



SPLOŠNI POGOJI UPORABE SAMOPOSTREŽNIH PRODAJNIH MEST (KARTOMATOV) SŽ-POTNIŠKI PROMET, D. O. O.

KAZALO VSEBINE

1. SPLOŠNE DOLOČBE	2
2. O KARTOMATIH.....	3
3. UPORABA KARTOMATOV	4
4. CENE VOZOVNIC	8
5. NAČINI PLAČILA	9
6. TISKANJE/PRIDOBITEV VOZOVNIC	10
7. OBVEZNOSTI IN ODGOVORNOSTI UPORABNIKA	11
8. REŠEVANJE TEŽAV	12
9. PRAVICA DO ODSTOPA OD POGODBE	14
10. VARNA UPORABA.....	15
11. KOMUNIKACIJA Z UPORABNIKI	16
12. AVTORSKE PRAVICE	16
13. OMEJITEV ODGOVORNOSTI PONUDNIKA	16
14. REŠEVANJE SPOROV	17
15. SPREMEMBE IN DOPOLNITVE SPLOŠNIH POGOJEV	17
16. KONČNA DOLOČBA.....	17



1. SPLOŠNE DOLOČBE

I.

Splošni pogoji za uporabo samopostrežnih prodajnih mest SŽ – Potniški promet, d. o. o. (v nadaljevanju: splošni pogoji) urejajo prodajo vozovnic in druge storitve samopostrežnih prodajnih mest (v nadaljevanju: kartomati) SŽ – Potniški promet, d. o. o., 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 kartomati za prodajo vozovnic, uporabnik pa kupec vozovnice ali drugih produktov v kartomatu.

Splošni pogoji veljajo pri prodaji vseh vozovnic in opravljanju drugih storitev, ki jih SŽ-PP ponuja v kartomatih.

II.

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

Dokumenta, ki predpisujeta osnovne storitve, prevozne pogoje in cene prevozov v potniškem prometu, sta:

1. Potniška tarifa SŽ-PP (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
2. Uredba o načinu izvajanja gospodarske javne službe javni linijski prevoz potnikov v notranjem cestnem prometu, o koncesiji te javne službe in o ureditvi sistema enotne vozovnice (v nadaljevanju IJPP).

PT velja za prevoz potnikov po voznem redu.

III.

Splošni pogoji so zavezujoči in morajo biti pred začetkom veljavnosti objavljeni v kartomatih in 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 nakupa vozovnice na kartomatu.

Šteje se, da se je s potrditvijo naročila oziroma z nakupom vozovnice v kartomatu uporabnik strinjal s temi splošnimi pogoji in da je seznanjen s Politiko zasebnosti družbe SŽ-PP, ki je objavljena na spletni strani SŽ-PP.

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.

¹ Podatki o ponudniku:

SŽ – Potniški promet, d. o. o., Kolodvorska 11, 1000 Ljubljana
Telefonska številka: 080 81 11 Mail: potnik.info@slo-zeleznice.si
IBAN SI56 0292 3025 9545 659 Matična številka: 6017274000 ID za DDV: SI 89393686

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-2). Za prevoz potnikov in prtljage velja na progah SŽ Potniška tarifa (PT) ter naslednji predpisi in splošni akti: Zakon o železniškem prometu (ZzeP), Zakon o prevoznih pogodbah v železniškem prometu (ZPPŽP), Pravilnik o notranjem redu na železnici, Uredbi (ES) št. 1371/2007 in št. 2021/782 Evropskega parlamenta 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) in Zakon o prevozih v cestnem prometu (ZPCP-2).



Potniki in druge osebe, ki se gibljejo na železniškem območju in v vlakih, so dolžni skrbeti za svojo varnost in upoštevati določene in označene omejitve, prepovedi, ukaze ter upoštevati opozorila, ki jih dajejo pooblaščen osebe za vzdrževanje notranjega reda. Pravilnik o notranjem redu na železnici je v celoti objavljen v Ur. listu RS št. 88/08, 30/18 - ZVZelP-1 in na spletni strani www.slo-zeleznice.si.

2. O KARTOMATIH

2.1 O napravi

Kartomat je samostojni plačilni avtomat, namenjen nakupu vozovnic za železniški in integrirani javni promet.

Gre za fizično napravo, ki je postavljena v bližini večjih in bolj obiskanih železniških postaj ali postajališč, priključeno na električno omrežje. Sestavljena je iz zaslona, enot za branje vozovnic, sprejemnikov gotovine in plačilnih kartic, tiskalnika vozovnic in potrdil ter POS terminala za nakupe s plačilnimi karticami.

V sprednjem delu so uporabnikom namenjene naprave:

- velik zaslon za izbiro vozovnic in obveščanje uporabnikov, občutljiv na dotik (na levi strani),
- polje za branje čip kartic (v nadaljevanju: kartica) in zapisovanje nanje ter
- polje za branje listnih/tiskanih vozovnic, označeno z nalepkami SŽ in IJPP (na levi strani pod zaslonom),
- reža za vnos kovancev (na desni strani),
- lina za vnos bankovcev (na desni strani),
- POS terminal z režo za sprejem in potrditev plačilnih kartic (na desni strani),
- reža za prevzem kovancev (na desni strani spodaj) in
- reža za prevzem novih čip kartic (na desni strani spodaj).

V spodnjem delu je večja reža za prevzem vozovnic in potrdil o plačilu, ki se po opravljenem plačilu odpira samodejno.

Delovanje avtomata omogoča programski vmesnik, ki je uporabniku na voljo na zaslonu in omogoča delovanje storitev, kot so branje in tiskanje vozovnic ter branje čip kartic in zapisovanje nanje ipd.

Seznam in lokacije vseh kartomatov se nahajajo na spletni strani SŽ-PP.

Uporabnik opravi nakup in plačilo popolnoma samostojno.

2.2 Programska rešitev v kartomatu

Programska rešitev v kartomatu je posebej prilagojena aplikacija za samostojen nakup vozovnic. Uporabnika vodi skozi več zaslonov oz. oken, kjer s pritiski na prikazane gumbke ali zavihke izbira želene podrobnosti vozovnice.

