

Informácie o ochrane osobných údajov

IH21 — Digitálny ombudsman, n. o.

I.

Základné ustanovenia

1. Prevádzkovateľom osobných údajov podľa čl. 4 ods. 7 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (všeobecné nariadenie o ochrane údajov; ďalej len „Nariadenie“) je IH21 — Digitálny ombudsman, n. o., IČO 57273855, Kupeckého 2, 902 01 Pezinok (ďalej len „prevádzkovateľ“).
2. Kontaktné údaje prevádzkovateľa sú: adresa: Kupeckého 2, 902 01 Pezinok, e-mail: info@digitalniombudsman.cz
3. „Osobnými údajmi“ sa rozumie akékoľvek informácie týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby; identifikovateľná fyzická osoba je osoba, ktorú možno identifikovať priamo alebo nepriamo, najmä odkazom na identifikátor, ako je meno, identifikačné číslo, lokalizačné údaje, online identifikátor, alebo odkazom na jeden či viaceré prvky, ktoré sú špecifické pre fyzickú, fyziologickú, genetickú, mentálnu, ekonomickú, kultúrnu alebo sociálnu identitu tejto fyzickej osoby.
4. „Službami“ sa rozumie činnosť prevádzkovateľa spočívajúca v mimosúdnom riešení sporov podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/2065 z 19. októbra 2022 o jednotnom trhu s digitálnymi službami a o zmene smernice 2000/31/ES (nariadenie o digitálnych službách).
5. „Ďalšími činnosťami“ sa rozumie vedecká a výskumná činnosť smerujúca k podpore kvality mimosúdneho riešenia sporov, organizovanie školení a konferencií smerujúcich k podpore kvality mimosúdneho riešenia sporov, popularizácia možnosti mimosúdneho riešenia sporov a získavanie finančnej a inej podpory na napĺňanie uvedených cieľov.
6. „Marketingom“ sa rozumie zasielanie newslettera a ďalších informácií o činnosti prevádzkovateľa, s ktorým ste vyslovili súhlas, alebo zasielanie pozvánok a registrácia na akcie a spoločenské udalosti organizované či spoluorganizované prevádzkovateľom, ako aj informovanie o všetkých súvisiacich skutočnostiach a marketingová činnosť spojená s uvedenými aktivitami, a to vrátane vyhotovovania fotografickej a audiovizuálnej dokumentácie a jej ďalšieho využívania prevádzkovateľom na účely informovania o jeho činnosti a ďalšej marketingovej činnosti. Vyhotovovanie a ďalšie použitie podobizne, obrazových a zvukových záznamov fyzických osôb sa spravuje § 11 a 12 Občianskeho zákonníka; prehľadová dokumentácia z podujatí sa vyhotovuje s predchádzajúcim upozornením účastníkov a s možnosťou vyjadriť nesúhlas, individuálne identifikovateľné zábery použije prevádzkovateľ len s privolením zachytenej osoby.
7. „Ostatné osobné údaje“ predstavujú komunikáciu a dokumenty, ktoré prevádzkovateľ dostane a ktoré nemožno zaradiť do žiadnej z predchádzajúcich kategórií.
8. Prevádzkovateľ neurčil zodpovednú osobu pre ochranu osobných údajov, keďže nespĺňa podmienky podľa čl. 37 Nariadenia, a teda na to nie je povinný.

II.

Zdroje a kategórie spracúvaných osobných údajov

1. Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje, ktoré ste mu poskytli alebo ktoré získal v súvislosti s poskytovaním Služieb podľa čl. I ods. 4, výkonom Ďalších činností podľa čl. I ods. 5, vybavovaním komunikácie a dokumentov uvedených v čl. I ods. 7 alebo v súvislosti s marketingovými aktivitami podľa čl. I ods. 6.
2. Osobné údaje získané z iných zdrojov: v rámci Služieb prevádzkovateľ získava osobné údaje aj od druhej strany sporu (najmä od poskytovateľa online platformy), od zástupcov strán alebo z verejne dostupných zdrojov; ide najmä o identifikačné a kontaktné údaje, používateľské identifikátory, obsah sporného materiálu a dôkazov a procesnú korešpondenciu. Osobám, od ktorých prevádzkovateľ údaje nezískal priamo, poskytne informácie podľa čl. 14 Nariadenia najneskôr do jedného mesiaca od získania údajov, najneskôr však pri prvej komunikácii s nimi alebo pred prvým sprístupnením údajov inému príjemcovi; to neplatí v rozsahu výnimiek podľa čl. 14 ods. 5 Nariadenia, najmä ak dotknutá osoba tieto informácie už má alebo ak sa poskytnutie informácií ukáže ako nemožné alebo by vyžadovalo neprimerané úsilie; v takom prípade prevádzkovateľ prijme primerané opatrenia na ochranu práv, slobôd a oprávnených záujmov dotknutej osoby, vrátane verejného sprístupnenia týchto Informácií.

