



ประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy notice) ของการรถไฟแห่งประเทศไทย
เรื่อง ประกาศความเป็นส่วนตัวสำหรับลูกค้าและผู้ให้บริการ

๑. ประกาศความเป็นส่วนตัวนี้ครอบคลุมเรื่องใดบ้าง

ประกาศความเป็นส่วนตัวฉบับนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของคุณเมื่อใช้บริการ การโดยสาร การขนส่ง การเช่า และ/หรือการซื้อผลิตภัณฑ์จากหรือในนามของการรถไฟแห่งประเทศไทย (“การรถไฟฯ” หรือ “เรา”) ไม่ว่าในฐานะใด:

๑. ผู้โดยสาร
๒. ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้า
๓. ผู้เช่า
๔. ผู้เข้าชมเว็บไซต์ การรถไฟฯ (“เว็บไซต์” หรือ “เว็บไซต์ การรถไฟฯ”) และ/หรือ
๕. ผู้ใช้แอปพลิเคชัน การรถไฟฯ หรือแอปพลิเคชันอื่น ๆ ของ การรถไฟฯ (“แอป การรถไฟฯ”)

ประกาศความเป็นส่วนตัวนี้อธิบายว่าข้อมูลส่วนบุคคลประเภทใดที่มีการประมวลผล เราครอบครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์ใดและเป็นระยะเวลาานเท่าใด วิธีการเข้าถึงและแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของคุณ ตัวเลือกที่คุณมีเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของคุณ และหากคุณต้องการข้อมูลเพิ่มเติมสามารถดูได้ที่ใด

ประกาศพิเศษ – หากคุณมีอายุต่ำกว่า ๑๔ ปี การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เยาว์

การรถไฟฯ ไม่มีเจตนาที่จะรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่มีอายุต่ำกว่า ๑๔ ปี หากคุณมีอายุต่ำกว่า ๑๔ ปี โปรดอย่าส่งข้อมูลส่วนบุคคล (เช่น ชื่อ ที่อยู่ อีเมลของคุณ) ให้แก่เรา ในกรณีที่คุณมีอายุต่ำกว่า ๑๔ ปี แต่คุณต้องการสอบถามหรือใช้งานเว็บไซต์ การรถไฟฯ และ/หรือแอป การรถไฟฯ ในลักษณะใด ๆ ซึ่งกำหนดให้คุณต้องส่งข้อมูลส่วนบุคคลของคุณ โปรดขอให้บิดามารดาหรือผู้ปกครองของคุณดำเนินการดังกล่าว ในนามของคุณ คำแถลงด้านความเป็นส่วนตัวในท้องถิ่นของคุณอาจมีข้อมูลเพิ่มเติมโดยละเอียดเกี่ยวกับการจำกัดอายุสำหรับการใช้บริการ การรถไฟฯ บางรายการ

๒. เราประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลประเภทใด การเก็บรวบรวมข้อมูล

เรารวบรวมข้อมูล รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับคุณ ในฐานะลูกค้าและผู้ให้บริการของ การรถไฟฯ ผู้ใช้แอป การรถไฟฯ และ/หรือผู้เข้าชมเว็บไซต์ การรถไฟฯ ข้อมูลนี้อาจหมายถึงข้อมูลใดข้อมูลหนึ่งต่อไปนี้:

ข้อมูลที่คุณมอบให้แก่เรา – เมื่อคุณสร้างประวัติบัญชี การรถไฟฯ เราจะขอชื่อ ที่อยู่ อีเมล และเพศของคุณ (เพื่อให้เราสามารถติดต่อคุณได้อย่างถูกต้อง แต่คุณไม่จำเป็นต้องให้ข้อมูลนี้แก่เราก็ได้) การตั้งค่าการติดต่อของคุณและข้อมูลที่เป็นสำหรับการตอบคำถามด้านความปลอดภัยใด ๆ หากคุณตัดสินใจที่จะเป็นสมาชิกของการให้บริการที่มีการชำระเงิน เราอาจขอข้อมูลส่วนบุคคลเพิ่มเติมจากคุณตามที่เป็นสำหรับการทำงานของบริการดังกล่าว และ/หรือการรับรองความถูกต้อง เช่น หมายเลขโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

เราจะรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการและสถานที่ที่คุณใช้หรือซื้อบริการของการรถไฟฯ ข้อมูลดังกล่าวอาจรวมถึงข้อมูลอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ที่อยู่ IP ข้อมูลบันทึก ประเภทของบราวเซอร์และการกำหนดค่าข้อมูลสถานที่ ตัวบ่งชี้ข้อมูลในระบบออนไลน์เพื่อเปิดใช้ ‘คุกกี้’ และเทคโนโลยีที่คล้ายคลึงกัน

๓. เราประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของคุณเพื่อวัตถุประสงค์ใด

เราจะประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้ขอบเขตของประกาศความเป็นส่วนตัวฉบับนี้ในกรณีต่อไปนี้

- (๑) เมื่อได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากคุณ หรือ
- (๒) ในกรณีที่จำเป็นต้องทำธุรกรรมกับคุณ หรือ
- (๓) ในกรณีที่ การรถไฟฯ จำเป็นต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมาย

คุณมีสิทธิที่จะเพิกถอนความยินยอมของคุณได้ตลอดเวลา ในกรณีที่การประมวลผลนั้นต้องดำเนินการตามความยินยอม ทั้งนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อความถูกต้องสมบูรณ์ของการประมวลผลก่อนที่จะมีการเพิกถอนความยินยอม

๔. บุคคลใดมีหน้าที่รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลใด ๆ

การรถไฟฯ จะรับผิดชอบในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของคุณ

๕. เราประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของคุณเพื่อวัตถุประสงค์ใด

เราประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของคุณเพื่อวัตถุประสงค์ต่อไปนี้

- (๑) การดำเนินการเพื่อให้บริการของการรถไฟฯ เช่น การโดยสาร การส่งสินค้า การเข้าพื้นที่ หรืออาคาร การให้บริการทางการแพทย์ หรือบริการอื่นภายใต้พันธกิจของการรถไฟฯ
- (๒) การรักษาและส่งเสริมการติดต่อและความสัมพันธ์กับคุณ
- (๓) การจัดการบัญชี รวมทั้งการตรวจสอบความถูกต้องของบัญชี (เพื่อรับรองว่าเฉพาะคุณหรือบุคคลที่คุณอนุญาตเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงบัญชีและข้อมูลของคุณได้)
- (๔) บริการลูกค้าและการพัฒนา
- (๕) ผลการปฏิบัติงาน
- (๖) การส่งเสริมการขาย เพื่อแสดงความขอบคุณในฐานะที่คุณเป็นลูกค้าที่มีค่า
- (๗) การตรวจจับหรือการป้องกันการฉ้อโกง(หรือเพื่อวัตถุประสงค์ที่สำคัญรองลงมาซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อมูลโดยตรง เช่น การจัดเก็บหรือการลบข้อมูล)

๖. การรักษาความปลอดภัย การตรวจจับและการตรวจสอบการฉ้อโกง

เราอาจแบ่งปันข้อมูลบางอย่างกับผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินผ่านอุปกรณ์มือถือ รวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะที่อยู่ IP รหัสอุปกรณ์ หรือตัวระบุข้อมูลที่ไม่ซ้ำกัน รวมทั้งเพื่อวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมประเภทอุปกรณ์ ข้อมูลตำแหน่งทางภูมิศาสตร์ ข้อมูลการเชื่อมต่อ (เช่น Wi-Fi) และข้อมูลเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ

๗. ข้อมูลของคุณ

เรามุ่งมั่นที่จะรักษาข้อมูลของเราให้ถูกต้องที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ คุณสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของคุณ ขอแก้ไขหรือลบข้อมูลส่วนบุคคล (เฉพาะกรณีที่คุณแจ้งว่าไม่จำเป็นสำหรับวัตถุประสงค์ทางธุรกิจที่ชอบด้วยกฎหมาย เช่น การทำธุรกรรมเกี่ยวกับการค้าปลีก) หรือขอให้มีการจำกัดการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลได้

๘. สิทธิในการโอนย้ายข้อมูล

คุณมีสิทธิได้รับข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคุณ และที่คุณจัดให้แก่ การรถไฟฯ ในรูปแบบเชิงโครงสร้างดิจิทัล และถ่ายโอนข้อมูลดังกล่าวไปยังบุคคลอื่น หากโดยหลักการแล้วสามารถกระทำได้ โปรดติดต่อเราตามรายละเอียดการติดต่อในประกาศความเป็นส่วนตัวเฉพาะประเทศของคุณหรือที่ privacy@railway.co.th ในประเด็นนี้

