

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

ZA PRUŽANJE USLUGA DJEČJE IGRAONICE, ROĐENDAONICE, KREATIVNO-EDUKATIVNIH RADIONICA I SUBOTNJE ČUVAONICE

Datum stupanja na snagu: 2.3.2026.

Naziv obrta/trgovačkog društva: Maštoriga, vl. Maja Golubić Pajdek

OIB: 42446078941

Sjedište: Hrastje Plešivičko 12c, 10450 Jastrebarsko

Kontakt: 098/831-590

E-mail: info@mastoriga.hr

Web stranica: www.mastoriga.hr

SADRŽAJ

1. Uvod
2. Definicije
3. Predmet poslovanja
4. Opće odredbe
5. Načela rada
6. Prava i obveze roditelja/skrbnika
7. Prava i obveze pružatelja usluge

1. UVOD

Ovim Općim uvjetima poslovanja (u daljnjem tekstu: **Opći uvjeti**) uređuju se međusobna prava, obveze, odgovornosti i način suradnje između pružatelja usluge i roditelja odnosno zakonskih skrbnika djece koja koriste usluge dječje igraonice, rođendaonice, kreativno-edukativnih radionica te subotnje čuvaonice.

Opći uvjeti sastavni su dio svakog ugovornog odnosa između pružatelja usluge i korisnika usluge, neovisno o tome je li usluga rezervirana osobno, telefonski, elektroničkom poštom, putem internetske stranice ili na drugi način.

Prijavom djeteta na bilo koju uslugu smatra se da je roditelj ili zakonski skrbnik pročitao ove Opće uvjete, razumio njihov sadržaj te ih prihvatio u cijelosti.

Pružatelj usluge organizira aktivnosti s ciljem poticanja dječjeg razvoja kroz igru, kreativnost, socijalizaciju i edukativne sadržaje, uz primjenu odgovarajućih sigurnosnih standarda i organizacijskih mjera.

Sve aktivnosti provode se uz razumne mjere opreza i stručni nadzor, pri čemu roditelji prihvaćaju da zbog prirode dječje igre nije moguće u potpunosti ukloniti sve rizike povezane s uobičajenim kretanjem, igrom i međusobnom interakcijom djece.

Ovi Opći uvjeti izrađeni su radi:

- zaštite interesa djece,
- zaštite prava roditelja,
- zaštite zaposlenika i suradnika,
- osiguranja sigurnog okruženja,
- transparentnog poslovanja,
- usklađenosti sa zakonskim propisima Republike Hrvatske,
- uspostave jasnih pravila ponašanja,
- pravilnog postupanja u izvanrednim situacijama,
- zaštite osobnih podataka,
- sprječavanja nesporazuma i sporova.

2. DEFINICIJE

Radi lakšeg tumačenja pojedinih odredbi, pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

Dijete

Maloljetna osoba u dobi za koju je pojedina usluga namijenjena, a koja sudjeluje u aktivnostima organiziranim od strane pružatelja usluge.

Roditelj

Biološki ili posvojitelj djeteta koji ostvaruje roditeljsku skrb.

Zakonski skrbnik

Osoba koja temeljem zakona ili nadležnog tijela ostvaruje skrb nad djetetom.

Roditelj

Kad god se u ovom dokumentu koristi izraz "roditelj", isti uključuje i zakonskog skrbnika, osim ako iz pojedine odredbe proizlazi drukčije.

Korisnik usluge

Roditelj koji ugovara pojedinu uslugu za dijete.

Pružatelj usluge

Obrt ili trgovačko društvo koje organizira igraonicu, radionice, rođendanske proslave i čuvaonicu.

Zaposlenik

Osoba zaposlena kod pružatelja usluge ili druga osoba ovlaštena za rad s djecom.

Suradnik

Vanjski izvođač, edukator, animator ili druga osoba koja provodi određeni program temeljem ugovora s pružateljem usluge.

Objekt

Poslovni prostor u kojem se održavaju aktivnosti.

Igraonica

Prostor namijenjen organiziranoj dječjoj igri.

Rođendaonica

Organizirana privatna proslava dječjeg rođendana.

Radionica

Organizirana edukativna, kreativna, umjetnička ili razvojna aktivnost.

Čuvaonica

Program privremenog organiziranog boravka djece uz nadzor odgovornih osoba.

Izvanredni događaj

Svaki događaj koji odstupa od redovitog tijeka aktivnosti, uključujući:

- ozljede,
- požar,
- potres,
- nestanak električne energije,
- kvar instalacija,
- nasilno ponašanje,
- evakuaciju,
- zdravstvene hitne slučajeve,
- elementarne nepogode,
- druge okolnosti koje mogu ugroziti sigurnost djece.

Manja ozljeda

Površinska ogrebotina, manja modrica, manje oguljeno koljeno, lakša posjekotina ili druga ozljeda koja ne zahtijeva hitnu medicinsku intervenciju.

Teža ozljeda

Svaka ozljeda zbog koje postoji sumnja na prijelom, potres mozga, ozbiljno krvarenje ili drugo stanje koje zahtijeva pregled liječnika ili hitnu medicinsku pomoć.

3. PREDMET POSLOVANJA

Pružatelj usluge organizira i provodi aktivnosti namijenjene djeci predškolske i mlađe školske dobi.

Aktivnosti uključuju osobito:

- organizaciju dječjih rođendana,
- slobodnu igru,
- kreativno-edukativne radionice,
- tematske radionice,
- sezonske programe,
- subotnju čuvaonicu,
- prigodne manifestacije,
- igraonice tijekom školskih praznika,
- druge programe u skladu s registriranom djelatnošću.

Sve aktivnosti planiraju se prema dobi djece, njihovim razvojnim mogućnostima i sigurnosnim zahtjevima.

Pružatelj usluge zadržava pravo izmjene sadržaja pojedinog programa kada je to potrebno radi:

- sigurnosti djece,
- organizacijskih razloga,
- zdravstvenih razloga,
- više sile,
- tehničkih razloga,
- zaštite interesa djece.

Programi nisu namijenjeni pružanju zdravstvene skrbi, medicinske rehabilitacije, psihološke terapije niti zamjenjuju odgojno-obrazovne ustanove ili ustanove socijalne skrbi.

4. OPĆE ODREDBE

Sigurnost, zdravlje i dobrobit djece predstavljaju najviše vrijednosti u organizaciji svih aktivnosti.

