



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 Potovanje skupin, za katere je potrebna predhodna najava	3
2.3 Obisk spletne strani SŽ-PP ali uporaba mobilne aplikacije Grem z vlakom.....	4
2.4 Poizvedba po informacijah.....	5
2.5 Naročanje na obveščanje o dogodkih prek portala Moj vlak	6
2.6 Naročanje na trženjska obvestila	6
2.7 Pomoč pri potovanju invalidnih oseb in drugih oseb z omejeno mobilnostjo	7
2.8 Pohvala, pritožba, pripomba ali predlog	8
2.9 Kršitev notranjega reda na železnici.....	9
2.10 Poškodbe potnikov v vlaku	10
2.11 Zahtevki za reklamacije, odškodnine, povračila in kompenzacijo v primeru dnevnih ali ponavljajočih se zamud vlaka	10
2.12 Sodelovanje v nagradnih igrah	11
2.13 Prijava na promocijske dogodke, ki jih organizira SŽ-PP.....	12
2.14 Snemanje na javnih prireditvah	13
2.15 Videonadzor v objektih, na pripadajočih zemljiščih in vlakih ter v okolici kartomatov SŽ	13
2.16 Analiza psevdonimiziranih podatkov za namen poslovnega odločanja	14
3 KATEGORIJE UPORABNIKOV OSEBNIH PODATKOV	15
4 VAROVANJE ZASEBNOSTI	16
5 UVELJAVLJANJE PRAVIC V ZVEZI Z OSEBNIMI PODATKI	16
6 DRUGE INFORMACIJE	17
7 POSODABLJANJE POLITIKE ZASEBNOSTI	18



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,
- obiščete spletno stran SŽ-PP,
- uporabljate našo spletno trgovino ali mobilno aplikacijo Grem z vlakom,
- nas prosite za informacije,
- želite pomoč pri potovanju invalidnih oseb in drugih oseb z omejeno mobilnostjo,
- podate pohvalo ali pritožbo,
- kršite notranji red na železnici,
- se poškodujete v vlaku,
- podate zahtevek za reklamacijo vozovnice, povračilo, odškodnino ali kompenzacijo v primeru dnevnih ali ponavljajočih se zamud vlaka,
- ste udeleženec nagradnih iger, ki jih (so)organizira SŽ-PP,
- se prijavite na dogodek, ki ga organizira SŽ-PP,
- vstopite v vlak in potujete z njim,
- vstopite na področje in v stavbo železniške postaje,
- se nahajate v okolici samostojnega prodajnega mesta SŽ (v nadaljevanju kartomata), kadar so vrata kartomata SŽ odprta,
- 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-PP www.slo-zeleznice.si.

Nakup imenske vozovnice lahko opravite tudi na kartomatu 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.

V primeru, da se plačilo izvede z bančno kartico pri obdelavi osebnih podatkov veljajo splošni pogoji izvajalca bančnih sistemov.

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 po 7 letih anonimizirajo.

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 prenosljivosti.

2.2 Potovanje skupin, za katere je potrebna predhodna najava

Kaj zbiramo: Osebne podatke pridobimo od vas samih, ko se odločite, da boste potovali v večji skupini, za kar je potrebna predhodna najava na elektronski naslov izleti.skupine@slo-zeleznice.si. Pri najavi skupin se poleg podatkov o zelenem potovanju (odhodna in namembna postaja, datum potovanja, vlak, s katerim bo skupina potovala, število udeležencev) obdelujejo še naslednji osebni podatki:

- ime in priimek vseh potnikov v skupini,
- rojstni podatki (datum rojstva), v primeru, da so udeleženci mlajši od 26 let,
- ime in priimek ter elektronski naslov nosilca skupine.

Zakaj zbiramo: SŽ-PP podatke, ki jih pridobi pri najavi skupinskega potovanja, obdeluje za izvajanje prevozne pogodbe oz. izstavitve skupinske vozovnice. Rojstni podatki mlajših od 26 let so potrebni zaradi priznavanja posebnega popusta za te potnike. Ime in priimek ter kontaktni elektronski naslov nosilca skupine se zbira z namenom komunikacije v zvezi s samim potovanjem in prevzemom skupinske vozovnice ter izdaje računa za skupinsko vozovnico.