Vsi kartomati omogočajo tudi vizualno prilagoditev vsebine na zaslonu:

1. povečavo pisave z namenom lažje berljivosti;
2. znižanje postavitev teksta z namenom boljše berljivosti za otroke, osebe nižje rasti in osebe na invalidskih vozičkih.

Uporaba kartomata je za uporabnika brezplačna.

Na kartomatu je uporabniku na voljo veljavni vozni red, ki **ne prikazuje in izpostavlja posebnosti v prometu**, kot so npr. zamude in nadomestni cestni prevozi zaradi del na progi ali izrednosti v prometu.



Pred nakupom vozovnice mora uporabnik preveriti aktualno stanje v prometu na www.slo-zeleznice.si ali v aplikaciji Grem z vlakov v zavihku Zamude in Ovire oz. v obvestilih za potnike na železniški postaji.

Ura, prikazana na kartomatih, je informativne narave.

3. UPORABA KARTOMATOV

3.1 Ponudba storitev na kartomatih

SŽ-PP zagotavlja in organizira storitve prevoza v potniškem železniškem prometu na območju Slovenije in v tujini. Aktualne storitve ponudnika so navedene na spletni strani SŽ-PP.

Na kartomatih lahko uporabniki izberejo in kupijo različne vozovnice dveh različnih ponudnikov, in sicer SŽ (SŽ-PP) in IJPP.

Ponudba se lahko spreminja. Nabor storitev, ki so na voljo za nakup prek kartomata, je lahko omejen in ni enak kot na drugih prodajnih mestih ponudnika.

Ponudnik si pridržuje pravico, da iz tehničnih, varnostnih ali drugih razlogov v kartomatih omogoča le omejen nabor storitev, ki jih sicer ponuja. Posamezne vozovnice so lahko v kartomatih na voljo tudi s časovnim zamikom glede na pričetek prodaje na drugih prodajnih mestih (glede na potrebne nadgradnje programskih rešitev).

O širitvi in spremembah ponudbe bodo uporabniki obveščeni ob uporabi kartomata in s spremembo navodil ter splošnih pogojev.

Potnik si mora ustrezno vozovnico zagotoviti pravočasno, pred vstopom v vlak. Za nakup vozovnic v vlaku namreč veljajo posebni pogoji in lahko zajemajo doplačilo dodatka (dodatek se zaračuna, če je na odhodni postaji v času odhoda vlaka odprta potniška blagajna).

Ponudnik ne prevzema odgovornosti za nedelovanje posameznega ali več kartomатов, v primeru nepredvidene tehnične okvare, zlorabe, izpada omrežja ali električne energije, morebitnega neznanja uporabnika ter drugih dogodkov, na katere prevoznik nima vpliva.

Potnik ima v primeru težav pri nakupu vozovnice na kartomatu na voljo še možnost nakupa prek spletne trgovine, v mobilni aplikaciji, na prodajnem mestu ali v vlaku.

3.2 Vozovnice, ki so na voljo na kartomatih

Aplikacija za nakupe prek kartomатов je razdeljena v več oken, v katerih uporabnik na zaslonu preverja, bere in potrjuje podrobnosti zelene vozovnice.

Na kartomatih SŽ-PP je možen nakup:

A) vozovnic SŽ za prevoze z vlaki javnega potniškega prometa (listne ali na SŽ čip kartici):

- enosmerna in povratna listna SŽ vozovnica za 1. ali 2. razred (relacijska ali pavšalna) za:
 - odrasle,
 - otroke od 6 do 15 let,
 - otroke, stare do 6 let,
 - mlade,
 - seniorje;
- neimenska za 1. ali 2. razred (relacijska ali pavšalna):
 - tedenska,
 - mesečna,
 - polletna,
 - letna;



- imenska za 1. ali 2. razred (relacijska ali pavšalna):
 - mesečna,
 - polletna,
 - letna;
- imenska osnovnošolska za 1. ali 2. razred (relacijska ali pavšalna):
 - mesečna,
 - polletna,
 - letna;
- mestna vozovnica na SŽ čip kartici za:
 - odrasle (enkratna, dnevna, mesečna),
 - otroke od 6 do 15 let (enkratna, dnevna, mesečna);
- vozovnica za potovanja ob sobotah, nedeljah in praznikih »Vikend enosmerna« in »Vikend povratna« s 30-odstotnim popustom od redne vozne cene za 1. in 2. razred lokalnega potniškega vlaka (rok veljavnosti je en dan), s tem da:
 - enosmerna vikend vozovnica velja za enkratno potovanje na ustrezni relaciji,
 - povratna vikend vozovnica velja za neomejeno število potovanj za ustrezno relacijo,
 - pri povratnih vozovnicah se spremeni km cona, do katere se izdajajo relacijske vikend vozovnice, ter cona, do katere se izdajajo vikend povratne pavšalne vozovnice po enotni ceni, in sicer:
 - do 75 km se izdajajo po km coni in po izračunani ceni za izbrano relacijo na območju Slovenskih železnic,
 - nad 75 km se izdajajo pavšalne vozovnice po višji enotni ceni, ki omogočajo neomejeno število voženj na celotnem območju Slovenskih železnic;
- vozovnica za prevoz hišnih ljubljencev:
 - vozovnica za psa, z višino od tal do grebena nad 30 cm (polovična cena redne vozovnice).

B) vozovnic IJPP za prevoze z vlaki in avtobusi javnega potniškega prometa (na IJPP čip kartici):

- enotna splošna IJPP vozovnica (za relacijo ali za celotno območje Slovenije):
 - enkratna,
 - dnevna,
 - tridnevna,
 - tedenska;
 - mesečna (imenska ali neimenska),
 - letna (imenska ali neimenska);
 - Za otroke od 6 do 15 (do dopolnjenega 16. leta) let velja na zgoraj navedene splošne vozovnice IJPP 50-odstotni popust.
- vikend vozovnica –25 % na neimenski IJPP čip kartici:
 - enkratna vikend,
 - dnevna vikend,
 - »Družinska 5«,
 - »Družinska 10«;
- subvencionirana vozovnica za dijake in študente ter registrirane športnike – na imenski IJPP čip kartici:
 - mesečna M10 (možnost doplačila za mestni promet),
 - mesečna SLO (možnost doplačila za mestni promet),
 - letna M10 (možnost doplačila za mestni promet),
 - letna SLO (možnost doplačila za mestni promet),
 - mestna mesečna,
 - mestna letna.

