

SPLOŠNI POGOJI UPORABE SPLETNE TRGOVINE SŽ - POTNIŠKI PROMET, D.O.O. IN MOBILNE APLIKACIJE GREM Z VLAKOM

1. SPLOŠNE DOLOČBE

I.

Splošni pogoji za uporabo spletne trgovine SŽ - Potniški promet, d.o.o. in mobilne aplikacije Grem z vlakom (v nadaljevanju: splošni pogoji) urejajo prodajo vozovnic in druge storitve spletne trgovine SŽ – Potniški promet, d.o.o., ter uporabo mobilne aplikacije Grem z vlakom ter pravice in obveznosti ponudnika in uporabnikov oziroma njihovo poslovno razmerje.

Ponudnik v skladu s temi splošnimi pogoji je SŽ – Potniški promet, d. o. o.,¹ (v nadaljevanju: SŽ-PP), ki upravlja s spletno trgovino in mobilno aplikacijo za prodajo vozovnic, uporabnik pa kupec vozovnice ali drug uporabnik spletne trgovine ali mobilne aplikacije.

Splošni pogoji veljajo pri prodaji vseh vozovnic in opravljanju drugih storitev, ki jih SŽ-PP ponuja v spletni trgovini prek spletne strani Slovenskih železnic (<https://eshop.sz.si/>) ali prek mobilne aplikacije, naložene na pametnih telefonih in tabličnih računalnikih uporabnikov.

II.

Ti splošni pogoji predstavljajo pogodbo v skladu z veljavnimi predpisi v Republiki Sloveniji in drugimi predpisi, ki zavezujejo Republiko Slovenijo.

Dokument, ki predpisuje osnovne storitve in cene prevozov v potniškem prometu je Potniška tarifa (v nadaljevanju PT), ki je sestavljena iz:

- I. dela – Prevozni pogoji – ST 700.01
- II. dela – Vozovnice, popusti in ugodnosti – ST 700.02
- III. dela – Imenik železniških postaj in Daljinar za prevoz potnikov po železnici – ST 700.03
- IV. dela – Cenik – ST 700.04

PT velja za prevoz potnikov po voznem redu.

III.

Splošni pogoji so zavezujoči in morajo biti preden začno veljati objavljeni na spletnih straneh SŽ-PP, tako da lahko do njih dostopajo kupci in drugi uporabniki. Uporabnika in ponudnika zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku oddaje spletnega naročila oziroma nakupa vozovnice.

¹ Podatki o ponudniku:

SŽ - Potniški promet, d. o. o., Kolodvorska 11, 1000 Ljubljana

Telefonska številka: 080 8111

Mail: potnik.info@slo-zeleznice.si

IBAN SI56 0292 3025 9545 659

Matična številka: 6017274000

ID za DDV: SI 89393686



Šteje se, da je s potrditvijo naročila oziroma z nakupom vozovnice v spletni trgovini ali mobilni aplikaciji uporabnik seznanjen s splošnimi pogoji, s Politiko zasebnosti družbe SŽ-PP ter s Pravnim obvestilom SŽ-PP.

IV.

Za pravice in dolžnosti ter pravna razmerja med SŽ-PP in uporabniki, ki niso izrecno določena v teh splošnih pogojih, se uporabljajo zadevne določbe zakonov, drugih predpisov in splošnih aktov² ter poslovni običaji.

2. DOSTOPNOST INFORMACIJ

2.1 SPLETNA TRGOVINA

Uporabnik dostopa do spletne trgovine prek povezave <https://eshop.sz.si/> na spletni strani Slovenskih železnic (v nadaljevanju: SŽ) www.slo-zeleznice.si, ki je javno dostopna in namenjena za uporabo in informiranje širše javnosti, omogoča pa tudi uporabo drugih funkcionalnosti. Ob obisku spletne strani strežnik avtomatično pridobiva naslednje podatke o napravi in druge dnevniške podatke:

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

Pomen in uporaba »Piškotkov« na spletnih straneh, mobilni aplikaciji, spletni aplikaciji in drugih digitalnih platformah je podrobneje pojasnjena v Obvestilu o piškotkih, objavljenem na spletni strani SŽ-PP.

2.2 MOBILNA APLIKACIJA GREM Z VLAKOM

Uporabnik lahko mobilno aplikacijo Grem z vlakom prenese na pametni telefon ali tablični računalnik prek spletnih ali mobilnih trgovin za mobilne aplikacije, in sicer vedno na način in pod pogoji, ki so določeni za izbrane spletne mobilne trgovine:

- Apple iOS: App Store,
- Google Android: Google Play Store.

