Informácie o spracúvaní osobných údajov

Na účely tohto dokumentu sa používa zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o mediácii“).

Na účely tohto dokumentu sa používa nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „GDPR“).

Pri spracúvaní osobných údajov sa uplatňuje GDPR a v rozsahu ustanovenom v § 3 ods. 2 aj zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“).

Účely rozsah a podmienky ochrany osobných údajov

Tieto informácie vysvetľujú, ako spoločnosť **Bridgemediators s. r. o.** a **JUDr. Lenka Bogárová** ako mediátorka spracúvajú osobné údaje návštevníkov webového sídla, záujemcov a účastníkov mediácie, ich zástupcov, prizvaných osôb a ďalších osôb, ktorých údaje sú potrebné pri poskytovaní služieb. Dokument uvádza príslušných prevádzkovateľov, účely a právne základy spracúvania, príjemcov, lehoty uchovávania a spôsob uplatnenia práv podľa článkov 13 a 14 GDPR.

Osobné údaje sa používajú iba v primeranom a nevyhnutnom rozsahu. Pri prvom kontakte postačujú kontaktné údaje a stručné neutrálne označenie veci; podrobnosti sporu a dôverné dokumenty sa odovzdávajú priamo mediátorke dohodnutým bezpečným spôsobom.

1 Prevádzkovatelia a kontaktné údaje

Bridgemediators s. r. o.
Sídlo: Einsteinova 3998/33, 851 01 Bratislava – mestská časť Petržalka
IČO: 57 898 707
Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka 204125/B
Konateľ: **Michal Petrovič**, oprávnený konať samostatne
E-mail: **info@bridgemediators.sk**; telefón: 0948 470 268

Spoločnosť nie je platiteľom DPH.

Spoločnosť je samostatným prevádzkovateľom pri prevádzke a ochrane webového sídla, vybavovaní všeobecných dopytov vrátane ich odovzdania mediátorke, správe dodávateľov a plnení vlastných zmluvných, účtovných a daňových povinností. Za tieto činnosti zodpovedá vo vlastnom mene.

JUDr. Lenka Bogárová, mediátorka
Miesto podnikania a adresa na doručovanie: Sabinovská 11, 821 03 Bratislava
Kancelária zapísaná v registri mediátorov: Sabinovská 11, 821 03 Bratislava
Miesto osobných stretnutí po predchádzajúcej dohode: Einpark Offices by CORWIN, Einsteinova 3998/33, 851 01 Bratislava – mestská časť Petržalka
IČO: 55 450 059; DIČ: 1083482224
Evidenčné číslo v registri mediátorov: 2385
E-mail: **bogarova@bridgemediators.sk**; telefón: **+421 948 885 232**

Mediátorka je samostatnou prevádzkovateľkou pri posúdení a prijatí prípadu, preverení konfliktu záujmov, príprave a vedení mediácie, vedení mediačného spisu a knihy mediácií, komunikácii s účastníkmi mediácie a prizvanými osobami, fakturácii vlastných služieb a vybavovaní súvisiacich reklamácií alebo žiadostí. Údaje môžu zahŕňať aj osoby uvedené v predložených dokumentoch, platiteľov, blízke osoby, tlmočníkov a odborných poradcov.

Pri organizačnej alebo administratívnej podpore konkrétnej mediácie spoločnosť spracúva osobné údaje v mene mediátorky ako sprostredkovateľ podľa jej zdokumentovaných pokynov a na základe zmluvy podľa článku 28 GDPR. Toto postavenie sa odlišuje od vybavenia všeobecného dopytu spoločnosťou vo vlastnom mene. Spoločnosť dostáva iba nevyhnutný kontakt, termín, neutrálny stav organizačnej úlohy a potrebné fakturačné podklady; údaje nesmie použiť na vlastný marketing. Mediačný spis vedie mediátorka oddelene, bez prístupu spoločnosti a jej technických dodávateľov.