Nakup in podaljšanje vozovnic na SŽ ali IJPP čip kartico sta možna le z uporabo čip kartice, ki jo uporabnik že ima ali pa jo predhodno pridobi na prodajnih mestih SŽ-PP oziroma/ali IJPP.

Nakup subvencioniranih IJPP vozovnic je možen le, če je uporabnik predhodno na prodajnem mestu predložil ustrezno dokazilo in osebni dokument.



Uporabnik lahko izbere **SŽ vozovnice za vse vrste vlakov, IJPP vozovnice pa za LP in RG vlake**. Potnik z IJPP vozovnico mora na prodajnem mestu, na kartomatu ali v vlaku plačati dodatek, če potuje z vlakom višje vrste.

Vozovnica brez dodatka za vlak višje vrste velja za potovanja z vlaki vrste LP in RG. Za potovanje z vlakom višje vrste je potreben nakup ustrezne vrste dodatka.

Vozovnica z dodatkom za vlak ICS velja za potovanja z vlakom ICS in tudi z vsemi ostalimi vrstami vlakov, to je LP, RG, MV, EN, IC, EC. Vozovnica z dodatkom za vlake vrste IC/EC/EN/MV velja za potovanja z omenjenimi vrstami vlakov in vlaki LP ter RG.

Nakup vozovnice Otrok do 6 let kot samostojne vozovnice je mogoč le kot dodatna vozovnica k veljavni listni vozovnici ali vozovnici na čip kartici (SŽ in/ali IJPP) za odrasle. Z eno odraslo osebo lahko potujeta največ 2 otroka do 6 let (podrobnosti so navedene v PT).

Starostna meja otrok, ki uveljavljajo popust, je od 6 do 15 let (do dopolnjenega 15. leta).

Kupljena enosmerna vozovnica velja en dan, in sicer na dan potovanja do 24. ure (oz. dlje pri nočnih vlakih, ki začnejo pot na dan potovanja, zaključijo pa po 24. uri). Velja za potovanja s katerim koli rednim vlakom izbrane vrste, za izbrano relacijo in razred potovanja. Ostale enosmerne in povratne vozovnice veljajo v času, izbranem v nakupnem postopku in zapisanem na vozovnici.

Za povratna potovanja uporabniki kupijo povratno vozovnico (za izbrano relacijo), za potovanja v skupni dolžini nad 75 km pa se avtomatično izda pavšalna vozovnica.

Relacijska abonentska vozovnica SŽ omogoča neomejeno število voženj na izbrani relaciji od prvega dne meseca, za katerega je bila izdana, do prvega delovnega dne naslednjega meseca. Tedenske vozovnice veljajo za izbrani teden (od ponedeljka do nedelje), polletne 6 mesecev in letne 12 mesecev od dneva nakupa (do 24. ure).

Za relacijske vozovnice je **določena zgornja oziroma maksimalna cena vozovnice, nad katero relacijska preide v pavšalno vozovnico SŽ**, ki omogoča neomejena potovanja na celotnem območju Slovenskih železnic. Faktorji in vrednosti, nad katero posamezna vozovnica omogoča neomejene vožnje na celotnem območju SŽ, so določene v Potniški tarifi SŽ-PP.

Dnevna, tridnevna, tedenska, mesečna, polletna in letna IJPP vozovnica omogočajo neomejeno število voženj na relaciji, za katero je bila izdana in glede na rok veljavnosti posamezne vozovnice. Te vozovnice se nad določeno zgornjo oziroma maksimalno ceno vozovnice izdajo kot vozovnica Slovenija, ki omogoča neomejeno število voženj na celotnem območju Slovenije.

Mestna vozovnica SŽ velja za neomejeno število potovanj znotraj ljubljanskega mestnega območja (16 postaj/postajališč). Dnevna velja od 00.01 do 24.00, mesečna pa v mesecu, za katerega je izdana, in še 1. delovni dan v naslednjem mesecu.

Tridnevna IJPP vozovnica velja 3 dni, nakup je možen vse dni v tednu.

Nakup IJPP vikend vozovnice –25 % je možen le za sobote, nedelje in praznike. Ob izbiri datuma enkratnega potovanja na navedene dneve v tednu se možnost nakupa uporabniku ponudi avtomatično.

IJPP vikend vozovnice je možno kupiti tudi na SŽ čip kartico, pri čemer mora uporabnik v postopku nakupa sam dodatno in pravilno izbrati ponudnika produktov (torej IJPP in ne SŽ).

Prevoz hišnih ljubljencev je za manjše, udomačene živali brezplačen, za večje pse (od tal do grebena nad 30 cm) pa se plača polovična cena vozovnice za 2. razred potniškega vlaka. Prevoz živali je dovoljen le pod posebnimi, dodatnimi pogoji (podrobnosti so navedene v PT in na spletni strani prevoznika).

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



Prav tako uporabniku priporočamo, da pred nakupom vozovnice preveri aktualni vozni red ter morebitne ovire in nadomestne prevoze v železniškem prometu.

Vozovnica, ki se natisne ali naloži na čip kartico po uspešnem plačilu, je veljavna takoj in jo uporabnik lahko uporabi za potovanje na izbrani datum in poti (relaciji) – in **ni vezana le na vlak, ki je bil izbran ob nakupu**.

Vozovnice je mogoče na kartomatih kupiti tudi v predprodaji, pri čemer lahko veljajo za nakup posameznih vozovnic različni pogoji:

- Tedensko SŽ vozovnico je možno kupiti 3 dni pred začetkom veljavnosti (v petek za naslednji teden).
- Tedenska IJPP vozovnica nima omejitev, nakup je možen kadarkoli, za tekoči teden.
- Mesečno vozovnico SŽ je možno kupiti v predprodaji 8 dni pred začetkom veljavnosti (za naslednji mesec).
- Mesečno vozovnico IJPP je možno kupiti od 21-tega dne v mesecu dalje za naslednji mesec in omogoča nakup za tekoči mesec.

