

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

Splošni prodajni pogoji IJPP spletne prodaje Arriva 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 d.o.o. je izvajalka javnega linijskega prevoza potnikov v medkrajevem cestnem prometu, ki izvaja obveznosti iz tega naslova na podlagi koncesijske pogodbe, sklenjene z Ministrstvom za okolje, podnebje in energijo.

## 2. Seznam produktov za spletno prodajo

- Letne in mesečne subvencionirane vozovnice za dijake in študente za prevoz v medkrajevem potniškem prometu in mestnem potniškem prometu Ljubljana, Maribor, Kranj, Koper, Murska Sobota, Jesenice, Krško, Celje in Novo mesto.
- Neimenske letne, mesečne, tedenske, tridnevne, vikend dnevne, dnevne, vikend enkratne in enkratne vozovnice za prevoz v medkrajevem potniškem prometu.
- Imenske letne, mesečne, tedenske, tridnevne, vikend dnevne, dnevne, vikend enkratne in enkratne vozovnice za prevoz v medkrajevem potniškem prometu.
- Ostali produkti, ki jih Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo določi kot produkte IJPP.

Pogoj za nakup **subvencionirane** vozovnice (letna, mesečna) je, da ima kupec na brezstični IJPP kartici zapisano ustrezno pravico (dijak, študent, udeleženec izobraževanja odraslih). Ustrezno pravico na kartico zapiše izdajatelj kartice ob prvi izdaji kartice. Pravica se na kartico zapiše tudi ob spletnem naročilu kartice v primeru, da je bila predhodno pravilno oddana Vloga za izdajo subvencionirane vozovnice.

Pogoj za nakup **imenske** vozovnice je, da ima kupec na brezstični IJPP kartici zapisano ustrezno pravico (ime, priimek). Ustrezno pravico na kartico zapiše izdajatelj kartice ob prvi izdaji kartice. Pravica se na kartico zapiše tudi ob spletnem naročilu kartice. Kartica ni prenosljiva.

Za nakup **neimenske** vozovnice dodatnih pravic ni potrebno zapisati na kartico. Kartica je prenosljiva in ni vezana na imetnika. Ob nakupu ali spletnem naročilu kartice se podatki o naročniku/kupcu ne zapišejo na kartico.

Pri naročilu IJPP kartice prek spleta mora biti vpisan veljaven slovenski naslov za dostavo IJPP kartice. Kartice IJPP so poslane s prednostno pošto na naslov, katerega navede kupec v naročilu in dostavljene v roku 3 delovnih dni. V primeru, ko potnik ne prevzame IJPP kartice ni upravičen do povračila morebitnih dodatnih stroškov.

Preko spleta **ni mogoče** kupiti in naročiti IJPP vozovnice za upokojece in invalide.

## 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 elektronske pošte kupca.

#### **5. Način registracije**

##### **Subvencionirane dijaške in študentske vozovnice**

Kupec lahko izvede registracijo v uporabniški račun na spletu po pridobitvi aktivacijske kode za vpis posamezne kartice ali pa se registrira v uporabniški račun preko SI-PASSA sistema (v tem primeru aktivacijska koda ni potrebna).

Aktivacijsko kodo lahko lastnik kartice brezplačno pridobi na prodajnih mestih Arrive.

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«.

##### **Imenske vozovnice**

Kupec lahko izvede registracijo v uporabniški račun na spletu v primeru, da že ima imensko kartico. Uporabniški račun se lahko izdelava tudi ob naročilu imenske kartice, če le te še nima, in nakupu imenske vozovnice v primeru, da kupec še nima ustvarjenega uporabniškega računa. Uporabniški račun za imetnike imenskih vozovnic je obvezen.

##### **Neimenske vozovnice**

Za neimenske vozovnice registracija v uporabniški račun ni obvezna. Uporabnik lahko nakup opravi brez predhodne registracije v uporabniški račun.

