

## SPLOŠNI POGOJI IN NAVODILA ZA TURISTIČNE PAKETE ZA ZAKLJUČENE SKUPINE

### 1. PRIJAVA IN PLAČILO

- Zaključena skupina (v nadaljevanju skupina) se lahko prijavi na turistični paket, ki ga organizira Arriva d.o.o., Ulica Mirka Vadnova 8, 4000 Kranj (v nadaljevanju Arriva), v katerikoli Arrivini poslovalnici, telefonsko ali po elektronski pošti. Ob prijavi Arriva 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 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 – potrdilu 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 ustreznih valutah, v kraju, kjer je storitev opravljena.

### 3. CENE

- Cena turističnega paketa je določena v programu.
- Arriva si pridržuje pravico do spremembe cene, če pride do sprememb v menjalnih valutnih tečajih ali do sprememb v cenah prevoznikov. Arriva pisno obvešča skupino o spremembi cene.

### 4. STORITVE VŠTETE V CENO

- V ceno turističnega paketa so praviloma vštete prevozne, hotelske in gostinske storitve, letalske 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 Arrivino ponudbo po cenovni lestvici, glede na število potnikov.
- Če se skupina odloči potovati z letali nizkocenovnih 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, POTNI DOKUMENTI IN OSTALE POTNIKOVE OBVEZNOSTI

- 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 potrebujejo 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 posamezne države pogojujejo vstop z določeno časovno veljavnostjo potovalnega dokumenta pred iztekom veljavnosti na dan vstopa, je Arriva dolžna potnika o tem informirati. Arriva je dolžna informirati potnika o veljavnih predpisih o potnih listinah, vizumih, deviznih, carinskih in zdravstvenih predpisih. Potnik je dolžan skrbeti, da sam, njegovi dokumenti in prtljaga ustrezajo pogojem, ki so zahtevani v obmejnih, carinskih, zdravstvenih in drugih predpisih svoje države ter držav, v katere ali skozi katere potuje. Enako velja tudi, če je za vstop v posamezno državo zahtevano cepljenje ali kakšno drugo dokazilo o zdravju potnika. Vsak potnik si je dolžan sam priskrbeti zahtevani dokaz v zahtevani obliki, vsebini in jeziku, kot je na primer rumena knjižica z vpisanimi opravljenimi cepljenji. V primeru, da zaradi neizpolnitve katere od teh dolžnosti pride do stroškov ali drugih težav na potovanju (npr. prepoved vstopa v državo ali na letalo), potnik sam krije vse, s tem povezane nastale stroške.
- Če se na turistični paket znotraj zaključene skupine 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 organizira turistični paket v države, 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.
- 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 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 pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi potovanja, katerega znesek je odvisen od časa, v katerem je skupina ali posamezni potnik predložil odpoved:
  - več kot 45 dni pred odhodom 15% cene paketa
  - 44 do 22 dni pred odhodom 30% cene paketa
  - 21 do 15 dni pred odhodom 50% cene paketa
  - 14 do 8 dni pred odhodom 70% cene paketa
  - 7 – 0 dni pred odhodom 100% cene paketa
- Med drugim se šteje, da gre za odpoved turističnega paketa s strani kupca, če kupec turistični paket odpove npr. iz naslednjih okoliščin: če Vlada RS ali Ministrstvo za zunanje zadeve ali druga institucija odsvetuje potovanje v državo/regijo/mesto/kraj potovanja ali enega od krajev potovanja (v nadaljevanju: »kraj«); če je ob povratku s potovanja za potnike obvezna karantena, (samo)izolacija ali podoben ukrep; če je potniku ali njegovemu ožjemu družinskemu članu, za katerega je dolžan skrbeti, odrejena karantena, samoizolacija ali drug podoben ukrep, ki potniku ali njegovemu družinskemu članu omejuje ali preprečuje gibanje in/ali udeležbo na izletu ali potovanju; če je ob prehodu meje, vstopu v drugo regijo, na destinaciji izleta ali potovanja ali med izletom ali potovanjem potrebno obvezno testiranje na okužbo z koronavirusom ali drugo bolezen, česar potnik ne želi opraviti ipd; če potnik ne predloži ustreznega dokazila za vstop v kraj potovanja ipd.
- Na izletu /potovanju je potrebno upoštevati vsakokrat veljavno zakonodajo Republike Slovenije in države potovanja, Higienska priporočila NIJZ ali drugega pristojnega organa, lokalna higienska priporočila v državi potovanja in priporočila lokalnih ponudnikov storitev, ki so vključena v program potovanja ter takratne pogoje za vstop v državo potovanja. O trenutno veljavnih priporočilih vas bo na potovanju obveščal turistični vodnik. Higienska priporočila lahko pomenijo neprijetnosti zaradi daljših čakalnih vrst, obveznega razkuževanja rok, nošenja mask in podobno, na kar Arriva nima vpliva in v tem delu ne nosi odgovornosti do stranke.
- Za potovanja z vključenim letalskim prevozom in nekatera potovanja, za katere je to posebej navedeno (npr. na športne dogodke ipd.), veljajo praviloma še precej strožji odpovedni pogoji (letalski prevoznik za kupljeno vozovnico obračuna 100% stroške odpovedi ne glede na datum odpovedi, organizator športne prireditve obračuna 100% stroške odpovedi ipd.). V takšnih primerih sta višina stroškov, ki se obračunajo v celoti ter datum nastanka stroškov navedena na programu turističnega paketa.
- Skladno s cenovno lestvico turističnega paketa se zaradi odpovedi posameznikov znotraj skupine lahko spremeni cena, ki jo morajo plačati preostali potniki. Končna cena turističnega paketa se določi glede na Arrivino ponudbo po cenovni lestvici, glede na število plačanih potnikov, ki so koristili turistični paket.

