

1. PRIJAVA IN PLAČILO

- Potnik se lahko prijavi na turistični paket, ki ga organizira Arriva d.o.o. (v nadaljevanju Arriva) v katerikoli Arrivini poslovalnici, pooblaščenici agenciji, preko spletnih strani, telefonsko ali po elektronski pošti. Ob prijavi Arriva kot organizator turističnih paketov in potnik skleneta Prijavnico – Pogodbo / Potrdilo o turističnem paketu, v nadaljevanju prijavnico, ki vsebuje podatke o turističnem paketu ali pa se sklicuje na program turističnega paketa, kjer so ti podatki navedeni.
- Potnik s podpisom prijavnice potrди, da je seznanjen s splošnimi pogoji organizatorja. Ob prijavi več oseb mora prijavitelj zagotoviti podpise vseh potnikov na prijavnici. Če tega ne zagotovi, prijavitelj sam jamči za pogodbene obveznosti ostalih prijavljenih potnikov in jih v njihovem imenu tudi sprejema. Če bi se izkazalo, da za to nima ustreznega pooblastila, samostojno jamči za vse posledice, ki iz tega izhajajo.
- Ob prijavi je potnik dolžan navesti vse podatke in predložiti dokumente za vse potnike, ki jih prijavlja, ki jih organizator potrebuje za izvedbo turističnega paketa ter plačati akontacijo v višini 30% cene turističnega paketa, oz. toliko, kot je navedeno v programu turističnega paketa. Preostali del plača najkasneje 7 dni pred začetkom koriščenja turističnega paketa. V kolikor tega ne stori, se šteje, kot da je odstopil od potovanja.
- Če želi potnik uveljavljati popuste, je ob prijavi dolžan predložiti dokumente, ki izkazujejo upravičenost do popusta (upokojeenci, otroci, invalidi ipd).
- V primeru, če potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov, je sam odgovoren za vse posledice in stroške, ki bi utegnili nastati zaradi napačnih ali ne celovitih podatkov.
- V primeru, da se potnik za turistični paket prijavlja po elektronski pošti ali po telefonu, velja njegova prijava za potrjeno, ko prejme v podpis prijavnico in v dogovorjenem roku vplača akontacijo.
- Ko se potnik za turistični paket prijavlja preko spletnih strani, velja njegova prijava za potrjeno, ko preko spleta vplača akontacijo in na svoj elektronski naslov prejme potrditev.
- Če potnik želi plačati akontacijo po predračunu na transakcijski račun Arrive, velja njegova prijava za potrjeno, ko Arriva na svoj račun prejme plačilo. Arriva v tem primeru rezervira mesta za največ 3 delovne dni.
- Če se potnik na turistični paket prijavi 14 dni ali manj do začetka izvajanja in želi storitve plačati z nakazilom na TRR, si organizator pridržuje pravico določiti rok plačila za vsak primer posebej.
- Arriva za turistične pakete, katerih organizator je, ne zaračunava prijavnice.
- Arriva zaračunava administrativne stroške za posredovanje turističnih paketov drugih agencij, prenočišč, letalskih vozovnic, vizumov ter izdelavo programov po naročilu izven veljavnega kataloga v skladu s Cenikom posredovanja turističnih storitev in izdelave programov ter ponudb.
- Potnik vstopi v avtobus na vstopnem mestu, ki je navedeno na prijavnici.
- Potnik mora imeti pri sebi na potovanju Prijavnico – Pogodbo / Potrdilo o turističnem paketu in jo po potrebi predložiti vodniku.

2. MOŽNA DOPLAČILA

- Storitve, ki niso vštete v osnovno ceno turističnega paketa, potnik lahko naroči in plača posebej.
- Posebne storitve, kot je na primer enoposteljna soba, potnik doplača na prodajnem mestu, kjer je sklenil prijavo.
- Dodatne storitve, kot so na primer fakultativni izleti, dodatni možni ogledi znamenitosti z vstopninami in podobno, potnik običajno doplača na prodajnem mestu, če so storitve opredeljene na programu potovanja, lahko pa tudi vodniku v ustrezni valuti, v kraju kjer je storitev opravljena.

