

## 1. Splošni pogoji spletne prodaje produktov za integrirani javni potniški promet (»IJPP«)

Splošni prodajni pogoji IJPP spletne prodaje družb v skupini Arriva Slovenija: Arriva Dolenjska in Primorska d.o.o., Arriva Štajerska d.d., Arriva Kam-bus, d.o.o. in Arriva Alpetour d.o.o. (v nadaljevanju: splošni pogoji spletne prodaje IJPP) so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov, Zakonom o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami, Zakonom o elektronskih komunikacijah, Zakonom o elektronskem poslovanju na trgu in Zakonom o varstvu osebnih podatkov in določajo delovanje spletne prodaje IJPP produktov ter urejajo poslovanje in razmerja med Arrivo Slovenija kot ponudnikom oziroma upravljavcem spletne prodaje IJPP in kupci.

Družba Arriva Alpetour d.o.o., Ulica Mirka Vadnova 8, 4000 Kranj (v nadaljevanju: ponudnik in/ali Arriva), upravlja spletno prodajo IJPP Arriva v imenu in za račun vseh družb v skupini Arriva Slovenija. Več o ponudniku in vizitko ponudnika dobite na naslednji povezavi: <http://arriva.si/>. Družbe iz skupine Arriva Slovenija so izvajalci javnega linijskega prevoza potnikov v medkrajevnem cestnem prometu, ki izvajajo obveznosti iz tega naslova na podlagi koncesijske pogodbe, sklenjene z Ministrstvom za infrastrukturo

## 2. Seznam produktov za spletno prodajo

- mesečne, polletne in letne (»terminalske vozovnice«) subvencionirane vozovnice za dijake in študente za prevoz v medkrajevnem potniškem prometu in mestnem potniškem prometu Ljubljana (dijak ali študent lahko kupi subvencionirano vozovnico, ki mu pripada glede na podatke, ki so zapisani v vlogi za izdajo subvencionirane vozovnice).
- ostali produkti, ki jih Ministrstvo za infrastrukturo določi kot produkte IJPP.

Pogoj za nakup terminalske vozovnice (mesečna, polletna, letna) je, da ima kupec na brezstični kartici IJPP zapisano ustrezno pravico (dijak, študent, udeleženec izobraževanja odraslih). Ustrezno pravico na kartico zapiše izdajatelj kartice ob prvi izdaji kartice.

## 3. Cene

- Vse cene so objavljene na spletnih straneh Arrive <http://www.arriva.si/>.
- Vse cene so v evrih in vključujejo DDV. Davek na dodano vrednost pri nakupu mesečnih vozovnic znaša 9,5 odstotka.

Vse cene so končne cene, kupec ne plača dodatnih ali drugih stroškov.

## 4. Podatki potrebni za registracijo kupca

Obvezni podatki:

- ime in priimek kupca,
- naslov kupca,
- naslov elektronske pošte kupca.

## 5. Način registracije

Kupec lahko izvede registracijo v uporabniški račun na spletu po pridobitvi aktivacijske kode za vpis posamezne kartice.

Aktivacijsko kodo lastnik kartice lahko pridobi na prodajnih mestih skupine Arriva Slovenija.

Registracijo ali prijavo v uporabniški račun lahko kupec izvede na spletni strani Arrive na povezavi <https://ijpp.arriva.si/>.

Nakupe vozovnic je možno opraviti preko računalnika, tabličnega računalnika ali mobilnega telefona. Ob registraciji je obvezno strinjanje s temi splošnimi pogoji spletne prodaje produktov za integrirani javni potniški promet (»IJPP«), kar kupec potrdi z oznako v potrditvenem polju pri napisu »pravila in pogoji«.

## 6. Ukinitiv registracije

Če kupec želi ukiniti svojo registracijo, to lahko naredi na podstrani Upravljanje zasebnosti, na povezavi <https://ijpp.arriva.si/mwp/sl/Manage>, ali pa nam to sporoči na elektronski naslov: [ijpp.prodaja@arriva.si](mailto:ijpp.prodaja@arriva.si). Za preverjanje pristnosti podatkov, bomo z vami vzpostavili kontakt in vam dokončno potrdili ukinitiv vaše registracije. Zahtevek za ukinitiv registracije mora biti poslan z elektronskega naslova, s katerega je bila izvedena registracija oziroma prijava v odprt uporabniški račun. V roku 15 (petnajstih) dni od prejema vaše zahteve za ukinitiv registracije, bomo zbrisali vaše osebne podatke in vas o tem tudi elektronsko obvestili. Navkljub ukinitivi registracije, je kasneje mogoča ponovna registracija. Ukinitiv registracije ne vpliva na veljavnost kupljenega produkta.

