

Na podlagi določil 120. člena Obligacijskega zakonika (Ur. l. RS, št. 97/07 in 64/16-odl. US), Zakona o prevozih v cestnem prometu (Ur. list RS, št. 6/16- uradno prečiščeno besedilo) Zakona o prevoznih pogodbah v cestnem prometu (Ur. list RS, št. 126/03, 102/07 in 49/11), Odloka o organizaciji in načinu izvajanja gospodarske javne službe mestnih linijskih prevozov v Mestni občini Kranj (Ur. list RS, št. 63/23), Uredbe EU 181/2011 o pravicah potnikov v avtobusnem prevozu in ostalih veljavnih podzakonskih aktov, Arriva, družba za prevoz potnikov, d.o.o. (v nadaljevanju prevoznik) objavlja

## **SPLOŠNE PREVOZNE POGOJE ZA JAVNI PREVOZ POTNIKOV IN PRTLJAGE V MESTNEM LINIJSKEM PREVOZU**

### **1. SPLOŠNE DOLOČBE**

#### **1. člen**

Splošni prevozniki pogoji določajo razmerja med prevoznikom in potnikom (v nadaljevanju tudi naziv uporabnik), nastala z nakupom ali pridobitvijo vozovnice o prevozu potnika in prtljage v okviru mestnega linijskega prevoza Kranj, v skladu z veljavnimi predpisi in Odlokom o organizaciji in načinu izvajanja gospodarske javne službe mestnih linijskih prevozov v Mestni občini Kranj (v nadaljevanju Odlok).

Vsak potnik z nakupom ali pridobitvijo vozovnice sklene pogodbeno razmerje s prevoznikom v skladu s temi Splošnimi prevoznimi pogoji in z njimi soglaša ter ga tudi zavezujejo.

#### **2. člen**

Splošni prevozniki pogoji urejajo prevoz potnikov, prtljage in živali, prevozne cene in vozovnice, odgovornost prevoznika, odgovornost potnika, ravnanje z najdenimi predmeti in pritožbe potnikov.

#### **3. člen**

Vozno osebje mora na zahtevo potnika zagotoviti dostop do Splošnih prevoznih pogojev.

#### **4. člen**

Za pravice in dolžnosti prevoznika in potnika, ki niso urejene s temi splošnimi prevoznimi pogoji, zakonom, Odlokom, Sklepom mestne občine Kranj o določitvi cene prevoznih storitev in Sklepom o določitvi obveznih linij in voznega reda, se uporabljajo poslovni običaji o prevozu v cestnem prometu.

### **2. PREVOZ POTNIKOV IN PRTLJAGE**

#### **5. člen**

Prevoznik se zavezuje, da bo v skladu s temi Splošnimi prevoznimi pogoji, v skladu z voznim redom in veljavnim cenikom, po nakupu ali pridobitvi vozovnice, prepeljal potnika od začetne do končne avtobusne postaje ali postajališča, in sicer varno, pravočasno, z ustreznim vozilom in številom sedežev ter s higienskimi pogoji, ki so običajni v cestnem prometu.

Potnik sme vstopiti in izstopiti samo na avtobusni postaji ali postajališču, kjer je po voznem redu predviden postanek.

Prevoznik je dolžan v mejah razpoložljivih mest v vozilu, v skladu z nemotenim izvajanjem prevozov ter v skladu s temi splošnimi pogoji, sprejeti v prevoz vsako fizično osebo, njeno ročno prtljago ter živali.

Potnik se obvezuje, da mu bo plačal določeno ceno prevozne storitve.