3. CENE

- Cena turističnega paketa je določena v programu.
- Arriva lahko v programu določi dve ceni turističnega paketa, ki sta odvisni od števila prijavljenih potnikov. Potnik se prijavi po nižji ceni, vendar je seznanjen in nepreklicno soglaša z doplačilom razlike med nižjo in višjo ceno, ki je predvidena za primer, če bi se za potovanje prijavilo manjše število potnikov. O spremenjenih pogojih Arriva potnike obvesti 7 dni pred odhodom. Potnik zaradi nastopa pogoja za zvišanje cene po tem odstavku, ne more odstopiti od pogodbe.
- Arriva prodaja turistični paket ločeno za vsak posamezen avtobus, s katerim bo opravila prevoz. V primeru, da se na turistični paket prijavi takšno število potnikov, da so potniki upravičeni do nižje cene iz prejšnje alineje, ne prijavi pa se dovolj potnikov za vključitev še nadaljnega avtobusa po nižji ceni (»presežni potniki«):
 - I. lahko Arriva brez negativnih posledic odpove turistični paket presežnim potnikom (velja, če se ne prijavi minimalno število potnikov potrebnih za izvedbo konkretnega turističnega paketa);
 - II. lahko Arriva zaračuna presežnim potnikom višjo ceno (velja, če se prijavi število potnikov med minimalnim številom potrebnim za izvedbo in številom potnikov, pri katerem velja nižja cena za konkreten turistični paket).
- Arriva si pridržuje pravico do spremembe cene, če pride do sprememb v menjalnih valutnih tečajih ali do sprememb v cenikih prevoznikov. Arriva potnika pisno obvešča o spremembi cene.
- Arriva ob prijavi na turistični paket potniku dodeli številko sedeža glede na trenutno razpoložljivost prostih sedežev. Pridržuje si pravico optimalno razporediti potnike v avtobusu. Potnik, ki se prijavi sam, ima možnost zahtevati prosti sedež poleg sebe, če je le ta v času potnikove prijave razpoložljiv, za katerega Arriva zaračunava pavšalni znesek 60 % vrednosti turističnega paketa. Če potnik praznega sedeža ni plačal, ima Arriva pravico sedež prodati drugemu potniku.

4. STORITVE VŠTETE V CENO

- V ceno turističnega paketa so praviloma vštete prevozne, hotelske in gostinske storitve, vstopni vizumi, letališke pristojbine, stroški turističnih, strokovnih in krajevnih vodnikov, organizacija turističnega paketa in podobno, kar je navedeno v programu turističnega paketa.
- Različni popusti se med seboj ne seštevajo. Za potnika velja zanj najugodnejši popust. Za aranžmaje iz ponudbe »v zadnjem hipu« organizator dodatnih popustov ne daje.

