



POLITIKA ZASEBNOSTI DRUŽBE SŽ-POTNIŠKI PROMET, D. O. O.

Spoštovanje zasebnosti posameznikov, vključno z varovanjem osebnih podatkov posameznikov, je za SŽ-Potniški promet, d. o. o. (v nadaljevanju: SŽ-PP), bistvenega pomena. V celoti spoštujemo naše zaveze po zakoniti, pošteni in pregledni obdelavi osebnih podatkov ter z ustreznimi ukrepi zavarovanja skrbimo, da do osebnih podatkov ne dostopajo nepooblaščen osebe, ohranjamo njihovo zaupnost in celovitost ter preprečujemo njihovo izgubo oziroma nenamerno uničenje ves čas obdelave. V nadaljevanju se lahko podrobneje seznanite z informacijami o obdelovanju vaših osebnih podatkov.

KAZALO VSEBINE

POLITIKA ZASEBNOSTI DRUŽBE SŽ-POTNIŠKI PROMET, D. O. O.	1
1. PODATKI O UPRAVLJAVCU OSEBNIH PODATKOV	2
2. NAMENI UPORABE OSEBNIH PODATKOV	2
2.1. Nakup imenske vozovnice SŽ in SŽ ugodnosti	2
2.2. Pridobitev brezplačne promocijske 6-mesečne naročnine za portal VOYO	3
2.3. Obisk spletne strani SŽ ali uporaba mobilne aplikacije Grem z vlakom	4
2.4. Poizvedba po informacijah	5
2.5. Pohvala, pritožba, pripomba ali predlog	5
2.6. Zahtevki za reklamacije, odškodnine, povračila in kompenzacijo v primeru dnevni zamud vlaka	6
2.7. Sodelovanje v nagradnih igrah	7
2.8. Snemanje na javnih prireditvah	8
2.9. Videonadzor v objektih, na pripadajočih zemljiščih in vlakih	8
2.10. Analiza osebnih podatkov zakonitega interesa za namen poslovnega odločanja	9
3. KATEGORIJE UPORABNIKOV OSEBNIH PODATKOV	10
4. VAROVANJE ZASEBNOSTI	11
5. UVELJAVLJANJE PRAVIC V ZVEZI Z OSEBNIMI PODATKI	11
6. DRUGE INFORMACIJE	12
7. POSODABLJANJE POLITIKE ZASEBNOSTI	12



1. PODATKI O UPRAVLJAVCU OSEBNIH PODATKOV

Naziv:	SŽ-Potniški promet, d. o. o.
Sedež:	Kolodvorska 11, Ljubljana
Davčna številka:	S189393686
Matična številka:	6017274000
Telefon:	01 2912402
Spletni naslov:	www.slo-zeleznice.si
Naslov e-pošte:	potnik.info@slo-zeleznice.si
E-pošta pooblaščenca za varstvo osebnih podatkov	dpo@slo-zeleznice.si

2. NAMENI UPORABE OSEBNIH PODATKOV

Vaše podatke zbiramo in obdelujemo v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov ali obdelavo posameznih osebnih podatkov.

SŽ-PP zbira osebne podatke, ki jih pridobi od vas, ko:

- kupite imensko vozovnico Slovenskih železnic (v nadaljevanju: SŽ) ali pridobite SŽ ugodnost,
- želite pridobiti brezplačno promocijsko 6-mesečno naročnino za portal VOYO,
- obiščete spletno stran SŽ,
- uporabljate našo spletno trgovino ali mobilno aplikacijo SŽ,
- nas prosite za informacije,
- podate pohvalo ali pritožbo,
- podate zahtevek za reklamacijo vozovnice, povračilo, odškodnino ali kompenzacijo v primeru dnevih zamud vlaka,
- ste udeleženec nagradnih iger, ki jih (so)organizira SŽ-PP,
- vstopite v vlak in potujete z njim,
- vstopite na področje in v stavbo železniške postaje oziroma
- nastopijo drugi primeri, določeni s to politiko.

2.1. Nakup imenske vozovnice SŽ in SŽ ugodnosti

Kaj zbiramo: Osebne podatke pridobimo od vas samih, ko se odločite za nakup imenske vozovnice SŽ ali SŽ ugodnosti. Osebne podatke oddate na prodajnem mestu prek obrazca za pridobitev imenske vozovnice SŽ in/ali SŽ ugodnosti na čip kartici ([obrazec K-50](#)), ki je na voljo na spletni strani SŽ www.slo-zeleznice.si.

Nakup imenske vozovnice lahko opravite tudi na samopostrežnem prodajnem mestu (v nadaljevanju: kartomat) SŽ, na katerem se izvede nakup na podlagi vaše čip kartice.

