Zásady ochrany osobných údajov

Verzia 1.1 · účinné od 30. 10. 2026

Verzia 1.1, účinné od 30. 10. 2026

1. Kto spracúva Vaše údaje

Prevádzkovateľ: Creative couple s. r. o., Letná 62/55, 052 01 Spišská Nová Ves, IČO 55144551 (ďalej „Eliasio"). Kontakt pre osobné údaje: **info@eliasio.com**. Zodpovednú osobu sme nevymenovali (posúdili sme, že povinnosť zatiaľ nemáme); otázky posielajte na uvedený e-mail.

Dve roly Eliasio:

- **Prevádzkovateľ** – pri účtoch, prihlásení, platbách a faktúrach Eliasio, bezpečnosti, podpore, AI podpore pre expertov, analytike a marketingu.
- **Sprostredkovateľ experta** – pri údajoch klientov v službe experta (rozhovory, pamäť AI, kroky, dokumenty, platby a faktúry klientov). Prevádzkovateľom je vtedy **expert**; jeho zásady nájdete na jeho stránke. Žiadosti k týmto údajom vybavuje expert, Eliasio mu pomáha.

2. Návštevníci webu

- **Údaje:** technické údaje (IP adresa, prehliadač, čas) v serverových logoch, cookies podľa Vašej voľby (https://www.eliasio.com/pravne/cookies).
- **Účel a základ:** prevádzka a bezpečnosť webu (oprávnený záujem); analytika a marketing iba s Vaším súhlasom.
- **Doba:** serverové logy 90 dní, záznam súhlasu s cookies 2 roky.

3. Experti

- **Údaje:** meno, e-mail, heslo (šifrované), značka, profil „O mne", fakturačné údaje (firma, IČO, DIČ, IČ DPH, adresa), údaje o predplatnom, platbách, kredítoch a spotrebe, roadmapa a know-how, nastavenia, komunikácia s podporou, súhlasy.
- **Účely a základy:** plnenie zmluvy (účet, služba, platby), zákonná povinnosť (účtovníctvo a dane), oprávnený záujem (bezpečnosť, audit, vymáhanie nárokov, zlepšovanie služby), súhlas (marketingové e-maily), prípadne oprávnený záujem pri ponuke podobných služieb existujúcim zákazníkom s možnosťou odhlásenia.
- **Doba:** počas zmluvy a 30 dní po jej skončení; faktúry a účtovné doklady 10 rokov od konca roka vystavenia; súhlasy a akceptácie dokumentov počas vzťahu a 4 roky po ňom.

4. Klienti (účet na platforme)

- **Údaje:** meno, e-mail, heslo (šifrované), jazyk, súhlasy (vek, podmienky, údaje o zdraví, informácia pred rozhovorom) s časom.
- **Účel a základ:** vedenie účtu a prihlásenie (plnenie zmluvy o používaní platformy), dôkaz súhlasov (oprávnený záujem a zákonná povinnosť).

- **Údaje v službe experta** (rozhovory, pamäť AI, fotky, dokumenty, hlasové správy, platby): prevádzkovateľom je expert; Eliasio ich spracúva v jeho mene (bod 1).
- **Kto číta rozhovory:** expert vždy; Eliasio iba z dôvodov: žiadosť o podporu, riešenie chýb, bezpečnosť a zneužitie, povinnosť zo zákona, kontrola kvality a zlepšovanie AI (v nevyhnutnom rozsahu). Každé nahliadnutie sa zaznamenáva s dôvodom. Údaje nepoužívame na trénovanie modelov poskytovateľov AI.
- **Doba:** počas členstva u experta; po zrušení účtu vymazanie do 30 dní (zálohy do 30 dní).

5. AI podpora pre expertov

Otázky expertov v okne Podpora spracúva AI (OpenAI) na naše náklady. Základ: plnenie zmluvy a oprávnený záujem (podpora). Konverzácie uchovávame 12 mesiacov. Pri preposlaní podpore dostaneme konverzáciu a kontakt e-mailom.

6. Marketing a analytika

- Marketingové e-maily expertom iba so súhlasom alebo ako ponuka podobných služieb existujúcim zákazníkom; v každom e-maile je odhlásenie.
- Google Analytics 4 a Meta Pixel / Conversion API sa spustia iba po Vašom súhlase s analytickými, resp. marketingovými cookies. Pri Meta sme s Meta Platforms Ireland spoločnými prevádzkovateľmi pri zbere údajov. Údaje o zdraví ani obsah rozhovorov do týchto nástrojov nikdy neposielame.