- Če preostali potniki pravočasno ne poravnajo razlike v ceni, lahko Arriva odpove turistični paket in potnikom vrne že plačano kupnino brez obresti, pri čemer je upravičena zadržati stroške zaradi odpovedi potovanja potnikov po zgornji lestvici.
- V primeru, da znotraj skupine odpove potnik, ki je delil dvoposteljno sobo, nosi stroške doplačila enoposteljne sobe potnik, ki je turistični paket odpovedal.
- Če skupina med koriščenjem turističnega paketa na lastno željo pisno odstopi od turističnega paketa 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.
- Skupina lahko po sklenitvi pogodbe spremeni posameznikovo ime, število potnikov, datum, namestitve pod pogojem, da je taka sprememba možna brez odpovedi turističnega paketa. V primeru spremembe zaračuna Arriva 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 pravico do povračila vseh že nastalih stroškov. Razliko Arriva vrne potniku.
- Arriva ali njegova pooblaščenca oseba lahko zavrneta 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 onemogočal 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 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 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 prijatelj/a/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 predstavnik skupine ali posamezni potniki ob sklenitvi zavarovanja izrecno strinjajo.
  - 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.
  - 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 Arrivino ponudbo po cenovni lestvici, glede na število plačanih potnikov, ki so koristili turistični paket.
  - Zavarovalna premija znaša 4,34 % 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 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 te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, 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 (nov 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 tem primeru lahko potnikom zagotovi storitve v spremenjeni obliki glede na obstoječe možnosti.
- Če Arriva odpove turistični paket, ima skupina pravico do povračila celotne kupnine, tudi vplačane odstopnine. V primeru odpovedi potovanja s strani Arrive 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), 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 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 reklamacije ne obravnava.
- Brez pisne reklamacije ter zapisnika Arriva 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.
- Če po krivdi Arrive ni prišlo do izvedbe turističnega paketa ali nekaterih storitev, ima skupina 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. 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.

## 11. 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.

## 12. INFORMACIJE

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

## 13. 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.

## 14. 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.

## 15. 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.alpetours.si](http://www.alpetours.si).

## 16. OPOZORILO

- Splošni pogoji in navodila za turistične pakete za zaključene skupine so sestavni del pogodbe, ki jo skleneta Arriva 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. V kolikor je organizator druga turistična agencija, veljajo splošni pogoji le-te.

Splošni pogoji stopijo v veljavo s 1. 4. 2023. S tem datumom preneha veljavnost Splošnih pogojev sprejetih dne 21. 12. 2021

Kranj, 28. 3. 2023

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