Pri nakupu imenskih vozovnic SŽ in SŽ ugodnosti zbiramo:

- ime in priimek,
- EMŠO,



- CUID številko čip kartice,
- podatek o stalnem prebivališču,
- podpis,
- ime in priimek zakonitega zastopnika, če je imetnik imenske vozovnice oz. kartice ugodnosti mladoletna oseba.

Zakaj zbiramo: SŽ-PP podatke, ki jih pridobi pri nakupu imenskih vozovnic SŽ ali SŽ ugodnosti obdeluje zaradi izvajanja prevozne pogodbe.

Koliko časa hranimo: Vaši osebni podatki se hranijo 3 leta od zadnje uporabe čip kartice.

Kategorije uporabnikov osebnih podatkov¹: Zunanji pogodbeni izvajalci sistema za prodajo vozovnic – ticketing, ponudniki storitev plačilnega prometa, izvajalci IT storitev – SŽ, d. o. o.

Pravna podlaga: Za obdelavo osebnih podatkov SŽ imenskih vozovnic in SŽ ugodnosti je pravna podlaga pogodba (6/1(b) člen Splošne uredbe o varstvu podatkov²).

Pravice posameznika³: Pravica do seznanitve, pravica do popravka, pravica do izbrisa, pravica do omejitve, pravica do prenosljivosti.

2.2. Pridobitev brezplačne promocijske 6-mesečne naročnine za portal VOYO

Kaj zbiramo: Osebnne podatke pridobimo od vas samih, ko želite pridobiti brezplačno promocijsko 6-mesečno naročnino za portal VOYO. Pridobitev kode je prostovoljna in velja za imetnike veljavnih letnih abonentskih SŽ vozovnic (splošne abonentske vozovnice SŽ za izbrano relacijo in pavšalne SŽ vozovnice) in ne velja za imetnike IJPP vozovnic. Vlagatelj za pridobitev promocijske 6-mesečne naročnine za portal VOYO izpolni obrazec na [spletu](#).

Pri pridobitvi brezplačne promocijske 6-mesečne naročnine za portal VOYO zbiramo:

- CUID številko čip kartice, na katero je naložena abonentska vozovnica,
- elektronski naslov,
- podpis,
- ime in priimek zakonitega zastopnika, če je imetnik imenske vozovnice oz. kartice ugodnosti mladoletna oseba,
- datum oddanega obrazca na potniško blagajno.

Zakaj zbiramo: SŽ-PP podatke, ki jih pridobi, zbira z namenom preverjanja upravičenosti do pridobitve kode.. Na elektronski naslov vlagatelju zahtevka, ki izpolnjuje pogoje, pošlje v roku 30 dni od prejema popolnega [obrazca](#), kodo za brezplačno promocijsko 6-mesečno naročnino.

Koliko časa hranimo: Zgoraj pridobljene osebne podatke bo SŽ-PP hranil do razdelitve vseh unikatnih kod oz. najkasneje do vključno 31. 12. 2024. Po tem času bodo osebni podatki trajno izbrisani.

¹ Obdelave, ki jih izvajajo posamezne kategorije uporabnikov, so navedene v 3. poglavju.

² UREDBA (EU) 2016/679 EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES)

³ Vsebina pravic in način uveljavljanja pravic je opisana v poglavju 5. Uveljavljanje pravic v zvezi z osebnimi podatki.



Kategorije uporabnikov osebnih podatkov⁴: Osebnne podatke uporablja samo SŽ-PP.

Pravna podlaga: Upravljavec osebnih podatkov SŽ-PP osebnne podatke obdeluje na podlagi 6/1 (b) člena GDPR in sicer za izvajanje ukrepov pred sklenitvijo pogodbe (preverjanje upravičenosti do pridobitve ter izdaja unikatne kode), ki jo bo posameznik nato sklenil z drugim upravljavcem tj. družbo PRO PLUS, d.o.o.

Pravice posameznika⁵: Pravica do seznanitve, pravica do popravka, pravica do izbrisa, pravica do omejitve, pravica do prenosljivosti.

2.3. Obisk spletne strani SŽ ali uporaba mobilne aplikacije Grem z vlakom

Spletna stran SŽ www.slo-zeleznice.si je javno dostopna in namenjena za uporabo in informiranje širše javnosti in nakup vozovnic v spletni trgovini <https://eshop.sz.si/>, omogoča pa tudi uporabo drugih funkcionalnosti.

Mobilna aplikacija Grem z vlakom, katero si naložite na svoje pametne telefone brezplačno, omogoča: pregled voznorednih podatkov in podatkov o ceni na izbrani relaciji, informacije o zamudah in izrednosti v prometu (vzdrževalna dela, nadomestni prevozi), nastavitve priljubljenih relacij potovanja, nakup vozovnic in drugih storitev v skladu s pogoji uporabe posamezne storitve.