Postavenie oboch subjektov sa posudzuje podľa skutočného rozhodovania o účeloch a prostriedkoch spracúvania. Spoločnosť a mediátorka nie sú automaticky spoločnými prevádzkovateľmi len preto, že spolupracujú alebo používajú rovnakú značku.

2 Zásady spracúvania

Osobné údaje sa získavajú na konkrétne určené a oprávnené účely a spracúvajú sa zákonne, spravodlivo a transparentne. Rozsah údajov sa obmedzuje na to, čo je potrebné na vybavenie dopytu, poskytnutie služby, splnenie zákonnej povinnosti alebo ochranu konkrétneho oprávneného záujmu. Údaje sa nezískavajú preventívne pre ich prípadnú budúcu užitočnosť.

Primeranými opatreniami sa zabezpečuje správnosť údajov, obmedzenie doby uchovávania a ochrana pred stratou, zneužitím alebo neoprávneným sprístupnením. Prístup má iba poverená osoba, ktorá údaje potrebuje na konkrétnu úlohu, a po zániku dôvodu sa jej oprávnenie zruší. Každý prevádzkovateľ vedie primeranú dokumentáciu, ktorou preukazuje dodržiavanie týchto zásad.

Použitie údajov na ďalší účel vyžaduje posúdenie jeho zlučiteľnosti, zodpovedajúci právny základ a podľa okolností doplňujúce informovanie. Samotná účasť na mediácii ani poskytnutie kontaktu nepredstavujú súhlas s marketingom.

3 Účely a právne základy spracúvania

Právny základ sa určuje podľa konkrétneho účelu a postavenia dotknutej osoby. Článok 6 ods. 1 písm. b) GDPR sa uplatňuje iba na nevyhnutné spracúvanie údajov fyzickej osoby, ktorá je zmluvnou stranou, alebo na predzmluvné opatrenia na jej žiadosť. Pri zástupcoch právnických osôb, ďalšej strane sporu a iných osobách treba samostatný zodpovedajúci základ, najmä konkrétnu zákonnú povinnosť alebo oprávnený záujem. Pri oprávnenom záujme sa posudzuje nevyhnutnosť a primerané očakávania, práva a slobody dotknutej osoby; samotné doručenie údajov neoprávňuje na ich ľubovoľné používanie.

Článok 6 ods. 1 GDPR rozlišuje najmä tieto právne základy: písm. a) – súhlas dotknutej osoby s konkrétnym účelom; písm. b) – nevyhnutnosť na plnenie zmluvy s dotknutou osobou alebo vykonanie predzmluvných opatrení na jej žiadosť; písm. c) – nevyhnutnosť na splnenie zákonnej povinnosti prevádzkovateľa; písm. f) – nevyhnutnosť na účely oprávnených záujmov prevádzkovateľa alebo tretej strany, pokiaľ nad nimi neprevažujú záujmy alebo základné práva a slobody dotknutej osoby, najmä dieťaťa.