#### **6. člen**

Poleg določb 25. in 26. člena Odloka, ki se nanašajo na vedenje uporabnikov in vstopanje, izstopanje ter sprejem in odstranitev uporabnikov, mora voznik osebo, ki:

- kaže vidne znake, da je vinjena ali da je pod vplivom mamil ali drugih psiho-aktivnih snovi, je nasilna ali nadležna do drugih potnikov ali voznika,
- želi v vozilo vnesti neprimerno prtljago ali nevarne snovi, ki se v skladu z določili Odloka ali temi splošnimi pogoji ne smejo prevažati,
- s svojim obnašanjem predstavlja nevarnost za vožnjo ali potnike, nadleguje potnike ali voznika ter kako drugače krši javni red in mir,
- želi vstopiti v vozilo z rolerji, smučarskimi čevlji ali drugimi nestabilnimi pripomočki za hojo,
- ima obleko ali prtljago tako umazano, da lahko povzroči škodo drugim potnikom ali lahko umaže notranjost vozila,
- noče plačati voznine ali validirati vozovnice, je nima ali je ne izroči v kontrolo, opozoriti, da ne sme vstopiti v avtobus ali jo opozoriti, da naj avtobus takoj zapusti.

Če opozorjena oseba noče zapustiti vozila, voznik obvesti odgovorno osebo pri prevozniku in ravna v skladu z njegovimi navodili. Voznik in odgovorna oseba pri prevozniku lahko o dogodku obvestita policijo.

Opozorjena oseba iz vozila lahko izstopi le na avtobusni postaji ali postajališču.

V primerih iz prvega odstavka tega člena prevoznik potniku ni dolžan povrniti vrednosti že kupljene ali pridobljene vozovnice.

#### **7. člen**

Če se med prevozom pri potniku pokažejo znaki katere izmed nalezljivih bolezni, določenih v posebnih predpisih, mora prevoznik ravnati po teh predpisih in takega potnika prepeljati do prvega kraja, kjer je možnost, da dobi potrebno zdravniško pomoč.

### **3. PREVOZNE CENE, VOZOVNICE**

#### **8. člen**

Cene prevoznih storitev izvajanja mestnega linijskega prometa so opredeljene s Sklepom o določitvi cen prevoznih storitev, ki ga je sprejel Mestni svet Mestne občine Kranj (v nadaljevanju: Sklep).

Osnovne informacije o vozovnicah so objavljene na spletni strani prevoznika.

Prevoznik zaračunava uporabnino za čip v skladu s Sklepom. V primeru vrnitve nepoškodovanega čipa prevoznik povrne potniku celoten vplačan znesek uporabnine.

#### **9. člen**

Dnevna (posamična) vozovnica vključuje neomejeno število voženj na vseh linijah opredeljenih z veljavnim Sklepom o določitvi obveznih linij in voznega reda na dan, ko je bila vozovnica izdana. Dnevna vozovnica ni izdana na ime in velja za imetnika.

Mesečna (terminska) vozovnica vključuje neomejeno število voženj na vseh linijah opredeljenih z veljavnim Sklepom o določitvi obveznih linij in voznega reda. Vozovnica je veljavna od dne nakupa do zadnjega dne v mesecu, v katerem je bila kupljena. Mesečna vozovnica je izdana na ime uporabnika in se ne sme prenesti na drugega uporabnika.

Letna (terminska) vozovnica vključuje neomejeno število voženj na vseh linijah opredeljenih z veljavnim Sklepom o določitvi obveznih linij in voznega reda posamičnega potnika. Vozovnica je veljavna od dne nakupa do izteka zadnjega dne istega meseca v naslednjem koledarskem letu. Letna vozovnica je izdana na ime uporabnika in se ne sme prenesti na drugega uporabnika.

Cena mesečne in letne vozovnice je za vse kategorije uporabnikov enaka, razen za dijake, študente in udeležence izobraževanja odraslih do dopolnjenega 26. leta starosti, za katere se vozovnice prodajajo po cenah, skladnih z veljavno zakonodajo, ki ureja subvencioniranje prevozov za te kategorije uporabnikov. Upokojenci, osebe, starejše od 65 let, invalidi in vojni veterani, ki imajo brezplačno vozovnico za javni promet na območju Slovenije (IJPP), imajo na podlagi validacije na avtobusu pravico do brezplačnega prevoza.