Kaj zbiramo: Ob obisku spletne strani SŽ ali mobilne aplikacije SŽ-PP strežnik avtomatično pridobiva naslednje podatke o napravi in druge dnevniške podatke:

- IP naslov,
- URL naslov spletne strani, s katere ste dostopali do naše spletne strani,
- nastavitve brskalnika in informacije o operacijskem sistemu računalnika ali mobilnega aparata,
- vsebine, do katerih dostopate na spletni strani ali aplikaciji SŽ-PP,
- datum dostopa in trajanje obiska spletnih strani ali aplikacij SŽ-PP.

Pri nakupu imenskih vozovnic prek spletne trgovine na spletni strani SŽ ali mobilne aplikacije SŽ se obdelujejo naslednji osebni podatki:

- ime in priimek,
- EMŠO,
- podatek o stalnem prebivališču.

Pri obisku spletne strani SŽ in mobilne aplikacije SŽ shranjujemo tudi [piškotke](#), ki jih večina spletnih mest začasno shrani v naprave uporabnikov, s katerimi dostopajo do interneta z namenom prepoznavanja posameznih naprav, ki so jih uporabniki uporabili pri dostopu. O tem, katere vrste piškotke shranjujemo, si lahko podrobneje preberete [obvestilih o piškotkih](#) na spletni strani SŽ.

Zakaj zbiramo: Pri nakupu imenske vozovnice prek spletne trgovine ali mobilne aplikacije SŽ-PP vaše osebnne podatke obdeluje zaradi izvajanja prevozne pogodbe.

⁴ Obdelave, ki jih izvajajo posamezne kategorije uporabnikov, so navedene v 3. poglavju.

⁵ Vsebine pravic in način uveljavljanja pravic je opisana v poglavju 5. Uveljavljanje pravic v zvezi z osebnimi podatki.



Koliko časa hranimo: Čas hrambe osebnih podatkov pri nakupu imenskih vozovnic SŽ ali SŽ kartic ugodnosti je 3 leta od zadnje uporabe čip kartice oz. od izteka veljavnosti.

Kategorije uporabnikov osebnih podatkov: Vzdrževalci in razvijalci spletne strani SŽ, zunanji pogodbeni izvajalci sistema za prodajo vozovnic – ticketing (pri mobilni aplikaciji), izvajalci IT storitev – SŽ, d. o. o.

Pravna podlaga: Pravna podlaga obdelave osebnih podatkov pri nakupu imenskih vozovnic SŽ ali SŽ kartic ugodnosti je pogodba (6/1(b) člen Splošne uredbe o varstvu podatkov). Splošni pogoji o uporabi spletne trgovine in mobilne aplikacije SŽ so na voljo na [spletni strani SŽ](#).

Pravice posameznika: Pravica do seznanitve, pravica do popravka, pravica do izbrisa, pravica do omejitve, pravica do prenosljivosti.

2.4. Poizvedba po informacijah

Po informacijah lahko poizvedujete:

- po telefonu na brezplačni telefonski številki 080 8111,
- po elektronski pošti potnik.info@slo-zeleznice.si,
- po sporočilnem sistemu na Facebook strani Grem z vlakom.

Kaj zbiramo: Pri tem beležimo vašo telefonsko številko ali elektronski naslov ter razlog klica/sporočila. Telefonski pogovori se ne snemajo.

Zakaj zbiramo: Pri obdelavi osebnih podatkov se prostovoljno odločite, katere osebne podatke nam želite zaupati. Telefonsko številko pa lahko uporabimo tudi za povratni klic za potrebe dodatnega obveščanja.

Koliko časa hranimo: Vašo elektronsko pošto hranimo 1 leto, medtem ko se telefonske številke in sporočila na Facebooku brišejo po enem mesecu.

Kategorije uporabnikov osebnih podatkov: Zunanji pogodbeni izvajalci klicnega centra, izvajalci IT storitev – SŽ, d. o. o., ponudnik Facebook strani.

Pravna podlaga: Osebni podatki se obdelujejo z namenom informiranja pred sklenitvijo prevozne pogodbe (6/1(b) člen Splošne uredbe o varstvu podatkov).

Pravice posameznika: Pravica do seznanitve, pravica do popravka, pravica do izbrisa, pravica do omejitve, pravica do prenosljivosti.

2.5. Pohvala, pritožba, pripomba ali predlog

Pohvalo, pritožbo, pripombo ali predlog lahko oddate:

- po telefonu na brezplačni telefonski številki 080 1910 (klic ali posnetek na telefonski odzivnik),
- po elektronski pošti na e-naslov: pritozbe.pohvale@slo-zeleznice.si,
- na spletnem obrazcu na spletni strani SŽ,
- po navadni pošti,
- na prodajnem mestu v knjigo pritožb in pohval.



Kaj zbiramo: Pri tem zbiramo vaše sporočilo in kontaktne podatke, ki jih ob sporočilu navedete. Telefonski pogovori se ne snemajo.