III.

Zákonný dôvod a účel spracúvania osobných údajov

1. Zákonným dôvodom spracúvania osobných údajov je:
 - plnenie zmluvy o poskytnutí Služieb medzi Vami a prevádzkovateľom podľa čl. 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia;
 - plnenie zákonných povinností prevádzkovateľa podľa čl. 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia, najmä v oblasti účtovníctva, daní a archivácie;
 - oprávnený záujem prevádzkovateľa na riadnom, spravodlivom a efektívnom vedení mimosúdneho riešenia sporov podľa čl. 21 nariadenia o digitálnych službách podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia, a to vo vzťahu k osobám, s ktorými prevádzkovateľ nemá zmluvný vzťah (najmä zástupcovia strán, kontaktné osoby poskytovateľov platforiem a tretie osoby uvedené v podkladoch a dôkazoch);
 - oprávnený záujem prevádzkovateľa na ochrane systému podávania sťažností pred podvodnými, automatizovanými a zneužívajúcimi podaniami podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia (podrobnosti v čl. V ods. 3);
 - oprávnený záujem prevádzkovateľa na výkone Ďalších činností podľa čl. I ods. 5 (veda, výskum, školenia, popularizácia, získavanie podpory) podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia; pri registrácii na podujatia ide o plnenie zmluvy podľa čl. 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia;
 - oprávnený záujem prevádzkovateľa na prevádzke webového sídla a vybavovaní bežnej komunikácie a dopytov podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia;

- Váš predchádzajúci preukázateľný súhlas so zasielaním newslettera a obchodných oznámení podľa čl. 6 ods. 1 písm. a) Nariadenia a § 116 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách; obchodné oznámenia zasiela prevádzkovateľ výhradne na základe takého súhlasu, ktorý môžete kedykoľvek jednoducho a bezodplatne odvolať v každej správe alebo na kontaktoch prevádzkovateľa. Odvolaním súhlasu nie je dotknutá zákonnosť spracúvania založeného na súhlase pred jeho odvolaním.

2. Účelom spracúvania osobných údajov je:

- poskytovanie Služieb podľa čl. I ods. 4, výkon Ďalších činností podľa čl. I ods. 5 a vybavovanie komunikácie a dokumentov podľa čl. I ods. 7; pri poskytovaní služieb sa vyžadujú osobné údaje, ktoré sú nevyhnutné na ich úspešné poskytnutie (nevyhnutné osobné údaje, najmä meno a adresa, kontaktné údaje – spravidla e-mail a telefónne číslo a pod.), poskytnutie osobných údajov je nevyhnutnou požiadavkou na poskytnutie služieb, bez poskytnutia osobných údajov nie je možné služby využívať ani ich zo strany prevádzkovateľa poskytnúť;
- zasielanie obchodných oznámení a ďalšie marketingové aktivity špecifikované v čl. I ods. 6.