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 5. poglavju.



Koliko časa hranimo: Vaši osebni podatki o udeležencih potovanja se hranijo 3 leta. Osebni podatki za izdajo računa za skupinsko vozovnico se hranijo 10 let od izdaje računa.

Kategorije uporabnikov osebnih podatkov⁴: Zunanji pogodbeni izvajalci sistema za prodajo vozovnic – ticketing, Slovenske železnice, d. o. o. – računovodstvo.

Pravna podlaga: Za obdelavo osebnih podatkov SŽ imenskih vozovnic in SŽ ugodnosti je pravna podlaga pogodba (6/1(b) člen Splošne uredbe o varstvu podatkov⁵), medtem ko je za obdelavo osebnih podatkov za izdajo računa za skupinsko vozovnico pravna podlaga Zakon o davku na dodano vrednost (ZDDV-1) (6/1(c) člen Splošne uredbe o varstvu podatkov⁶).

Pravice posameznika⁷: Pravica do seznanitve, pravica do popravka, pravica do izbrisa, pravica do prenosljivosti.

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

Spletna stran SŽ-PP 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, ki si jo lahko brezplačno naložite na svoje pametne telefone, 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-PP ali mobilne aplikacije Grem z vlakom 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 SŽ-PP ali v aplikaciji Grem z vlakom,
- datum dostopa in trajanje obiska spletne strani ali aplikacije SŽ-Grem z vlakom.

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

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

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

⁵ 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)

⁶ 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)

⁷ Vsebine pravic in način uveljavljanja pravic je opisana v 5. poglavju.



Pri obisku spletne strani SŽ-PP in mobilne aplikacije Grem z vlakom 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 piškotkov shranjujemo, ter o namenih zbiranja piškotkov in pravni podlagi za zbiranje piškotkov si lahko podrobneje preberete v [obvestilih o piškotkih](#) na spletni strani SŽ-PP.

V primeru, da se plačilo izvede z bančno kartico, pri obdelavi osebnih podatkov veljajo splošni pogoji izvajalca bančnih sistemov.

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

Koliko časa hranimo: Osebni podatki pri nakupu imenskih vozovnic se po 7 letih anonimizirajo.

Kategorije uporabnikov osebnih podatkov: Vzdrževalci in razvijalci spletne strani SŽ-PP, 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 so na voljo na [spletni strani SŽ-PP](#).

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

2.4 Poizvedba po informacijah

Po informacijah lahko poizvedujete:

- po telefonu na brezplačni telefonski številki 080 81 11,
- po telefonu na številki 01 29 13 331, ki je dosegljiva tudi iz tujine,
- po elektronski pošti potnik.info@slo-zeleznice.si,
- po sporočilnem sistemu na Facebook strani Grem z vlakom.

Kaj zbiramo:

- a) Pri tem beležimo vašo telefonsko številko ali elektronski naslov ter razlog klica/sporočila. Telefonski pogovori se ne snemajo.
- b) Po opravljenem klicu ali odgovorjenem sporočilu vas lahko tudi prosimo za povratno informacijo o zadovoljstvu s stikom v obliki odgovorov na anketni vprašalnik.

Zakaj zbiramo:

- a) Pri poizvedbi za informacijami se prostovoljno odločite, katere osebne podatke nam želite zaupati. Vašo telefonsko številko potrebujemo, da vas lahko pokličemo za morebitna dodatna pojasnila ali informacije. Na vašo telefonsko številko pa vas pokličemo tudi avtomatično, če v uvodnem odzivniku sami izberete možnost naročila povratnega klica.
- b) Vaše zadovoljstvo s stikom obdelujemo, da bi lahko svoje storitve izboljšali in vam ponudili najboljšo podporo v našem kontaktnem centru.



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

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). Obdelava podatkov o zadovoljstvu s stikom temelji na pravni podlagi zakonitega interesa (6/1(f) člen Splošne uredbe o varstvu podatkov).