Če se spremenijo cene vozovnic, velja v predprodaji kupljena vozovnica pred povečanjem cene, brez doplačila razlike med novo in staro višino prevoznine.

Terminska (mesečna, letna) vozovnica je veljavna le, če je ob vstopu v avtobus validirana.

#### **10. člen**

Otroci imajo naslednje popuste na ceno dnevne vozovnice:

- otroci do dopolnjenega 6. leta starosti potujejo brezplačno;
- od dopolnjenega 6. leta do dopolnjenega 15. leta starosti so upravičeni do 50 % popusta (popust ne velja ob plačilu vozovnice z bančno ali CeKr kartico na avtobusu).

#### **11. člen**

Potnik kupi dnevno vozovnico v avtobusu. V primeru plačila vozovnice z gotovino, potnik ob večkratni uporabi dnevne vozovnice ob vstopu v avtobus prejme brezplačno evidenčno vozovnico, ki jo mora imeti v času vožnje pri sebi, poleg dnevne vozovnice.

V primeru plačila z bančno ali CeKr kartico, potnik ne prejme fizične vozovnice, temveč svojo upravičenost vožnje na vseh avtobusih mestnega prometa v določenem dnevu dokazuje s prvo transakcijo v sistemu CeKr v tistem dnevu. Ob vsakokratni vožnji se mora potnik validirati z isto plačilno ali CeKr kartico kot ob prvi vožnji ob vstopu v vozilo, pri čemer se dodatnih voženj v istem dnevu ne zaračunava – sistem v ozadju beleži le izdano evidenčno vozovnico.

Potnik mora terminsko vozovnico registrirati brez zahteve pri vstopu v vozilo. Med vožnjo mora potnik vozovnico imeti pri sebi in jo pokazati na zahtevo voznega osebja, prevoznikovega kontrolorja ali pristojnega inšpektorja. Če noče pokazati vozovnice, mora na prvi postaji ali postajališču zapustiti vozilo.

Dejanja, ki jih prevoznik opredeljuje kot zlorabo terminskih vozovnic so:

- če jo uporablja druga oseba kot je navedeno na vozovnici (razen dnevne vozovnice),

- če se uporablja kljub temu, da je časovno obdobje, za katerega je bila izdana, že preteklo ali se še ni začelo,
- če vozovnica ni registrirana za posamezno vožnjo,
- če se uporablja na drugi oziroma daljši liniji v javnem linijskem prometu,
- če je vozovnica na seznamu preklicanih vozovnic.

#### 12. člen

Ugotovljene kršitve iz prejšnjega člena, s strani kontrolnega osebja, se sankcionirajo s plačilom nadomestne prevoznine v višini dvajsetkratne vrednosti dnevne vozovnice na celotni liniji.

Če potnik ne plača prevoznine iz predhodnega odstavka, mu kontrolor vozovnico odvzame. Prav tako kontrolor vozovnico odvzame v primeru, če potnik uporablja ponarejeno terminsko vozovnico, če jo uporablja druga oseba, kot je navedeno na vozovnici ali če uporablja terminsko vozovnico, ki je preklicana.

Vozno osebje odvzame zlorabljeno terminsko vozovnico kljub temu, da potnik plača vozovnico, v primeru, če potnik uporablja ponarejeno terminsko vozovnico, če jo uporablja druga oseba kot je navedeno na vozovnici ali če je vozovnica na seznamu preklicanih.

Potnik, ki mu je bila vozovnica odvzeta, lahko to, proti plačilu nadomestne prevoznine v višini dvajsetkratne vrednosti dnevne vozovnice, prevzame na prodajnem mestu prevoznika.

#### 13. člen

V primeru izgube, kraje ali uničenja terminske vozovnice mora potnik vozovnico preklicati pri prevozniku. Pri predložitvi vloge za izdajo nove vozovnice mora potnik (za mladoletne osebe pa starši ali skrbniki) poleg dokazila o preklicu podati pisno izjavo o razlogih za preklic vozovnice.