Činnosť a prevádzkovateľ	Údaje a účel	Právny základ podľa článku 6 ods. 1 GDPR
Všeobecný dopyt spoločnosti	Meno, kontakt, stručná správa; odpoveď a odovzdanie mediátorke	Písm. f) – oprávnený záujem spoločnosti a záujemcu na odpovedi a odovzdaní dopytu mediátorke pri minimalizácii údajov. Článok 6 ods. 1 písm. b) GDPR sa uplatní, ak je spracúvanie osobných údajov nevyhnutné na plnenie zmluvy medzi spoločnosťou a dotknutou osobou alebo na vykonanie krokov, o ktoré dotknutá osoba požiadala pred uzavretím takejto zmluvy.
Prijatie prípadu a oslovenie druhej strany mediátorkou	Identifikácia, kontakt, postavenie v spore; vhodnosť a konflikt záujmov	Písm. b) – nevyhnutné opatrenia na žiadosť budúcej zmluvnej strany, ktorá je fyzickou osobou. Písm. c) – konkrétne povinnosti mediátorky podľa Zákona o mediácii, najmä overenie totožnosti a oprávnenia konať. Písm. f) – oprávnený záujem na neutrálnom oslovení druhej strany, posúdení vhodnosti mediácie a predchádzaní konfliktu záujmov.
Príprava a vedenie mediácie mediátorkou	Identifikácia, zastúpenie, listiny, komunikácia a dohody	Písm. b) – plnenie zmluvy s dotknutou fyzickou osobou. Písm. c) – splnenie povinností podľa Zákona o mediácii. Písm. f) – oprávnený záujem na riešení sporu a ochrane právnych nárokov pri nevyhnutných údajoch zástupcov a tretích osôb. Pri osobitných kategóriách a trestných veciach sa navyše uplatní časť 4.
Kniha mediácií a povinná evidencia mediátorky	Údaje a podpisy vyžadované Zákonom o mediácii	Písm. c) – splnenie zákonnej povinnosti prevádzkovateľky, najmä vedenie a uchovávanie zákonom požadovanej evidencie.
Účtovanie a platby príslušného subjektu	Fakturačné a platobné údaje, účtovné doklady	Písm. c) – splnenie zákonnej povinnosti, najmä účtovných a daňových povinností; písm. b) – plnenie zmluvy pri vyúčtovaní služby a spracovaní súvisiacich platieb.
Reklamácie, žiadosti a právne nároky príslušného subjektu	Obsah podania, zmluvné údaje a nevyhnutné podklady	Podľa konkrétneho účelu písm. c) – splnenie zákonnej povinnosti pri vybavovaní zákonom upravených podaní; písm. b) – plnenie zmluvy pri riešení zmluvných povinností; alebo písm. f) – oprávnený záujem na preukazovaní, uplatňovaní alebo obhajovaní právnych nárokov.

Činnosť a prevádzkovateľ	Údaje a účel	Právny základ podľa článku 6 ods. 1 GDPR
Bezpečnosť webu a systémov príslušného subjektu	IP adresa, údaje o účtoch a bezpečnostné logy	Písm. f) – oprávnený záujem na bezpečnej prevádzke, predchádzaní spamu, zneužitiu a neoprávneným prístupom. Písm. c) – splnenie konkrétnej bezpečnostnej alebo dokumentačnej povinnosti podľa GDPR, ak je spracúvanie na jej splnenie nevyhnutné.

Súhlas sa používa pri skutočne dobrovoľnom spracúvaní a musí byť konkrétny, informovaný a jednoznačný; možno ho kedykoľvek odvolať. Nie je všeobecným základom vedenia mediácie. Oboznámenie sa s týmto dokumentom samo osebe nie je súhlasom. Analytika a reklamné pixely sa v opísanom režime nepoužívajú. Prípadné nové marketingové spracúvanie alebo voliteľný obsah sa posúdia a vysvetlia osobitne pred zavedením; odmietnutie súhlasu nesmie zhoršiť podmienky nevyhnutnej služby.

4 Osobitné kategórie osobných údajov a údaje o trestných veciach

Podľa povahy sporu môžu nevyhnutné podklady obsahovať osobitné kategórie osobných údajov: údaje odhaľujúce rasový alebo etnický pôvod, politické názory, náboženské alebo filozofické presvedčenie alebo členstvo v odborových organizáciách, genetické údaje, biometrické údaje na individuálnu identifikáciu fyzickej osoby, údaje o zdraví, sexuálnom živote alebo sexuálnej orientácii. Mediátorka ich bežne nevyžaduje ako identifikačné podklady. Rodinné a majetkové pomery samy osebe nemusia patriť do týchto kategórií, môžu však byť dôvernými informáciami.

Spracúvanie osobitných kategórií vyžaduje popri právnom základe podľa článku 6 aj výnimku zo zákazu spracúvania podľa článku 9 GDPR. Pri riešení konkrétneho právneho nároku môže ísť o nevyhnutné spracúvanie podľa článku 9 ods. 2 písm. f) GDPR; neuplatňuje sa automaticky na každý dokument alebo celý spis. Výslovný súhlas možno použiť len tam, kde je skutočne slobodný a platný. Súhlas jednej osoby nepokrýva údaje iných osôb. Samotné dobrovoľné odovzdanie listiny nenahrádza posúdenie právneho základu a nevyhnutnosti; nepotrebné údaje sa odstránia alebo zakryjú.