Uporaba aplikacije je za uporabnika brezplačna, pri čemer je dolžan uporabnik plačati prenos podatkov, ki mu ga izbrani operater zaračuna po veljavnem ceniku. Prenos in uporaba dela aplikacije sta ob ustreznem omrežju možna tudi v tujini (roaming), vendar se ob prenosu in uporabi obračunava prenos podatkov v tujini, in sicer po veljavnem ceniku izbranega operaterja za prenos podatkov v tujini.

² Ti splošni pogoji so sprejeti v skladu z Obligacijskim zakonikom (OZ), Zakonom o elektronskem poslovanju na trgu (ZEPT), Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot) in Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1). Za prevoz potnikov in prtljage velja na progah SŽ Potniška tarifa (PT) ter naslednji predpisi in splošni akti: Zakon o železniškem prometu (ZzeIP), Zakon o prevoznih pogodbah v železniškem prometu (ZPPŽP), Pravilnik o notranjem redu na železnici, Uredba (ES) št. 1371/2007 Evropskega parlament in Sveta o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu, Uredba o izvajanju Uredbe (ES) o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu, Splošni pogoji prevoza potnikov po železnici (GCC-CIV/PRR).



3. UPORABA SPLETNE TRGOVINE IN MOBILNE APLIKACIJE

3.1 PONUDBA STORITEV

SŽ-PP zagotavlja in organizira različne storitve prevoza v potniškem železniškem prometu na območju Slovenije in v tujini.

Osnovne storitve so navedene na spletni strani SŽ-PP, v zavihku Vozni redi.

Družba pa organizira tudi več časovno in priložnostno prilagojenih storitev, ki so objavljene na spletni strani Slovenske železnice - Potniški promet.

Prav tako so na spletni strani navedene različne storitve, ki jih ponujamo samostojno kot namig za izlet ali kot storitev v sodelovanju s partnerskimi podjetji na spletni strani Izleti - Slovenske železnice.

Potniki si morajo ustrezno vozovnico zagotoviti pravočasno, pred vstopom v vlak.

Ponudnik ne prevzema odgovornosti za nedelovanje spletne prodaje ali prodaje prek mobilne aplikacije, kadar je to nedelovanje posledica neznanja uporabnika, zlorabe spletne prodaje, izpada omrežja ali električne energije in drugih tehničnih motenj. V takšnem primeru se obravnava kot potnik brez vozovnice (skladno s PT je potrebno doplačilo).

Za nakup vozovnic v vlaku veljajo posebni pogoji in lahko zajemajo doplačilo dodatka.

Prav tako je potnik dolžan sam pred nakupom oz. potrditvijo nakupa vozovnice preveriti vsebino vozovnice, vključno s podatki o vstopni in izstopni postaji ter primernosti potovanja, še posebej pa ure, čas potovanja in čas za prestop z vlaka v vlak na posamezni postaji (v primeru prestopanja).

3.2 NAKUP V SPLETNI TRGOVINI

Prek spletne trgovine SŽ-PP je možen nakup:

- enosmernih in povratnih ne-imenskih vozovnic za odrasle in otroke stare do 6 let ter otroke od 6 do 12 let ter vozovnic Turist vikend za vse vrste vlakov,
- pavšalnih vozovnic IZLETka ter mesečnih, polletnih in letnih pavšalnih vozovnic za vse proge na SŽ omrežju,
- tedenskih, mesečnih, polletnih in letnih relacijskih vozovnic in
- IJPP³ vozovnic.

Aplikacija za spletno trgovino je razdeljena v 4 vsebinske sklope (zavihke), ki se razlikujejo glede na vrsto vozovnice, od katere je odvisen postopek nakupa oziroma uporabe vozovnice:

- Zavihek »Enkratna« omogoča nakup enosmernih in povratnih vozovnic ter vozovnice Turist vikend. Uporabnik po uspešnem plačilu prejme potrdilo o nakupu, na podlagi katerega v vlaku - na mobilnem terminalu pri sprevodniku - prevzame vozovnico.
- Zavihek »Terminska/Pavšalna« omogoča nakup pavšalne vozovnice IZLETka in Mestne dnevne vozovnice. Potnik po uspešnem plačilu prejme potrdilo o nakupu, ki ni vozovnica. Na tega podlagi potrdila lahko potnik - v vlaku na mobilnem terminalu pri sprevodniku - prevzame vozovnico.