7. Príjemcovia a prenos mimo EÚ

Údaje spracúvajú naši subdodávatelia:

Názov	Účel	Umiestnenie údajov	Záruka pri prenose
Supabase, Inc.	databáza, prihlásenie, úložisko súborov	EÚ (Frankfurt, Nemecko)	štandardné zmluvné doložky EÚ, prípadne rámec ochrany údajov EÚ – USA (ak je poskytovateľ certifikovaný)
OpenAI (OpenAI Ireland Ltd. / OpenAI, L.L.C.)	AI modely (odpovede klona, pamäť, prepis a syntéza hlasu, predajná stránka, AI podpora)	USA	štandardné zmluvné doložky EÚ, prípadne rámec ochrany údajov EÚ – USA (ak je poskytovateľ certifikovaný)
Vercel Inc.	hosting aplikácie a plánované úlohy	EÚ (Dublin, Írsko) – výpočty; sieť CDN globálne	štandardné zmluvné doložky EÚ, prípadne rámec ochrany údajov EÚ – USA (ak je poskytovateľ certifikovaný)

Resend, Inc.	odosielanie e-mailov	USA / EÚ	štandardné zmluvné doložky EÚ, prípadne rámec ochrany údajov EÚ – USA (ak je poskytovateľ certifikovaný)
FAPI (Fapi s.r.o.) a GoPay s.r.o.	platby a faktúry Eliasio (predplatné, kredity), platba kartou	EÚ (Česká republika)	v EÚ, bez prenosu
Stripe Payments Europe, Ltd.	platby klientov expertom (expert má so Stripe vlastnú zmluvu)	EÚ (Írsko), USA	štandardné zmluvné doložky EÚ, prípadne rámec ochrany údajov EÚ – USA (ak je poskytovateľ certifikovaný)
WebSupport s.r.o.	doména a DNS	EÚ (Slovensko)	v EÚ, bez prenosu
Google Ireland Ltd. (Google Analytics 4) (zatiaľ nepoužívame)	meranie návštevnosti – iba po súhlase s analytickými cookies	EÚ, USA	štandardné zmluvné doložky EÚ, prípadne rámec ochrany údajov EÚ – USA (ak je poskytovateľ certifikovaný)
Meta Platforms Ireland Ltd. (Meta Pixel, Conversion API) (zatiaľ nepoužívame)	meranie reklamy – iba po súhlase s marketingovými cookies	EÚ, USA	štandardné zmluvné doložky EÚ, prípadne rámec ochrany údajov EÚ – USA (ak je poskytovateľ certifikovaný)

Dôležité – prenos do USA: databáza a súbory sú uložené v EÚ, ale texty, ktoré spracúva umelá inteligencia (správy v rozhovore, pamäť, prepisy hlasových správ, dokumenty, otázky v AI podpore), posielame na spracovanie spoločnosti OpenAI v USA (na základe štandardných zmluvných doložiek EÚ). Pri prenose mimo Európskeho hospodárskeho priestoru používame uvedené záruky. Údaje môžeme poskytnúť aj orgánom verejnej moci, ak to vyžaduje zákon.

8. Automatizované spracúvanie

AI odpovede, pamäť a dokumenty vytvára umelá inteligencia. **Nejde o rozhodnutia s právnymi účinkami** ani o profilovanie s podobne závažným dopadom podľa čl. 22 GDPR. Podrobnosti v Informácii o umelej inteligencii (https://www.eliasio.com/pravne/umela-inteligencia).

9. Vaše práva

Máte právo na prístup k údajom, opravu, vymazanie, obmedzenie spracúvania, prenosnosť, právo namietať proti spracúvaniu na základe oprávneného záujmu a právo kedykoľvek odvolať súhlas (bez vplyvu na zákonnosť spracúvania pred odvolaním). Žiadosti vybavíme do 1 mesiaca (pri zložitých žiadostiach môže byť lehota

predĺžená podľa GDPR). Napíšte na info@eliasio.com alebo použite formulár v nastaveniach účtu. Klient si údaje u experta stiahne alebo zmaže aj sám v aplikácii.

Máte právo podať návrh na začatie konania na **Úrad na ochranu osobných údajov SR**, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, https://dataprotection.gov.sk.

10. Zmeny

O podstatných zmenách týchto zásad Vás vopred informujeme e-mailom alebo v aplikácii.