3. Strany sporu berú na vedomie, že informácie, tvrdenia a dôkazy, ktoré prevádzkovateľovi poskytnú a ktoré sú relevantné pre posúdenie sporu, budú v záujme zachovania spravodlivosti konania a rovnosti strán sprístupnené druhej strane sporu na vyjadrenie, a to nahliadnutím do digitálneho spisu vzťahujúceho sa na riešený prípad alebo zaslaním relevantných podkladov, najmä e-mailom alebo prostredníctvom komunikačného portálu určeného platformou; podklady nemožno prevádzkovateľovi predložiť dôverne. Osobné údaje, ktoré nie sú pre posúdenie sporu nevyhnutné (najmä doručovacie a kontaktné údaje sťažovateľa nad rámec jeho identifikácie), sa druhej strane nesprístupňujú, prípadne sa pred sprístupnením odstránia alebo anonymizujú. Pri mimoriadne citlivom obsahu (napríklad intímnych záznamoch alebo údajoch spôsobilých závažne zasiahnuť do súkromia) prevádzkovateľ v súlade so zásadou minimalizácie podľa čl. 5 ods. 1 písm. c) Nariadenia a s potrebou chrániť práva a slobody dotknutých osôb obmedzuje ďalšiu reprodukciu takého obsahu – najmä ho nereprodukuje v rozhodnutí ani v ďalšej korešpondencii nad rozsah nevyhnutný pre posúdenie sporu; právo oboch strán oboznámiť sa s podkladmi aspoň na abstraktnej úrovni a vyjadriť sa k nim tým nie je dotknuté. Pri predkladaní podkladov a dôkazov odporúčame obmedziť osobné údaje o Vás aj o tretích osobách na rozsah nevyhnutný pre posúdenie sporu.

4. Ak podklady a dôkazy predložené v rámci Služieb obsahujú osobitné kategórie osobných údajov (napríklad údaje vypovedajúce o politických názoroch alebo o zdravotnom stave), prevádzkovateľ ich spracúva na základe čl. 9 ods. 2 písm. f) Nariadenia, t. j. v rozsahu nevyhnutnom na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov v rámci mimosúdneho riešenia sporu.
5. Ak podklady obsahujú osobné údaje týkajúce sa uznania viny za trestné činy alebo priestupky alebo súvisiacich bezpečnostných opatrení podľa čl. 10 Nariadenia, prevádzkovateľ ich v identifikovateľnej podobe ďalej spracúva len vtedy, ak je také spracúvanie osobitne

dovolené právom Únie alebo Slovenskej republiky a sú zabezpečené primerané záruky práv dotknutej osoby; inak ich pred ďalším použitím odstráni alebo anonymizuje.

6. Prevádzkovateľ nevykonáva automatizované individuálne rozhodovanie ani profilovanie v zmysle čl. 22 Nariadenia.

IV.

Doba uchovávania údajov

1. Prevádzkovateľ uchováva osobné údaje:

- po dobu nevyhnutnú na vedenie konania a následne na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie konkrétnych právnych nárokov; dĺžka následného uchovávania sa určuje podľa premlčacej lehoty práva rozhodného pre konkrétny nárok, pričom lehota 15 rokov predstavuje absolútny strop a použije sa len vtedy, ak sa na konkrétny nárok preukázateľne vzťahuje právna úprava stanovujúca takúto objektívnu premlčaciu lehotu; inak sa uplatní kratšia relevantná lehota. Po odpadnutí dôvodu sa údaje vymažú alebo anonymizujú, ak neexistuje samostatný právny základ na ich ďalšie spracúvanie;
- doklady vyžadované účtovnými a daňovými predpismi po dobu stanovenú týmito predpismi (spravidla 10 rokov);
- kontaktné údaje na zasielanie newslettera do odvolania súhlasu; doklad o udelení a odvolaní súhlasu uchováva prevádzkovateľ najmenej štyri roky od jeho odvolania (§ 116 zákona č. 452/2021 Z. z.).

2. Po uplynutí doby uchovávania osobných údajov prevádzkovateľ osobné údaje vymaže, ak nepodliehajú povinnej archivácii.
3. Prevádzkovateľ tiež vymaže osobné údaje aj všetky ďalšie dokumenty získané v súvislosti so Službami aj v prípade, že zanikne účel ich spracúvania (minimalizácia uchovávania podľa čl. 5 ods. 1 písm. e) Nariadenia), najmä keď dospeje k záveru, že ich už ďalej nepotrebuje na poskytovanie služieb, a to vrátane obsahu spisu a dokumentov prijatých od strán sporu či ich zástupcov. K vymazaniu osobných údajov a ďalších dokumentov podľa tohto odseku však nedôjde skôr, než bude vydané rozhodnutie ukončujúce proces mimosúdneho riešenia sporu.
4. Po skončení pôvodného účelu môže prevádzkovateľ ďalej spracúvať vybrané údaje na účely vedeckého alebo historického výskumu alebo na štatistické účely len vtedy, ak je také ďalšie spracúvanie prípustné podľa Nariadenia a existuje preň právny základ. Prednostne sa používajú anonymizované údaje. Ak účel nemožno dosiahnuť bez identifikácie osôb, uplatnia sa primerané záruky podľa čl. 89 ods. 1 Nariadenia, najmä pseudonymizácia a minimalizácia údajov. Osobitné kategórie osobných údajov sa po odpadnutí pôvodného účelu využívajú výhradne v anonymizovanej podobe, ibaže je daný iný samostatný právny základ podľa čl. 9 ods. 2 Nariadenia.