³ IJPP vozovnice so vozovnice integriranega javnega potniškega prometa, ki se lahko uporabljajo za prevoz vseh vrst javnega prometa.



- Zavihek »IJPP na kartico« omogoča nakup IJPP produktov na brezstično kartico. Aplikacija omogoča nakup subvencioniranih in nesubvencioniranih vozovnic. V primeru nakupa subvencionirane vozovnice je potrebna avtorizacija s SI-PASS. Potnik po uspešnem plačilu prejme račun, medtem ko se vozovnica prek izvršne liste naloži na brezstično kartico najkasneje v roku 2 ur po opravljenem nakupu.
- Zavihek »SŽ na kartico« omogoča nakup terminskih relacijskih in pavšalnih SŽ produktov (tedenska, mesečna, polletna in letna vozovnica). Po uspešno opravljenem nakupu prejme uporabnik račun. Vozovnica se prenese na brezstično kartico najkasneje v roku 2 ur po opravljenem nakupu.

Uporabnik mora pred nakupom oz. potrditvijo nakupa vozovnice sam natančno preveriti vsebino vozovnice.

Nakup terminske vozovnice prek spleta se na brezstično kartico vozovnice zapiše ob prvi validaciji po preteku največ 2 ur, zato mora uporabnik kupiti terminsko vozovnico pravočasno pred potovanjem.

Postopek nakupa vozovnice v spletni trgovini je uporabnikom na voljo za ogled na [video posnetku](#) ali pa v [navodilih](#) na spletni strani SŽ.

3.3 NAKUP V MOBILNI APLIKACIJI GREM Z VLAKOM

Prek mobilne aplikacije Grem z vlakom je možen nakup:

- enosmernih in povratnih ne-imenskih vozovnic za odrasle in otroke stare do 6 let ter otroke od 6 do 12 let ter vozovnic Turist vikend za vse vrste vlakov,
- pavšalnih vozovnic IZLETka in mesečnih, polletnih in letnih pavšalnih vozovnic za vse proge na SŽ omrežju in
- tedenskih, mesečnih, polletnih in letnih relacijskih vozovnic.

V mobilni aplikaciji Grem z vlakom so uporabnikom na voljo tudi naslednje storitve:

- 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 in
- druge storitve v skladu s pogoji uporabe posamezne storitve.

Uporabnik mora pred nakupom oz. potrditvijo nakupa vozovnice sam natančno preveriti vsebino vozovnice.

Vozovnica kupljena prek mobilne aplikacije se shrani na mobilni telefon v aplikaciji Grem z vlakom v zavihek »Moje vozovnice«, in sicer v enega od dveh zavihkov, ki je odvisen od vrste vozovnice:

- Zavihek »Mobilna aplikacija« omogoča nakup vozovnic, za katere potnik po nakupu prejme Aztec kodo, ki se validira v vlakih. Po nakupu teh vozovnic uporabnik vedno prejme Aztec kodo in ID vozovnice, s katero je omogočena validacija v vlaku. Aztec koda je prikazana samo na dan veljavnosti vozovnice.
- Zavihek »Brezstična kartica« omogoča nakup terminskih relacijskih in pavšalnih SŽ produktov (tedenska, mesečna, polletna in letna vozovnica) vozovnic na brezstično kartico. Vozovnica se na kartico prenese prek izvršne liste v roku največ 2 ur.

Postopek nakupa vozovnice v mobilni aplikaciji si lahko uporabniki pogledajo na [video posnetku](#) na spletni strani SŽ ali pa v [navodilih](#).



Kupec, ki je vozovnico kupil prek spletne trgovine ali mobilne aplikacije mora imeti ob vstopu v vlak veljavno vozovnico, sicer se šteje, da vozovnice nima.

4 CENE

Cene vozovnic so objavljene v iskalniku na spletni strani [Slovenske železnice - Potniški promet \(sz.si\)](http://Slovenske_zeleznice_-_Potniski_promet_(sz.si)).

Cene so v skladu s [Potniško tarifo SŽ-PP](#). Veljati začnejo po potrditvi oz. pridobitvi soglasja s strani Ministrstva za infrastrukturo.

Vse cene vozovnic prikazane v spletni trgovini in mobilni aplikaciji so v evrih in vključujejo davek na dodano vrednost (DDV).