5. CARINSKI IN DEVIZNI PREDPISI TER POTNI DOKUMENTI

- Potnik, ki se prijavi na turistični paket, mora imeti veljaven osebni dokument (osebno izkaznico ali potni list). Za potovanje v države članice Evropske unije slovenski državljani potrebuje veljavno osebno izkaznico ali potni list, za potovanje v države izven Evropske unije pa veljaven potni list ter urejeno vizo, če jo država, v katero potuje, zahteva. Izjema so nekatere države izven Evropske unije, kamor je možno potovati tudi na podlagi veljavne osebne izkaznice.
- Če se na turistični paket prijavi oseba, ki ni državljan Republike Slovenije, mora na to izrecno opozoriti ob prijavi. V primeru, da potnik potrebuje vizum, ga ureja sam, pri tem pa mu, če želi Arriva nudi ustrezno pomoč, vendar ne prevzema odgovornosti za pridobitev vizuma, razen, če je izrecno dogovorjeno drugače.
- Če Arriva nastopa kot organizator ali kot posrednik turističnega paketa v državi, kjer slovenski državljani potrebujejo vizum, le-to označi na ponudbi. Potnik ob prijavi izjavi ali bo vizum urejal sam ali ga ureja Arriva.
- Zaradi zahtev v mednarodnem potniškem prometu je potnik dolžan ob prijavi navesti potrebne podatke o vseh udeležencih, ki jih prijavlja.
- Podatki se morajo v celoti ujemati s podatki v uradnih osebnih dokumentih, ki so jih udeleženci turističnega paketa dolžni v skladu s predpisi o prestopu državne meje in ustreznimi tujimi zakonodajnimi akti, imeti s seboj na potovanju. V primeru, da napačno sporočeni podatki povzročijo kakršno koli zamudo, dodatne stroške ali prekinitve turističnega paketa, za posledice in stroške odgovarja potnik sam. Arriva potnika v tem primeru ni dolžna pripeljati nazaj na odhodno mesto.
- Potnik je dolžan spoštovati carinske in devizne predpise ter predpise o veljavnosti osebnih dokumentov.

6. POTNIKOVA ODPOVED ALI SPREMEMBA TURISTIČNEGA PAKETA

- Potnik ima pravico do pisne odpovedi turističnega paketa v poslovalnici, kjer se je prijavil. V tem primeru ima Arriva pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi potovanja, katerega znesek je odvisen od časa, v katerem je potnik predložil odpoved in to:
 - več kot 30 dni pred odhodom 7 % cene paketa
 - 29 do 22 dni pred odhodom 20 % cene paketa
 - 21 do 15 dni pred odhodom 30 % cene paketa
 - 14 do 8 dni pred odhodom 50 % cene paketa
 - 7 do 1 dan (24 ur) pred odhodom 80 % cene paketa
 - na dan odhoda (manj kot 24 ur ali po odhodu) celotna cena paketa
- V primerih, ko Arriva posreduje turistični paket tujega organizatorja, ki nima sedeža v Sloveniji, ima potnik pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi turističnega paketa po pogojih tujega organizatorja potovanja. S temi pogoji Arriva potnika seznanja pred sklenitvijo pogodbe o turističnem paketu.
- Če potnik med koriščenjem turističnega paketa na lastno željo pisno odstopi od turističnega ali od dela paketa, ob vrnitvi nima pravice do povračila neizkoriščene vrednosti turističnega paketa ali njegovega dela.
- Arriva zaračunava administrativne stroške, če potnik v razumnem roku prenese prijavo na turistični paket na tretjo osebo.
- Potnik lahko po sklenitvi pogodbe spremeni ime, število potnikov, datum, namestitvev pod pogojem, da je taka sprememba možna brez odpovedi turističnega paketa. V primeru spremembe zaračuna Arriva potniku administrativne stroške skladno z veljavnim cenikom.
- V primeru, da potnik odpove turistični paket oz. odstopi od pogodbe zaradi dokumentirane višje sile, ki je ni mogel predvideti ali se ji izogniti v času pred podpisom pogodbe ter ima za to ustrezna dokazila, ima Arriva pravico do povračila vseh že nastalih stroškov. Razliko Arriva vrne potniku.
- Arriva ali njegova pooblaščenca oseba lahko zavrne osebo, ki je ob odhodu očitno pod vplivom alkohola, droge ali drugih substanc, predvsem kadar ocenita, da bi potnik lahko ogrozil

zdravje ali premoženje sebe in drugih ali onemogočil izvedbo programa. V tem primeru se šteje, da je potnik odpovedal turistični paket na dan odhoda in ravna po določilih o potnikovi odpovedi.

- Potnik je Arriva dolžan povrniti vso škodo, ki jo na poti oz. med trajanjem izvajanja turističnega paketa povzroči pod vplivom alkohola, droge ali drugih tovrstnih substanc ali iz katerega drugega razloga.