๙. บุคคลใดที่คุณสามารถติดต่อได้หากคุณมีคำถาม ข้อเสนอ หรือข้อร้องเรียน

หากคุณมีปัญหา ข้อเสนอ หรือข้อร้องเรียนใด ๆ เกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของคุณ โปรดติดต่อที่ privacy@railway.co.th หรือ เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล dpo@railway.co.th สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมหรือการส่งข้อมูลตามการร้องขอดังกล่าว

๑๐. คุกกี้และเทคโนโลยีที่คล้ายคลึงกัน

การรถไฟฯ ใช้คุกกี้และเทคโนโลยีที่คล้ายคลึงกันเพื่อเก็บรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลเมื่อคุณเข้าชม เว็บไซต์ การรถไฟฯ หรือใช้แอป การรถไฟฯ การดำเนินการนี้ทำให้ การรถไฟฯ สามารถแยกแยะเบราว์เซอร์ อินเทอร์เน็ตของคุณ และเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานเว็บไซต์ของเรา หน้าใดที่คุณเข้าชม ระยะเวลา การเข้าชมของคุณ และระบุข้อมูลเหล่านี้เมื่อคุณกลับเข้ามาอีกครั้ง เพื่อช่วยให้เราสามารถปรับปรุง ประสบการณ์ที่คุณจะได้รับในการเยี่ยมชมเว็บไซต์ของเราได้ คุณสามารถควบคุมและกำหนดค่าต่างๆ เกี่ยวกับ คุกกี้ของคุณได้โดยการกำหนดการตั้งค่าเบราว์เซอร์ของคุณ – สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่นโยบายด้านคุกกี้ ของ การรถไฟฯ ที่ <https://www.railway.co.th/cookie-policy>

๑๑. ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของคุณ

เราจึงใช้เทคโนโลยีและนโยบายต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปกป้องความเป็นส่วนตัวของคุณจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต และการใช้งานที่ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เราอาจใช้การเข้ารหัสสำหรับ บริการบางอย่างของเรา เราใช้กระบวนการรับรองและการตรวจสอบความถูกต้องเพื่อเข้าถึงบริการของ การรถไฟฯ และเราจะทดสอบ ประเมินและวัดผลประสิทธิภาพของมาตรการด้านความปลอดภัยของเราเป็นประจำ

๑๒. เราจะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของคุณแก่บุคคลใด

ข้อมูลส่วนบุคคลของคุณได้รับการประมวลผลตามวัตถุประสงค์ที่อ้างถึงข้างต้นโดยเฉพาะ และจะเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวให้ฝ่ายต่อไปนี้ทราบตามหลักความจำเป็นอย่างเคร่งครัด:

- (๑) บริษัทบุคคลที่สามที่ได้รับอนุญาตซึ่งดำเนินงานร่วมกับ การรถไฟฯ อาจจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ผู้ใช้แอปหรือบริการอื่นของ การรถไฟฯ ด้วยความยินยอมจากคุณ
- (๒) ผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตซึ่งเกี่ยวข้องกับการชำระเงินผ่านมือถือ
- (๓) ตัวแทนที่ได้รับอนุญาต ผู้รับอนุญาต ผู้ให้บริการและ/หรือผู้รับเหมาช่วงของ การรถไฟฯ
- (๔) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ รัฐบาล หน่วยงานกำกับดูแลหรือหน่วยงานด้านการคลัง ในกรณีที่จำเป็นต้องปฏิบัติตามข้อผูกมัดทางกฎหมายหรือข้อบังคับซึ่งการรถไฟฯ จะต้องปฏิบัติตาม หรือในกรณีที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายท้องถิ่นที่บังคับใช้
- (๕) บุคคลใดก็ตามที่ การรถไฟฯ มีความประสงค์จะถ่ายโอนสิทธิและ/หรือหน้าที่ของตนเองให้

๑๓. การถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคล

ยกเว้นในกรณีที่กำหนดไว้ในประกาศความเป็นส่วนตัวนี้ เราจะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลใด ๆ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากคุณ เว้นแต่เราจะได้รับสิทธิ์ตามกฎหมายหรือจำเป็นต้องดำเนินการดังกล่าว หรือหากเรา