V.

Príjemcovia osobných údajov (subdodávateľa prevádzkovateľa)

1. Prijemcami osobných údajov sú osoby:

- podieľajúce sa na dodaní služieb alebo realizácii platieb na základe zmluvy,
 - podieľajúce sa na zabezpečení prevádzky služieb,
 - zabezpečujúce marketingové služby.
2. Osobné údaje pre prevádzkovateľa spracúvajú najmä tieto sprostredkovatelia: Google (služba Google Workspace – e-mailová komunikácia a vedenie digitálneho spisu; uložené dáta v dátovom regióne Európa), Jotform Ltd (prevádzka online formulára na podanie sťažnosti; dáta uložené na serveroch v EÚ – Frankfurt nad Mohanom) a Cloudflare, Inc. (zabezpečenie a prevádzka internetových stránok prevádzkovateľa), a to na základe zmlúv podľa čl. 28 Nariadenia, a ďalej poskytovateľ špecializovanej služby na posúdenie IP adries (overovanie podaní – pozri ods. 3).
 3. Na účely ochrany systému podávania sťažností pred podvodnými a automatizovanými podaniami (oprávnený záujem prevádzkovateľa podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia) môže byť IP adresa, z ktorej je sťažnosť podaná, odovzdaná špecializovanej externej službe na posúdenie IP adries, ktorá posúdi, či nevykazuje znaky anonymizačnej služby (VPN, proxy, datacentrum). Výsledok posúdenia slúži výhradne ako podklad pre ľudské posúdenie podania; nedochádza k výlučne automatizovanému rozhodovaniu v zmysle čl. 22 Nariadenia. Proti tomuto spracúvaniu máte právo kedykoľvek namietat' podľa čl. 21 Nariadenia.
 4. Prevádzkovateľ môže prenášať osobné údaje do tretej krajiny (do krajiny mimo EÚ/EHP), najmä v súvislosti s využívaním cloudových, mailingových alebo obdobných služieb uvedených v ods. 2. Každý takýto prenos je zabezpečený v súlade s kapitolou V Nariadenia: pri spoločnostiach Google a Cloudflare certifikáciou v rámci EU–U.S. Data Privacy Framework, doplnenou štandardnými zmluvnými doložkami podľa čl. 46 ods. 2 písm. c) Nariadenia; pri službe Jotform uložením dát v EÚ a certifikáciou Jotform Inc. v rámci EU–U.S. Data Privacy Framework pre výnimočné prípady sprístupnenia; pri službe na posúdenie IP adries tým, že spracúvanie prebieha výhradne v EÚ/EHP alebo v krajinách, na ktoré sa vzťahuje rozhodnutie Európskej komisie o primeranosti, prípadne je kryté štandardnými zmluvnými doložkami podľa čl. 46 ods. 2 písm. c) Nariadenia. Kópiu príslušných záruk pre prenos osobných údajov do tretej krajiny alebo informáciu o tom, kde sú tieto záruky sprístupnené, možno získať na požiadanie na adrese info@digitalniombudsman.cz.

VI.

Vaše práva podľa Nariadenia

1. Za podmienok stanovených v Nariadení máte:
 - právo na prístup k svojim osobným údajom podľa čl. 15 Nariadenia;
 - právo na opravu osobných údajov podľa čl. 16 Nariadenia, prípadne obmedzenie spracúvania podľa čl. 18 Nariadenia;
 - právo na vymazanie osobných údajov podľa čl. 17 Nariadenia;
 - právo namietat' proti spracúvaniu podľa čl. 21 Nariadenia;
 - právo na prenosnosť údajov podľa čl. 20 Nariadenia;

- právo odvolať súhlas so spracúvaním písomne alebo elektronicky na adresu alebo e-mail prevádzkovateľa uvedený v čl. I týchto podmienok.
- 2. Ďalej máte právo podať sťažnosť na príslušnom dozornom orgáne, ktorým je najmä Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky (www.dataprotection.gov.sk); podľa čl. 77 Nariadenia môžete sťažnosť podať aj na dozornom orgáne v členskom štáte svojho obvyklého pobytu alebo miesta výkonu práce (v Českej republike Úrad pro ochranu osobních údajů, www.uoou.cz), ak sa domnívate, že bolo porušené Vaše právo na ochranu osobných údajov.