3.3 Dodatki k vozovnicam, ki so na voljo na kartomatih

Potnik, ki že ima predhodno kupljeno vozovnico (listno vozovnico ali vozovnico na čip kartici SŽ ali IJPP), lahko dokupi le dodatek, kot samostojno storitev.

Dodatki so posebna doplačila za vožnjo z vlaki višje vrste:

- IC, EC, EN, MV, ICS

Dodatek velja za potovanje v eno smer.

Doplačilo dodatka za vlak višje vrste **za imetnike splošnih in osnovnošolskih abonentskih vozovnic SŽ ni potrebno**.

3.4 Postopek nakupa

Postopek nakupa vozovnic uporabnik izvede samostojno. Programska rešitev uporabnika s prikazovanjem napisov, navodil in opozoril ter slikovnih znakov vodi skozi celoten proces.

Aplikacija za nakup je nameščena na osvetljenem zaslonu in uporabnik s prsti pritiska po ekranu ter izbira, vnaša in potrjuje podrobnosti vozovnice, ki jo želi kupiti. Nakup se prične z dotikom na ekran. Nakup na kartomatu poteka v več zaporednih korakih.

Čas za odziv v posameznem koraku nakupa je omejen. Uporabnika na iztek časa opozarja posebna ura, pri čemer ima uporabnik vedno možnost podaljšanja tega časa.

V začetnem koraku uporabnik izbere ali želi kupiti tiskano, listno vozovnico ali naložiti vozovnico na čip kartico.

Za uporabo čip kartice mora le-to v tem koraku prisloniti k čitalcu kartic, ki se nahaja pod zaslonom ter je označen z nalepko IJPP in Slovenske železnice. Kartico uporabnik prsloni in pridrži ob polju, ki se nahaja na levi strani, tik pod zaslonom.

Če uporabnik nima čip kartice ali je ne prsloni, mu aplikacija ponudi le nakup listnih vozovnic.

Če ima uporabnik na čip kartici že naložene veljavne vozovnice, se mu po uspešnem branju čip kartice izpišejo. Na posamezni čip kartici je lahko največ 7 različnih vozovnic. Osebni podatki uporabnika se ne prikazujejo na zaslonu, izpiše se le številka čip kartice.

Glede na izbrano storitev in že obstoječi zapis na uporabljeni čip kartici se uporabniku prikaže nabor vozovnic, ki so mu na voljo za nakup.

S klikom na gumb 'Naslednji korak' ali podobno se uporabnik premika h končnemu nakupu, s klikom na gumb 'Nazaj' pa se lahko kadarkoli vrne na prejšnje korake in ponovno začne z izbiro vozovnic.



Pred zaključkom nakupa mora potrditi še gumb 'Strinjam se s Splošnimi pogoji uporabe samopostrežnih prodajnih mest (kartomatov) SŽ – Potniški promet, d. o. o., in sem seznanjen s Politiko zasebnosti družbe.'

Po uspešnem plačilu uporabnik prevzame natisnjeno vozovnico in potrdilo o plačilu.

Navodila za nakup vozovnice na kartomatu si lahko uporabniki pogledajo na spletni strani SŽ-PP.

4. CENE VOZOVNIC

Cene vozovnic uporabnik kartomata preveri v postopku nakupa za vsako potovanje posebej, potem ko vnese zelene podrobnosti o potovanju. Za vsako izbrano pot oz. vozovnico se ločeno prikaže veljavna cena.

Prikazane cene so lahko različne glede na izbrani datum potovanja in glede na izbrano vrsto vozovnice (listna vozovnica, čip vozovnica SŽ ali IJPP) ter glede na izbrani status (imenska ali neimenska vozovnica IJPP).

Cene so v skladu s Potniško tarifo SŽ-PP in cenikom IJPP (cenik je objavljen na Portalu Dujpp.si in na spletni strani SŽ-PP v zavihku Vozovnice in popusti, IJPP vozovnice in popusti) in veljajo po potrditvi oz. pridobitvi soglasja s strani Ministrstva za infrastrukturo.

Cene vozovnic so določene po razredih oddaljenosti med krajema potovanja. Tarifna lestvica razredov je oblikovana na vsakih 5 kilometrov poti (poenoteno za ponudnika SŽ-PP in IJPP, pri čemer se za vozovnice SŽ-PP štejejo vlakovni, za vozovnice IJPP pa cestni kilometri).

Cena povratne vozovnice SŽ se do cene 16 evrov določi z dvakratnikom enkratne vozovnice in omogoča povratno potovanje na relaciji, vozovnica za 16 evrov pa omogoča neomejeno število voženj na celotnem območju Slovenskih železnic.

Cena abonentske vozovnice se izračuna na način, da se redna cena vozovnice na izbrani relaciji pomnoži z določenim faktorjem in omogoča neomejeno število voženj na tej relaciji od prvega dne meseca, za katerega je bila izdana, do prvega delovnega dne naslednjega meseca. Tedenske vozovnice veljajo za izbrani teden (od ponedeljka do nedelje), polletne 6 mesecev in letne 12 mesecev od dneva nakupa (do 24. ure).

Nad določeno vrednostjo abonentske vozovnice omogočajo neomejeno število voženj na celotnem območju Slovenskih železnic. Faktorji in vrednosti, nad katerimi posamezna vozovnica omogoča neomejene vožnje na celotnem območju SŽ, so določene v Potniški tarifi SŽ-PP.

Za abonentske vozovnice je **določena zgornja oziroma maksimalna cena vozovnice, nad katero relacijska preide v pavšalno vozovnico SŽ**, ki omogoča potovanja na celotnem območju Slovenskih železnic.

Na cene teh enotnih vozovnic velja 50-odstotni popust za otroke od 6 do 15 let.

Vozovnice se izdajajo po cenah, ki veljajo na dan nakupa.

Vse cene vozovnic, prikazane v kartomatih, so v evrih in vključujejo davek na dodano vrednost (DDV).