Zakaj zbiramo: Vaše pritožbe, pohvale, pripombe in predloge zbiramo z namenom spremljanja zadovoljstva uporabnikov s prevozno storitvijo. Pri tem se prostovoljno odločite, katere osebne podatke nam želite zaupati. Telefonsko številko pa lahko uporabimo tudi za povratni klic za potrebe dodatnega obveščanja.

Klicatelj lahko na telefonskem odzivniku 080 1910 prostovoljno pusti ustno sporočilo (ki se posname). Shrani se tudi telefonska številka klicatelja, ki se uporabi za povratni klic uporabnika. Posnetki na odzivniku se hranijo in obdelujejo z namenom zagotavljanja dokazov o poslovni komunikaciji pri pritožbah, pohvalah in pripombah, natančneje z namenom ugotavljanja dejstev in okoliščin obravnavanih primerov ter s strani strank podanih informacij v skladu z določbami zakona, ki ureja elektronske komunikacije.

Koliko časa hranimo: Pohvale, pritožbe, pripombe in predloge v elektronski in pisni obliki hranimo 5 let, medtem ko se telefonske številke in posnetek sporočila klicatelja na telefonski odzivnik 080 1910 brišejo po enem mesecu.

Kategorije uporabnikov osebnih podatkov: Zunanji pogodbeni izvajalci klicnega centra, izvajalci IT storitev – SŽ, d. o. o.

Pravna podlaga: Osebni podatki se obdelujejo na podlagi soglasja. Posnetki na telefonski odzivnik se obdelujejo v skladu z določbami zakona, ki ureja elektronske komunikacije (člen 214/7, ZEKom-2).

Pravice posameznika: Pravica do seznanitve, pravica do popravka, pravica do omejitve, pravica do prenosljivosti.

2.6. Zahtevki za reklamacije, odškodnine, povračila in kompenzacijo v primeru dnevnih zamud vlaka

Reklamacije so na predpisan način uveljavljene zahteve uporabnikov za povrnitev preveč zaračunane voznine in dodatkov ter za povrnitev plačane voznine za neizrabljeno ali delno izrabljeno vozovnico.

Povračila so na predpisan način uveljavljene zahteve uporabnikov za povrnitev plačane voznine za neizrabljeno ali delno izrabljeno vozovnico, ker je potnik odstopil od potovanja iz osebnih razlogov.

Odškodninski zahtevki so na predpisan način uveljavljene zahteve uporabnikov za povrnitev škode zaradi izgube, poškodbe ali zamude pri izročitvi prtljage in avtomobilov s spremstvom ter za povrnitev škode, povzročene z zamudo ali ukinitvijo vlaka ali z izgubo zveze.

Zahtevki za kompenzacijo v primeru dnevnih zamud vlaka so na predpisan način uveljavljene zahteve uporabnikov za povrnitev povračila prevoznine ali dela prevoznine ter za povrnitev škode, povzročene z zamudo ali ukinitvijo vlaka ali z izgubo zveze, pod določenimi pogoji.

Reklamacijo, zahtevke o povračilu voznine, odškodninski zahtevke ali zahtevke za kompenzacijo v primeru dnevnih zamud lahko oddate prek elektronske pošte na naslov pritozbe.pohvale@slo-zeleznice.si, pošljete po pošti ali pa obrazec oddate na prodajnem mestu. Obrazci in postopki oddaje obrazcev so navedeni na spletni strani SŽ.



Kaj zbiramo: Ko oddate zahtevek za reklamacijo, odškodnino, povračilo in kompenzacijo v primeru dnevni zamud vlaka, zbiramo:

Vrsta zahtevka:	Vrste osebnih podatkov:
Reklamacija	Ime in priimek, naslov, e-naslov, telefon, št. TRR
Povračilo	Ime in priimek, naslov, e-naslov, telefon, št. TRR
Odškodninski zahtevek	Ime in priimek, naslov, e-naslov, telefon, št. TRR
Zahtevek za kompenzacijo v primeru dnevni zamud	Ime in priimek, naslov, datum rojstva, e-naslov, telefon, št. TRR

Zakaj zbiramo: Zagotovitev navedenih osebnih podatkov je pogodbeno obveznost v primeru, ko želite uveljavljati vračilo prevoznine, odškodnino ali kompenzacijo v primeru dnevni zamud iz prevozne pogodbe.

Koliko časa hranimo: Zahtevke za reklamacijo, povračilo, odškodnino in za kompenzacijo v primeru dnevni zamud vlaka hranimo 5 let.

Kategorije uporabnikov osebnih podatkov: Drugi prevozniki ali druge železniške uprave, če se zahtevek nanaša na mednarodno vozovnico ali vozovnico, kjer je vključen drugi prevoznik.

Pravna podlaga: Osebni podatki se obdelujejo v skladu s sklenjeno prevozno pogodbo (6/1(b) člen Splošne uredbe o varstvu podatkov).