Prevoznik na tej podlagi izda dvojniki vozovnice in zaračuna le strošek izdaje nove vozovnice.

#### 14. člen

Nova čip kartica se lahko izda v primeru, ko se ugotovi, da je kartica poškodovana. Prevoznik pri tem obdrži uničeni oziroma poškodovani čip in uporabniku zaračuna stroške izdaje nove kartice. V primeru poškodbe (razmagnetenje in drugo) se ne zaračunajo stroški izdaje nove vozovnice, razen v primeru poškodbe, ki je nastala zaradi malomarnega ravnanja potnika.

### 4. OBVEZNOSTI IN ODGOVORNOSTI POTNIKA

#### 15. člen

Potnik mora sam priskrbeti, da na odhodni ali vmesni postaji ali postajališču vstopi v pravi avtobus in da na namembni postaji izstopi. Potniki, ki želijo vstopiti na avtobus, na postaji ali postajališču na varnem mestu, ki je od vozišča odmaknjeno vsaj en (1) meter, počakajo, da se avtobus ustavi.

Potnik sme vstopiti in izstopiti iz avtobusa le, ko se vozilo popolnoma ustavi in le na postajališču, na katerem je po voznem redu predviden postanek. Izven postajališča potnik ne sme vstopati in izstopati.

Potniki izstopajo iz avtobusa pri označenih vratih. Vstopanje in izstopanje se izvede hitro in brez zastojev, pri čemer se upoštevajo posebne potrebe gibalno oviranih potnikov.

Potniki se ne smejo zadrževati pri vozniku in morajo omogočiti drugim potnikom nemoten vstop in izstop.

#### **16. člen**

Gibalno in senzorično oviranim potnikom na njihovo željo ali napoved prometno osebje prevoznika nudi pomoč pri vstopu in izstopu iz avtobusa.

#### **17. člen**

Med vožnjo potniki ne smejo motiti ali nadlegovati voznika, kaditi ali uživati alkoholnih pijač in razgrajati.

Potniki ne smejo onesnaževati in kako drugače uničevati vozila, vsako škodo v vozilu, ki jo povzroči potnik, njegova ročna prtljaga ali žival, je potnik dolžan povrniti.

Potnik je dolžan ročno in (ali) osebno prtljago, ob vstopu, sam prinesiti in ob izstopu, sam odnesti iz avtobusa, med vožnjo v avtobusu pa sam poskrbeti, da se njegova ročna prtljaga in (ali) osebna prtljaga ali žival, ki se prevaža z njim, med prevozom ne bo poškodovala ali povzročila škode drugemu potniku ali prevozniku. Potnik ne sme ogroziti varnosti ostalih potnikov pri vstopanju, izstopanju in med vožnjo.

Za dragocenosti, blago večje vrednosti, steklo, lahko lomljive ali pokvarljive stvari, ki ga potnik prevaža v njegovi ročni in (ali) osebni prtljagi, mora potnik skrbeti sam. Prevoznik v nobenem primeru ni odgovoren za izgubo ali krajo dragocenosti in (ali) blaga večje vrednosti, za morebitne okvare ali škodo pri steklu, lahko lomljivih in pokvarljivih stvareh.

Potnik odgovarja za škodo prevozniku in drugim potnikom, ki nastane zaradi njegove ročne in (ali) osebne prtljage ali zaradi prevoza živali po splošnih pravilih o odškodninski odgovornosti.

### **5. ODGOVORNOST PREVOZNIKA**

#### **18. člen**

Če je prevoz prekinjen zaradi vzrokov, za katere potnik ne odgovarja, ima potnik pravico zahtevati, da ga prevoznik s svojim ali drugim primernim prevoznim sredstvom prepelje do namembnega kraja.

#### **19. člen**

Prevoznik ni odgovoren za škodo, ki nastane zaradi zamude ali prekinitve potovanja, če dokaže, da je škoda nastala brez njegove krivde.