Uporabniki lahko cene potovanj podrobno pregledajo in preverijo tudi v iskalniku voznega reda na spletni strani www.slo-zeleznice.si.



5. NAČINI PLAČILA

Plačevanju oz. rokovanju z gotovino/s plačilnimi karticami je namenjen desni del kartomata.

Uporabnik ima na voljo 30 sekund, da izbere želeni način. Če je le-ta obarvan sivo in prečrtan z rdečo barvo, trenutno ni na voljo in ga uporabnik ne more izbrati.

Plačilo lahko uporabnik izvede:

- z gotovino,
- z debetno ali kreditno kartico: Maestro, Mastercard, Visa in Diners Club,

5.1 Plačilo z gotovino

Kartomat sprejema evre (€), in sicer vse kovance in bankovce v vrednostih od 10 centov do 100 evrov. Kovancev za 1, 2 in 5 centov ne sprejema.

Vnos poškodovanih ali neustreznih kovancev in bankovcev avtomat zavrne, z izpisom na zaslonu o tem uporabnika opozori in vrne vneseno gotovino.

Če uporabnik pri plačilu z gotovino preplača nakup, mu kartomat vrne preostanek gotovine. Za vračilo gotovine sta na voljo 2 reži, ena za kovance in druga za bankovce.

Če uporabniku med plačevanjem (po že opravljenem delnem vnosu bankovcev in/ali kovancev) zmanjka gotovine, lahko z klikom na polje 'Nazaj' izbere možnost plačila s plačilno kartico in nadaljuje z nakupom, pri čemer se obračuna le še preostanek potrebnega plačila do veljavne cene izbrane vozovnice.

Ob vračilu gotovine uporabnika k prevzemu kovancev in/ali bankovcev v uporabljeni reži usmerja tudi slika na zaslonu kartomata (roka z usmerjenim kazalcem).

V primeru, da kartomat vrne bankovec, ga mora uporabnik vzeti iz reže naprave za sprejemanje bankovcev. Če mora kartomat vrniti več bankovcev, vrne vsak bankovec posebej.

Na zaslonu kartomata uporabnika slika roke s kazalcem usmerja, kaj naj stori. Najprej se kot preostanek denarja vrnejo bankovci, nato kovanci.

Uporabnik ima za **vsak vrnjeni bankovec na voljo 30 sekund časa, da ga vzame iz reže.**

Če uporabnik vrnjenih bankovcev ne prevzame pravočasno, jih kartomat vzame nazaj in ponovno shrani – ter preneha z vračanjem preostale gotovine. Vračilo teh bankovcev je možno prek reklamacijskega postopka, opisanega v točki 9.2.

V primeru, da kartomat ni vrnil delnega ali celotnega zneska, se uporabniku prikaže obvestilo z informacijami, kam se lahko obrne za vračilo. Obvestilo se prikazuje 1 minuto, nato se aplikacija vrne na začetni zaslon. Če želi uporabnik prekiniti prikazovanje zaslona pred iztekom tega časa, lahko pritisne gumb 'Domov'.

Natisne se tudi tiskano potrdilo z referenčno številko, ki je enaka referenčni številki na kupljeni vozovnici. Na potrdilu so navedeni vstavljeni, preplačani, vrnjeni in nevrnjeni zneski v EUR.

5.2 Plačilo s kreditnimi karticami

Po izbiri plačila s plačilnimi karticami se prikaže zaslon s podatki o karticah, ki jih kartomat sprejema. Ikona s sliko roke uporabnika usmerja z okna zaslona k POS terminalu, kjer naj uporabi svojo plačilno kartico.

Uporabnik lahko kartico prisloni za brezstično plačilo ali pa jo vstavi v čitalec za plačilo s čipom. Za uporabo plačilne kartice ima na voljo 30 sekund.



Če POS terminal zahteva vnos PIN številke, jo mora uporabnik vnesti prek ekrana POS terminala.

Ko je plačilo zaključeno, se na POS terminalu prikaže besedilo 'Odobreno'.

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

6. TISKANJE/PRIDOBITEV VOZOVNIC

Po uspešnem plačilu se natisnejo:

- a) 1 ali več vozovnic (v primeru nakupa listne vozovnice),
- b) potrdilo o plačilu (v primeru nakupa listne vozovnice in nakupa na čip kartico).

6.1 Pridobitev vozovnice

6.1.1 Listna vozovnica

Vozovnice, ki so izbrane kot listne vozovnice, se natisnejo. Na tiskani vozovnici so navedeni ključni podatki o vrsti vozovnice, relaciji, veljavnosti in znesek za plačilo.

Na tiskani vozovnici je tudi QR koda, ki služi branju in validiranju vozovnice v vlaku.

Za vsakega potnika se natisne svoja vozovnica. Vozovnici/-am je priloženo tudi potrdilo o plačilu.

6.1.2 Vozovnica na čip kartici

Za pridobitev vozovnic, ki se izdajajo le na čip kartico, mora uporabnik k čitalcu kartic SŽ/IJPP prisloniti predhodno pridobljeno čip kartico.

Polje za branje in zapisovanje na čip kartico je označeno in se nahaja tik pod zaslonom (skrajno levo).

Uporabnik čip kartico prisloni dvakrat:

1. v začetnem koraku, da se mu prikaže nabor možnih vozovnic in
2. po uspešnem plačilu, da se vozovnica zapiše na njegovo čip kartico.

Vozovnica se zapiše na čip kartico, v reži za prevzem vozovnic pa uporabnik prevzame potrdilo o plačilu vozovnice. Uporabnikom priporočamo, da si ga shranijo kot dokazilo o plačilu.

Čip kartico IJPP uporabnik prejme ob nakupu na prodajnih mestih SŽ-PP. Kartica velja za večkratne nakupe, zato priporočamo, da si jo uporabnik skrbno shrani in uporabi za naslednje nakupe IJPP vozovnic.

