

1. PRIJAVA IN PLAČILO

- Zaključena skupina (v nadaljevanju skupina) se lahko prijavi na turistični paket, ki ga organizira Arriva Alpetour d.o.o., v nadaljevanju Arriva Alpetour, v katerikoli Arriva Alpetour poslovalnici, telefonsko ali po elektronski pošti. Ob prijavi Arriva Alpetour kot organizator potovanja in predstavnik skupine v imenu naročnika skleneta pogodbo, ki je obenem tudi potrdilo o potovanju in vsebuje podatke o turističnem paketu ali pa se sklicuje na program turističnega paketa, kjer so ti podatki navedeni.
- Ob prijavi je predstavnik skupine dolžan navesti vse podatke in predložiti dokumente, ki so potrebni za izvedbo turističnega paketa.
- Prijava na turistični paket velja za potrjeno, ko predstavnik skupine prejme v izpolnitev in podpis Prijavnico – pogodbo / Potrdilo o potovanju za zaključene skupine in Alpi in le-to podpiše.
- Predstavnik skupine s podpisom pogodbe potrdi, da so potniki seznanjeni s splošnimi pogoji organizatorja ter jamči za pogodbene obveznosti vseh prijavljenih potnikov.
- V vseh primerih prodaje, to je osebno, po telefonu, po elektronski pošti ali preko spletnih strani se šteje, da je skupina sprejela določila Splošnih pogojev in navodil za turistične pakete za zaključene skupine.
- Če potniki želijo uveljavljati popuste, so ob prijavi dolžni predložiti dokumente, ki izkazujejo upravičenost do popusta (upokojenci, otroci, invalidi ipd.)
- V primeru, če predstavnik skupine ob prijavi ne navede pravih podatkov, je le ta odgovoren za vse posledice in stroške, ki bi utegnili nastati zaradi napačnih ali ne celovitih podatkov.
- Arriva Alpetour zaračunava izdelavo programov po naročilu skladno z veljavnim cenikom.
- Skupina (vsak posamezni potnik) je v roku 8 dni od prijave dolžna plačati akontacijo v višini 30 % cene turističnega paketa, oz. toliko, kot je navedeno v pogodbi. Preostali del plača najkasneje 8 dni pred začetkom koriščenja turističnega paketa, če ni drugače navedeno.
- Če šola oz. druga izobraževalna institucija nastopa v vlogi naročnika, ne pa tudi plačnika naročenega turističnega paketa, plačniki pa so starši oz. zakoniti zastopniki mladoletnih oseb, morajo starši oz. zakoniti zastopniki predložiti ustrezne podatke in podpisati prijavnico.
- Potniki vstopajo in izstopajo na/z avtobus/a na vstopnih /izstopnih mestih, ki so navedeni na Prijavnici – pogodbi – potrdilo o potovanju.

2. MOŽNA DOPLAČILA

- Storitve, ki niso vštete v osnovno ceno turističnega paketa, skupina ali posamezni potnik lahko naroči in plača posebej.
- Posebne storitve, kot je na primer enoposteljna soba in podobno, skupina doplača na prodajnem mestu, kjer je sklenila prijavo.
- Dodatne storitve, kot so na primer fakultativni izleti, dodatni možni ogledi znamenitosti z vstopninami in podobno, skupina 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 Alpetour si pridržuje pravico do spremembe cene, če pride do sprememb v menjalnih valutnih tečajih ali do sprememb v cenikih prevoznikov. Arriva Alpetour pisno obvešča skupino o spremembi cene.

4. STORITVE VŠTETE V CENO

- V ceno turističnega paketa so praviloma vštete prevozne, hotelske in gostinske storitve, 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, razen, če v pogodbi ni drugače določeno.
- V ceno programa niso všteti stroški pridobitve vizuma, ki bi ga potrebovali posamezni potniki znotraj zaključene skupine, ker so državljani drugih držav in bi skladno z zakonodajo vstopne države takšen vizum potrebovali.
- Cene za naročene turistične pakete za zaključene skupine so izračunane na podlagi zahtev in želja zaključene skupine. Cena je odvisna od števila udeležencev na enem avtobusu. Končna cena turističnega paketa se določi glede na Arriva Alpetourjevo ponudbo po cenovni lestvici, glede na število potnikov.
- Če se skupina odloči potovati z letali nizkokcenovnih prevoznikov, se končna cena paketa določi tisti hip, ko so vozovnice rezervirane in plačane pri letalskem prevozniku. Ponujena cena v programu je orientacijska.