Pravice posameznika: Pravica do seznanitve, pravica do popravka, pravica do izbrisa, pravica do omejitve, pravica do prenosljivosti.

2.7. Sodelovanje v nagradnih igrah

Kaj zbiramo: Kadar sodelujete v kateri od nagradnih iger, ki jih organizira ali pri katerih sodeluje SŽ-PP in ste v okviru prijave k sodelovanju v nagradni igri oziroma na dogodku posredovali svoje osebne podatke, SŽ-PP vaše podatke lahko obdeluje kot samostojni upravljavec zbirke osebnih podatkov ali kot skupni upravljavec zbirke osebnih podatkov z organizatorjem oziroma drugimi osebami, s katerimi sodeluje pri izvedbi nagradne igre oziroma dogodka.

Osebni podatki, ki jih zbiramo pri nagradnih igrah so: ime in priimek, naslov, elektronski naslov in v primeru nagrajencev njihova davčna številka. V kolikor gre za mladoletno osebo pa tudi ime in priimek zakonitega zastopnika.

Nagradne igre običajno potekajo na družabnih omrežjih Facebook in Instagram ali pa so objavljene na spletni strani SŽ. Splošni pogoji sodelovanja v nagradnih igrah so objavljeni na spletni strani www.slo-zeleznice.si.

Pri sodelovanju v nagradnih igrah na družabnih omrežjih Facebook in Instagram se osebni podatki sodelujočih lahko prenesejo v tretje države, pri čemer se upoštevajo splošni pogoji uporabe navedenih družabnih omrežij.

Zakaj zbiramo: Vaše osebne podatke obdelujemo za namen izvedbe nagradne igre oziroma dogodka ter za podelitev nagrad.



Koliko časa hranimo: Osebnne podatke o sodelujočih v nagradni igri hranimo do zaključka izvedbe posamezne nagradne igre oziroma 10 let v primeru prejema nagrade.

Kategorije uporabnikov osebnih podatkov: Vzdrževalci in razvijalci spletne strani SŽ, so-organizatorji nagradne igre, FURS⁶.

Pravna podlaga: SŽ-PP vaše podatke obdeluje na podlagi vaše privolitve, pogodbe in Zakona o dohodnini (davčna številka).

Pravice posameznika: Pravica do seznanitve, pravica do popravka, pravica do izbrisa, pravica do omejitve.

2.8. Snemanje na javnih prireditvah

Kaj zbiramo: Vsak posameznik, ki se udeleži večje ali javne prireditve (kot nastopajoči ali kot gledalec) se mora zavedati, da obstaja na takšni prireditvi večja verjetnost, da bo posnet. Na tovrstnih prireditvah tako lahko posnamemo in objavimo posnetek o dogodku kot takšnem oz. posnamemo reportažo, ki vključuje podobe posameznika, pri čemer pazimo, da posameznik ni osrednji motiv posnetka. Pred izvedbo tovrstne prireditve vedno objavimo obvestilo o tem, da bo prireditev snemana.

Zakaj zbiramo: SŽ-PP fotografije oz. videoposnetke obdeluje za namen objave fotogalerije dogodka oz. video prispevka in naknadne promocije.

Koliko časa hranimo: SŽ-PP hrani osebnne podatke, nastale ob snemanju dogodkov, 5 let od njihovega nastanka. Če želite, da se objavljena fotografija, na kateri ste vi osrednji motiv posnetka, odstrani, ali če se ne želite pojaviti v kadru oz. z izjavo ne želite sodelovati v video prispevku, vas prosimo, da nam to vnaprej oziroma čim prej sporočite na gremzvlakom@slo-zeleznice.si.

Pravna podlaga: Podatki se obdelujejo na podlagi zakonitega interesa (6/1(f) člen Splošne uredbe o varstvu podatkov).

Kategorije uporabnikov osebnih podatkov: Organizatorji prireditev.

Pravice posameznika: Pravica do seznanitve, pravica do izbrisa, pravica do omejitve, pravica do ugovora.

2.9. Videonadzor v objektih, na pripadajočih zemljiščih in vlakih

Kaj zbiramo: Zbiramo posnetke, ki nastajajo pri videonadzoru:

- ob vstopu v poslovne objekte družbe SŽ-PP in izstopu iz njih (77. člen ZVOP-2⁷),
- v delovnih prostorih družbe SŽ-PP, v katerih je to nujno za varovanje poslovne skrivnosti ter ljudi in premoženja, tega namena pa ni mogoče doseči z milejšimi sredstvi (78. člen ZVOP-2),

⁶ FURS: Finančna uprava Republike Slovenije

⁷ Zakon o varstvu osebnih podatkov (Uradni list RS, št. 163/22)



- v prevoznih sredstvih v javnem železniškem potniškem prometu za namen varnosti ljudi in premoženja (79. člen ZVOP-2).