Údaje o odsúdeniach a trestných činoch podliehajú článku 10 GDPR a vyžadujú osobitné zákonné oprávnenie a záruky; všeobecný súhlas ani dohoda o začatí mediácie samy osebe nestačia. Údaje o priestupkoch a súvisiacich konaniach sa posudzujú podľa ich povahy a

príslušných predpisov. Takéto údaje sa preventívne nevyžadujú a spracúvajú sa len po individuálnom posúdení nevyhnutnosti a prípustnosti.

Prístup k obsahu mediačného spisu má štandardne mediátorka. Dôverné informácie a osobitné kategórie osobných údajov nepatria do všeobecného formulára. Mediačný spis sa vedie oddelene od webových a firemných podkladov; technická správa webu nezakladá prístup k nemu.

5 Zdroje údajov a povinnosť ich poskytnutia

Údaje získavame priamo od dotknutej osoby, od ďalšej strany sporu, zástupcu, prizvanej osoby alebo odborného poradcu, z predložených listín a relevantných verejných registrov. Technické údaje vznikajú aj pri používaní webového sídla a pracovných systémov. Pri oslovení druhej strany sa použije iba potrebný kontakt a neutrálny opis účelu oslovenia.

Ak údaje nepochádzajú priamo od dotknutej osoby, príslušný prevádzkovateľ oznámi ich kategórie a zdroj vrátane toho, či ide o verejne dostupný zdroj, a poskytne informácie podľa článku 14 GDPR v primeranej lehote, najneskôr **do jedného mesiaca**. Ak sa s osobou komunikuje skôr, informácie dostane najneskôr pri prvom kontakte; pri skoršom sprístupnení inému príjemcovi najneskôr pri prvom sprístupnení. Zákonná výnimka z informovania sa posudzuje a dokumentuje individuálne, spolu s potrebnými ochrannými opatreniami.

Kontaktný formulár získava meno, e-mail, nepovinný telefón, zvolené možnosti a obsah odoslanej správy. Povinné polia sú označené priamo vo formulári; bez údajov nevyhnutných na spätný kontakt nemožno dopyt vybaviť. Pri objednaní služby sa osobitne vyžadujú nevyhnutné zmluvné a zákonné údaje; ich neposkytnutie môže brániť poskytnutiu služby.

6 Príjemcovia a technické služby

Príjemcami môžu byť v nevyhnutnom rozsahu poverené osoby, zmluvní sprostredkovatelia, účtovníci, právni alebo daňoví poradcovia a poskytovatelia technických, bezpečnostných a zálohovacích služieb. Podľa zákonného postupu sa údaje poskytujú aj notárovi na uloženie

listín do Notárskeho centrálneho registra listín, súdu alebo príslušnému orgánu verejnej moci. Banka spracúva údaje pri platbe podľa vlastných pravidiel. Každé sprístupnenie musí mať zodpovedajúci právny základ, nevyhnutný rozsah a rešpektovať mlčanlivosť; samotná spolupráca s dodávateľom nezakladá prístup k celému spisu.

Pri spoločných rokovaniach sa údaje nevyhnutné na riešenie sporu môžu dostať k ostatným účastníkom mediácie, ich oprávneným zástupcom a schváleným prizvaným osobám. Obsah samostatného rozhovoru sa druhej strane poskytuje len so súhlasom osoby, ktorá ho oznámila, v dohodnutom rozsahu a pri zachovaní zákonných povinností. Klient má prístup k dôverným informáciám o iných osobách len v rozsahu, v akom mu to umožňuje zákon. Osoby zabezpečujúce administratívnu podporu majú prístup len k informáciám, ktoré sú oprávnené použiť a ktoré potrebujú na splnenie konkrétnej úlohy.