Vozovnice se izdajajo po ceni, ki velja na dan nakupa.

5 NAČINI PLAČILA

Plačilo lahko uporabnik izvede:

- z debetno ali kreditno kartico: Maestro, Mastercard, Visa in Diners Club.⁴
- z VALU

Uporaba VALU kot načina plačila prek aplikacije VALU ali VALU Moneta (za neregistrirane uporabnike VALU-ja) se omogoča uporabnikom storitev operaterjev Telekoma Slovenije in A 1. Po opravljenem spletnem oziroma mobilnem nakupu z načinom plačila VALU je sprožen postopek pridobitve vozovnice na računalniškem ali mobilnem terminalu. Uporabnik po opravljenem nakupu vozovnice po elektronski pošti prejme obvestilo o opravljenem nakupu.

SŽ-PP si pridržuje pravico do zavrnitve nakupa v primeru, če uporabnik do določene vozovnice ni upravičen, če je IJPP kartica, katero želi polniti, preklicana ali trajno neaktivna, odzeta ali blokirana.

6 PRAVICA DO ODPSTOPA OD POGODBE

6.1 PREKLIC NAROČILA/NAKUPA VOZOVNICE

Nakup vozovnice prek spletne in mobilne prodaje lahko kupec brez dodatnih stroškov prekliče do potrditve plačila. Vsa ostala določila v zvezi z odstopom od pogodbe oziroma prekinitvijo potovanja so opredeljena v [Potniški tarifi SŽ-PP](#).

6.2 REKLAMACIJE PRI NAKUPU VOZOVNIC PREK SPLETA OZIROMA MOBILNE APLIKACIJE

Postopek uveljavljanja reklamacije vozovnic kupljenih prek spleta oziroma mobilne aplikacije je v skladu s [Potniško tarifo ST 700.01](#) možno izvesti [na prodajnih mestih Slovenskih železnic](#), ki so objavljena na SŽ spletni strani www.slo-zeleznice.si. Na blagajno prodajnega mesta uporabnik prinese natisnjeno potrdilo o nakupu vozovnice preko mobilne aplikacije in izpolnjen obrazec Zahtevek za vračilo prevoznine (na voljo na prodajnih mestih in spletni strani SŽ-PP). Reklamacijo je možno oddati tudi po

⁴ Plačilo z bančnimi debetnimi ali kreditnimi karticami je v postopku nakupa prek spletne trgovine ali mobilne aplikacije popolnoma varen in je opremljen z naprednim sistemom MasterCard SecureCode in Verified by Visa.



navadni ali elektronski pošti (naslov: Pritožbe in pohvale, SŽ – Potniški promet, Kolodvorska 11, 1000 Ljubljana ali e-naslov: pritozbe.pohvale@slo-zeleznice.si).

Vračanje prevoznine je opredeljeno v Prevoznih pogojih Potniške tarife ST 700.01, ki je objavljena na spletni strani SŽ. Vračilo kupnine za vozovnice kupljene prek spleta ali mobilne aplikacije ni mogoče, izjema je le vračilo delno neizkoriščenih polletnih in letnih vozovnic. Vračilo se naredi na enem od prodajnih mest Slovenskih železnic.

Za vračila subvencioniranih IJPP vozovnic veljajo pravila v skladu s Pravilnikom o izvajanju subvencioniranega prevoza, ki je objavljen na Portal subvencij potniškega prometa.

Prav tako nista mogoča vračilo ali menjava vozovnic, ki so kupljene v posebnih akcijskih ponudbah (ne glede na kraj nakupa).

V primeru podaje pritožbe ali reklamacije je potrebno navesti čim več točnih podatkov o vzroku:

- datum in ura nakupa vozovnice,
- relacija potovanja,
- vrsta vozovnice,
- datum želenega potovanja,
- način plačila, ...

Morebitne pritožbe, pripombe, pobude in pohvale je mogoče podati na **brezplačno telefonsko številko 080 19 10** (vsak delavnik, od ponedeljka do petka **med 8.00 in 15.00**) in po elektronski pošti, na e-naslov pritozbe.pohvale@slo-zeleznice.si.

7 VARSTVO INFORMACIJSKE ZASEBNOSTI

7.1 VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

SŽ-PP kot ponudnik zagotavlja informacijsko zasebnost uporabnikov, zato z njihovimi osebnimi podatki ravna oziroma jih obdeluje odgovorno, pazljivo in skladno z veljavnimi predpisi ter internimi akti družbe in Politiko zasebnosti.