## 7. Načini plačila

**Plačilo je možno s sledečimi plačilnimi karticami:**

- MasterCard,
- Maestro,
- Visa in Visa Electron.

Nakup s plačilnimi karticami je v Spletni prodaji IJPP Arriva popolnoma varen. Spletna prodaja IJPP Arriva je opremljena z naprednim sistemom MasterCard SecureCode in Verified by Visa. Arriva Alpetour d.o.o. je del 3D Secure programa (mednarodni varnostni standard za preverjanje istovetnosti imetnikov kartic pri plačevanju prek spleta) in je tako v okviru pravil kartičnih sistemov zaščiten z vidika zlorab. Več o 3D Secure programu si lahko preberete na <https://www.skb.si/poslovne-finance/kartice/3d-secure>.

Plačilna kartica kupca se obremeni takoj po potrditvi nakupa. Valuta plačila je predmet dogovora med kupcem in banko.

Po opravljenem spletnem nakupu produkta s plačilno kartico bo sprožen postopek za prevzem kupljenega produkta na vozilih Arrive ali na drugi terminalski infrastrukturi sistema IJPP.

## 8. Nakup vozovnice

- Ponudnik si pridržuje pravico do zavrnitve naročila v primeru, če je IJPP kartica, katero želi polniti, preklicana, trajno neaktivna, odvzeta ali blokirana ali če kupec do določene vozovnice ni upravičen.
- Pred zaključkom nakupa terminske vozovnice preko Spletne prodaje IJPP Arriva, kupec s klikom na gumb "Potrdi nakup in plačilo" soglaša, da gre za naročilo z obveznostjo plačila ter potrjuje, da se je pred nakupom seznanil z vsebino splošnih pogojev spletne prodaje in s cenikom produktov ter z njimi soglaša in jih sprejema.
- Ko ponudnik spletne prodaje prejme odgovor procesnega centra IJPP, pošlje na elektronski naslov kupca potrdilo/sporočilo, da je naročilo kupca potrjeno s strani prodajnega mesta, pri čemer mora

potrdilo/sporočilo vsebovati vse enake podatke, kot jih vsebuje naročilo kupca in dodatno naslednje podatke, razen podatkov o plačilni kartici kupca/imetnika (številka, datum veljavnosti):

- številko naročila,
  - številko nakupa,
  - datum in uro (datum in uro, ko je kupec podal naročilo ter datum in uro potrditve naročila s strani prodajnega mesta),
  - identifikacijo vstopnega mesta v internet v času naročanja,
  - status nakupa (odobren/zavrjen).
- Po prejemu kupnine bo nakup zaključen in račun poslan kupcu po elektronski pošti.
  - Kupljen produkt se prenese na kartico IJPP po preteku najmanj 30 (tridesetih) minut od zaključka spletnega nakupa, in sicer preko validatorjev v vozilih prevoznika ali terminalske infrastrukture sistema IJPP.

Naročilo lahko v Spletni prodaji IJPP Arriva oddate vse dni v tednu, 24 ur na dan. V kolikor potrebujete pomoč pri oddaji naročila nas lahko v delovnem času (ponedeljek do petek od 7:00 do 15:00, razen na dela proste dneve Republike Slovenije) pokličete na telefon: (04) 2013 247 ali pošljete e-sporočilo na naslov [ijpp.prodaja@arriva.si](mailto:ijpp.prodaja@arriva.si).

## 9. Preklic naročila

Naročila preko Spletne prodaje IJPP Arriva lahko kupec brez dodatnih stroškov prekliče do potrditve plačila, ki ga izvede s klikom na gumb »Potrdi nakup«

## 10. Shranjevanje naročila oziroma pogodbe

Prodajna pogodba (račun) je v elektronski obliki shranjena na strežniku ponudnika spletne prodaje in kupcu dostopna v vsakem trenutku v njegovem uporabniškem profilu. Ponudnik spletne prodaje kupcu predlaga, da si potrdilo o sklenjeni pogodbi (naročilu) ali izvod sklenjene pogodbe (naročila) natisne ali shrani na lasten trajni nosilec podatkov, saj bo ponudnik spletne prodaje zaradi tehničnih omejitev in zakonskih določil glede hrambe podatkov, tovrstne dokumente hranil 30 dni po izteku veljavnosti vloge, na podlagi katere je bil produkt kupljen.