7. ODSTOPNINA (ZAVAROVANJE STROŠKA ODPOVEDI TURISTIČNEGA PAKETA)

- Potnik lahko ob prijavi sklene tudi zavarovanje stroška odpovedi turističnega paketa za primer, če se zaradi določenih nepredvidenih okoliščin turističnega paketa ne bi mogel udeležiti. V tem primeru mu Arriva povrne vplačani znesek turističnega paketa. Takšni primeri so:
 - a. nezgode, smrti ali nepričakovano takšno poslabšanje zdravstvenega stanja zavarovalca, ki mu onemogoča potovanje,
 - b. nezgode, smrti ali nepričakovano takšno poslabšanje zdravstvenega stanja zavarovalčevih otrok, staršev, brata ali sestre, zakonca ali izven zakonskega partnerja in starih staršev, ki zavarovalcu onemogočajo potovanje, ob pogoju, da je zavarovalec dolžan navedene osebe v primeru nezgode ali takega poslabšanja zdravstvenega stanja negovati, kar mora biti razvidno iz zdravniškega potrdila,
 - c. poziv sodnih ali upravnih organov, kjer je obvezna osebna prisotnost zavarovalca,
 - d. naravne nesreče ali višje sile, ki zavarovalcu onemogočajo potovanje,
 - e. nezgode, smrti ali nepričakovano takšno poslabšanje zdravstvenega stanja sopotnika/ov (ko potuje do vključno 6 oseb), ki niso v sorodstvenem razmerju (npr. fant in punca, ki nista v skupnem gospodinjstvu ali prijatelj/i, ipd..) oziroma so v širšem sorodstvenem razmerju z zavarovalcem pod pogojem, da je/so skupaj z zavarovalcem naveden/i na prijavnici in v sami pogodbi o potovanju.
- za zavarovanje v vseh primerih veljajo pogoji, kot so zapisani v pogojih Generali zavarovalnice d.d., ki so v vsakem primeru sestavni del teh splošnih pogojev in s katerimi se potnik ob sklenitvi zavarovanja izrecno strinja.
- odpoved potovanja mora potnik javiti Arrivi obvezno v pisni obliki (elektronsko sporočilo ali dopis ali sms), takoj oziroma v roku 24 ur od nastanka enega od vzrokov za odpoved, vendar najkasneje 2 uri pred odhodom na potovanje. Ostalo zahtevano dokumentacijo mora potnik dostaviti Arrivi najkasneje v roku 3 dni od dneva nastanka razloga za odpoved potovanja.
- zavarovalna premija znaša 2,93 % cene turističnega paketa, oz. minimalna premija je 7,60 EUR, če v programu ni drugače določeno.
- S programom turističnega paketa se lahko posebej določi drugačna višina odstopnine, oziroma, da odstopnina ni mogoča.
- če potnik turističnega paketa ne začne koristiti na dan odhoda in le-tega ni pisno odpovedal najmanj 2 uri pred odhodom, nima pravice do uveljavljanja vračila vplačila na podlagi plačane zavarovalne premije.
- zahtevka za povračilo kupnine na podlagi vplačane zavarovalne premije ni mogoče uveljaviti po datumu začetka turističnega paketa, kakor tudi ne za čas neizkoriščenega dela turističnega aranžma.
- če potnik med potovanjem po svoji želji spremeni program ali ne potuje po programu, ki je sestavni del pogodbe z Arrivo, se šteje, da je potnik odstopil od pogodbe med potovanjem. Tudi v tem primeru nima pravice do povračila stroškov ali kupnine, niti delno, niti v celoti. V tem primeru je potnik odgovoren za stroške in škodo, ki jo je s spremembo programa povzročil Arrivi.