6.2 Potrdilo o plačilu

Ob nakupu vozovnice se avtomatično natisne tudi potrdilo o plačilu, na katerem so poleg podatkov z vozovnice navedeni tudi datum in ura nakupa ter številka kartomata in številka potrdila. Na potrdilu o plačilu je referenčna številka, ki je enaka kot referenčna številka na natisnjeni vozovnici (v primeru listne vozovnice).

Vozovnica in potrdilo o plačilu se natisneta istočasno in skupaj, na povezanem listnem izpisu.

Potrdilo o plačilu ne služi in se ne sprejme kot vozovnica. Za potovanje z vlakom mora potnik predložiti vozovnico, na kateri je posebna QR koda.

Reža za prevzem vozovnic in potrdil je ista ter se odpre samodejno.



Če v kartomatu ni dovolj papirja ali če je zmanjkalo črnila v tiskalniku, se uporabniku prikaže posebno sistemsko opozorilo. Za nakup manjkajočih vozovnic naj uporabnik uporabi drug prodajni kanal.

Za vračilo že plačanega zneska naj uporabnik odda reklamacijo po postopkih za oddajo, navedenih v točki 9.2.

Uporabnik si mora, ne glede na oddajo pritožbe ali reklamacije, za potovanje na želeni relaciji zagotoviti ustrezno eno ali več novih manjkajočih vozovnic.

Če uporabnik potrebuje kot potrdilo o plačilu originalni račun, lahko pošlje pisno prošnjo na elektronski naslov: potnik.info@slo-zeleznice.si.

7. OBVEZNOSTI IN ODGOVORNOSTI UPORABNIKA

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

Za vozovnice, kupljene prek kartomатов, se prevoznina ne vrača (razen v primerih težav z delovanjem avtomata).

Uporabnik je dolžan pred nakupom oz. potrditvijo nakupa vozovnice preveriti vozni red in aktualno stanje v prometu v iskalniku voznega reda na spletni strani SŽ-PP ali na železniški postaji.

Pred zaključkom nakupa mora potrditi gumb 'Strinjam se s Splošnimi pogoji uporabe samopostrežnih prodajnih mest (kartomатов) SŽ – Potniški promet, d. o. o., in sem seznanjen s Politiko zasebnosti družbe'. Do obeh dokumentov lahko dostopa na spletni strani SŽ-PP in/ali s klikom na navedena dokumenta na zaslonu kartomata, pri čemer se mu na zaslonu prikaže QR koda, ki omogoči hitri dostop do dokumentov na spletni strani (www.slo-zeleznice.si).

V postopku izbire in nakupa vozovnice je uporabnik dolžan paziti na svoje osebne predmete, še posebej na izbrano plačilno sredstvo. Za predmete, ki padejo pod ali za kartomat ter s tem postanejo za uporabnika nedosegljivi, prevoznik ne odgovarja.

Uporabnik je dolžan pri prevzemu vozovnice paziti, da ne pride do njene poškodbe. Za morebitno strganje ali uničenje vozovnice prevoznik ne odgovarja.

Prav tako mora uporabnik poskrbeti, da pravočasno in ustrezno prevzame vozovnico, potrdilo o plačilu in plačilno kartico oz. vrnjeno gotovino.

Za pozabljene te in druge osebne predmete prevoznik ne odgovarja.

Uporabnik mora sam predvideti čas, potreben med nakupom vozovnice na kartomatu in vstopom v vlak. Za morebitne zamude prevoznik ne more odgovarjati.

Zadrževanje pred ali v bližini kartomатов na način, da onemogoča pristop in uporabo s strani drugih uporabnikov, ni dovoljeno.

V neposredni okolici kartomатов ni dovoljeno kaditi, se naslanjati nanj, plezati nanj, v reže vtikati kakršnekoli predmete ali snovi, tolči ali razbijati po napravi. Namerno onesnaževanje in uničevanje kartomатов ni dovoljeno ter je kaznivo.

Vsako škodo, ki jo uporabnik povzroči, mora povrniti po splošnih pravilih o odškodninski odgovornosti.



8. REŠEVANJE TEŽAV

8.1 Zamuda izbranega vlaka

Uporabnik v postopku nakupa izbere posamezen vlak glede na uro odhoda, vrsto, razred ali uro prihoda. Kupljena vozovnica velja na dan potovanja do 24. ure (oz. dlje pri nočnih vlakih, ki začnejo pot na dan potovanja, zaključijo pa po 24. uri).

Če uporabnik zamudi v nakupnem postopku izbrani vlak, lahko potuje tudi z naslednjim oz. kasnejšimi vlaki na izbrani relaciji – vozovnica ni vezana le na vlak, ki je bil izbran ob nakupu.

Za potovanje z vlakom višje vrste je pri tem potreben in možen naknaden nakup ustrezne vrste dodatka. Vozovnica brez dodatka za vlak višje vrste velja za potovanja z vlaki vrste LP in RG.

Če uporabnik po lastni krivdi zamudi vse vlake v okviru časovne veljavnosti njegove vozovnice, vračila in menjave vozovnice niso več mogoči.

8.2 Pomota pri vnosu podatkov kupljene vozovnice

Nakup vozovnice prek kartomata lahko kupec brez dodatnih stroškov prekliče do potrditve plačila v zadnjem koraku potrjevanja v aplikaciji avtomata in do opravljenega plačila.

Uporabniku se v postopku nakupa vozovnice pred korakom za plačilo prikaže povzetek s podrobnostmi izbranega nakupa, kjer lahko preveri podrobnosti svojega izbora. Izpiše se tudi končna cena nakupa. Če želi, se lahko s korakom 'Nazaj' vrne v prejšnje korake in ponovno začne z izbiro vozovnic.

Ko je vozovnica natisnjena in plačilo opravljeno, vračilo in popravki tiskane vozovnice niso več mogoči.

Uporabnik si mora za potovanje na želeni relaciji zagotoviti novo in ustrezno vozovnico.

8.3 Tiskanje vozovnice ni bilo uspešno

V primeru, da po plačilu tiskanje ene ali več vozovnic ni bilo uspešno ali da se vozovnice niso natisnile ali se niso natisnile pravilno, se zaslon obarva rdeče in prikaže se napis 'Nakup ni uspel'.