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

2.5 Naročanje na obveščanje o dogodkih prek portala Moj vlak

Uporabniki imate možnost naročiti se na storitev prejetanja informacij o napovedanih in izrednih spremembah v prometu na izbrani relaciji, kot so nadomestni prevozi, zamude, zapore, spremembe voznih redov. To storite z registracijo na portalu Moj vlak na naslovu <https://potniski.sz.si/> in/ali <https://potnik.sz.si> ter s sprejemom [splošnih pogojev](#), in sicer na kontaktni kanal, ki ste ga izbrali sami in ki je lahko:

- e-pošta,
- SMS sporočilo.

Kaj zbiramo:

Pri tem zbiramo naslednje vaše osebne podatke: ime in priimek, elektronski naslov, telefonsko številko, IP naslov, geslo v kriptirani obliki, datum zadnje prijave, datum kreiranja računa, podatek o potrditvi splošnih pogojev, potrditev starosti nad 15 let in naročila na obveščanje o spremembah v prometu, podatek o relacijah, dan v tednu (vsi dnevi, delavniki, vikendi, poljubna izbira dneva/-ov, obvestila na izbrani datum) in obdobje v dnevnu.

Zakaj zbiramo: Vaše podatke zbiramo z namenom izvajanja storitve obveščanja, na katero ste se prijavili, v skladu s splošnimi pogoji, ki ste jih sprejeli ob registraciji.

Koliko časa hranimo: Vaše osebne podatke hranimo še največ 30 dni od podanega preklica registracije oz. zahteve za izbris profila, potem se nepovratno izbrišejo.

Kategorije uporabnikov osebnih podatkov: Zunanji pogodbeni izvajalci sistema CRM in naročniškega portala, izvajalci IT storitev – SŽ, d. o. o.

Pravna podlaga: Osebni podatki pri naročanju na obveščanje o dogodkih prek portala Moj vlak se obdelujejo v skladu s pogodbo (člen 6/1(b) Splošne uredbe o varstvu podatkov).

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

2.6 Naročanje na trženjska obvestila

Uporabniki imate možnost naročiti se na trženjska obvestila na dva načina:



- pri registraciji na portalu Moj vlak (<https://potnik.sz.si>) podate privolitev na prejemanje trženjskih obvestil,
- prek spletnega obrazca na spletni strani SŽ-PP (www.slo-zeleznice.si).

Pri tem izberete kontaktni kanal, prek katerega želite, da vam pošljamo trženjska obvestila, to je:

- e-pošta,
- SMS sporočilo.

Kaj zbiramo:

Pri tem zbiramo naslednje vaše osebne podatke: ime in priimek, elektronski naslov, telefonsko številko, IP naslov, geslo v kriptirani obliki, datum zadnje prijave, potrditev starosti nad 15 let, privolitev za prejemanje trženjskih vsebin, vsebinsko področja trženjskih obvestil.

Zakaj zbiramo: Vaše podatke zbiramo z namenom pošiljanja trženjskih obvestil na podlagi vaše privolitve.

Koliko časa hranimo: Vaše osebne podatke hranimo še največ 30 dni od podanega preklica registracije oz. zahteve za izbris profila ali objave s klikom na povezavo v vsakokrat prejetem elektronskem sporočilu, v kolikor niste registrirani na portalu Moj vlak, potem se nepovratno izbrišejo. V kolikor odvezmete le privolitev za pošiljanje trženjskih obvestil v nastavitvah portala Moj vlak (označena pa pustite ostala obveščanja) in je v vmesnem času ponovno ne posredujete, se v zgoraj navedenem roku nepovratno izbriše privolitev za prejemanje trženjskih sporočil in vsebinsko področje trženjskih sporočil.

Kategorije uporabnikov osebnih podatkov: Zunanji pogodbeni izvajalci sistema CRM in naročniškega portala, izvajalci IT storitev – SŽ, d. o. o.

Pravna podlaga: Osebne podatke pri prijavi na trženjska obvestila zbiramo na podlagi vaše privolitve.