Sve aktivnosti provode se u skladu s važećim zakonima Republike Hrvatske te internim pravilima pružatelja usluge.

Pružatelj usluge organizira aktivnosti s pažnjom dobrog stručnjaka, primjenjujući razumne organizacijske, tehničke i sigurnosne mjere radi zaštite djece.

Roditelji su obvezni pružiti potpune, istinite i ažurne informacije koje mogu biti važne za sigurnost djeteta.

Prešućivanje važnih činjenica, osobito podataka o:

- alergijama,
- kroničnim bolestima,
- poremećajima ponašanja,
- epilepsiji,
- dijabetesu,
- ozbiljnim psihofizičkim teškoćama,
- zaraznim bolestima,
- liječničkim ograničenjima,

može ugroziti sigurnost djeteta i druge djece te predstavlja ozbiljno kršenje ovih Općih uvjeta.

Pružatelj usluge ima pravo odbiti uključivanje djeteta u aktivnosti ako procijeni da bi sudjelovanje moglo predstavljati ozbiljan rizik za sigurnost djeteta, druge djece ili zaposlenika, osobito ako nisu dostavljene potrebne informacije ili dokumentacija.

Svi zaposlenici i suradnici dužni su postupati profesionalno, savjesno i s posebnom pažnjom koja se očekuje pri radu s djecom.

Roditelji prihvaćaju da organizirane aktivnosti uključuju uobičajene rizike dječje igre i kretanja koje nije moguće u potpunosti ukloniti, unatoč primjeni razumnih sigurnosnih mjera.

Takvi uobičajeni rizici mogu uključivati:

- spoticanje,
- pad,
- sudar među djecom,
- manje ogrebotine,
- manje modrice,
- zapinjanje tijekom igre,
- slučajno prolijevanje tekućine,
- manje ozljede nastale tijekom normalne igre.

Navedeno se ne odnosi na slučajeve kada bi šteta bila posljedica protupravnog postupanja, namjere ili nepažnje pružatelja usluge ili osoba za koje odgovara.

5. NAČELA RADA

Pružatelj usluge svoje poslovanje temelji na sljedećim načelima:

Načelo najboljeg interesa djeteta

Sve odluke donose se vodeći računa prvenstveno o sigurnosti, zdravlju i dobrobiti djeteta.

Načelo sigurnosti

Sve aktivnosti organiziraju se uz primjenu odgovarajućih preventivnih mjera radi smanjenja mogućnosti nastanka ozljeda.

Načelo jednakog postupanja

Sva djeca imaju pravo na jednako postupanje bez diskriminacije po bilo kojoj osnovi.

Načelo poštovanja osobnosti

Svako dijete ima pravo na dostojanstvo, privatnost i poštovanje.

Načelo razvoja

Programi se organiziraju radi poticanja:

- kreativnosti,
- samostalnosti,
- socijalizacije,
- emocionalnog razvoja,
- motoričkih sposobnosti,
- komunikacijskih vještina.

Načelo suradnje s roditeljima

Sigurno okruženje moguće je ostvariti samo uz otvorenu, iskrenu i pravodobnu komunikaciju između roditelja i pružatelja usluge.

Načelo zakonitosti

Sve aktivnosti provode se u skladu s važećim zakonima Republike Hrvatske.

6. PRAVA I OBVEZE RODITELJA

Roditelj ima pravo:

- dobiti jasne informacije o programu,
- biti upoznat s pravilima rada,
- postavljati pitanja,
- dobiti informacije o djetetu tijekom boravka,
- podnijeti prigovor,
- ostvarivati prava u vezi zaštite osobnih podataka,
- biti pravodobno obaviješten o izvanrednim događajima.

Roditelj se obvezuje:

- dostaviti točne podatke,
- prijaviti svaku promjenu podataka,
- prijaviti zdravstvene poteškoće,
- prijaviti alergije,
- prijaviti posebne potrebe,
- prijaviti terapiju koju dijete koristi,
- prijaviti kontakt osobe za hitne slučajeve,
- poštovati radno vrijeme,
- poštovati kućni red,
- poštovati zaposlenike,
- preuzeti dijete na vrijeme,
- osigurati da dijete poštuje pravila ponašanja,
- surađivati u slučaju incidenta,

- dostaviti potrebnu medicinsku dokumentaciju kada je to nužno radi sigurnosti djeteta.

Roditelj potvrđuje da razumije kako netočni ili nepotpuni podaci mogu otežati pružanje odgovarajuće skrbi i povećati rizik za dijete ili druge sudionike programa.

Roditelj se obvezuje bez odgode obavijestiti pružatelja usluge o svim okolnostima koje mogu utjecati na sigurnost ili dobrobit djeteta.

7. PRAVA I OBVEZE PRUŽATELJA USLUGE

Pružatelj usluge ima pravo:

- organizirati programe prema vlastitom stručnom planu,
- mijenjati raspored aktivnosti kada je to potrebno,
- odbiti uključivanje djeteta ako nisu ispunjeni sigurnosni uvjeti,
- udaljiti dijete iz aktivnosti ako njegovo ponašanje ozbiljno ugrožava sigurnost,
- prekinuti program u slučaju više sile,
- donijeti dodatna sigurnosna pravila,
- provoditi interne procedure radi zaštite djece,
- voditi propisane evidencije potrebne za zakonito i sigurno poslovanje.

Pružatelj usluge obvezuje se:

- osigurati primjereno uređen prostor,
- održavati prostor urednim i sigurnim,
- redovito pregledavati opremu i igračke,
- poduzimati razumne mjere radi sprječavanja ozljeda,
- osigurati stručan nadzor tijekom aktivnosti,
- voditi evidenciju izvanrednih događaja,
- poštovati dostojanstvo svakog djeteta,
- štiti osobne podatke u skladu s važećim propisima,
- pravodobno obavijestiti roditelje o svim značajnim događajima vezanim uz dijete.

Pružatelj usluge može privremeno ili trajno uskratiti pružanje usluge ako roditelj opetovano krši ove Opće uvjete, daje netočne informacije, ne surađuje u pitanjima sigurnosti ili svojim postupanjem ozbiljno narušava uredno funkcioniranje programa, pri čemu će svaku takvu odluku donositi razmjerno okolnostima i uz poštovanje prava djeteta.