Vzrok za napako je lahko v tiskalniku kartomata, morda je zmanjkalo papirja ali barve za tisk. V tem primeru uporabnik lahko odda reklamacijo po postopkih za oddajo, navedenih v točki 9.2.

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

- številko kartomata,
- datum in uro nakupa vozovnice,
- referenčno številko potrdila,
- relacijo potovanja,
- vrsto vozovnice,
- datum želenega potovanja,
- način plačila ...

Če je le mogoče, naj uporabnik doda fotografijo posnetka zaslona kartomata, kjer je prišlo do napake.

Uporabnik si mora, ne glede na oddajo pritožbe ali reklamacije, za potovanje na želeni relaciji zagotoviti novo in ustrezno vozovnico.

8.4 Za to izbiro ni vozovnic

V primeru, da za potovanje, ki ga je izbral uporabnik, vozovnic ni na voljo, naj uporabnik izbere drugo prevozno pot ali pa preveri, če so vozovnice na voljo za drug datum.



8.5 Zavrnjeno plačilo z bančno kartico

V primeru, da je plačilo z bančno kartico zavrnjeno s strani banke, se na zaslonu pojavi obvestilo 'Transakcija je bila zavrnjena. Prosimo, poskusite ponovno ali izberite drug način plačila.' Na POS terminalu se pojavi obvestilo, da je transakcija zavrnjena.

Uporabnik naj poskusi ponovno ali uporabi drugo bančno kartico oz. drug način plačila.

Uporabnik si mora za potovanje na želeni relaciji zagotoviti novo in ustrezno vozovnico. V vlaku je nakup vozovnice mogoč z gotovino, aplikacijo VALU in bančno kartico.

8.6 Vstavljeni bankovec/kovanec ni prepoznan

Če uporabnik vstavi bankovec ali kovanec, ki ga enota za sprejem bankovcev/kovancev ne prepozna (npr. bankovec ali kovanec v tuji valuti, poškodovan bankovec ali kovanec ...), se na avtomatu pojavi obvestilo 'Vstavljeni bankovec ni prepoznan' ali 'Vstavljeni kovanec ni prepoznan'.

Uporabnik naj poskusi ponovno z istim bankovcem/kovancem ali pa uporabi drug bankovec/kovanec oz. drugo plačilno sredstvo.

Uporabnik si mora za potovanje na želeni relaciji zagotoviti novo in ustrezno vozovnico. V vlaku je nakup vozovnice mogoč z gotovino, bančno kartico in aplikacijo VALU.

8.7 V kartomatu ni ustreznih bankovcev/kovancev za vračilo

Kartomat uporabnika opozori z izpisom na zaslonu takoj po vnosu bankovcev ali kovancev.

V primeru, da kartomat ni vrnil delnega ali celotnega zneska, se uporabniku prikaže obvestilo z informacijami, kam se lahko obrne za vračilo. Obvestilo se prikazuje 1 minuto, nato se aplikacija vrne na začetni zaslon.

Natisne se posebno, tiskano potrdilo z referenčno številko, ki je enaka referenčni številki na kupljeni vozovnici. Na potrdilu so navedeni vstavljeni, preplačani, vrnjeni in nevrnjeni zneski v EUR. Uporabnik v kartomatu natisnjeno potrdilo prevzame kot pisno dokazilo in ga priloži v postopku uveljavljanja reklamacije po navodilih za oddajo, navedenih v točki 9.2.

Za potovanje na želeni relaciji si mora zagotoviti novo in ustrezno vozovnico. V vlaku je nakup vozovnice mogoč z gotovino, bančno kartico in aplikacijo VALU.

8.8 Kartomat ne prepozna čip kartice

Če kartomat ne prepozna uporabnikove čip kartice in/ali ne more prebrati potrebnih nastavitvev (poškodba čipa, uporaba imenske oz. neustrezne čip kartice), nakup vozovnic za izdajo na to čip kartico ni mogoč. Za menjavo nedelujoče kartice se obrne na prodajna mesta SŽ (SŽ ali IJPP čip kartice) ali IJPP (IJPP čip kartice).

Uporabnik si mora za potovanje na želeni relaciji zagotoviti novo in ustrezno vozovnico. Kupi lahko vozovnice, ki so na voljo brez čip kartice. V vlaku je nakup vozovnice mogoč z gotovino, bančno kartico in aplikacijo VALU.

8.9 Nalaganje na čip kartico ni bilo uspešno

Uporabnik po uspešnem plačilu (z gotovino ali plačilno kartico) svojo čip kartico ponovno prisloni k čitalcu kartic SŽ/IJPP. Če je ne prisloni pravilno, kartica ne deluje ali poteče čas (30 sekund) za nalaganje kupljene vozovnice na čip kartico, se nakupni postopek prekine. Uporabnika na to opozori rdeče obarvan zaslon in napis 'Nakup ni uspel'. Zapis na čip kartico v tem primeru ni uspešen.

Če je uporabnik plačal z gotovino, se le-ta vrne in jo uporabnik prevzame nazaj. Če je uporabnik plačal s kreditno kartico, se izpiše potrdilo o neuspešnem plačilu s kartico z napisom 'Stornirano'. Plačilna kartica uporabnika se v tem primeru ne bremeni.



9. PRAVICA DO ODSTOPA OD POGODBE

9.1 Preklic naročila/nakupa vozovnice

Nakup vozovnice prek kartomata lahko kupec brez dodatnih stroškov prekliče do potrditve plačila v zadnjem koraku potrjevanja v aplikaciji avtomata in do opravljenega plačila. Ko je vozovnica natisnjena in plačilo opravljeno, vračilo in popravki tiskane vozovnice niso več mogoči.

Vsa ostala določila v zvezi z odstopom od pogodbe oziroma prekinitvijo potovanja so opredeljena v [PT](#) ter v Splošnih pogojih uporabe samopostrežnih prodajnih mest (kartomato) SŽ – Potniški promet, d. o. o. Svoje strinjanje s slednjim dokumentom mora uporabnik potrditi v koraku pred zaključkom nakupa.