8. ODPOVED TURISTIČNEGA PAKETA ALI SPREMEMBA PROGRAMA

- Arriva si na podlagi veljavnih zakonskih predpisov pridržuje pravico do odpovedi turističnega paketa, če se zanj ne prijavi potrebno število potnikov, določeno v programu. Arriva potnike o odpovedi obvesti najmanj:
 - 20 dni pred začetkom potovanja, če bi le-to trajalo več kot šest dni
 - 7 dni pred začetkom potovanja, če bi le-to trajalo od dva do šest dni
 - 2 dni pred začetkom potovanja, če bi le-to trajalo manj kot dva dni
- Ravno tako si Arriva pridržuje pravico do popolnega ali delnega odstopa od pogodbe, če pred izvajanjem ali med izvajanjem turističnega paketa nastopijo izredne okoliščine, ki jih ni možno pričakovati (na primer stavka pri organizatorju potovanja ali tretjih osebah), odstraniti ali se jim izogniti, za Arrivo pa te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenili, če bi obstajale ob sklenitvi pogodbe.
- Arriva si pridržuje pravico do spremembe dneva in časa odhoda na pot zaradi spremembe voznega reda prevoznika ali nastopa višje sile ter pravico do spremembe smeri potovanja, če se spremenijo pogoji za potovanje (novi vozni red, negotov položaj v državi, kjer je organiziran program, naravne nesreče ali drugi nepredvideni vzroki na katere Arriva ne more vplivati), brez posebne odškodnine in po veljavnih predpisih.
- Arriva ne more prevzeti odgovornosti za spremembe programa zaradi nastopa kakršne koli višje sile med potekom turističnega paketa. V teh primerih lahko potnikom zagotovi storitve v spremenjeni obliki glede na obstoječe možnosti.
- Če Arriva odpove turistični paket, ima potnik pravico do povračila celotne kupnine, tudi vplačane odstopnine. V primeru odpovedi potovanja s strani Arrive potnik nima pravice do povračila stroškov vizuma, potrebnega za vstop v državo, kamor naj bi se potovalo ali stroškov cepljenj, ki so bili s programom zahtevani.

9. REKLAMACIJE

- Potnik mora na kraju samem v najkrajšem mogočem času izvajalcu storitev, vodniku ali spremljevalcu, organizatorju oziroma prodajalcu ali lokalnemu predstavniku organizatorja oz. prodajalca, če obstaja (predstavniku Arrive), pisno ali v drugi ustrezni obliki sporočiti napako, ki jo med izpolnjevanjem pogodbe opazi in za katero želi podati reklamacijo. Ob morebitni pritožbi mora predstavnik Arrive v najkrajšem mogočem času narediti vse potrebno za odpravo pomanjkljivosti. Predstavnik Arrive in potnik, ki meni, da je prišlo do napake, sestavita zapisnik, ki ga podpišeta in je podlaga pri nadaljnjem postopku reklamacije.
- Če pomanjkljivosti niso bile odpravljene na kraju samem, lahko potnik vložijo pisno reklamacijo v 60 dneh po končanem turističnem aranžmaju. Če potnik zamudi zakonsko določen rok, Arriva reklamacije ne obravnava.
- Brez pisne reklamacije ter zapisnika Arriva ne obravnava zahtevkov za znižanje cene ter odškodninskih in drugih zahtevkov.
- Če potnik na napako, ki bi jo bilo možno odpraviti na kraju samem, ne opozori na kraju samem, ne more vložiti reklamacije naknadno pri Arrivi.
- Če po krivdi Arrive ni prišlo do izvedbe turističnega paketa ali nekaterih storitev, ima potnik pravico do odškodnine v višini vrednosti neizvedenih storitev, razen v primeru, ko ima Arriva pravico do odpovedi turističnega paketa ali spremembe programa turističnega paketa.

10. ZDRAVSTVENI PREDPISI

- Po predpisih Svetovne zdravstvene organizacije se je za potovanje v določene države potnik dolžan cepiti. Vsak potnik si je dolžan sam priskrbeti mednarodno potrdilo – rumeno knjižico z vpisanimi opravljenimi cepljenji.