DIO II – PRIJAVA DJETETA, REZERVACIJE, OTKAZIVANJE, PLAĆANJE I ORGANIZACIJSKA PRAVILA

1. PRIJAVA DJETETA NA USLUGE

1.1. Korištenje usluga pružatelja usluga (dalje: „Pružatelj usluge“) moguće je isključivo uz prethodnu prijavu djeteta od strane roditelja ili zakonskog skrbnika (dalje: „Roditelj“).

1.2. Prijava djeteta uključuje obvezno dostavljanje točnih, potpunih i ažurnih podataka, uključujući ali ne ograničavajući se na:

- ime i prezime djeteta,
- datum rođenja,
- kontakt podatke roditelja/skrbnika,
- informacije o zdravstvenom stanju djeteta, alergijama i posebnim potrebama,
- informacije o osobama ovlaštenima za dovođenje i preuzimanje djeteta.

1.3. Roditelj jamči da su svi dostavljeni podaci istiniti te snosi odgovornost za eventualne posljedice netočnih ili nepotpunih podataka.

1.4. Pružatelj usluge zadržava pravo odbiti prijavu djeteta u slučaju:

- nedostavljanja obvezne dokumentacije,
- postojanja sigurnosnih ili zdravstvenih razloga,
- prethodnog kršenja ovih Općih uvjeta od strane roditelja.

2. REZERVACIJE TERMINA

2.1. Rezervacija termina smatra se potvrđenom isključivo nakon:

- zaprimljene prijave,
- potvrde Pružatelja usluge,
- i (ako je primjenjivo) uplate akontacije ili punog iznosa.

2.2. Rezervacije se zaprimaju putem telefona, e-maila, online obrasca ili osobno.

2.3. Pružatelj usluge ne jamči dostupnost termina dok isti nije službeno potvrđen.

2.4. Za rođendanske proslave i posebne programe može se zahtijevati uplata akontacije kao uvjet rezervacije.

2.5. U slučaju prekapacitiranosti ili tehničkih ograničenja, Pružatelj usluge zadržava pravo predložiti alternativni termin.

3. OTKAZIVANJE REZERVACIJE

3.1. Roditelj ima pravo otkazati rezervirani termin uz prethodnu pisanu obavijest.

3.2. Otkazivanje se smatra valjanim isključivo ako je zaprimljeno putem e-maila ili drugog pisanog oblika koji omogućuje dokaz o zaprimanju.

3.3. U slučaju otkazivanja rođendanskih proslava primjenjuju se sljedeća pravila:

- otkaz više od 14 dana prije termina – moguć povrat akontacije umanjen za administrativne troškove (ako ih ima),
- otkaz 7–14 dana prije termina – zadržava se dio akontacije radi pokrića pripreme i rezervacije resursa,
- otkaz manje od 7 dana prije termina – akontacija se u pravilu ne vraća.

3.4. Za redovne radionice i čuvaonicu:

- otkaz istog dana ili nedolazak – usluga se naplaćuje u punom iznosu,
- otkaz 24–48 sati prije – može se priznati prijenos termina ovisno o mogućnostima.

3.5. Pružatelj usluge zadržava pravo otkazivanja termina u slučaju:

- više sile,
- bolesti zaposlenika,
- tehničkih razloga,
- sigurnosnih okolnosti.

U tom slučaju roditelju se nudi zamjenski termin ili povrat uplaćenog iznosa za neiskorišteni dio usluge.

4. PLAĆANJE USLUGA

4.1. Cjenik usluga definira Pružatelj usluge i isti je dostupan u prostoru ili na službenim komunikacijskim kanalima.

4.2. Usluge se plaćaju:

- unaprijed (transakcijski račun),

4.3. Za određene usluge (rođendani, paketi, čuvaonica) može biti obvezna avansna uplata.

4.4. Usluga se smatra potvrđenom tek nakon evidentirane uplate, ako je takav uvjet prethodno određen.

4.5. Kašnjenje u plaćanju može rezultirati:

- odbijanjem pružanja usluge,

- otkazivanjem rezervacije,
 - ili obustavom daljnjih rezervacija.
-

5. POVRAT SREDSTAVA

5.1. Povrat sredstava moguć je isključivo u slučajevima predviđenim ovim Općim uvjetima ili važećim zakonom.

5.2. Povrat se ne ostvaruje u slučaju:

- nedolaska bez pravovremenog otkazivanja,
- kršenja pravila ponašanja,
- udaljavanja djeteta zbog sigurnosnih razloga uzrokovanih ponašanjem ili prikrivanjem zdravstvenih informacija od strane roditelja.

5.3. U slučaju opravdanog otkazivanja od strane Pružatelja usluge, roditelju se vraća puni iznos uplaćene, a neiskorištene usluge.

5.4. Povrat sredstava vrši se na isti način plaćanja, osim ako nije drugačije dogovoreno.

5.5. Administrativni troškovi obrade povrata mogu biti zadržani ako su jasno komunicirani prije sklapanja usluge.

6. PROMJENE TERMINA

6.1. Roditelj može zatražiti promjenu rezerviranog termina, uz uvjet dostupnosti slobodnih kapaciteta.

6.2. Promjena termina nije automatski zajamčena i ovisi o organizacijskim mogućnostima Pružatelja usluge.

6.3. Za rođendanske proslave:

- promjena termina moguća je najkasnije 7 dana prije dogovorenog datuma,
- nakon tog roka promjena se može tretirati kao otkaz i nova rezervacija.

6.4. Pružatelj usluge zadržava pravo predložiti alternativni termin u slučaju operativnih potreba.

7. KAŠNENJE RODITELJA PRI DOVOĐENJU I PREUZIMANJU DJETETA

7.1. Roditelj je dužan dovesti i preuzeti dijete u točno dogovoreno vrijeme.

7.2. Kašnjenje pri preuzimanju djeteta može rezultirati dodatnom naplatom, sukladno važećem cjeniku.

7.3. Ako roditelj ne preuzme dijete u razumnom roku nakon završetka usluge, Pružatelj usluge će:

- pokušati kontaktirati roditelja i ovlaštene osobe,
- u slučaju nemogućnosti kontakta, postupiti prema internim sigurnosnim protokolima, uključujući obavještanje nadležnih službi ako je nužno.