Pravice posameznika: Pravica do seznanitve, pravica do popravka, pravica do izbrisa, pravica do omejitve, pravica do prenosljivosti, pravica do ugovora (preklic privolitve).

2.7 Pomoč pri potovanju invalidnih oseb in drugih oseb z omejeno mobilnostjo

Naročilo potovanja invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo lahko oddate:

- po telefonu na številki 01 29 13 391, ki je dosegljiva tudi iz tujine,
- po elektronski pošti na e-naslov: potnik.info@slo-zeleznice.si.

Kaj zbiramo:

- a) Pri tem zbiramo vaše kontaktne podatke, ki jih med klicem ali v sporočilu navedete, relacijo in datum ter čas potovanja, kakšno vrsto pomoči potrebujete (dostop do perona, vstop na vlak ...), kakšne pripomočke uporabljate, če imate dodatno prtljago in ali z vami potuje spremljevalec ter kontaktne podatke spremljevalca, če se z njim dogovarjamo za izvedbo pomoči.
- b) Po opravljenem klicu ali odgovorjenem sporočilu vas lahko tudi prosimo za povratno informacijo o zadovoljstvu s stikom v obliki odgovorov na anketni vprašalnik.



Klici na navedeno telefonsko številko se snemajo, zato zbiramo tudi posnetke telefonskega pogovora.

Zakaj zbiramo: Vaše podatke zbiramo z namenom naročila in organizacije prevoza oseb na invalidskih vozičkih in drugih oseb z omejeno mobilnostjo. Vaše kontaktne podatke lahko uporabimo za potrebe dodatnega obveščanja. Vaše zadovoljstvo s stikom obdelujemo, da bi lahko svoje storitve izboljšali in vam ponudili najboljšo podporo v našem kontaktnem centru.

Koliko časa hranimo: Vaše osebne podatke in podatke o podrobnosti potovanja ter posnetke telefonskega pogovora hranimo 1 leto. Prav tako podatke o zadovoljstvu s stikom hranimo 1 leto.

Kategorije uporabnikov osebnih podatkov: Zunanji pogodbeni izvajalci klicnega centra, izvajalci IT storitev (SŽ, d. o. o.), SŽ-ŽIP, d. o. o., SŽ-Infrastruktura, d. o. o.

Pravna podlaga: Osebni podatki se obdelujejo z namenom informiranja pred sklenitvijo prevozne pogodbe (6/1(b) člen Splošne uredbe o varstvu podatkov). Posnetki telefonskih pogovorov se obdelujejo v skladu z določbami zakona, ki ureja elektronske komunikacije (člen 2147, ZEKom-2). Obdelava podatkov o zadovoljstvu s stikom temelji na pravni podlagi zakonitega interesa (6/1(f) člen Splošne uredbe o varstvu podatkov).

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

2.8 Pohvala, pritožba, pripomba ali predlog

Pohvalo, pritožbo, pripombo ali predlog lahko oddate:

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

Kaj zbiramo:

- a) Pri tem zbiramo vaše sporočilo in kontaktne podatke, ki jih v sporočilu navedete, ter posnetek telefonskega pogovora.
- b) Po opravljenem klicu ali odgovorjenem sporočilu vas lahko tudi prosimo za povratno informacijo o zadovoljstvu s stikom v obliki odgovorov na anketni vprašalnik.

Zakaj zbiramo:

- a) Vaše pritožbe, pohvale, pripombe in predloge zbiramo z namenom spremljanja zadovoljstva uporabnikov s prevozno storitvijo. Telefonsko številko pa lahko uporabimo tudi za povratni klic za potrebe dodatnega obveščanja.
- b) Vaše zadovoljstvo s stikom obdelujemo, da bi lahko svoje storitve izboljšali in vam ponudili najboljšo podporo v našem kontaktnem centru.

Klicatelj sam izbere, da želi prejeti povratni klic. V tem primeru se shrani telefonska številka klicatelja, ki se uporabi za povratni klic uporabnika.