Hosting, databázu webu a pracovnú poštu zabezpečuje spoločnosť Websupport, s. r. o., so sídlom Karadžičova 7608/12, 821 08 Bratislava – mestská časť Ružinov, IČO: 36 421 928 (ďalej len „Websupport“). Technickú správu webu a pracovných účtov zabezpečuje externý správca. Prístup má len v rozsahu potrebnom na údržbu, zabezpečenie a riešenie technických porúch. Technická správa nezahŕňa bežné čítanie správ klientov ani prístup k mediačnému spisu. IceWarp je poštová technológia v infraštruktúre Websupportu; jej použitie samo osebe neznamená odovzdanie pošty dodávateľovi softvéru. Spoločnosť SK-NIC, a.s., so sídlom Námestie SNP 14, 811 06 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, IČO: 35 698 446, spracúva registračné údaje domény, nie obsah dopytov.

Claude ani Novamira nemajú prístup k webu, databáze ani serverovým záznamom. Pri vývoji a testovaní webu spoločnosť Anthropic prostredníctvom služby Claude Pro spracúvala kontaktné údaje tímu a administrátora, testovacie kontakty a technické údaje vrátane jednej IP adresy. Toto spracúvanie nezahŕňalo správy klientov z formulára ani obsah pracovnej pošty. Informácie o prenose do tretích krajín sú uvedené v časti 7.

Pracovná pošta je prevádzkovaná Websupportom, bez nastaveného automatického preposielania do súkromných schránok. Elektronický mediačný spis vedie mediátorka oddelene v lokálnom úložisku svojho počítača, s obmedzeným prístupom a šifrovaním úložiska aj zálohy. Záloha sa vytvára na externom disku, ktorý sa po zálohovaní odpojí a bezpečne uloží oddelene. Na spis sa nepoužíva Google Drive ani automatická synchronizácia do osobného cloudu. Spoločnosť a technickí dodávatelia nemajú prístup k tomuto úložisku ani k zálohám. Pošta a jej serverové zálohy sú samostatnou službou;

lokálne vedenie spisu neznamená, že sa e-mailová komunikácia neuchováva na poštovom serveri.

Dopyty a termíny sa vybavujú pracovnou poštou. Verejný rezervačný systém, ClickUp a Google Sheets sa na evidenciu klientov nepoužívajú. Pri účtovníctve sa poskytujú len potrebné fakturačné a platobné údaje poverenému účtovnému dodávateľovi; obsah mediačného spisu sa mu neposkytuje.

Kontaktný formulár odosiela dopyt na **info@bridgemediators.sk** bez uloženia jeho obsahu do webovej databázy alebo logov; správa zostáva v pošte a jej zálohách. Automatické potvrdenie obsahuje len vybrané možnosti, nie meno ani text správy. Formulár neumožňuje prílohy a nie je platenou objednávkou. Ochranu pred spamom zabezpečuje lokálne overenie ALTCHA „Nie som robot“, skryté pole a limit päť správ za desať minút z jednej IP adresy. ALTCHA nekontaktuje externú službu a neukladá cookies ani údaje do lokálneho úložiska prehliadača. Technický odtlačok použitého overenia bez IP adresy a obsahu správy sa uchováva najviac hodinu. Hash IP adresy sa ukladá v databáze webu na hostingu Websupport: po desiatich minútach sa prestáva používať, vymaže sa spravidla do 24 hodín a v zálohe môže zostať najviac 14 dní. Hashovanie sa nepovažuje automaticky za anonymizáciu.

Pri bežnej návšteve bez prihlásenia web nepoužíva cookies ani obdobné technológie na ukladanie údajov v prehliadači. Web pri zobrazení stránok nenačítava obsah z externých služieb. Serverové záznamy a lokálna ochrana formulára fungujú nezávisle od cookies. Podrobnosti obsahuje dokument Informácie o cookies a obdobných technológiách.

Mapa na kontaktnej stránke je statický obrázok uložený na webovom serveri s odkazom na Google Maps. Nejde o vloženú živú mapu. Pri otvorení odkazu návštevník prechádza do externej služby, ktorá spracúva údaje podľa vlastných informácií. Licenčné označenie mapového podkladu sa zachová.