V primeru, da posameznik privoli v obdelavo osebnih podatkov za enega ali več namenov obdelave osebnih podatkov, ima kadarkoli pravico preklicati svojo privolitve. Upravljavec bo po prejemu preklica privolitve v enega ali več namenov obdelave, navedene osebne podatke nemudoma prenehal obdelovati v ta namen. Preklic soglasja za obdelavo osebnih podatkov ne vpliva na zakonitost obdelave osebnih podatkov v zvezi s posameznikom do preklica.

Posameznik lahko svoje pravice do popravka in izbrisa oziroma omejitve obdelave, ugovora, preklica in prenosljivosti osebnih podatkov uveljavlja z vložitvijo pisne zahteve (vsebuje naj izpolnjen ustrezen obrazec, objavljen na spletni strani SŽ), ki jo odda na blagajni SŽ-PP. Družba o vaši zahtevi, na katerega 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.

Pravila, ki na podlagi zavezujočih predpisov in splošnih aktov urejajo informacijsko zasebnost so določena v Politiki zasebnosti družbe SŽ-PP, ki je objavljena na spletni strani Varstvo osebnih podatkov SŽ-PP - Slovenske železnice (sz.si).

7.2 TEHNIČNA VARNOST

SŽ-PP zagotavlja, da je vsak spletni nakup oziroma nakup vozovnice prek mobilne aplikacije popolnoma varen.



Vsi zaupni podatki, ki se prenašajo prek spleta (osebni podatki, podatki o nakupih in številke plačilnih kartic), morajo biti ustrezno kodirani, tako da je njihova vsebina nedostopna tretjim osebam. Spletna prodaja za maksimalno varnost prenosa uporablja mehanizme, ki jih uporabljajo banke, finančne ustanove in najboljši spletni trgovci. Vsa komunikacija med spletnim brskalnikom in spletno stranjo poteka prek HTTPS protokola, tako da so vsi podatki ustrezno šifrirani – podpisani s certifikatom spletne strani. Avtorizacija in transakcije s plačilnimi karticami se izvajajo prek avtorizacijskega centra banke, s katerim ima SŽ–PP pogodbo za plačila s plačilnimi karticami. Avtorizacije kartic tečejo v realnem času s takojšnjim preverjanjem podatkov v bančnem sistemu.

Pri uporabi spletne trgovine in mobilne aplikacije za nakup vozovnic se pri plačevanju z bančnimi karticami in VALU uporablja sistem tretjih oseb (to so ponudniki storitev spletnega in mobilnega plačevanja).

Za potrebe uporabe teh sistemov morajo uporabniki ponudniku sporočiti svoje ime, priimek, naslov in telefonsko številko. Za varnost teh podatkov odgovarjajo tretje osebe (ponudnik storitev bančnega plačevanja je Bankart, d.o.o., ponudnik storitve VALU je Telekom Slovenije, d.d.).

7.3 KONTAKTNA OSEBA SŽ ZA INFORMACIJE O VARSTVU OSEBNIH PODATKOV

Morebitna vprašanja v zvezi z varstvom in zavarovanjem osebnih podatkov ter pripombe, komentarje in prošnje za pomoč v zvezi z uveljavljanjem uporabnikovih pravic, povezanih z obdelavo osebnih podatkov, lahko uporabniki naslovijo na pooblaščen osebno za varstvo podatkov v skupini Slovenske železnice, ki je dosegljiva na naslovu Slovenske železnice, d.o.o., Kolodvorska 11, 1506 Ljubljana, s pripisom »za pooblaščen osebno za varstvo podatkov« ali na elektronski naslov: dpo@slo-zeleznice.si.

8 KOMUNIKACIJA Z UPORABNIKI

Informacije o voznih redih potniških vlakov, možnostih prevoza v notranjem in mednarodnem prometu, ugodnih akcijah ter cenah in ostali ponudbi storitev so na voljo vsem klicateljem brezplačno:

BREZPLAČNA TELEFONSKA ŠTEVILKA	<u>080 81 11</u>
Klici iz tujine	<u>+386 1 29 13 331</u>
Pomoč osebam z omejeno mobilnostjo	<u>+386 1 29 13 391</u>
ELEKTRONSKI NASLOV	<u>potnik.info@slo-zeleznice.si</u>

Za pohvale, pritožbe in predloge o naših storitvah so brezplačno na voljo:

BREZPLAČNA TELEFONSKA ŠTEVILKA	<u>080 19 10</u>
ELEKTRONSKI NASLOV	<u>pritozbe.pohvale@slo-zeleznice.si</u>

Za pomoč pri načrtovanju poti in nakupih v živo ali na daljavo so potnikom na voljo tudi zaposleni na prodajnih mestih, seznam in delovni časi so objavljeni na spletni strani [Delovni čas prodajnih mest - Slovenske železnice](#).