5. CARINSKI IN DEVIZNI PREDPISI TER POTNI DOKUMENTI

- Vsak potnik znotraj zaključene skupine, 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 potujem zahteva. Izjema so nekatere države izven Evropske unije, kamor je možno potovati tudi na podlagi veljavne osebne izkaznice.
- Če se na turistični paket znotraj zaključene skupine prijavi oseba, ki ni državljanka 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 Alpetour nudi ustrezno pomoč, vendar ne prevzema odgovornosti za pridobitev vizuma, razen, če je izrecno dogovorjeno drugače.
- Če Arriva Alpetour organizira turistični paket v državi, kjer slovenski državljani potrebujejo vizum, le-to označi na ponudbi. Potniki znotraj zaključene skupine ob prijavi izjavijo, ali bodo vizum urejali sami, ali ga ureja Arriva Alpetour.
- Če otroci do 15. leta potujejo v sestavi organizirane šolske skupine na turistični paket v tujino, mora predstavnik skupine predložiti seznam otrok, potrjen s strani šole. Turistični paketi za organizirane zaključene šolske skupine pogosto vključujejo stroške vstopnin, ki so za otroke navadno cenejše, kot za odrasle skupine. V primeru, da za uveljavljanje nižjih cen vstopnic za otroške skupine potrebujemo tudi letnico rojstva ali datum in letnico rojstva, mora predstavnik skupine predložiti seznam otrok z rojstnimi podatki. V primeru, da tega ne stori, morajo potniki doplačati razliko do redne – odrasle cene vstopnic.
- Vsak posameznik mora imeti s seboj veljaven osebni dokument (osebno izkaznico ali potni list).
- Zaradi zahtev v mednarodnem potniškem prometu je predstavnik skupine ob prijavi oz. do roka, ki je naveden v programu, dolžan navesti potrebne podatke o vseh posameznih 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 Alpetour potnika v tem primeru ni dolžna pripeljati nazaj na odhodno mesto.
- Potniki so dolžni spoštovati carinske in devizne predpise ter predpise o veljavnosti osebnih dokumentov.

6. POTNIKOVA ODPOVED TURISTIČNEGA PAKETA

- Skupina ali posameznik znotraj skupine ima pravico do pisne odpovedi turističnega paketa. V tem primeru ima Arriva Alpetour pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi potovanja, katerega znesek je odvisen od časa, v katerem je skupina ali posamezni potnik predložil odpoved:
 - 30 ali več dni pred odhodom 7 % cene aranžmaja
 - 29 do 22 dni pred odhodom 20 % cene aranžmaja
 - 21 do 15 dni pred odhodom 30 % cene aranžmaja
 - 14 do 8 dni pred odhodom 50 % cene aranžmaja
 - 7 do 1 dan (24 ur) pred odhodom 80 % cene aranžmaja
- na dan odhoda (manj kot 24 ur ali po odhodu) celotna cena aranžmaja
- Arriva Alpetour zaračunava administrativne stroške, če potnik v razumnem roku prenese prijavo na turistični paket na tretjo osebo.
- Skupina lahko po sklenitvi pogodbe spremeni posameznikovo ime, število potnikov, datum, namestitvev pod pogojem, da je taka sprememba možna brez odpovedi turističnega paketa. V primeru spremembe zaračunava Arriva Alpetour posameznemu potniku administrativne stroške skladno z veljavnim cenikom.
- V primeru, da skupina ali posameznik 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 in dokumente, ima Arriva Alpetour pravico do povračila vseh že nastalih stroškov. Razliko Arriva Alpetour vrne potniku.
- Arriva Alpetour ali njegova pooblaščenca oseba lahko zavrne osebo, ki je ob odhodu očitno pod vplivom alkohola, droge ali drugih tovrstnih substanc, predvsem kadar ocenita, da bi potnik lahko ogrozil zdravje ali premoženje sebe ali 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 Arrivi Alpetour 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)

Posamezni potniki znotraj skupine ali celotna skupina lahko ob prijavi sklenejo tudi zavarovanje stroška odpovedi turističnega paketa za primer, če se zaradi določenih nepredvidenih okoliščin turističnega paketa ne bi mogli udeležiti. V tem primeru jim Arriva Alpetour povrne vplačani znesek. Takšni primeri so:

1. nezgode, smrti ali nepričakovano takšno poslabšanje zdravstvenega stanja zavarovalca, ki mu onemogoča potovanje,
 2. 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,
 3. poziv sodnih ali upravnih organov, kjer je obvezna osebna prisotnost zavarovalca,
 4. naravne nesreče ali višje sile, ki zavarovalcu onemogočajo potovanje,
 5. nezgode, smrti ali nepričakovano takšno poslabšanja 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 prijatelja/i, ipd.,) oziroma so v širšem sorodstvenem razmerju z zavarovalcem naveden/i na prijavnici in v sami pogodbi o potovanju.
- Za zavarovanje v vseh primerih veljajo pogoji, kot so zapisani v pogojih Adriatic Slovenice, ki so v vsakem primeru sestavni del teh splošnih pogojev in s katerimi se predstavnik skupine ali posamezni potniki ob sklenitvi zavarovanja izrecno strinjajo.
 - Odpoved potovanja mora potnik javiti Arrivi Alpetour 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 Alpetour najkasneje v roku 3 dni od dneva nastanka razloga za odpoved potovanja.
 - V primeru, da znotraj skupine posamezna oseba, ki je plačala odstopnino za primere, navedene v 1. odstavku te točke, odpove turistični paket, se skladno s cenovno lestvico turističnega paketa lahko zaradi odpovedi posameznika ali posameznikov znotraj skupine spremeni tudi cena. Končna cena turističnega paketa se določi glede na Arriva Alpetourjevo ponudbo po cenovni lestvici, glede na število plačanih potnikov, ki so koristili turistični paket.
 - 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 paketa.

