Zmluva o spracúvaní osobných údajov

Verzia 1.1 · účinné od 30. 10. 2026

Verzia 1.1, účinná od 30. 10. 2026

Táto zmluva podľa čl. 28 nariadenia (EÚ) 2016/679 (GDPR) je súčasťou Všeobecných obchodných podmienok pre expertov (https://www.eliasio.com/pravne/obchodne-podmienky). Uzatvára sa medzi expertom ako **prevádzkovateľom** (ďalej „expert") a spoločnosťou **Creative couple s. r. o.**, Letná 62/55, 052 01 Spišská Nová Ves, IČO 55144551, ako **sprostredkovateľom** (ďalej „Eliasio"). Expert ju prijíma pri registrácii spolu s podmienkami.

1. Predmet a trvanie

1.1 Eliasio spracúva osobné údaje klientov experta v mene experta, aby mohlo prevádzkovať AI klona, aplikáciu klienta, platby, faktúry, e-maily a ďalšie funkcie služby.
1.2 Zmluva platí po dobu trvania zmluvy o používaní Eliasio a po jej skončení až do vymazania alebo vrátenia údajov (bod 9).

2. Povaha a účel spracúvania

Uchovávanie, usporiadanie, spracovanie umelou inteligenciou (odpovede klona, pamäť o klientovi, prepis hlasových správ, tvorba dokumentov), zobrazovanie expertovi, odosielanie e-mailov, vystavovanie faktúr a ich odovzdávanie poštárovi experta, zálohovanie a mazanie. Účelom je poskytovanie služby experta jeho klientom.

3. otknuté osoby a kategórie údajov

- **otknuté osoby:** klienti experta a záujemcovia, ktorí si u experta vytvoria účet.
- **Kategórie údajov:** identifikačné a kontaktné údaje (meno, e-mail), prihlasovacie údaje, fakturačné údaje, údaje o predplatnom a platbách (bez úplných údajov o karte – tie spracúva Stripe), obsah rozhovorov s AI klonom, vyplnené údaje v krokoch roadmapy, pamäť AI o klientovi, nahraté fotografie a dokumenty, hlasové správy a ich prepisy, technické údaje (čas prihlásenia, spotreba).
- **Osobitné kategórie:** údaje o zdraví (napríklad pri fitness, výžive alebo mentálnej pohode), ktoré klient sám uvedie. Spracúvajú sa iba na základe výslovného súhlasu klienta, ktorý získava expert prostredníctvom platformy.

4. Pokyny experta

4.1 Eliasio spracúva údaje iba na základe zdokumentovaných pokynov experta. Pokynmi sú táto zmluva, nastavenia, ktoré expert zvolí v aplikácii, a jeho písomné pokyny. Ak by pokyn podľa Eliasio porušoval právo, Eliasio na to experta upozorní.
4.2 Eliasio údaje klientov nepoužíva na vlastné účely (napríklad marketing) a **nepoužíva ich na trénovanie AI modelov** poskytovateľov AI.

5. Prístup Eliasio k rozhovorom

5.1 Rozhovory klientov vidí expert. Osoby oprávnené za Eliasio do nich nahliadajú **iba z týchto dôvodov**:
a) žiadosť o podporu od experta alebo klienta,
b) riešenie chyby AI alebo aplikácie,
c) bezpečnosť a zneužitie služby,
d) povinnosť zo zákona alebo príkaz orgánu verejnej moci,
e) kontrola kvality a zlepšovanie AI – iba v nevyhnutnom rozsahu.
5.2 Každé nahliadnutie vyžaduje uvedenie dôvodu a zapisuje sa do auditného záznamu (kto, kedy, ktorý rozhovor, dôvod). Prístup je iba na čítanie.

6. Mlčanlivosť a bezpečnosť

6.1 Osoby, ktoré za Eliasio spracúvajú údaje, sú viazané mlčanlivosťou.
6.2 Eliasio prijalo technické a organizačné opatrenia podľa prílohy 2.