Za naročila posebnih storitev in področje marketinških aktivnosti imamo na voljo več stičnih točk, najdete jih na naši spletni strani [Stični podatki - Slovenske železnice](#).

Na spletni strani Spletna anketa zadovoljstva uporabnikov lahko uporabniki oddajo tudi svoje mnenje in zadovoljstvo v širši anketi.



9 AVTORSKE PRAVICE OBJAV

Vse informacije in podobe na spletnem mestu oziroma na mobilni aplikaciji so predmet avtorske zaščite ter drugih oblik zaščite intelektualne lastnine. Reproducira se jih lahko izključno v nekomercialne namene, pri čemer se morajo ohraniti tudi vsa navedena opozorila o avtorskih ali drugih pravicah. Na vsaki reprodukciji (kopiranje, reprodukcija, objava, prenos) morajo biti kot vir navedene Slovenske železnice. Vse pravice pridržane. Vsa besedila, slike, grafike, zvočne datoteke, animacije, video posnetki in njihove izpeljanke na tej strani so predmet zaščite avtorskih pravic in druge intelektualne lastnine. Teh predmetov ni dovoljeno kopirati za komercialno uporabo ali distribucijo, prav tako jih ni dovoljeno spreminjati ali znova objavljati na drugih spletnih mestih. To spletno mesto lahko vsebuje tudi slike, za katere je ponudnik pridobil pravico do uporabe, vendar so zaščitene z avtorskimi pravicami tretje strani. SŽ-PP pod nobenim pogojem ni odgovoren za katere koli povezave, ki niso del tega spletnega mesta, ali katera koli druga spletna mesta, ki so ali niso povezana s tem spletnim mestom.

10 OMEJITEV ODGOVORNOSTI PONUDNIKA

Spletna prodaja oziroma prodaja prek mobilne aplikacije je mogoča vsak dan (vse dni v tednu), 24 ur na dan. Ponudnik ima pravico, da v primeru nujnih ali neizogibnih tehničnih razlogov, ki onemogočijo spletno prodajo, za določen ali nedoločen čas omeji ali popolnoma ustavi spletno prodajo.

Ponudnik ne prevzema odgovornosti za nedelovanje spletne prodaje ali prodaje prek mobilne aplikacije, kadar je to nedelovanje posledica neznanja uporabnika, zlorabe spletne prodaje s strani uporabnika ali tretjih oseb, izpada omrežja, izpada električne energije ali drugih tehničnih motenj, ki lahko začasno ali za daljši čas motijo ali prekinajo uporabo spletne prodaje.

V primeru nedelovanja spletne prodaje ali prodaje prek mobilne aplikacije lahko uporabnik kupi vozovnico na prodajnih mestih Slovenskih železnic. Če na posamezni postaji in postajališču nakup vozovnice ni možen ali potnik vozovnice ne kupi, mu vozovnico izstavi osebje za spremljavo vlakov v vlaku (po pogojih, ki jih določa PT).

11 REŠEVANJE SPOROV

SŽ-PP in uporabnik si bosta kot pogodbeni stranki prizadevali vsa morebitna nesoglasja reševati po sporazumni poti in na miren način. V kolikor to ne bo mogoče, je za reševanje medsebojnih sporov pristojno stvarno sodišče v Ljubljani.

12 SPREMEMBE IN DOPOLNITVE SPLOŠNIH POGOJEV

SŽ-PP ima pravico, da po potrebi kadarkoli spremeni ali dopolni te splošne pogoje.

Spremembe in dopolnitve splošnih pogojev morajo biti objavljene na spletni strani www.slo-zeleznice.si ([zavihek Splošni pogoji](http://www.slo-zeleznice.si)) in začnejo veljati naslednji dan po objavi.



13 KONČNA DOLOČBA

Ti splošni pogoji začnejo veljati naslednji dan po objavi na spletni strani www.slo-zeleznice.si.

V Ljubljani, 10. februar 2022