เชื่อว่าการกระทำดังกล่าวเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองและ/หรือปกป้องสิทธิของเรา รวมถึงทรัพย์สินหรือความปลอดภัยของผู้ใช้/ลูกค้าหรือบุคคลอื่น ๆ เฉพาะในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ การรณไฟฟ้า ดำเนินการดังกล่าว ข้อมูลส่วนบุคคลของคุณจะถูกจัดให้แก่หน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานด้านการคลัง และหน่วยงานสืบสวนสอบสวน

๑๔. หากคุณสื่อสารกับเราผ่านสื่อสังคม

หากคุณตัดสินใจที่จะสื่อสารเกี่ยวกับการบริการของ การรณไฟฟ้า เช่น เว็บไซต์ของเรา แอปหรือเนื้อหาผ่านทางสื่อสังคม เช่น LinkedIn, Facebook และ/หรือ Twitter นอกจากนี้ ผู้เข้าชมเว็บเพจส่วนตัวของคุณสามารถมองเห็นข้อมูลส่วนบุคคลของคุณ (เช่น ชื่อของคุณและชื่อเท็จจริงที่คุณให้ความสนใจ) บน LinkedIn, Facebook และ/หรือ Twitter ตามการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวของคุณในบริการสื่อสังคม การรณไฟฟ้า ไม่รับผิดชอบต่อการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวหรือนโยบายส่วนบุคคลของเว็บไซต์สื่อสังคม

เมื่อคุณสื่อสารกับเราผ่านสื่อสังคม (ตัวอย่างเช่น เมื่อคุณโพสต์ความคิดเห็น อัปโหลดสื่อ ส่งข้อความส่วนบุคคล หรือเป็นผู้ซึ่งชื่นชอบเราโดยการกดปุ่ม "Like (ไลค์)" เราอาจรับข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับคุณ (เช่น ชื่อ (ผู้ใช้) ของคุณ ภาพโปรไฟล์ บ้านเกิดของคุณ ที่อยู่อีเมลของคุณ และเพศของคุณ) เราจะใช้ข้อมูลที่ได้รับจากสื่อสังคมให้สอดคล้องกับนโยบายความเป็นส่วนตัวนี้

๑๕. เราเก็บรักษาข้อมูลของคุณเป็นระยะเวลาเท่าใด

ข้อมูลส่วนบุคคลที่ประมวลผลโดย การรณไฟฟ้า ตามนโยบายความเป็นส่วนตัวนี้จะถูกลบหรือแสดงผลแบบไม่ระบุตัวตน (เพื่อไม่ให้ข้อมูลดังกล่าวสามารถระบุตัวตนของคุณได้อีกต่อไป)

- (๑) ประวัติบัญชี การรณไฟฟ้า ของคุณจะได้รับการลบทันที เมื่อได้รับร้องขอให้ลบ หรือ
- (๒) ภายใน ๕ ปี สำหรับบริการสมัครสมาชิกทั้งหมดหลังจากการโต้ตอบครั้งล่าสุดของเรา与你

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงิน เราจะครอบครองข้อมูลส่วนบุคคลของคุณเป็นระยะเวลา ๑๐ ปี นับจากเวลาที่ทำธุรกรรม

ในทุกกรณี อาจมีการครอบครองข้อมูล ก) ในช่วงเวลาที่นานกว่ากำหนด หากมีเหตุผลตามกฎหมายหรือข้อบังคับให้ดำเนินการดังกล่าว (ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวจะถูกลบเมื่อไม่จำเป็นต้องใช้เพื่อวัตถุประสงค์ตามกฎหมายหรือข้อบังคับอีกต่อไป) หรือ ข) ในช่วงเวลาที่สั้นกว่ากำหนด หากบุคคลใดคัดค้านการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของตนและไม่มีวัตถุประสงค์ที่ถูกต้องตามกฎหมายในการเก็บข้อมูลดังกล่าว

๑๖. การเปลี่ยนแปลงต่อนโยบายความเป็นส่วนตัว

นโยบายความเป็นส่วนตัวนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาผ่านไป ขอแนะนำให้คุณตรวจสอบนโยบายความเป็นส่วนตัวอย่างสม่ำเสมอในกรณีที่นโยบายอาจมีการเปลี่ยนแปลง แต่หากการเปลี่ยนแปลงมีนัยสำคัญ เราจะแจ้งให้คุณทราบด้วยวิธีแจ้งเตือนที่เหมาะสม รวมถึงการแจ้งทางอีเมลหากจำเป็น