Pri plačilu s plačilnimi karticami se nobeni podatki ne zapisujejo na strežniku ponudnika. Podatki bodo dostopni samo banki, njenemu procesnemu centru in kupcu/imetniku kartice, razen v primeru, če bi prisilni predpisi določali drugače.

Pogodbo je mogoče skleniti le v slovenskem jeziku.

Veljavnost pogodbe je odvisna od produkta, ki ga kupec kupi in je določena v Pravilniku o izvajanju subvencioniranega prevoza.

## 11. Odstop od pogodbe in uveljavljanje reklamacije

Kupec soglaša, da ob prevzemu kupljenih produktov v vozilih prevoznika preko spletne prodaje IJPP Arriva, izgubi pravico do odstopa od pogodbe. Ko je produkt prevzet, stornacija ali prenos produktov v naslednji mesec ali vračilo kupnine ni možno.

Vračilo kupnine za mesečne, polletne ali letne subvencionirane dijaške ali študentske vozovnice je možno v skladu s Pravilnikom o izvajanju subvencioniranega prevoza.

Prošnja za vračilo kupnine se pošlje na e-naslov: [ijpp.prodaja@arriva.si](mailto:ijpp.prodaja@arriva.si). Navesti je potrebno tudi številko brezstične kartice IJPP ter št. TRR kupca in naziv banke kupca.

Ob morebitnih težavah pri prevzemu že plačanih produktov preko spletne prodaje IJPP se obrnite pisno na e-naslov: [ijpp.prodaja@arriva.si](mailto:ijpp.prodaja@arriva.si). V reklamaciji navedite tudi šifro oziroma kodo spletnega nakupa, lahko pa v delovnem času (ponedeljek do petek od 7.00 do 15.00, razen na dela proste dneve Republike Slovenije) pokličete tudi na telefonsko št. (04) 20 13 247.

## 12. Reševanje sporov

Pogodbeni stranki si bosta prizadevali vsa morebitna nesoglasja reševati sporazumno in na miren način. V kolikor to ne bo mogoče je za reševanje medsebojnih sporov pristojno stvarno pristojno sodišče v Kranju.

Alternativno reševanje sporov predpisuje Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS), ki ga pogodbeni stranki rešujeta s posredovanjem izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov (izvajalec IRPS). Kupec se prostovoljno odloči, ali bo vložil pobudo za začetek postopka pri izvajalcu IRPS, ponudnik (Arriva Alpetour d.o.o.) pa se prostovoljno odloči, ali bo sodeloval v postopku.

## 13. Politika zasebnosti

Arriva Alpetour vse pridobljene podatke o potnikih obdeluje skladno s Politiko varstva osebnih podatkov v okviru dejavnosti avtobusnih prevozov, ki je dostopna na [www.arriva.si](http://www.arriva.si).

## 14. Varnost

Ponudnik zagotavlja, da je vsak nakup preko Spletne prodaje IJPP Arriva popolnoma varen. Vsi zaupni podatki, ki se prenašajo preko spleta (osebni podatki, podatki o nakupih in številke plačilnih kartic), so ustrezno kodirani, zato jih tretje osebe ne morejo prebrati.

Vsa komunikacija med spletnim brskalnikom in spletno stranjo poteka preko HTTPS protokola, kar pomeni, da so vsi podatki ustrezno šifrirani – podpisani s certifikatom spletne strani.

Avtorizacije in transakcije s plačilnimi karticami se izvajajo preko avtorizacijskega centra banke, s katero ima ponudnik pogodbo za plačila s plačilnimi karticami. Avtorizacije kartic se vršijo v realnem času s takojšnjim preverjanjem podatkov v bančnem sistemu.

## 15. Pomoč kupcem

Informacije o naročilih, reklamacijah v zvezi s spletnimi nakupi in pomoč pri spletnem nakupu:

- e-naslov: [ijpp.prodaja@arriva.si](mailto:ijpp.prodaja@arriva.si)
- telefon: (04) 2013 247 (ponedeljek do petek od 7.00 do 15.00)

## **16. Končna določba**

Ti splošni pogoji spletne prodaje začnejo veljati 21. 10. 2018. Objavljeni so na spletni strani [www.arriva.si](http://www.arriva.si) in na prodajnih mestih družb v skupini Arriva.

Kranj, 21. 10. 2018

Arriva Alpetour d.o.o.  
Arriva Dolenjska in Primorska d.o.o.  
Arriva Kam-Bus d.o.o.  
Bo Erik Stig Karlsson, direktor

Arriva Štajerska d.d.  
Bo Erik Stig Karlsson, predsednik uprave