Zakaj zbiramo: Namen snemanja je varstvo in zavarovanje premoženja ter ljudi, vključno z zaposlenimi, pred grožnjami in nasiljem ter v podobnih primerih, ko brez obdelave osebnih podatkov posameznikov ne bi mogli zavarovati in uveljaviti lastnega zakonitega interesa in pravic, ki jih v skladu z zakonodajo uživamo, kar vključuje tudi izvajanje videonadzora zaradi razjasnitve okoliščin kaznivih dejanj zoper zaposlene in premoženje podjetja v vlakih, postajnih objektih in infrastrukturi ter nadzorovanje dostopov v poslovne stavbe podjetja zaradi preprečevanja dostopa nepooblaščenim osebam v poslovne prostore in zaradi zagotavljanje hišnega reda v poslovnih prostorih.

Koliko časa hranimo: Posnetki vstopov v poslovne prostore in izstopov iz njih ter posnetki delovnih prostorov se shranjujejo do 90 dni, potem se samodejno izbrišejo. Posnetki videonadzornega sistema v prevoznih sredstvih, namenjenih javnemu potniškemu prometu, se hranijo do 7 dni, nato pa se izbrišejo oziroma uničijo.

Kategorije uporabnikov osebnih podatkov: Pogodbeni obdelovalec SŽ-ŽIP, d. o. o., pristojni državni organi (npr. policija, sodišče), drugi uporabniki, ki imajo za pridobitev osebnih podatkov podlago v zakonu, osebni privolitvi posameznika ali pogodbenem razmerju.

Pravna podlaga: Zakoniti interes iz točke 6/1(f) člena Splošne uredbe o varstvu podatkov v povezavi s 77. členom ZVOP-2 (videonadzor vstopov v poslovne prostore in izstopov iz njih), 78. členom ZVOP-2 (videonadzor v delovnih prostorih) in 79. členom ZVOP-2 (videonadzor v prevoznih sredstvih, namenjenih javnemu potniškemu prometu).

Pravice posameznika: Pravica do seznanitve, pravica do izbrisa, pravica do omejitve, pravica do ugovora, ob upoštevanju njihove narave.

Več o obdelavi osebnih podatkov pri videonadzoru si lahko preberete v [obvestilu o videonadzoru](#).

2.10. Analiza osebnih podatkov zakonitega interesa za namen poslovnega odločanja

Zakaj zbiramo: V SŽ-PP za namen poročanja in sprejemanja poslovnih odločitev analiziramo osebne podatke v psevdonimizirani obliki⁸.

Kaj zbiramo: Za ta namen obdelujemo naslednje podatke zakonitega interesa:

a. Podatki o nakupih in uporabi imenskih vozovnic: CUID številka, vrsta vozovnice, relacija potovanja, vrsta vlaka, cena vozovnice, datum nakupa, način plačila, postaja nakupa, način nakupa (prodajni kanal), datum potovanja.

⁸ Psevdonimizacija pomeni obdelavo osebnih podatkov na tak način, da osebnih podatkov brez dodatnih informacij ni več mogoče pripisati specifičnemu posamezniku, če se take dodatne informacije hranijo ločeno ter zanje veljajo tehnični in organizacijski ukrepi za zagotavljanje, da se osebni podatki ne pripišejo določenemu ali določljivemu posamezniku.



b. Podatki o klicih in elektronski pošti: število prejetih, odgovorjenih, neodgovorjenih klicev, ura in datum klica, trajanje klica, čas pogovora in koda agenta, ki je sprejel klic, vsebina klica, število prejetih elektronskih sporočil, kdaj je bila elektronska pošta sprejeta in odgovorjena, vsebina elektronske pošte.

c. Podatki o pritožbah, pohvalah, predlogih in pripombah ter zahtevkih za reklamacijo, odškodnino, povračilo in kompenzacijo v primeru dnevnih zamud vlaka: število pritožb, pohval, predlogov in pripomb ter zahtevkov za reklamacijo, odškodnino, povračilo, vsebina posameznega zahtevka, kdaj je bil zahtevek prejet.

Koliko časa hranimo: Podatke v psevdonimizirani obliki hranimo 5 let.

Pravna podlaga: Podatki se obdelujejo na podlagi zakonitega interesa (6/1(f) člen Splošne uredbe o varstvu podatkov).

3. KATEGORIJE UPORABNIKOV OSEBNIH PODATKOV

Vaših osebnih podatkov ne posredujemo tretjim osebam. Občasno pa smo primorani vaše osebne podatke posredovati določenim zunanjim uporabnikom, če ti izkažejo ustrezno pravno podlago za pridobitev vaših podatkov. Takšni uporabniki so navadno različni državni organi, ki vaše osebne podatke potrebujejo v okviru uradnih postopkov, ki jih vodijo ter drugi uporabniki, ki imajo za pridobivanje osebnih podatkov podlago v zakonu, osebni privolitvi posameznika ali pogodbenem razmerju.