VII.

Podmienky zabezpečenia osobných údajov

1. Prevádzkovateľ vyhlasuje, že prijal všetky vhodné technické a organizačné opatrenia na zabezpečenie osobných údajov.
2. Prevádzkovateľ prijal technické opatrenia na zabezpečenie dátových úložísk a úložísk osobných údajov v listinnej podobe, najmä pravidelné aktualizácie softvéru, používanie antivírusových programov, využívanie dôveryhodných úložísk a poskytovateľov používaného softvéru a primerané technické zabezpečenie sídla prevádzkovateľa.
3. Prevádzkovateľ vyhlasuje, že k osobným údajom majú prístup len ním poverené osoby.

VIII.

Cookies a obdobné technológie

1. Internetové stránky prevádzkovateľa používajú výhradne technicky nevyhnutné cookies a obdobné technológie, bez ktorých nemožno stránky bezpečne prevádzkovať a sťažnosť podať. Pre tieto cookies sa v súlade s § 109 ods. 8 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách nevyžaduje súhlas.
2. Technicky nevyhnutné cookies zabezpečujú najmä: bezpečnosť a ochranu stránok pred automatizovanou a škodlivou prevádzkou (aktuálne služba Cloudflare), fungovanie formulára na podanie sťažnosti (aktuálne služba Jotform), rozlíšenie ľudských a automatizovaných podaní (aktuálne služba hCaptcha) a uchovanie Vašej voľby ohľadom cookies (cookie lišta, aktuálne služba CookieScript). Podrobný a aktuálny prehľad jednotlivých cookies vrátane doby ich platnosti je kedykoľvek dostupný v nastavení cookies na stránkach.
3. Analytické cookies slúžiace na meranie návštevnosti stránok (počet a zdroj návštev, približná geografická oblasť; aktuálne služba Google Analytics) používa prevádzkovateľ výhradne na základe Vášho súhlasu udeleného prostredníctvom cookie lišty. Súhlas môžete kedykoľvek odvolať alebo zmeniť v nastavení cookies na stránkach bez vplyvu na zákonnosť predchádzajúceho spracúvania. Ak poskytovateľ analytického nástroja spracúva údaje v Spojených štátoch, prenos je zabezpečený jeho certifikáciou v rámci EU–U.S. Data Privacy Framework, prípadne štandardnými zmluvnými doložkami podľa čl. 46 ods. 2 písm. c) Nariadenia. Marketingové cookies prevádzkovateľ nepoužíva.
4. Cookies môžete kedykoľvek vymazať alebo blokovať v nastaveniach svojho prehliadača; blokovanie nevyhnutných cookies však môže znemožniť podanie sťažnosti. Ak by

prevádzkovateľ v budúcnosti zaviedol ďalšie kategórie cookies, budú nasadené až po získaní súhlasu a tieto informácie budú zodpovedajúcim spôsobom aktualizované.

IX.

Záverečné ustanovenia

1. S týmito Informáciami o ochrane osobných údajov budete oboznámení pri získavaní osobných údajov, najmä odkazom prístupným priamo vo formulári na podanie sťažnosti pred jeho odoslaním. Aktuálne znenie Informácií o ochrane osobných údajov je vždy dostupné na internetových stránkach prevádzkovateľa.
2. Prevádzkovateľ je oprávnený tieto podmienky kedykoľvek zmeniť. Novú verziu podmienok ochrany osobných údajov prevádzkovateľ zverejní na svojich internetových stránkach a vhodným spôsobom Vás o tejto zmene informuje.

Tieto informácie nadobúdajú účinnosť dňom 1. 9. 2026 a nahrádzajú znenie účinné odo dňa 29. 5. 2026.