7.4. Pružatelj usluge ne preuzima odgovornost za kašnjenja uzrokovana višom silom (prometne nesreće, vremenske nepogode i sl.), ali zadržava pravo naplate dodatnog vremena rada osoblja.

7.5. Učestalo kašnjenje roditelja može dovesti do odbijanja daljnjeg pružanja usluge.

DIO III – SIGURNOSNA PRAVILA, ZONE PROSTORA I PROGRAMI AKTIVNOSTI

1. Sigurnosna pravila – opće odredbe

1.1. Pružatelj usluge osigurava prostor uređen i prilagođen djeci predškolske i rane školske dobi, uz primjenu razumnih i uobičajenih mjera sigurnosti koje se primjenjuju u djelatnosti dječjih igraonica, radionica i čuvaonica.

1.2. Roditelj/skrbnik prihvaća da aktivnosti u prostoru uključuju:

- kretanje djece u grupi,
- slobodnu i vođenu igru,
- kreativne radionice,
- korištenje rekvizita i opreme prilagođene dobi,
- povremeni fizički kontakt među djecom (igra, zajedničke aktivnosti).

1.3. Iako se poduzimaju sve razumne mjere sigurnosti, roditelj/skrbnik prihvaća da **nije moguće potpuno isključiti rizik od manjih ozljeda** (npr. ogrebotine, modrice, manji udarci, padovi tijekom igre).

1.4. Djeca se ne smiju ostavljati u prostoru bez nadzora roditelja/skrbnika osim u vrijeme kada su formalno predana djelatniku igraonice/čuvaonice.

1.5. Djeca se ne smiju dovesti u prostor u slučaju:

- povišene temperature,
- povraćanja ili proljeva unutar prethodna 24–48 sata,
- zaraznih bolesti (ili sumnje na zarazu),
- stanja koja onemogućuju sigurno sudjelovanje u aktivnostima.

1.6. Pružatelj usluge zadržava pravo odbiti prijem djeteta u prostor ako procijeni da je ugrožena sigurnost djeteta ili drugih korisnika.

2. Pravila ponašanja djece i roditelja

2.1. Djeca su dužna pridržavati se uputa voditelja aktivnosti i djelatnika prostora.

2.2. Nije dopušteno:

- nasilno ponašanje (guranje, udaranje, grizenje),
- uništavanje opreme i prostora,
- neprimjereno ponašanje koje ugrožava druge korisnike.

2.3. U slučaju ponavljano neprimjerenog ponašanja, pružatelj usluge može:

- privremeno udaljiti dijete iz aktivnosti,
- kontaktirati roditelja,
- u težim slučajevima uskratiti daljnje sudjelovanje.

2.4. Roditelj je dužan:

- obavijestiti osoblje o specifičnim potrebama djeteta,
 - osigurati da dijete dolazi u prikladnoj odjeći i obući,
 - preuzeti dijete u dogovoreno vrijeme.
-

3. Pravila po zonama prostora

Prostor je organiziran u funkcionalne zone radi sigurnosti i bolje organizacije aktivnosti.

3.1. Ulazna zona i garderoba

- Djeca se u ovoj zoni preuzimaju i predaju roditeljima/skrbnicima.
 - U ovoj zoni nije dopušteno trčanje.
 - Roditelji su odgovorni za osobne stvari djeteta do trenutka predaje djelatniku.
 - Pružatelj usluge ne odgovara za izgubljene ili oštećene osobne predmete.
-

3.2. Zona slobodne igre

- Namijenjena igri, kretanju i socijalnoj interakciji djece.
- Djeca se potiču na samostalnu igru uz nadzor voditelja.

- Zabranjeno je penjanje na elemente koji nisu za to predviđeni.
 - Zabranjeno je bacanje predmeta ili korištenje opreme na nepropisan način.
-

3.3. Zona penjalica i motoričkih aktivnosti

- Korištenje isključivo prema dobi i uputama voditelja.
 - Jedno dijete na jednom elementu u isto vrijeme (ako nije drugačije određeno).
 - Zabranjeno guranje, preskakanje reda ili ometanje drugog djeteta.
 - Voditelj ima pravo privremeno ograničiti korištenje pojedinog elementa.
-

3.4. Kreativna zona (radionice)

- Namijenjena likovnim, edukativnim i kreativnim aktivnostima.
 - Djeca koriste škare, ljepila, boje i druge materijale isključivo pod nadzorom.
 - Materijali se ne smiju unositi u usta.
 - Zabranjeno je samostalno uzimanje materijala bez dopuštenja voditelja.
-

3.5. Zona odmora i smirenih aktivnosti

- Namijenjena djeci koja trebaju pauzu.
 - Zabranjeno trčanje i glasno ponašanje.
 - Djeca mogu boraviti u ovoj zoni uz nadzor djelatnika.
-

4. Sprave, oprema i rekviziti

4.1. Sva oprema u prostoru redovito se vizualno i funkcionalno provjerava.

4.2. Djeca smiju koristiti isključivo:

- opremu namijenjenu njihovoj dobi,
- opremu koja je u tom trenutku dopuštena od strane voditelja.

4.3. Zabranjeno je:

- korištenje oštećene opreme,
- korištenje opreme na način koji nije predviđen,
- samostalno premještanje većih elemenata prostora.

4.4. U slučaju uočenog oštećenja, roditelj ili dijete dužni su odmah obavijestiti osoblje.

4.5. Pružatelj usluge ne odgovara za ozljede nastale korištenjem opreme suprotno uputama ili pravilima.

5. Radionice (kreativno-edukativni programi)

5.1. Radionice se provode prema unaprijed definiranom programu i trajanju.

5.2. Sadržaj radionica prilagođen je dobi djece, ali može uključivati:

- boje i pigmentirane materijale,
- papir, karton i škare,
- prirodne materijale (lišće, grančice i sl.),
- ljepila i druge bezopasne materijale
- opremu potrebnu za održavanje STEAM programa.

5.3. Roditelj prihvaća da kreativne aktivnosti mogu rezultirati:

- zaprljanjem odjeće,
- manjim ogrebotinama od papira ili materijala,
- neredovitim rezultatima (radovi djece nisu „proizvod” nego proces).