Písma sa načítavajú priamo z webu. Web nepoužíva analytické nástroje, reklamné pixely ani remarketing a nevedie centrálnu evidenciu súhlasov s cookies. Doplnky TranslatePress a Yoast SEO nemajú aktívne externé integrácie.

7 Prenosy mimo Európskeho hospodárskeho priestoru

Prenos mimo Európskeho hospodárskeho priestoru (ďalej len „EHP“) môže vzniknúť aj vzdialeným sprístupnením údajov samostatnému príjemcovi v tretej krajine, nielen ich uložením na zahraničnom serveri. Posudzuje sa konkrétny príjemca, krajina, rozsah údajov a právne podmienky; samotný názov nástroja alebo európske umiestnenie servera nie sú rozhodujúce.

Hosting a pracovná pošta sú podľa technického potvrdenia uložené v SR, zálohy v SR alebo EÚ/EHP a podpora k ich obsahu nepristupuje z tretích krajín. To sa nevzťahuje automaticky na programátora, AI alebo iné služby. Historické použitie Claude Pro zahŕňalo odovzdanie uvedených technických a kontaktných osobných údajov skupine Anthropic, ktorej spracúvanie môže zahŕňať USA; nezamieňa sa preto s hostingom v SR/EHP. Konkrétny rozsah a právne podmienky historického toku sa preverujú a informácie sa podľa výsledku aktualizujú. Pravidelný prenos klientskych údajov mimo EHP nie je súčasťou opísaného režimu. Pred novým prenosom sa určia príjemca, krajina a právny mechanizmus, overí pôsobnosť rozhodnutia o primeranosti alebo záruky podľa článku 46 GDPR a potrebné doplnkové opatrenia. Konkrétne informácie dostanú dotknuté osoby pred prenosom.

Informácie o konkrétnych príjemcoch, krajinách, uplatnených prenosových zárukách a spôsobe získania ich kópie poskytne príslušný prevádzkovateľ na kontaktoch v časti 1.

8 Uchovávanie a vymazávanie údajov

Zákonné lehoty sa odlišujú od interných lehôt určených podľa účelu a ochrany právnych nárokov. Päťročná lehota pre ostatný spis nie je všeobecnou zákonnou povinnosťou uchovávať všetky údaje. Povinné prílohy knihy mediácií podliehajú lehote knihy; nepotrebné pracovné podklady sa odstraňujú skôr. Vždy sa ponechá iba nevyhnutný rozsah údajov.

Kategória údajov alebo dokumentov	Lehota alebo pravidlo uchovávania a jeho povaha
Dopyty, neprijaté prípady a oslovenia bez začatia mediácie	Interná lehota najviac 12 mesiacov od poslednej vecnej komunikácie alebo oznámenia o neprijatí; nepotrebné prílohy sa odstránia skôr.