#### **20. člen**

Prevoznik je odgovoren za škodo, ki nastane zaradi potnikove smrti, okvare zdravja ali poškodbe potnika, če takšna škoda nastane medtem, ko je potnik v vozilu ali ko vstopa oziroma izstopa iz vozila in je nastala po krivdi prevoznika, razen če ta dokaže, da je bila škoda povzročena z dejanjem potnika ali zaradi zunanjega vzroka, ki ga ni bilo mogoče predvideti, se mu izogniti ali ga odvrniti – višja sila.

#### **21. člen**

Za škodo, ki nastane zaradi potnikove smrti, okvare zdravja ali poškodbe potnika, je prevoznik odgovoren v skladu z veljavnimi predpisi, iz naslova obveznega zavarovanja potnikov v javnem prometu in Zakona o prevoznih pogodbah v cestnem prometu.

#### **22. člen**

Odškodninski zahtevek zaradi zamude ali prekinitve prevoza se mora prevozniku dostaviti v pisni obliki najpozneje v 15 dneh od dneva, ko je bil ali bi moral biti prevoz končan, ker v nasprotnem primeru ta za škodo ni odgovoren.

#### **23. člen**

Za škodo, ki nastane zaradi izgube ali poškodbe ročne prtljage in (ali) osebne prtljage, prevoznik ne odgovarja.

### **6. PREVOZ ROČNE ALI OSEBNE PRTLJAGE**

#### **24. člen**

Z avtobusi mestnega linijskega prevoza se lahko potniki prevažajo skupaj s svojo ročno prtljago.

V ročno prtljago spadajo stvari, ki tehtajo do 10 kg in so manjših dimenzij (ročne torbe, manjši zavoji ali paketi), ki jih ima potnik pri sebi na sedežu ali pod sedežem, vendar tako, da zaradi njihovih lastnosti ali stanja ne ogrozijo varnosti prevoza in reda v avtobusu in ne ovirajo ali ogrožajo ostalih potnikov.

Prevoznik prepelje potnikovo ročno prtljago brezplačno.

#### **25. člen**

Potnik ne sme prinesiti v avtobus v ročni prtljagi:

- lahko vnetljivih, eksplozivnih, radioaktivnih, jedkih, kužnih, strupenih in drugih snovi, ki zaradi svojih lastnosti pomenijo posebno nevarnost za potnike, vozilo ali okolico in lahko povzročijo hujše posledice uporabnikom in vozniku,
- predmetov, katerih prevoz je prepovedan z zakonskimi predpisi ali iz vzrokov javnega reda in miru in jih ni dovoljeno posedovati (orožje, mamila in druge psiho-aktivne snovi),
- predmetov, ki so posamezno težji od 10 kg in volumna, ki je večji od 100 x 60 x 30 cm,
- električnih skirojev,
- drugih predmetov, ki niso ustrezno zapakirani ali zaščiteni, tako da se lahko med vožnjo poškodujejo ali povzročijo škodo ostalim potnikom in prevozniku.

Vozno osebje sme zavriniti prevoz ročne prtljage, če po njegovi oceni prtljaga ni primerna za prevoz skladno s temi splošnimi pogoji.

#### **26. člen**

Pod osebno prtljago se štejejo prevoz otroškega in invalidskega vozička, zložljivih koles, skirojev (razen električnih) ter otroških poganjalcev inp.

Za prevoz zložljivega kolesa, zložljivih skirojev, otroških poganjalcev inp. morajo poleg pogojev za prevoz prtljage iz teh splošnih prevoznih pogojev biti izpolnjeni tudi naslednji pogoji, kar mora zagotoviti potnik:

- da je zložljivo kolo ali skiro zloženo v skladu z navodili proizvajalca, zaščiten s primerno prevleko, torbo ali vrečo za shranjevanje zložljivega kolesa ali skiroja,
- da je pri prevozu položeno na tla avtobusa ob sedežu ali stojšču potnika, ki ga prevažata,
- da ne blokira prehoda med sedeži ali vrat vozila,

- da s svojim homologiranim pripenjalnim trakom pripne na vertikalni oprijemalni drog tako, da je zagotovljena stabilnost kolesa, skiroja, otroških poganjalcev inp. in s tem ni ogrožena varnost potnikov.