5.4. Zabranjeno je sudjelovanje djece koja imaju alergijske reakcije na materijale bez prethodne najave i dogovora.

6. Kreativni materijali i sigurnost

6.1. Svi korišteni materijali su uobičajeni za dječje edukativne programe i prilagođeni dobi.

6.2. Materijali mogu uključivati:

- vodene i prstne boje,
- flomastere i bojice,
- školsko ljepilo,
- glinu i plastelin,
- tekstilne i prirodne materijale
- opremu/materijale potrebne za održavanja STEAM programa.

6.3. Djeca se upozoravaju da:

- ne stavljaju materijale u usta,

- ne trljaju oči tijekom rada,
- peru ruke nakon aktivnosti.

6.4. Pružatelj usluge ne odgovara za štetu na odjeći nastalu tijekom kreativnih aktivnosti, osim u slučaju namjere ili krajnje nepažnje.

7. Hrana i piće

7.1. Konzumacija hrane i pića dopuštena je isključivo u za to predviđenom prostoru.

7.2. Djeca mogu donositi vlastitu hranu samo uz prethodnu suglasnost roditelja i uz poštivanje pravila o alergenima.

7.3. Nije dopušteno:

- dijeljenje hrane među djecom bez nadzora,
- unos hrane koja sadrži poznate alergene za drugu djecu u grupi (ako je unaprijed upozoreno),
- konzumacija hrane tijekom aktivne igre.

7.4. Pružatelj usluge ne osigurava posebne prehrambene režime, osim ako nije drugačije dogovoreno.

8. Alergeni i posebne prehrambene potrebe

8.1. Roditelj je dužan prilikom prijave djeteta dostaviti točne informacije o:

- alergijama,
- intolerancijama,
- posebnim prehrambenim ograničenjima.

8.2. Pružatelj usluge vodi evidenciju prijavljenih alergija te poduzima razumne mjere opreza.

8.3. Međutim, zbog grupnog rada i prirode prostora, **ne može se jamčiti potpuno isključenje svih mogućih kontakata s alergenima.**

8.4. U slučaju ozbiljnih alergija, roditelj je dužan:

- upozoriti osoblje,
- po potrebi osigurati medicinsku dokumentaciju,
- dostaviti upute za hitno postupanje.

8.5. Pružatelj usluge ne preuzima odgovornost za posljedice alergijskih reakcija koje nisu bile unaprijed prijavljene ili su nastale usprkos poduzetim razumnim mjerama opreza.

9. Dodatne sigurnosne mjere

9.1. Pružatelj usluge provodi:

- redovite kontrole prostora,
- čišćenje i održavanje higijene,
- osnovne sigurnosne provjere opreme.

9.2. U slučaju uočenog rizika, aktivnost se može privremeno obustaviti.

9.3. Djeca se nikada ne ostavljaju bez nadzora tijekom boravka u prostoru.

10. Završna odredba DIO III

Ova pravila čine sastavni dio Općih uvjeta poslovanja i obvezujuća su za sve korisnike usluga. Prijavom djeteta u bilo koji program (radionica, čuvaonica, rođendan ili slobodna igra), roditelj/skrbnik potvrđuje da je s njima upoznat, da ih razumije i da ih prihvaća u cijelosti.

DIO IV – ČUVAONICA, ROĐENDANI I PREUZIMANJE DJECE

4.1. ČUVAONICA (SUBOTNJI PROGRAM)

4.1.1. Čuvalaonica predstavlja organizirani privremeni boravak djece u prostoru pružatelja usluge, namijenjen djeci u dobi od 3 do 7 godina, u točno definiranim terminima (subotom ili prema objavljenom rasporedu).

4.1.2. Usluga čuvaonice podrazumijeva nadzor nad djecom, provođenje slobodnih i strukturiranih aktivnosti, kreativnih radionica, igre te osnovnu brigu o sigurnosti djeteta, ali **ne predstavlja uslugu institucionalnog predškolskog odgoja niti zamjenu za vrtić.**

4.1.3. Roditelj/skrbnik izričito potvrđuje da dijete dolazi u čuvaonicu:

- dobrovoljno,
- zdravstveno sposobno za boravak u skupini djece,
- bez simptoma zaraznih bolesti.

4.1.4. Pružatelj usluge zadržava pravo odbiti prihvrat djeteta ako procijeni da:

- dijete pokazuje znakove bolesti,
- postoji rizik za sigurnost druge djece,

- dijete zahtijeva individualnu skrb koju nije moguće osigurati u grupnom radu.

4.1.5. Broj djece u čuvaonici može biti ograničen radi sigurnosti i kvalitete nadzora.

4.1.6. Djeca su pod stalnim nadzorom voditelja aktivnosti, ali pružatelj usluge ne može jamčiti sprječavanje svih mogućih ozljeda koje mogu nastati uslijed igre i interakcije djece.

4.2. ROĐENDANSKE PROSLAVE

4.2.1. Rođendanske proslave organiziraju se u prostoru pružatelja usluge u unaprijed dogovorenom terminu.

4.2.2. Roditelj organizator rođendana odgovoran je za:

- točnost broja djece i odraslih,
- pravovremenu dostavu informacija o alergijama i zdravstvenim ograničenjima,
- ponašanje gostiju u skladu s pravilima prostora.

4.2.3. Pružatelj usluge osigurava:

- nadzor djece tijekom aktivnosti,
- osnovnu organizaciju prostora,
- vođenje aktivnosti (animacija, radionice, igra).

4.2.4. Hrana i piće koje donose roditelji ili treće osobe moraju biti jasno označeni i u skladu s propisima o sigurnosti hrane. Pružatelj usluge ne preuzima odgovornost za prehrambene proizvode koje nije sam osigurao.

4.2.5. Pružatelj usluge zadržava pravo prekinuti rođendansku proslavu ako:

- dođe do ugrožavanja sigurnosti djece,
- sudionici ne poštuju pravila ponašanja,
- dođe do neprimjerenog ponašanja odraslih osoba.

4.2.6. U slučaju prekida proslave iz razloga sigurnosti, korisnik nema pravo na povrat sredstava ako je prekid uzrokovan ponašanjem sudionika.

4.3. PREUZIMANJE DJECE

4.3.1. Dijete može preuzeti isključivo roditelj/skrbnik ili osoba koju je roditelj prethodno pisano ovlastio.

4.3.2. Pružatelj usluge ima pravo zatražiti identifikacijski dokument osobe koja preuzima dijete.

4.3.3. Pružatelj usluge neće predati dijete:

- neovlaštenoj osobi,
- osobi pod vidnim utjecajem alkohola ili opojnih sredstava,
- osobi koja nije navedena u evidenciji ovlaštenih osoba.

