

## SPLOŠNI POGOJI SPLETNE PRODAJE VOZOVNIC

### I. SPLOŠNO

Na podlagi 120. člena Obligacijskega zakonika družba Arriva Štajerska d.d. in družba Arriva Dolenjska in Primorska d.o.o. sprejmeta Splošne pogoje spletne prodaje vozovnic (v nadaljevanju: splošni pogoji). Splošni pogoji veljajo za spletni nakup vozovnic družb Arriva Štajerska d.d. in Arriva Dolenjska in Primorska d.o.o. (v nadaljevanju: ponudnik) na spletni strani [www.arriva.si](http://www.arriva.si) (v nadaljevanju: spletna trgovina).

Ponudnik uporabniku spletne trgovine (v nadaljevanju: uporabnik) pred nakupom omogoča vpogled v relacije potovanj, možne odhode in prihode, prevoznike in cene.

Spletna trgovina je omogočena 24 ur na dan. Nakup vozovnic v spletni trgovini je mogoč tudi v tujini.

Nakup vozovnic je mogoč vse do takrat, dokler je pri posamezni relaciji v spletni trgovini navedena oznaka, ki kaže na možnost nakupa.

### II. NAKUP

Nakup vozovnic je možen brez registracije v sistem spletne trgovine. V tem primeru sistem pred izvršitvijo plačila zahteva od uporabnika naslednje podatke: ime in priimek, elektronski naslov in vnos varnostne kode.

Z opravljenim nakupom uporabnik soglaša s temi splošnimi pogoji.

### III. ZAHTEVANI PODATKI PONUDNIKA

Ponudnik mora uporabniku zagotoviti dostopnost naslednjih podatkov:

- podatke o podjetju: firmo in sedež, matično in davčno številko;
- kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo s ponudnikom (veljaven elektronski naslov in telefonsko številko);
- jasno in nedvoumno označene ceno storitev ter navedbo, ali je v njej vključen davek in morebitne druge dajatve.

### IV. PLAČILO IN NAČIN PREVZEMA

Plačilo se izvede s plačilno ali kreditno kartico Activa, Eurocard/Mastercard, Visa in Maestro.

Po uspešno opravljenem nakupu vozovnice uporabnik na svoj elektronski naslov prejme potrdilo o nakupu vozovnice, ki ga natisne. Natisnjeno potrdilo o nakupu velja kot vozovnica.

Potrdilo o nakupu velja kot račun. V primeru, da ponudnik zahteva originalen račun ali račun na ime pravne osebe, mu ponudnik takšen račun tudi izda.

V primeru, da uporabnik uspešno opravi nakup, potrdila o nakupu na svoj elektronski naslov pa ne prejme v roku desetih minut po nakupu, je uporabnik dolžan o tem obvestiti ponudnika na telefonsko številko 02 23 50 228 ali na elektronski naslov [info@arriva.si](mailto:info@arriva.si).

## **V. VARNOST IN VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV**

### **5.1. Varnost nakupa**

Ponudnik zagotavlja varnost nakupa v spletni trgovini.

Ponudnik uporablja ustrezna tehnološka in organizacijska sredstva za varnost prenosa in shranjevanja podatkov in plačil. Ponudnik v ta namen uporablja 128-bitni SSL certifikat, ki ga je izdala za to pooblaščen organizacija.

Za varovanje in obdelavo podatkov o plačilnih in kreditnih karticah skrbi banka, ki omogoča popolnoma varne transakcije.

### **5.2. Varstvo osebnih podatkov**

Ponudnik bo varoval osebne podatke uporabnikov v skladu z veljavnim Zakonom o varstvu osebnih podatkov in jih ne bo posredoval tretjim nepooblaščenim osebam, razen v primerih, ki jih določa zakon.

Osebni podatki uporabnikov se shranjujejo v bazi podatkov ponudnika, razen podatkov o plačilnih in kreditnih karticah. Ponudnik trajno hrani IP naslove vseh uporabnikov spletne trgovine.

Za varovanje osebnih podatkov je odgovoren tudi uporabnik sam, in sicer tako, da poskrbi za varnost svojega uporabniškega imena in gesla ter ustrezno programsko (protivirusno) zaščito svojega računalnika.

## **VI. OBVEZNOSTI PONUDNIKA IN UPORABNIKA**

### **6.1. Obveznosti ponudnika**

Ponudnik se zavezuje spoštovati veljavno zakonodajo. Ponudnik bo storitev po teh splošnih pogojih opravljal kakovostno in v skladu s standardi, ki veljajo za tovrstne storitve.

Ponudnik ima vzpostavljen sistem za obravnavanja pritožb, reklamacij in zagotavljanja dodatnih informacij ter pojasnil. V ta namen je uporabniku na voljo telefonska številka 090 74 11 ali elektronski naslov [info@arriva.si](mailto:info@arriva.si). Postopek obravnave pritožbe je zaupen.

### **6.2. Obveznosti uporabnika**

Uporabnik mora pri vstopu na avtobus vozniku pokazati potrdilo o nakupu, ki velja kot vozovnica.

V primeru, da uporabnik ob nakupu uveljavlja popuste, do katerih ni upravičen in v trenutku koriščenja vozovnice upravičenosti do popusta ne more izkazati, mu voznik zaračuna razliko do polne cene vozovnice brez popustov.

## **VII. IZKLJUČITEV ODGOVORNOSTI PONUDNIKA**

Ponudnik ni odgovoren, če uporabnik zamudi odhod ali če vozovnico oziroma potrdilo o nakupu izgubi.

Ponudnik ni odgovoren, če uporabnik navede napačen elektronski naslov v sistem spletne trgovine.

## **VIII. PREKLIC IN ZAMENJAVA**

Vozovnica ni predmet vračila. Po opravljenem nakupu lahko uporabnik prekliče ali zamenja vozovnico osebno na blagajni ponudnika ob predložitvi potrdila o nakupu. Preklic ali zamenjava je mogoča vsaj eno uro pred odhodom v domačem prometu oziroma vsaj štiri ure v mednarodnem prometu.

## **IX. KONČNA DOLOČILA**

Ponudnik si pridržuje pravico do spremembe teh splošnih pogojev, brez predhodnega opozorila uporabnika.

Za vsa ostala razmerja, ki niso urejena s temi splošnimi pogoji, se smiselno uporabijo Splošni prevozni pogoji ponudnika za prevoz potnikov in prtljage v medkrajevnem javnem linijskem prevozu potnikov v cestnem prometu, ki ga izvaja prevoznik.

V Ljubljani, dne 25.11.2014

Arriva Štajerska d.d.  
Arriva Dolenjska in Primorska d.o.o.

Bo Erik Stig Karlsson