Priporočljivo mesto v avtobusu za prevoz zložljivega kolesa, skiroja, otroških poganjalcev inp., je prostor namenjen prevozu otroških vozičkov.

Potnik prevzema odškodninsko odgovornost za škodo, ki bi jo povzročilo zložljivo kolo, skiro, otroški poganjalec inp., ki se prevaža v nasprotju s temi splošnimi pogoji.

Prevoz osebne prtljage je brezplačen.

Vozno osebje sme zavrni prevoz osebne prtljage, če po njegovi oceni prtljaga ni primerna za prevoz skladno s temi splošnimi pogoji ali če ni mogoče zagotoviti primeren prostor na avtobusu.

Zaradi različnih lastnosti vozil je priporočljivo, da potnik pred potovanjem osebno, po telefonu ali elektronski pošti preveri razpoložljivost prostora, namenjenega za prevoz invalidskega vozička in hkrati najavi svojo eventualno potovalno namero.

## 7. PREVOZ ŽIVALI

### 27. člen

Z avtobusi mestnega linijskega prevoza se ne smejo prevažati žive živali.

Izjeme so:

- Službeni psi policije, vojske, carine, gorske reševalne službe in reševalnih enot Civilne zaščite v spremstvu vodnika, ki morajo biti na vrvici in imeti nagobčnik,
- Psi vodniki za slepe in invalidne osebe z vodnikom, za katere ni potrebno, da imajo nagobčnik,
- Ostali psi, ki morajo biti na vrvici; imeti morajo nagobčnik in potrdilo o veterinarskem cepljenju, veljavno za tekoče leto; nesnažni in mokri psi se ne smejo prevažati;
- Manjše živali, ki morajo biti v transportnih kletkah za prevoz tako, da zaradi tega niso ogroženi, ovirani ali moteni drugi potniki. Nevarnih in strupenih živali ni dovoljeno prevažati. Živali se ne smejo prosto gibati po sedežu ali vozilu in ne smejo onesnaževati vozila. Prevoz manjših živali prevoznik opravi le, če potnik prevzame zanje polno odgovornost. V primeru prezasedenosti vozila se manjše živali ne smejo prevažati.

V primeru prezasedenosti vozila se žive živali navedene v drugem odstavku tega člena ne smejo prevažati, razen psov navedenih v prvi in drugi točki drugega odstavka tega člena.

Prevoznik je upravičen zavrni prevoz manjših živali ali drugih živali, ki so po njegovi oceni nevarne, strupene ali če niso v primernih sredstvih za prevoz.

Prevoz živali, ki so opredeljene kot izjeme, je brezplačen.

## 8. NAJDENI PREDMETI

### 28. člen

Najdeni predmeti so tisti predmeti, ki jih potniki izgubijo ali pozabijo v avtobusih, na avtobusnih postajah in v njihovi neposredni bližini.

### **29. člen**

Vozno osebje je dolžno ob izstopu vseh potnikov na končnih postajah pregledati avtobus. Najdene predmete je potrebno predati pristojni službi prevoznika in jih skladno z veljavnimi navodili evidentirati v knjigi najdenih predmetov.

Obveznost iz predhodnega odstavka velja tudi za ostale zaposlene osebe pri prevozniku, če najdejo izgubljeni predmet na avtobusnih postajah, v pralnici ali drugih prostorih prevoznika.

Potniku se izgubljeni predmet izroči na podlagi izkazane identitete in ugotovitve dejanske upravičenosti do izgubljenega predmeta (navedba kraja in časa prevoza in ostalih okoliščin, iz katerih je moč dokazati lastništvo). Prevzem najdenega predmeta mora potnik potrditi z lastnoročnim podpisom v knjigi najdenih predmetov.

### **30. člen**

Najden denar, nakit ali druge predmete večje vrednosti je potrebno hraniti v trezorju.