4.3.4. Trenutkom predaje djeteta ovlaštenoj osobi prestaje odgovornost pružatelja usluge za nadzor nad djetetom.

4.3.5. Roditelj/skrbnik je obavezan preuzeti dijete u dogovoreno vrijeme završetka programa.

4.4. OVLAŠTENE OSOBE ZA PREUZIMANJE DJETETA

4.4.1. Roditelj/skrbnik dužan je prije korištenja usluge dostaviti pisani popis osoba koje su ovlaštene za preuzimanje djeteta.

4.4.2. Ovlaštenje može biti:

- trajno (za sve termine),
- privremeno (za pojedini dan ili događaj).

4.4.3. Svaka promjena ovlaštenih osoba mora biti dostavljena unaprijed u pisanom obliku (e-mail, obrazac ili potpisana izjava).

4.4.4. Pružatelj usluge nije odgovoran za odbijanje predaje djeteta osobi koja nije prethodno evidentirana kao ovlaštena.

4.5. KAŠNJENJE RODITELJA / SKRBNIKA

4.5.1. U slučaju kašnjenja roditelja/skrbnika pri preuzimanju djeteta, pružatelj usluge nastavlja osiguravati nadzor nad djetetom.

4.5.2. Kašnjenje dulje od 10 minuta može se naplatiti dodatno prema važećem cjeniku.

4.5.3. Ako roditelj kasni više od 30 minuta i nije dostupan na kontakt broj, pružatelj usluge ima pravo:

- kontaktirati druge ovlaštene osobe,
- kontaktirati nadležne institucije ako procijeni da je to u interesu djeteta.

4.5.4. Ponavljano kašnjenje može biti razlog za odbijanje budućeg pružanja usluge.

4.6. ODBIJANJE PREDAJE DJETETA

4.6.1. Pružatelj usluge ima pravo odbiti predaju djeteta roditelju/skrbniku ili ovlaštenoj osobi ako postoji osnovana sumnja da bi preuzimanje moglo ugroziti sigurnost djeteta.

4.6.2. Razlozi za odbijanje mogu uključivati, ali nisu ograničeni na:

- vidljivo alkoholizirano ili rizično stanje osobe,
- agresivno ponašanje,
- nesuglasje oko identiteta ili ovlaštenja,
- sudski ili zakonski sporovi o skrbništvu (ako su prijavljeni pružatelju usluge).

4.6.3. U slučaju odbijanja predaje djeteta, pružatelj usluge može kontaktirati:

- drugog roditelja/skrbnika,
- ovlaštene osobe,
- policiju ili nadležne institucije ako je to nužno radi zaštite djeteta.

4.6.4. Ovakvo postupanje ne smatra se povredom ugovora, već mjerom zaštite djeteta.

4.7. OPĆE SIGURNOSNE ODREDBE ZA OVAJ DIO

4.7.1. Svi korisnici usluge prihvaćaju da se aktivnosti odvijaju u grupnom okruženju te da unatoč svim mjerama sigurnosti postoji rizik od manjih ozljeda (ogrebotine, padovi, sudari).

4.7.2. Pružatelj usluge provodi nadzor u skladu s razumnim standardom pažnje, ali ne može jamčiti potpunu eliminaciju svih rizika.

4.7.3. Roditelj/skrbnik potvrđuje da je upoznat s prirodom aktivnosti i prihvaća navedene rizike u mjeri dopuštenoj zakonom.

DIO V – ZDRAVSTVENA PRAVILA, HITNE SITUACIJE I SIGURNOSNI POSTUPCI

1. Zdravstvena pravila

1.1. Pružatelj usluge (dalje: Maštorija) provodi aktivnosti u skladu s temeljnim načelima zaštite zdravlja i sigurnosti djece.

1.2. Roditelj/skrbnik je dužan prije dolaska djeteta:

- dostaviti točne informacije o zdravstvenom stanju djeteta,
- obavijestiti o alergijama, kroničnim bolestima i posebnim potrebama,
- obavijestiti o eventualnim nedavnim bolestima ili medicinskim intervencijama,

- osigurati da dijete ne dolazi u prostor Igraonice ako postoji sumnja na zaraznu bolest.

1.3. Igraonica zadržava pravo odbiti prihvata djeteta u slučaju:

- vidljivih simptoma bolesti (temperatura, povraćanje, proljev, osip nepoznatog uzroka, respiratorne poteškoće),
- sumnje na zaraznu bolest,
- općeg stanja koje ukazuje da dijete nije sposobno sudjelovati u aktivnostima.

1.4. U slučaju odbijanja prijema djeteta iz zdravstvenih razloga, Igraonica ne snosi odgovornost za nastale troškove ili organizacijske poteškoće roditelja.

1.5. Djeca se tijekom boravka ne smiju samostalno medikamentirati. Davanje lijekova od strane osoblja moguće je isključivo uz prethodnu pisanu suglasnost roditelja i jasne upute liječnika.

2. Zarazne bolesti

2.1. Radi zaštite sve djece, Igraonica primjenjuje politiku „prevencije širenja zaraznih bolesti“.

2.2. Dijete ne smije sudjelovati u aktivnostima ako ima:

- povišenu tjelesnu temperaturu ($\geq 37,5^{\circ}\text{C}$),
- proljev ili povraćanje u posljednja 24–48 sata,
- simptome respiratorne infekcije u akutnoj fazi,
- sumnju ili potvrdu na zaraznu bolest (npr. vodene kozice, streptokok, šarlah, COVID-19 ili druge zarazne bolesti prema važećim preporukama zdravstvenih institucija).

2.3. Ako se kod djeteta tijekom boravka pojave simptomi zarazne bolesti:

- dijete se odvaja od ostale djece u sigurnu i nadziranu prostoriju,
- roditelj se odmah kontaktira,
- roditelj je dužan preuzeti dijete u najkraćem mogućem roku.

2.4. Nakon zarazne bolesti, dijete se može vratiti u Igraonicu isključivo kada:

- nema simptoma bolesti,
- nije febrilno najmanje 24–48 sati (ovisno o bolesti),
- po potrebi dostavi potvrdu liječnika.

