno?

Dodavanje fotografije prilikom online kupovine godišnje ulaznice je obavezno. Naši zaposleni na kontrolno-naplatnim punktovima će izvršiti provjeru unesenih ličnih podataka vlasnika godišnje ulaznice, a na osnovu fotografije i fizičku identifikaciju posjetioca. Ukoliko podaci i fotografija odgovaraju osobi koja koristi ulaznicu, ulazak u Nacionalni park biće odobren. Veoma je važno da fotografija koju dodajete ne bude visoke rezolucije i da ne zauzima previše memorijskog prostora, kako bi proces online kupovine do kraja protekao u redu.

3. Da li je QR kod moguće pokazati u drugoj formi, osim sa e-mail adrese?

QR kod koji dobijete na vašu e-mail adresu možete odštampati, plastificirati, dodati u Google Wallet ili koristiti bilo koji drugi način koji vam olakšava njegovo prikazivanje prilikom ulaska u Nacionalni park. Važno je da QR kod bude jasan, vidljiv i bez oštećenja, kako bi zaposleni na kontrolno-naplatnim punktovima mogli da izvrše skeniranje.

4. Šta da radim ukoliko mi ne stigne QR kod?

Ukoliko iz nekog razloga ne dobijete QR kod, potrebno je da nam se obratite putem zvanične e-mail adrese: npcg@nparkovi.me i opišete problem. Prije svega, provjerite spam, junk i ostale foldere u vašoj elektronskoj pošti. Takođe, provjerite da li ste primili kod porudžbine, koji dobijate kao potvrdu o uspješno obavljenoj kupovini. Ukoliko ni kod porudžbine nije stigao na vašu e-mail adresu, u obraćanju nam pošaljite sljedeće podatke: ime i prezime vlasnika godišnje ulaznice, datum i vrijeme obavljene online kupovine, e-mail adresu koju ste unijeli prilikom kupovine, ime i prezime vlasnika bankovne kartice sa koje je izvršena uplata, kao i dokaz da su sredstva skinuta sa računa. Ukoliko sredstva nisu skinuta sa računa, kupovina nije obavljena i potrebno je da ponovite proces. Ukoliko se problem ponavlja, kontaktirajte vašu banku i provjerite zašto je onemogućeno online plaćanje sa vaše kartice. Na osnovu dostavljenih informacija, odgovorićemo vam u najkraćem mogućem roku.

5. Šta da radim ukoliko unesem pogrešnu e-mail adresu?

Kontaktirajte nas putem zvanične e-mail adrese: npcg@nparkovi.me ili na broj telefona: 020/601-015. Pošaljite nam ispravnu e-mail adresu, a mi ćemo u najkraćem roku izvršiti promjenu i poslati vam godišnju ulaznicu sa QR kodom.

6. Šta da radim ukoliko unesem pogrešno ime i prezime ili bilo koji lični podatak?

Kontaktirajte nas putem zvanične e-mail adrese: npcg@nparkovi.me. Pošaljite nam kod porudžbine ili ime i prezime vlasnika godišnje ulaznice koje ste unijeli prilikom kupovine. Na osnovu vašeg opisa problema i dostavljenih podataka, biće pokrenut zahtjev za refundaciju. O statusu zahtjeva bićete obaviješteni putem e-maila. Nakon što refundacija bude odobrena, sredstva će biti vraćena na vaš račun u roku od dva radna dana. Kada novac bude vraćen, izvršite novu kupovinu, uz unošenje ispravnih ličnih podataka.

7. Do kada je validna online kupljena godišnja ulaznica?

Godišnja ulaznica je validna od trenutka izvršene online kupovine do 31. decembra tekuće godine.