11. PRTLJAGA

- Prevoz prtljage do določene teže in velikosti, ki jo določa posamezni prevoznik, je brezplačen.
- Arriva kot organizator turističnega paketa ne odgovarja za krajo prtljage pri prevozu, na poti in v hotelu.

12. IZGUBA DOKUMENTOV

- Če potnik na potovanju izgubi dokumente ali so mu le-ti ukradeni, so pa nujno potrebni za nadaljnje potovanje ali vrnitev v domovino, si je na lastne stroške dolžan priskrbeti nove, pri urejanju formalnosti v zvezi s tem pa se za nasvete in pomoč lahko obrne na vodnika.

13. INFORMACIJE

- Informacije, ki jih potnik dobi na prijavnem mestu, ne obvezujejo Arrive bolj kot navedbe v ponudbi oz. v samem programu turističnega paketa.

14. KATEGORIZACIJE NAMESTITVENIH OBJEKTOV

- Kategorizacije namestitvenih objektov (št. zvezdic oz. kategorija objekta) navedene v katalogih ali programih Arrive so lokalne oz. nacionalne kategorije in ne kategorije Arrive.

15. POSAMEZNA PRIJAVA ZA NAMESTITEV V ENO ALI DVOPOSTELJNI SOBI

- Potnik, ki potuje sam, je dolžan doplačati ceno enoposteljne sobe. V primeru, da potnik, ki potuje sam izrazi željo, da bi delil sobo, lahko prepusti Arrivi, da mu poskuša najti potnika na istem turističnem paketu, s katerim bo delil sobo. Ne glede na omenjeno pa mora posamezno prijavljeni potnik ob prijavi doplačati za enoposteljno sobo. V primeru, da Arriva najde potnika, ki bi delil sobo, se potniku vrne doplačilo za namestitev v enoposteljni sobi, oz. se vplačano doplačilo enoposteljne sobe obračuna pri končnem plačilu turističnega paketa.

16. POTOVANJE Z OTROKI

- Pogoji in višina popusta so določeni v posameznem programu turističnega paketa. V kolikor v programu niso predvideni popusti, turistični paket ne predvideva tovrstnih posebnih popustov.
- Vsak otrok, ne glede na starost in višino morebitnih popustov, mora biti naveden na potovalnem dokumentu in mora imeti veljavne dokumente, potrebne za morebiten vstop v tujo državo, kamor potuje. V primeru, da otrok ni naveden na potovalnem dokumentu se šteje, da otrok nima pravice potovati v okviru tega turističnega paketa.

17. UPORABA PODATKOV

- Arriva vse pridobljene podatke o potnikih obdeluje skladno s Politiko varstva osebnih podatkov v okviru dejavnosti turistične agencije, ki je dostopna na www.alpetour.si.

18. OPOZORILO

- Splošni pogoji in navodila za turistične pakete so sestavni del pogodbe, ki jo s podpisom prijavnice skleneta Arriva oz. pooblaščenca agencija in potnik, ki se prijavlja na določen turistični paket.
- Splošni pogoji veljajo le za turistične pakete, ki jih organizira Arriva. V kolikor je organizator druga turistična agencija, veljajo splošni pogoji le-te.
- Pod pojmom turistični paket označujemo potovalne storitve, turistične pakete in povezane potovalne aranžmaje.
- Splošni pogoji stopijo v veljavo s 1. 9. 2020. S tem datumom preneha veljavnost Splošnih pogojev sprejetih dne 24. 6. 2019.

Kranj, 1. 9. 2020

Direktor:
Bo Karlsson

Arriva d.o.o.

Ulica Mirka Vadnova 8, 4000 Kranj, Slovenija, Vpis v sodni register: Okrožno sodišče v Mariboru, vložna št. 1/100873-00, ID za DDV SI 31727077, matična št.: 5263433, osnovni kapital: 2.051.765,15 EUR
ARR-SP-06, Izd-01