2.5. Igraonica nije odgovorna za eventualno širenje zaraznih bolesti među djecom, ali provodi sve razumno očekivane higijenske i preventivne mjere.

3. Prva pomoć

3.1. Igraonica osigurava osnovnu opremu za pružanje prve pomoći.

3.2. Osoblje je osposobljeno za pružanje osnovne prve pomoći u skladu s važećim propisima.

3.3. U slučaju lakše ozljede (ogrebotina, manja modrica, pad bez komplikacija):

- pruža se osnovna prva pomoć,
- roditelj se obavještava pri preuzimanju djeteta ili ranije, ovisno o procjeni.

3.4. U slučaju ozbiljnije ozljede:

- odmah se pruža prva pomoć,
- poziva se roditelj/skrbnik,
- po potrebi se poziva hitna medicinska pomoć (112),
- dijete ostaje pod nadzorom osoblja do dolaska roditelja ili hitne službe.

3.5. Roditelj ovime daje suglasnost da Igraonica može, u hitnim slučajevima, organizirati medicinsku intervenciju (uključujući prijevoz hitnom pomoći) ako se ne može pravodobno dobiti kontakt ili ako je to nužno radi zaštite života i zdravlja djeteta.

4. Hitne situacije

4.1. Hitnim situacijama smatraju se:

- ozbiljne ozljede,
- gubitak svijesti,
- alergijske reakcije,
- epileptični napadi,
- naglo pogoršanje zdravstvenog stanja,
- incidenti koji zahtijevaju intervenciju hitnih službi.

4.2. U hitnoj situaciji osoblje postupa prema prioritetu:

1. zaštita života i zdravlja djeteta,
2. pružanje prve pomoći,
3. kontaktiranje hitnih službi (112),
4. obavještavanje roditelja/skrbnika,
5. dokumentiranje događaja.

4.3. Roditelj je dužan osigurati da su svi kontakt podaci točni i dostupni tijekom boravka djeteta u Igraonici.

5. Evakuacija

5.1. Igraonica ima izrađen plan evakuacije koji je vidljivo istaknut u prostoru.

5.2. Evakuacija se provodi u slučaju:

- požara,
- dima,
- opasnosti od eksplozije,
- curenja plina ili drugih opasnih tvari,
- potresa,
- bilo koje situacije koju osoblje procijeni kao opasnu za djecu.

5.3. U slučaju evakuacije:

- osoblje vodi djecu prema najbližem sigurnom izlazu,
- djeca se okupljaju na unaprijed određenom sigurnom zorištu,
- provodi se provjera prisutnosti sve djece,
- roditelji se obavještavaju čim je to sigurno moguće.

5.4. Djeca se ne smiju odvajati od osoblja tijekom evakuacije.

6. Požar

6.1. U slučaju požara:

- aktivira se uzbuna,
- osoblje odmah započinje evakuaciju,
- koristi se najbliži siguran izlaz,
- ne koristi se dizalo (ako postoji).

6.2. Ako je moguće bez ugroze:

- pokušava se početno gašenje vatrogasnim aparatima,
- prioritet je uvijek spašavanje djece.

6.3. Nakon evakuacije:

- djeca ostaju pod nadzorom osoblja na sigurnoj lokaciji,
 - čekaju dolazak vatrogasne službe (193),
 - roditelji se kontaktiraju čim je sigurno.
-

7. Potres

7.1. U slučaju potresa primjenjuje se pravilo:

“Skloni se – zaštititi se – ostani na mjestu”

7.2. Tijekom potresa:

- djeca se štite ispod čvrstih površina (stolovi) ili uz unutarnje zidove,
- izbjegava se stajanje blizu stakla, polica i predmeta koji mogu pasti,
- osoblje osigurava smirenje djece i fizičku zaštitu.

7.3. Nakon prestanka potresa:

- provodi se evakuacija ako postoji rizik od naknadnih udara ili oštećenja objekta,
 - provjerava se stanje sve djece,
 - kontaktiraju se roditelji i nadležne službe prema potrebi.
-

8. Izvanredni događaji

8.1. Izvanrednim događajem smatra se svaki događaj koji nije uobičajen za rad Igraonice, uključujući:

- tehničke kvarove (struja, voda, grijanje),
- poplave ili prokišnjavaње,
- nepredviđene sigurnosne prijetnje,
- vanjske incidente u blizini objekta,
- narušavanje reda i sigurnosti.

8.2. U slučaju izvanrednog događaja:

- osoblje procjenjuje razinu rizika,
- po potrebi se prekida rad,
- djeca se premještaju na sigurnu lokaciju,
- roditelji se obavještavaju i pozivaju na preuzimanje djece.

8.3. Igraonica zadržava pravo privremenog zatvaranja prostora bez prethodne najave u slučaju više sile ili sigurnosnog rizika.

9. Završne sigurnosne odredbe

9.1. Roditelj/skrbnik potvrđuje da razumije da se u radu s djecom, unatoč svim poduzetim mjerama, ne mogu u potpunosti isključiti svi rizici ozljeda ili bolesti.

9.2. Igraonica provodi sve razumno očekivane mjere zaštite djece u skladu s prirodom djelatnosti, stručnim standardima i važećim propisima.

9.3. Potpisom ugovorne dokumentacije roditelj potvrđuje da je upoznat s ovim pravilima i da ih prihvaća kao dio uvjeta korištenja usluga.

DIO VI – ODGOVORNOST, ZAŠTITA PODATAKA I ZAVRŠNE ODREDBE

1. Odgovornost

Pružatelj usluga (dalje: „Maštorija“) obvezuje se osigurati sigurno, primjereno i nadzirano okruženje za boravak djece tijekom korištenja usluga igraonice, kreativno-edukativnih radionica, rođendanskih proslava i subotnje čuvaonice.

Ustanova provodi razumne i profesionalne mjere zaštite djece, uključujući organizirani nadzor, sigurnosne procedure, kontrolu prostora i opreme te osposobljenost osoblja za rad s djecom.

Roditelj/skrbnik potvrđuje da je upoznat s činjenicom da aktivnosti uključuju fizičku igru, kretanje, interakciju među djecom, korištenje opreme i kreativnih materijala, pri čemu unatoč svim mjerama opreza može postojati rizik od manjih ozljeda poput ogrebotina, modrica, manjih padova ili sudara.