9.2 Reklamacije nakupa vozovnic prek kartomato

Za vozovnice, kupljene prek kartomato, se prevoznina ne vrača (razen v primerih težav z delovanjem avtomata).

Vračilo ali menjava vozovnic, ki so kupljene v posebnih akcijskih ponudbah (ne glede na način nakupa), niso mogoči. Pogoji za vračila prevoznin izhajajo iz Potniške tarife ST 700.01, ki je objavljena na spletni strani SŽ-PP.

Pred podajo reklamacije mora uporabnik preveriti možnosti za odpravo težav v točki 7.

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.

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

- številko kartomata,
- datum in uro nakupa vozovnice,
- referenčno številko potrdila,
- relacijo potovanja,
- vrsto vozovnice,
- datum želenega potovanja,
- način plačila ...

Če je le mogoče, naj uporabnik doda tudi fotografijo posnetka zaslona kartomata, kjer je prišlo do napake.

Postopek uveljavljanja reklamacije vozovnic, kupljenih prek kartomato, je 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 originalno potrdilo o nakupu vozovnice in izpolnjen obrazec Zahtevak za vračilo prevoznine (na voljo na prodajnih mestih). Na prodajnem mestu bodo pritožbo in dokumente sprejeli in posredovali v interno obravnavo.

Preverjanje upravičenosti reklamacije in vračila na prodajnih mestih niso možni.

Reklamacijo je možno oddati tudi po navadni pošti na naslov: SŽ – Potniški promet, d. o. o., Pritožbe in pohvale, Kolodvorska 11, 1000 Ljubljana.



10. VARNA UPORABA

10.1 Varnost nakupa

Kartomati so postavljeni na javnih površinah, kjer so za namen hitrega nakupa in praktičnega dostopa na voljo čim širšemu krogu uporabnikov. Kot pri vsakem rokovanju s plačilnimi sredstvi in uporabi plačilnih aparatov je pri nakupu vozovnic potrebna splošna previdnost.

Uporaba kartomata je tudi fizično enostavna. Za kakršnekoli poškodbe pri prevzemu vozovnic ali gotovine iz reža kartomata prevoznik ne odgovarja.

V primeru morebitnega fizičnega napada in osebne ogroženosti lahko uporabnik pokliče policijo na številko za klic v sili 112.

10.2 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 družbe SŽ-PP.

Pri nakupu vozovnic na kartomatu se trenutno ne uporablja, beleži ali kako drugače obdeluje osebnih podatkov uporabnikov.

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 družbe. Uporabnik mora pred zaključkom nakupa s kljukico potrditi, da je s Politiko zasebnosti družbe SŽ-PP seznanjen.

10.3 Kontaktna oseba 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 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 pooblaščen osebo za varstvo podatkov« ali na elektronski naslov: dpo@slo-zeleznice.si.

10.4 Tehnična varnost

SŽ-PP zagotavlja, da je nakup prek kartomatov popolnoma varen.

Vsi podatki, ki se prenašajo prek uporabniške aplikacije v kartomatih (podatki o nakupih in številke plačilnih kartic), so ustrezno kodirani, tako da je njihova vsebina nedostopna tretjim osebam. Komunikacija med kartomatom 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 plačevanju z bančnimi karticami se 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.).



11. KOMUNIKACIJA Z UPORABNIKI

Za pomoč pri nakupih vozovnic prek kartomatov je uporabnikom na voljo:

brezplačna telefonska številka: **080 81 11**

Delovni čas klicnega centra je vsak dan med 6.00 in 22.00.

Za aktualne informacije o voznih redih potniških vlakov, možnostih prevoza v notranjem in mednarodnem prometu, ugodnih akcijah ter cenah in ostali ponudbi storitev so vsem uporabnikom brezplačno na voljo tudi:

spletna stran družbe: **www.slo-zeleznice.si**
elektronski naslov: **potnik.info@slo-zeleznice.si**
pomoč osebam z omejeno mobilnostjo: **+386 1 29 13 391**

Za pomoč pri načrtovanju poti so potnikom na voljo tudi zaposleni na prodajnih mestih. Seznam in delovni časi so objavljeni na spletni strani.

Pohvale, pritožbe in predloge glede storitev potniškega železniškega prometa lahko uporabniki oddajo na:

brezplačno telefonsko številko: **080 19 10** (delavniki od 8.00 do 15.00)
elektronski naslov: **pritozbe.pohvale@slo-zeleznice.si**

12. AVTORSKE PRAVICE

Vse informacije in podobe avtomatov in aplikacije kartomatov 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 v medijih in na drugih spletnih mestih.

13. OMEJITEV ODGOVORNOSTI PONUDNIKA

Nakup vozovnic prek kartomatov je mogoč vse dni v tednu, 24 ur na dan.

Ponudnik ima pravico, da v primeru nujnih ali neizogibnih tehničnih razlogov, ki onemogočijo delovanje avtomatov ali aplikacije za nakup vozovnic, za določen ali nedoločen čas omeji ali popolnoma ustavi prodajo prek kartomatov.

Ponudnik ne prevzema odgovornosti za nedelovanje kartomatov, kadar je to nedelovanje posledica neznanja uporabnika, zlorabe 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 delovanje posameznega ali več kartomatov.



V primeru nedelovanja kartomata lahko uporabnik kupi vozovnico na ostalih prodajnih mestih Slovenskih železnic (potniška blagajna, spletna trgovina, mobilna aplikacija). Če potnik vozovnice ne kupi, mu vozovnico izstavi osebje za spremljavo vlakov v vlaku (po pogojih, ki jih določa PT).

14. 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.

15. SPREMEMBE IN DOPOLNITVE SPLOŠNIH POGOJEV

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

Spremembe in dopolitve splošnih pogojev so objavljene na spletni strani www.slo-zeleznice.si (zavihek Splošni pogoji) in začnejo veljati naslednji dan po objavi.

16. KONČNA DOLOČBA

Ti splošni pogoji zajemajo navedbe Potniške tarife, sprejete dne 20. 3. 2020, z njenimi dopolnitvami z dne 1. 6. 2023, ter se začnejo uporabljati 1. 7. 2026.

Ljubljana, 30. junij 2026