Morebitno zahtevo za pridobitev vaših osebnih podatkov s strani tretjih oseb vedno preverimo, da ugotovimo, če prihaja od upravičenega prosilca in če le-ta ima ustrezno pravno podlago za njihovo pridobitev. V primeru, da zahteva za pridobitev podatkov ni popolna, vsakršno posredovanje vaših podatkov zavrnamo.

Kot večina podjetij tudi SŽ-PP za posamezne dele obdelav osebnih podatkov angažira različne pogodbeno obdelovalce, ki opravljajo del storitev namesto njega, pri čemer s takšnimi pogodbenimi obdelovalci osebnih podatkov sklenemo ustrezne zakonsko predpisane pogodbe o obdelavi osebnih podatkov, v katerih jih zavežemo k enakemu standardu varstva osebnih podatkov, kot če bi te izločene dele obdelav osebnih podatkov izvajali sami. Pogodbeni obdelovalci podatke obdelujejo zgolj za namen izvajanja pogodbeno opredeljenih storitev za SŽ-PP in za noben drug namen, niti jih ne smejo uporabljati za lastne namene ali namene tretjih oseb.

Seznam kategorij obdelovalcev vaših osebnih podatkov je razviden v nadaljevanju:

Kategorija obdelovalca	Predmet pogodbene obdelave (oz. druge pravne podlage)
Zunanji pogodbeni izvajalci sistema za prodajo vozovnic – ticketing	Vzpostavitev, vzdrževanje, nadgradnja in podpora sistema za prodajo vozovnic
Ponudniki storitev plačilnega prometa	Izvajanje plačil
Zunanji pogodbeni izvajalci klicnega centra	Vzpostavitev, vzdrževanje, nadgradnja in podpora klicnega centra
Izvajalci IT storitev – SŽ, d. o. o.	Izvajanje storitev vzdrževanja sistemov, administracije ter razvoja sistemov in aplikacij
Pogodbeni partner pri dogodku	Izvajanje aktivnosti v zvezi z izvedbo dogodka



Vzdrževalci in razvijalci spletne strani SŽ	Vzdrževanje, nadgradnja in podpora pri urejanju spletne strani
Tiskarne	Izvajanje storitev tiskanja dokumentov
Organizatorji prireditev	Organizacija prireditev
Zunanji izvajalci videonadzora	Varstvo in zavarovanje premoženja in zaposlenih pred grožnjami in nasiljem

4. VAROVANJE ZASEBNOSTI

V SŽ-PP izvajamo fizične, organizacijske in tehnične ukrepe za varovanje podatkov pred izgubo, krajo, nedostopnostjo in nepooblaščenno uporabo. Vaše podatke varujemo v skladu z veljavno zakonodajo in internimi akti, ki urejajo varstvo in zavarovanje osebnih podatkov v SŽ-PP ter področje informacijske varnosti.

5. UVELJAVLJANJE PRAVIC V ZVEZI Z OSEBNIMI PODATKI

Družba v skladu z določbami Splošne uredbe o varstvu osebnih podatkov (Uredba EU 2016/679) zagotavlja posamezniku, na katerega se nanašajo osebni podatki, uresničevanje pravic, ki so opredeljene v določbah od 12. do 23. člena, ter drugih pravic, ki jih zagotavljata Splošna uredba o varstvu osebnih podatkov (Uredba EU 2016/679) in vsakokrat veljavni zakon o varstvu osebnih podatkov.

Pravica do seznanitve: Vedno imate pravico do seznanitve, ali se v zvezi z vami obdelujejo osebni podatki in če se, dostop do osebnih podatkov in naslednje informacije: (a) namene obdelave; (b) vrste zadevnih osebnih podatkov; (c) uporabnike ali kategorije uporabnika, ki so jim bili ali jim bodo razkriti osebni podatki; (d) predvideno obdobje hrambe osebnih podatkov ali, če to ni mogoče, merila, ki se uporabijo za določitev tega obdobja; (e) kadar osebni podatki niso zbrani od vas, vse razpoložljive informacije v zvezi z njihovim virom.

Pravica do popravka: Imate pravico, da popravimo netočne osebne podatke v zvezi z vami ter, ob upoštevanju namenov obdelave, pravico do dopolnitve nepopolnih osebnih podatkov.

Pravica do izbrisa: Pravico imate doseči, da vaše osebne podatke izbrišemo, kadar velja eden od naslednjih razlogov: (a) osebni podatki niso več potrebni v namene, za katere so bili zbrani ali kako drugače obdelani; (b) kadar prekličete privolitev, na podlagi katere poteka obdelava in kadar za obdelavo ne obstaja nobena druga pravna podlaga; (c) kadar obdelavi ugovarjate, za njihovo obdelavo pa ne obstajajo nobeni prevladujoči zakoniti razlogi; (d) osebni podatki so bili obdelani nezakonito.