Posnetki telefonskega klica hranimo in obdelujemo z namenom zagotavljanja dokazov o podajanju pritožb, pripomb in pohval, natančneje z namenom ugotavljanja dejstev in okoliščin obravnavanih primerov ter s strani strank podanih informacij v skladu z določbami zakona, ki ureja elektronske komunikacije, in imajo vpliv na spremembo poslovnega razmerja.

Koliko časa hranimo:

- a) Pohvale, pritožbe, pripombe in predloge v elektronski in pisni obliki hranimo 2 leti. Prav tako 2 leti hranimo telefonske številke in osebne podatke, ki ste nam jih zaupali pri klicu.
- b) Posnetke telefonskega pogovora in podatke o zadovoljstvu s stikom hranimo 1 leto.

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

Pravna podlaga: Osebni podatki se obdelujejo v skladu s sklenjeno prevozno pogodbo (6/1(b) člen Splošne uredbe o varstvu podatkov). Posnetki telefonskih pogovorov se obdelujejo v skladu z določbami zakona, ki ureja elektronske komunikacije (člen 214/7, ZEKom-2). Obdelava podatkov o zadovoljstvu s stikom temelji na pravni podlagi zakonitega interesa (6/1(f) člen Splošne uredbe o varstvu podatkov).

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

2.9 Kršitev notranjega reda na železnici

Pravilnik o notranjem redu na železnici (Uradni list RS, št. 88/08 in 30/18 – ZVZeIP-1) je bil sprejet na podlagi Zakona o varnosti v železniškem prometu (Uradni list RS, št. 30/18 in 54/21). Sprejet je bil z namenom, da se zagotovi varnost v železniškem prometu, določa notranji red na železniškem območju in v vlakih, po katerem se morajo ravnati potniki in druge osebe, ter pooblastila in ukrepe pooblaščenih železniških delavcev upravljavca javne železniške infrastrukture in prevoznika za njegovo vzdrževanje.

V primeru kršitve osebje na vlaku zahteva veljaven osebni dokument kršitelja, vpiše osebne podatke kršitelja in nastalo kršitev v obrazec K-91 Poročilo o nepravilnosti.

V tem primeru obdelujemo naslednje osebne podatke kršitelja:

- ime in priimek,
- naslov prebivališča.

Če se kršitelj ne želi identificirati, primer kršitve prevzame pristojna policija.

Zakaj zbiramo: Vaše podatke zbiramo z namenom izstavitve globe v primeru kršitve določil Pravilnika o notranjem redu na železnici.

Koliko časa hranimo: Vaše osebne podatke in podatke o podrobnosti kršitve hranimo 10 let.

Kategorije uporabnikov osebnih podatkov: Slovenske železnice, d. o. o., policija in drugi uporabniki, ki imajo za pridobitev osebnih podatkov podlago v zakonu.

Pravna podlaga: Zakon o varnosti v železniškem prometu (Uradni list RS, št. 30/18 in 54/21).



Pravice posameznika: Pravica do seznanitve in pravica do popravka.

2.10 Poškodbe potnikov v vlaku

V primeru, da se poškodujete pri vstopu ali izstopu v vlak oziroma v samem vlaku, osebje v vlaku izpolni obrazec O-116 Zapisnik o nezgodi. Obrazec je sestavljen iz štirih (4) delov. Prvi del – Zapisnik o nezgodi prejme SŽ-PP, drugi del – Zapisnik o nezgodi prejme pristojna zavarovalnica, tretji del – Zapisnik o nezgodi in četrti del – Obvestila glede obdelave osebnih podatkov prejme oškodovanec.

V tem primeru obdelujemo naslednje osebne podatke oškodovanca:

- ime in priimek,
- naslov prebivališča,
- datum rojstva,
- št. osebnega dokumenta,
- podatke o poškodbi,
- čas in kraj poškodbe,
- osebne podatke o pričah (ime in priimek, naslov in številko osebne izkaznice).

Zakaj zbiramo: Vaše podatke zbiramo z namenom preiskave izrednega dogodka v železniškem prometu v skladu s sistemom varnega upravljanja ali v primeru preiskave nezgode.