8. ODPOVED TURISTIČNEGA PAKETA ALI SPREMEMBA PROGRAMA

- Arriva Alpetour si na podlagi veljavnih zakonskih predpisov pridržuje pravico do popolnega ali delnega odstopa od pogodbe, če pred izvajanjem ali med izvajanjem programa nastopijo izredne okoliščine, ki jih ni možno pričakovati, odstraniti ali se jim izogniti in za Arrivo Alpetour te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi obstajale ob sklenitvi pogodbe.
- Arriva Alpetour 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 (nov vozni red, negotov položaj v državi, kjer je organiziran program, naravne nesreče ali drugi nepredvideni vzroki, na katere Arriva Alpetour ne more vplivati), brez posebne odškodnine in po veljavnih predpisih.
- Arriva Alpetour ne more prevzeti odgovornosti za spremembe programa zaradi nastopa kakršne koli višje sile med potekom turističnega paketa. V tem primeru lahko potnikom zagotovi storitve v spremenjeni obliki glede na obstoječe možnosti.
- Če Arriva Alpetour odpove turistični paket, ima skupina pravico do povračila celotne kupnine, tudi vplačane odstopnine. V primeru odpovedi potovanja s strani Arrive Alpetour skupina 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

- Če predstavnik skupine meni, da med izvajanjem turističnega paketa prihaja do morebitnih napak ali drugih težav, se mora predstavnik skupine ali posamezni potnik zase na kraju samem najprej obrniti na vodnika oz. spremljevalca na poti.
- Predstavnik skupine ali posamezni potnik mora v najkrajšem mogočem času izvajalcu storitev, vodniku ali spremljevalcu, organizatorju oziroma prodajalcu ali lokalnemu predstavniku organizatorja oz. prodajalca, če obstaja (predstavniku Arrive Alpetour), 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 Alpetour v najkrajšem mogočem času narediti vse potrebno za odpravo pomanjkljivosti. Predstavnik Arrive Alpetour in predstavnik skupine (ali posamezni potnik), ki meni, da je prišlo do napake, sestavi zapisnik, ki ga podpišeta in je podlaga pri nadaljnjem postopku reklamacije.
- Če pomanjkljivosti niso bile odpravljene na kraju samem, lahko potnik ali predstavnik skupine vloži pisno reklamacijo v 60 dneh po končanem turističnem paketu. Če potnik ali predstavnik skupine zamudi zakonsko določen rok, Arriva Alpetour reklamacije ne obravnava.
- Brez pisne reklamacije ter zapisnika Arriva Alpetour ne obravnava zahtevkov za znižanje cene ter odškodninskih in drugih zahtevkov.
- Če predstavnik skupine ali posameznik na napako, ki bi jo bilo možno odpraviti na kraju samem, ne opozori na kraju samem, ne more vložiti reklamacije naknadno pri Arrivi Alpetour.
- Če po krivdi Arrive Alpetour ni prišlo do izvedbe turističnega paketa ali nekaterih storitev, ima skupina pravico do odškodnine in višini vrednosti neizvedenih storitev, razen v primeru, ko ima Arriva Alpetour 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 Alpetour 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 Alpetour 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 Alpetour so lokalne oz. nacionalne kategorije in ne kategorije Arrive Alpetour.

15. 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. V primeru, da otrok ni naveden na potovalnem dokumentu se šteje, da otrok nima pravice potovati v okviru tega turističnega paketa.

16. UPORABA PODATKOV

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

17. OPOZORILO

- Splošni pogoji in navodila za turistične pakete za zaključene skupine so sestavni del pogodbe, ki jo skleneta Arriva Alpetour oz. pooblaščenca agencija in predstavnik skupine, ki se prijavlja za določen turistični paket.
- Pod pojmom turistični paket označujemo potovalne storitve, turistične pakete in povezane potovalne aranžmaje.
- Splošni pogoji in navodila za turistične pakete za zaključene skupine veljajo le za turistične pakete, ki jih organizira Arriva Alpetour. V kolikor je organizator druga turistična agencija, veljajo splošni pogoji le-te. Splošni pogoji stopijo v veljavo s 1. 7. 2019. S tem datumom preneha veljavnost Splošnih pogojev sprejetih dne 12. 4. 2019.