Roditelj/skrbnik je odgovoran za točnost svih dostavljenih podataka o djetetu, uključujući zdravstveno stanje, alergije, kronične bolesti, ponašajne ili razvojne specifičnosti te sve druge informacije relevantne za sigurnost djeteta.

Ustanova ne preuzima odgovornost za posljedice koje proizlaze iz netočnih, nepotpunih ili prikrivenih informacija dostavljenih od strane roditelja/skrbnika.

2. Ograničenje odgovornosti

Ustanova odgovara za štetu nastalu djetetu ili trećim osobama isključivo u slučajevima kada je šteta posljedica namjere ili krajnje nepažnje Ustanove ili njezinih zaposlenika, u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske.

U najvećoj mjeri dopuštenoj zakonom, Ustanova ne odgovara za:

- lakše ozljede nastale u okviru uobičajenih dječjih aktivnosti i igre,
- ozljede nastale kao posljedica nepridržavanja pravila ponašanja od strane djece,
- štetu nastalu zbog nepoštivanja uputa zaposlenika,
- štetu nastalu zbog skrivenih zdravstvenih stanja koja nisu bila prethodno prijavljena,
- gubitak ili oštećenje osobnih stvari djeteta,
- događaje koji se smatraju višom silom (npr. potres, požar izvan kontrole Ustanove, tehnički kvarovi, izvanredne situacije).

Ova odredba ne isključuje niti ograničava odgovornost Ustanove u slučajevima koji se prema prisilnim propisima ne mogu isključiti.

3. Materijalna šteta

Roditelj/skrbnik snosi odgovornost za štetu koju dijete namjerno ili grubom nepažnjom prouzroči na imovini Ustanove, drugim korisnicima usluga ili trećim osobama.

Ustanova ima pravo zahtijevati naknadu stvarne štete u razumnom roku nakon nastanka događaja, uz odgovarajuću dokumentaciju (opis događaja, procjena štete, eventualni svjedoci).

U slučaju manjih oštećenja koja nastanu tijekom uobičajene igre i koja nisu posljedica neprimjerenog ponašanja, Ustanova može, prema vlastitoj procjeni, odlučiti ne potraživati naknadu štete.

4. Osobne stvari

Ustanova ne preuzima odgovornost za gubitak, oštećenje ili nestanak osobnih stvari djeteta, uključujući, ali ne ograničavajući se na:

- odjeću i obuću,
- igračke, plišance i osobne predmete,
- mobitele, pametne satove i elektroničke uređaje,
- nakit i druge vrijedne predmete.

Roditelj/skrbnik se obvezuje da dijete u prostor Ustanove ne donosi vrijedne predmete, osim ako je to izričito dogovoreno s osobljem.

Svi pronađeni predmeti čuvaju se određeno vrijeme u prostoru Ustanove te se vraćaju roditelju/skrbniku na zahtjev.

5. Fotografiranje i snimanje

Ustanova može tijekom aktivnosti izrađivati fotografije i video materijale djece isključivo u svrhu:

- dokumentiranja aktivnosti,
- interne evidencije,
- promocije usluga (web stranica, društvene mreže, promotivni materijali), isključivo uz prethodnu privolu roditelja/skrbnika.

Fotografiranje i snimanje djece u svrhu javne objave provodi se isključivo za onu djecu za koju je dana izričita, informirana i zasebna privola.

Roditelj/skrbnik može u bilo kojem trenutku povući privolu, nakon čega će Ustanova prestati s daljnjom obradom i objavom novih materijala, uz razumno tehničko vrijeme uklanjanja ranije objavljenih sadržaja gdje je to izvedivo.

6. Video nadzor

Prostor Ustanove može biti pod video nadzorom u svrhu:

- zaštite sigurnosti djece,
- zaštite imovine,
- prevencije incidentnih situacija,
- dokazivanja okolnosti u slučaju nezgoda ili sporova.

Video nadzor, ako je uspostavljen, provodi se u skladu s važećim propisima o zaštiti osobnih podataka i označen je vidljivim obavijestima u prostoru.

Snimke se čuvaju ograničeno vrijeme, nakon čega se automatski brišu, osim ako su potrebne kao dokaz u postupku ili istrazi.

Pristup snimkama ima isključivo ovlašteno osoblje Ustanove.

7. Zaštita osobnih podataka (GDPR)

Ustanova kao voditelj obrade osobnih podataka prikuplja i obrađuje osobne podatke djece i roditelja/skrbnika u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 (Opća uredba o zaštiti podataka – GDPR) i važećim nacionalnim propisima.

Osobni podaci prikupljaju se isključivo u opsegu potrebnom za:

- organizaciju i provedbu usluga,
- sigurnost djece,

- komunikaciju s roditeljima/skrbnicima,
- ispunjavanje zakonskih obveza.

Podaci se čuvaju onoliko dugo koliko je potrebno za svrhe obrade ili u rokovima propisanim zakonom.

Roditelj/skrbnik ima pravo na:

- pristup svojim podacima,
- ispravak netočnih podataka,
- brisanje podataka (gdje je primjenjivo),
- ograničenje obrade,
- prigovor na obradu,
- prenosivost podataka (gdje je primjenjivo).

Za obradu fotografija i video materijala u promotivne svrhe Ustanova koristi isključivo zasebne i dobrovoljne privole.

8. Završne odredbe

Ovi Opći uvjeti poslovanja sastavni su dio odnosa između Ustanove i korisnika usluga te stupaju na snagu danom objave u prostoru Ustanove i/ili na službenoj web stranici Ustanove.

Ustanova zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta u bilo kojem trenutku, pri čemu izmjene stupaju na snagu objavom ažurirane verzije, osim ako je drukčije navedeno.

Na sve odnose koji nisu izričito uređeni ovim Općim uvjetima primjenjuju se važeći propisi Republike Hrvatske.

U slučaju spora, strane će nastojati riješiti spor mirnim putem, a ako to nije moguće, nadležan je stvarno nadležni sud prema sjedištu Ustanove, osim ako prisilni propisi ne određuju drugačije.

Ako bi pojedina odredba ovih Općih uvjeta bila ili postala ništetna ili neprovediva, to ne utječe na valjanost ostalih odredbi, koje ostaju na snazi u cijelosti.