Če je najdena denarnica z denarjem in (ali) osebnim dokumentom, mora prevoznik, če je iz dokumentov možno ugotoviti lastnika, tega čimprej obvestiti o najdbi.

Če identifikacija lastnika ni možna, mora prevoznik takoj ali najkasneje v roku 24 ur najdeno denarnico, telefon in drugo telekomunikacijsko opremo predati najbližji policijski postaji.

V primeru najdbe prepovedanih stvari in predmetov (orožje, mamila ipd.), te prevoznik takoj preda najbližji policijski postaji.

### **31. člen**

Če prevoznik najdenih predmetov ni uspel izročiti upravičencu, mora najdene predmete hraniti, in sicer:

- predmete večje vrednosti hrani 30 dni, po tem roku jih zapisniško odda na lokalni policijski postaji,
- predmete neznatne vrednosti hrani dva (2) meseca od dneva najdbe. Po preteku tega roka uporabne predmete ponudi humanitarnim organizacijam ali ustrezno zavrže,
- lahko pokvarljivih predmetov ne hrani in jih sproti odstranjuje.

## **9. PRITOŽBE POTNIKOV**

### **32. člen**

Uporabnik mora v pritožbi navesti točne podatke o dogodku (datum, kraj in ura dogodka, okoliščine ipd.), na katerega se pritožba nanaša.

Pritožbo na kvaliteto in način izvajanja mestnega linijskega prevoza lahko uporabnik poda pisno na naslov sedeža prevoznika Mirka Vadnova 8, Kranj, elektronski naslov [info@arriva.si](mailto:info@arriva.si) ali preko spletne strani [www.arriva.si](http://www.arriva.si), lahko pa jo poda tudi osebno na avtobusni postaji Kranj. Če potnik želi odgovor na svojo pritožbo, mora navesti svoj naslov, elektronski naslov ali telefonsko številko, na kateri je dosegljiv.

Pritožbe v zvezi s plačilom vozovnice v sistemu CeKR uporabnik poda na neposredno na klicni center NLB, ter.: 01 477 2000; E-naslov: [info@nlb.si](mailto:info@nlb.si).

### **33. člen**



Na pritožbo se mora prevoznik odzvati v 30 dneh po njenem prejemu, tako da uporabniku pisno navede razloge, zakaj meni, da pritožba ni utemeljena ali pa da odpravi zatrjevane pomanjkljivosti prevozne storitve oziroma navede rok in način, kako bo te pomanjkljivosti odpravil.

#### 34. člen

Če uporabnik ni zadovoljen z odzivom prevoznika na svojo pritožbo oziroma z njegovim ravnanjem glede odprave zatrjevane pomanjkljivosti oziroma prevoznik v 30 dneh od poteka roka za njegov odziv slednjega ni podal ali je njegov odziv za uporabnika nesprejemljiv, lahko uporabnik zoper navedeno vložiti pritožbo v pisni obliki na naslov koncedenta - Mestne občine Kranj, Slovenski trg 1, 4000 Kranj.

V tej pritožbi ni mogoče uveljavljati denarnih oziroma odškodninskih zahtevkov.

### 10. POLITIKA ZASEBNOSTI

#### 35. člen

Arriva d. o. o. 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).

### 11. KONČNE DOLOČBE

#### 36. člen

Prevoznik mora pred sprejemom splošnih prevoznih pogojev pridobiti ustrezno soglasje koncedenta – Mestne občine Kranj.

Splošne prevozne pogoje prevoznik objavi na način in v skladu z določili Odloka.

Splošni pogoji stopijo v veljavo s 1. 11. 2024. S tem datumom preneha veljavnost Splošnih pogojev sprejetih dne 23. 7. 2018.

Kranj, 25.10.2024

Koncedent  
Mestna občina Kranj  
Župan  
Matjaž Rakovec



Koncesionar  
ARRIVA d. o. o.  
Direktor  
Bo Erik Stig Karlsson