Koliko časa hranimo: V primeru izrednega dogodka v železniškem prometu vaše osebne podatke hranimo trajno, medtem ko v primeru nezgode na vlaku vaše osebne podatke hranimo 10 let.

Kategorije uporabnikov osebnih podatkov: Slovenske železnice, d. o. o. – Sektor za pravne, organizacijske in kadrovske zadeve, zavarovalnica, policija.

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

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

2.11 Zahtevki za reklamacije, odškodnine, povračila in kompenzacijo v primeru dnevnih ali ponavljajočih se 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 ali ponavljajočih se 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 zahtevki ali zahtevki 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-PP.

Kaj zbiramo: Ko oddate zahtevek za reklamacijo, odškodnino, povračilo in kompenzacijo v primeru dnevnih 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 zahtevki	Ime in priimek, naslov, e-naslov, telefon, št. TRR
Zahtevki za kompenzacijo v primeru dnevnih 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 dnevnih ali ponavljajočih se zamud iz prevozne pogodbe.

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

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

Pravna podlaga: Osebnih 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 prenosljivosti.

2.12 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 zbirk osebnih podatkov ali kot skupni upravljavec zbirke osebnih podatkov z organizatorjem oziroma drugimi osebami, s katerimi sodeluje pri izvedbi nagradne igre oziroma dogodka.

Osebnih 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-PP. 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: Osebne 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-PP, soorganizatorji nagradne igre, FURS⁸.

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.

2.13 Prijava na promocijske dogodke, ki jih organizira SŽ-PP

Na promocijske dogodke, ki jih organizira SŽ-PP, se lahko prijavite na več načinov. To storite tako, da odgovorite na vabilo, poslano po elektronski pošti s strani SŽ-PP, ali pa se registrirate prek registracijske povezave, ki ga SŽ-PP ustvari prek spletnih aplikacij, kot so: 1ka (<https://www.1ka.si/>), EUsurvey <https://ec.europa.eu/eusurvey/home/welcome>, Google forms <https://www.google.com/forms/about/> itd.

Kaj zbiramo: Kadar se prijavite na dogodek, ki ga organizira SŽ-PP, zbiramo naslednje osebne podatke: ime in priimek, naziv organizacije, delovno mesto prijavitelja, kontaktne podatke (e-naslov, telefonska številka).

Če se prijavite prek registracijske povezave, se osebni podatki prijaviteljev lahko prenesejo v tretje države, pri čemer se upoštevajo splošni pogoji uporabe navedenih spletnih sistemov.

Zakaj zbiramo: Vaše osebne podatke obdelujemo za namen organiziranja promocijskih dogodkov.

Koliko časa hranimo: Osebne podatke prijaviteljev na promocijske dogodke hranimo do zaključka promocijskega dogodka.

Kategorije uporabnikov osebnih podatkov: Soorganizatorji prireditev, lastniki spletnih aplikacij, prek katerih je ustvarjena registracijska povezava.

Pravna podlaga: SŽ-PP vaše podatke obdeluje na podlagi pogodbe (6/1(b) člen Splošne uredbe o varstvu podatkov).

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

⁸ FURS: Finančna uprava Republike Slovenije



2.14 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. videoprispevka in naknadne promocije.

Koliko časa hranimo: SŽ-PP hrani osebne 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 videoprispevku, 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.

2.15 Videonadzor v objektih, na pripadajočih zemljiščih in vlakih ter v okolici kartomatov SŽ

Kaj zbiramo: Zbiramo posnetke, ki nastajajo pri videonadzoru:

- ob vstopu v poslovne objekte družbe SŽ-PP in izstopu iz njih (77. člen ZVOP-2⁹),
- 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),
- v prevoznih sredstvih v javnem železniškem potniškem prometu za namen varnosti ljudi in premoženja (79. člen ZVOP-2),
- ob nahajanju v bližini kartomata SŽ, kadar so prednja vrata kartomata odprta (78. in 80. 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. Posnetki, ki nastanejo v primeru nahajanja v bližini kartomata SŽ, se hranijo

⁹ Zakon o varstvu osebnih podatkov (Uradni list RS, št. 163/22)



do 7 dni, nato se izbrišejo oziroma uničijo. Če je določeni videoposnetek potreben za uveljavitev varovanih interesov, je izločen iz zbirke, hranjen ločeno in toliko časa, dokler je potreben za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo teh interesov.