#### **6. Ukinitvev registracije**

Če kupec želi ukiniti svojo registracijo, to lahko naredi na podstrani Upravljanje zasebnosti, na povezavi <https://ijpp.arriva.si/si/Manage/EditPrivacy>, 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 ukinitvev vaše registracije. Zahtevek za ukinitvev 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 ukinitvev registracije, bomo zbrisali vaše

osebne podatke in vas o tem tudi elektronsko obvestili. Navkljub ukinitvi registracije, je kasneje mogoča ponovna registracija. Ukinitvev 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. Plačila v spletni prodaji IJPP Arriva se izvajajo preko OTP banke, ki uporablja varnostni sistem 3-d secure z oznakami MasterCard SecureCode in Verified by Visa. »3-D Secure« je varnostni standard, ki se uporablja za preverjanje istovetnosti uporabnikov kartic pri spletnem plačevanju, z njegovo pomočjo pa se zmanjša tveganje nepooblaščen uporabe kartic s strani tretjih oseb, npr. morebitnega tatu kartice ali nekoga, ki je nepooblaščen pridobil informacije o vaši kartici.

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 vozovnice preko Spletne prodaje IJPP Arriva, kupec s klikom na gumb "Potrdi nakup" 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 na njegov elektronski naslov.

Kupljen produkt se prenese na kartico IJPP po preteku najmanj 60 (šestdesetih) minut od zaključka spletnega nakupa, in sicer preko validatorjev v vozilih prevoznika ali terminalske infrastrukture sistema IJPP. To pomeni, da se torej vozovnica kupljena preko spletne prodaje v avtobusih lahko uspešno validira šele po preteku 60 minut od zaključenega nakupa. V primeru, ko kupec ne upošteva, da je za

prenos kupljene vozovnice na IJPP kartico potrebnih 60 minut od zaključenega nakupa in da zato validacije ob vstopu na avtobus ne more opraviti oziroma je ta zavrnjena in mora za vožnjo z avtobusom ponovno plačati vozovnico, ni upravičen do vračila zneska, ki ga je porabil za spletni nakup vozovnice.

Pri nakupu preko spleta ni mogoče koristiti občinskih subvencij. Občinske subvencije je mogoče koristiti samo na fizičnih prodajnih mestih.

Kupec lahko naročilo v Spletni prodaji IJPP Arriva odda vse dni v tednu, 24 ur na dan. V kolikor kupec potrebuje pomoč pri oddaji naročila nas lahko v delovnem času (ob delovnikih od 7.30 do 15.30) pokliče na telefon: (04) 20 13 247 ali pošlje 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, v primeru nakupa imenske ali subvencionirane IJPP vozovnice. 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. Pravilnik je objavljen na <https://www.uradni-list.si/>.

## 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 ali letne subvencionirane dijaške ali študentske vozovnice je možno v skladu s Pravilnikom o izvajanju subvencioniranega prevoza.

Potnik lahko zahteva vračilo kupnine za splošno vozovnico:

- za enkratno vozovnico do dne za katerega je bila kupljena, kupnina se vrne v celoti;
- za dnevno, tridnevno, tedensko in mesečno vozovnico do dneva začetka veljavnosti, oziroma isti dan, ko je bila kupljena, če še ni bila uporabljena, kupnina se vrne v celoti;
- za letno vozovnico v času veljavnosti se preklic izvede z zadnjim dnevom tekočega meseca, potniku se vrne plačilo v sorazmernem deležu za neizkoriščene mesece. Potniku se vrne znesek

plačila v višini razlike med zneskom plačila upravičenca za letno vozovnico in ceno mesečne splošne vozovnice, ki jo plača potnik in je določena z uredbo, za mesece dejanske uporabe vozovnice.

Prošnjo za vračilo kupnine se pošlje na e-naslov: [ijpp.prodaja@arriva.si](mailto:ijpp.prodaja@arriva.si).

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 se navede tudi CUID številko kartice ter priloži račun, lahko pa se v delovnem času (ob delovnikih od 7.30 do 15.30) pokliče 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 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 d.o.o.) pa se prostovoljno odloči, ali bo sodeloval v postopku.

## 13. Politika zasebnosti

Arriva 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) 20 13 247 (ob delovnikih od 7.30 do 15.30)

**16. Končna določba**

Ti splošni pogoji spletne prodaje začnejo veljati 14. 3. 2025. Objavljeni so na spletni strani [www.arriva.si](http://www.arriva.si)

Kranj, 14. 3. 2025

Aleš Šifrer, direktor  
Arriva d.o.o.