7. Subdodávatelia (ďalší sprostredkovatelia)

7.1 Expert udeľuje všeobecný súhlas so zapojením subdodávateľov uvedených v prílohe 1.
7.2 O zámere pridať alebo vymeniť subdodávateľa Eliasio informuje experta e-mailom **najmenej 15 dní vopred**. Expert môže zo závažných dôvodov namietať; ak sa nedohodneme, môže zmluvu ukončiť.
7.3 Eliasio ukladá subdodávateľom rovnaké povinnosti ochrany údajov.

8. Súčinnosť

8.1 Eliasio pomáha expertovi plniť jeho povinnosti: pri žiadostiach dotknutých osôb (export údajov, vymazanie, oprava – väčšinu robí expert priamo v aplikácii), pri posúdení vplyvu (vzor v sekcii Legislatíva) a pri konzultáciách s dozorným orgánom.
8.2 **Porušenie ochrany osobných údajov** oznámi Eliasio expertovi bez zbytočného odkladu, **najneskôr do 48 hodín** od zistenia, s informáciami, ktoré má k dispozícii.

9. Ukončenie

9.1 Po skončení zmluvy má expert 30 dní na export údajov. Potom Eliasio údaje klientov experta vymaže (zo záloh najneskôr do ďalších 30 dní), okrem údajov, ktoré musí uchovávať podľa zákona (napríklad faktúry, ktoré vyhotovilo v mene experta).

10. Audit

10.1 Eliasio poskytne expertovi informácie potrebné na preukázanie plnenia tejto zmluvy. Audit na mieste je možný po dohode, na náklady experta, najviac raz ročne, ak zákon alebo orgán neurčí inak.

11. Prenos mimo EHP

11.1 Niektorí subdodávatelia môžu údaje spracúvať aj mimo Európskeho hospodárskeho priestoru (najmä v USA). **Odpovede AI spracúva OpenAI v USA (na základe štandardných zmluvných doložiek EÚ).** Prenos sa uskutočňuje na základe primeraných záruk uvedených v prílohe 1.

Príloha 1 – Zoznam subdodávateľov

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)

Príloha 2 – Technické a organizačné opatrenia

- **Oddelenie údajov:** každá tabuľka databázy má pravidlá prístupu (Row Level Security). Expert vidí iba údaje svojich klientov, klient iba svoje.
- **Hosting v EÚ:** databáza a súbory v EÚ (Frankfurt), aplikácia v EÚ (Dublin).
- **Spracovanie AI:** texty, ktoré AI spracúva (správy, pamäť, prepisy, dokumenty), sa posielajú poskytovateľovi AI OpenAI v USA (na základe štandardných zmluvných doložiek EÚ); OpenAI ich podľa svojich podmienok pre API nepoužíva na trénovanie modelov.
- **Šifrovanie:** prenos údajov cez HTTPS (TLS); údaje v databáze a zálohy šifrované poskytovateľom; prístupové údaje k poštárom experta šifrované (AES-256-GCM).
- **Prístupy:** serverové kľúče iba v zabezpečených nastaveniach hostingu, nie v zdrojovom kóde; prístup superadministrátora iba pre poverené osoby; nahliadnutie do rozhovorov iba s dôvodom a auditným záznamom.
- **Audit:** zásahy superadministrátora sa zapisujú do auditného záznamu.
- **Minimalizácia:** do vyhľadávania na internete sa neposielajú osobné ani zdravotné údaje klienta; e-maily neobsahujú obsah rozhovorov; citlivé údaje sa neposielajú do logov ani analytiky.
- **Zálohy a obnova:** pravidelné zálohy databázy poskytovateľom.
- **Mazanie:** automatické úlohy mažú údaje po uplynutí lehôt (napríklad konverzácie AI podpory po 12 mesiacoch).