Pravica do omejitve obdelave: Pravico imate doseči, da omejimo obdelavo vaših osebnih podatkov, kadar velja eden od naslednjih primerov: (a) kadar oporekate točnosti podatkov, in sicer za obdobje, ki nam omogoča preveriti točnost osebnih podatkov; (b) je obdelava nezakonita, vi pa nasprotujete izbrisu osebnih podatkov ter namesto tega zahtevate omejitev njihove uporabe; (c) vaših osebnih podatkov ne potrebujemo več za namene obdelave, temveč jih vi potrebujete za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov; (d) če ste vložili ugovor v zvezi z obdelavo, ki temelji na zakonitem interesu, dokler se ne preveri, ali naši zakoniti razlogi prevladajo nad vašimi razlogi.



Pravica do prenosljivosti podatkov: Pravico imate, da prejmete vaše osebne podatke, ki ste nam jih posredovali, v strukturirani, splošno uporabljani in strojno berljivi obliki, in pravico, da te podatke posredujete drugemu upravljavcu, kadar obdelava temelji na vaši privolitvi ali se obdelava izvaja z avtomatiziranimi sredstvi. Na vašo zahtevo, kadar je to tehnično izvedljivo, se lahko osebni podatki neposredno prenesejo k drugemu upravljavcu.

Pravica do ugovora: Kadar vaše podatke obdelujemo na podlagi zakonitega interesa, imate pravico ugovarjati taki obdelavi osebnih podatkov. Vaše osebne podatke prenehamo obdelovati, razen če dokažemo nujne razloge za obdelavo, ki prevladajo nad vašimi interesi, pravicami in svoboščinami, ali za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov.

Pravica do preklica: V primeru, da ste kot posameznik privolili v obdelavo osebnih podatkov za enega ali več namenov obdelave osebnih podatkov, imate kadarkoli pravico preklicati svojo privolitve. Upravljavec bo po prejemu preklica vaše privolitve v enega ali več namenov obdelave, vaše osebne podatke nemudoma prenehal obdelovati v ta namen. Preklic soglasja za obdelavo osebnih podatkov ne vpliva na zakonitost obdelave osebnih podatkov v zvezi z vami do vašega preklica

Posameznik, ki je osebne podatke podal ob naročilu imenske vozovnice ali kartice ugodnosti, lahko svoje pravice do popravka in izbrisa oziroma omejitve obdelave in prenosljivosti osebnih podatkov uveljavlja z izpolnitvijo obrazcev, ki so objavljeni na spletni strani SŽ oziroma jih imetnik kartice pridobi na vseh prodajnih mestih SŽ-PP. Izpolnjen in podpisan obrazec oddate na blagajni SŽ-PP, opremljeni s stacionarnim terminalom. Posameznik lahko svoje pravice do popravka in izbrisa oziroma omejitve obdelave, ugovora, preklica in prenosljivosti glede ostalih osebnih podatkov uveljavlja z vložitvijo pisne zahteve, ki jo odda na blagajni SŽ-PP, opremljeni s stacionarnim terminalom. Družba o vaši zahtevi, na katero se nanašajo osebni podatki, odloči v roku enega meseca od prejema popolne zahteve, ta rok pa se po potrebi lahko podaljša za največ dva dodatna meseca.

Če družba ne odloči o zahtevku, na katerega se nanašajo osebni podatki, ali če menite, da se vaši osebni podatki shranjujejo ali kako drugače obdelujejo v nasprotju z veljavnimi predpisi, imate pravico vložiti pritožbo pri Informacijskem pooblaščenca RS.

6. DRUGE INFORMACIJE

Morebitna vprašanja v zvezi s to politiko, pripombe, komentarje in prošnje za pomoč v zvezi z uveljavljanjem vaših pravic, povezanih z obdelavo vaših osebnih podatkov, lahko naslovite na pooblaščenca osebo za varstvo podatkov v skupini Slovenske železnice, ki je dosegljiva na naslovu Slovenske železnice, d. o. o., Kolodvorska 11, 1506 Ljubljana, s pripisom »za pooblaščenca osebo za varstvo podatkov«, ali na elektronski naslov: dpo@slo-zeleznice.si.

Potrudili se bomo, da odgovor prejmete v najkrajšem možnem času.

7. POSODABLJANJE POLITIKE ZASEBNOSTI

SŽ-PP si pridržuje pravico posodobiti to politiko zasebnosti. Morebitne spremembe te politike zasebnosti začnejo veljati naslednji dan po objavi na spletni strani www.slo-zeleznice.si.



Nadaljnja uporaba spletnih strani, mobilnih aplikacij ali storitev SŽ-PP po objavljenih spremembah politike zasebnosti pomeni, da ste s spremembami seznanjeni.

V Ljubljani, 5. 2. 2024