Kategorije uporabnikov osebnih podatkov: Pogodbeni obdelovalec SŽ-ŽIP, d. o. o., za videonadzor v objektih, na pripadajočih zemljiščih in vlakih, pogodbeni obdelovalec Lastinski, d. o. o., za videonadzor okolice kartomatov SŽ, 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 znotraj delovnih prostorov), 79. členom ZVOP-2 (videonadzor v prevoznih sredstvih, namenjenih javnemu potniškemu prometu) ter 80. členom ZVOP-2 (videonadzor javnih površin).

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](#).

2.16 Analiza psevdonimiziranih podatkov za namen poslovnega odločanja

Zakaj zbiramo: V SŽ-PP za namen poročanja in sprejemanja poslovnih odločitev analiziramo osebne podatke v psevdonimizirani obliki¹⁰.

Kaj zbiramo: Za ta namen obdelujemo naslednje podatke:

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.

b. Podatki o klicih in elektronski pošti: število prejetih, odhodnih, odgovorjenih, neodgovorjenih in povratnih klicev, število zahtevkov za povratni klic, ura in datum klica, trajanje klica, čas pogovora in ime ter priimek agenta, ki je sprejel klic, vsebina klica, število prejetih in obdelanih elektronskih sporočil, kdaj je bila elektronska pošta sprejeta in odgovorjena, vsebina elektronske pošte, povratna informacija o zadovoljstvu klicatelja oz. pošiljatelja s posredovano informacijo.

c. Podatki o pritožbah, pohvalah, predlogih in pripombah ter zahtevkih za reklamacijo, odškodnino, povračilo in kompenzacijo v primeru dnevni 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.

¹⁰ 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.



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

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

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 pogodbene 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 aplikativna 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-PP	Vzdrževanje, nadgradnja in podpora pri urejanju spletne strani
Tiskarne	Izvajanje storitev tiskanja dokumentov
Organizatorji in soorganizatorji prireditvev, promocijskih dogodkov	Organizacija in soorganizacija prireditvev, promocijskih dogodkov
Zunanji izvajalci videonadzora	Varstvo in zavarovanje premoženja in zaposlenih pred grožnjami in nasiljem



Izvajalci pomoči pri prevozu oseb na invalidskih vozičkih in drugih oseb z omejeno mobilnostjo	Pomoč osebam na invalidskih vozičkih in drugih oseb z omejeno mobilnostjo pri prevozu z vlakom
--	--

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 naslednjih informacij: (a) nameni obdelave; (b) vrste zadevnih osebnih podatkov; (c) uporabniki 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. Upravljavca 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.

Pravico do popravka oziroma spremembe osebnih podatkov, ki ste jih podali ob naročilu SŽ kartice, lahko uveljavljate z izpolnitvijo obrazca K-50a, ki ga pridobite na vseh prodajnih mestih SŽ-PP. Izpolnjen in podpisan obrazec oddate na blagajni SŽ-PP, opremljeni s stacionarnim terminalom.

Zahtevo glede uveljavljanja pravic v zvezi z osebnimi podatki v skladu s 15.–21. členom¹¹ Splošne uredbe o varstvu osebnih podatkov (Uredba EU 2016/679) vložite pri DPO na naslov: Slovenske železnice, d. o. o., Kolodvorska 11, 1506 Ljubljana, s pripisom »za pooblaščen osebno za varstvo osebnih podatkov« ali na elektronski naslov: dpo@slo-zeleznice.si. 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 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.

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

¹¹ Pravica do popravka, izbrisa, omejitve obdelave, ugovora, preklica in prenosljivosti.



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.

Ljubljana, 16. 1. 2026