Kategória údajov alebo dokumentov	Lehota alebo pravidlo uchovávania a jeho povaha
Preverenie konfliktu záujmov	Interná lehota 12 mesiacov od skončenia preverenia; pri konkrétnom spore o nestrannosť alebo prijatie prípadu nevyhnutné podklady spravidla 5 rokov, s priebežným preskúmaním.
Kniha mediácií a zákonom vyžadované prílohy	Zákonná lehota podľa § 14 ods. 5 Zákona o mediácii: počas zápisu mediátorky v registri a 5 rokov po vyčiarknutí; elektronická aj listinná podoba vrátane potvrdených odpisov dohôd o začatí mediácie ako povinných príloh.
Ostatný mediačný spis	Interná lehota najviac 5 rokov od skončenia mediácie v rozsahu potrebnom na preukázanie postupu a ochranu nárokov. Zákonné prílohy knihy sa riadia lehotou knihy; pracovné poznámky sa vymažú skôr.
Zmluvné dokumenty a dôkazy poučení alebo doručenia	Interná lehota 5 rokov od skončenia zmluvného vzťahu; ak je dokument povinnou prílohou knihy mediácií alebo účtovným dokladom, uplatní sa príslušná zákonná lehota.
Nepotrebné koncepty a pracovné poznámky	Do uzavretia spisu, najviac 90 dní po skončení mediácie, ak nie sú potrebné na preukázanie postupu
Kópie dokladov a zvukové alebo obrazové záznamy	Štandardne sa nevytvárajú; pri výnimočnom prípustnom vyhotovení do splnenia účelu, najviac **30 dní**
Organizačná evidencia v pracovnej pošte	Minimálny kontakt, termín a stav najviac 12 mesiacov od skončenia mediácie alebo poslednej vecnej komunikácie bez začatia mediácie. Pracovné kópie podkladov spracúvaných pre mediátorku spoločnosť vráti alebo vymaže spravidla do 10 pracovných dní od pokynu alebo skončenia účelu, ak nie je potrebné zákonné uchovanie.
Reklamácie, odstúpenia od zmluvy, vrátenia platieb a žiadosti o práva	Interná lehota spravidla 5 rokov od konečného vybavenia v rozsahu potrebnom na preukázanie splnenia povinností a ochranu nárokov; pri žiadosti podľa GDPR sa neuchováva automaticky úplná kópia všetkých poskytnutých údajov.
Účtovné doklady a zákonom určené účtovné záznamy	10 rokov nasledujúcich po roku, ktorého sa týkajú
Webové logy a pracovné prístupové záznamy	Serverové logy Websupportu: rotácia každých 24 hodín, spätná dostupnosť 14 dní. Ochrana formulára: hash IP po 10 minútach neaktívny, výmaz spravidla do 24 hodín, v zálohe najviac 14 dní; odtlačok overenia najviac hodinu. Prípadné ďalšie záznamy sa vedú len na určený účel a s vlastnou primeranou lehotou, nie automaticky 12 mesiacov.
Dokumentácia incidentov a prístupových oprávnení	5 rokov od uzavretia incidentu alebo skončenia oprávnenia

Kategória údajov alebo dokumentov	Lehota alebo pravidlo uchovávania a jeho povaha
Zálohy	Denné zálohy webu, databázy a pošty vo Websupporte: 14 dní. Lokálne prevádzkové zálohy mediátorky: priebežne obmieňané, staré verzie najviac 90 dní. Zákonný archív sa uchováva podľa lehoty príslušných dokumentov, nie iba 90 dní. Po obnove sa opätovne uplatnia výmazy a obmedzenia.

Po uplynutí lehoty sa údaje bezpečne vymažú, listiny skartujú alebo nezvratne anonymizujú. Pravidlo platí aj pre pracovné kópie, exporty, e-mailové prílohy a lokálne súbory. Zálohy sa prepisujú v pravidelnom cykle a po obnove sa znovu uplatnia už vykonané výmazy a obmedzenia.

Pri konkrétnom spore, reklamácii, kontrole, incidente alebo právnom nároku sa výmaz relevantných podkladov dočasne pozastaví v nevyhnutnom rozsahu. Dôvod sa zaznamená a priebežne preskúmava; údaje sa oddelia od bežného používania a po odpadnutí dôvodu vymažú, ak už ich lehota uplynula. Mlčanlivosť trvá aj po skončení mediácie a odstránení dokumentácie.

9 Práva dotknutých osôb

Za podmienok GDPR máte **právo na prístup** k údajom vrátane potvrdenia o spracúvaní, informácií o jeho podmienkach a kópie údajov. Poskytnutie kópie nesmie nepriaznivo zasiahnuť do práv iných osôb; podľa okolností sa oddelia ich údaje, obsah dôverných samostatných rozhovorov alebo iné chránené informácie. Takéto obmedzenie sa neposudzuje ako všeobecné vylúčenie práva na prístup.

Môžete žiadať **opravu nepresných** alebo doplnenie neúplných údajov. Pri zázname tvrdenia iného účastníka mediácie alebo priebehu mediácie môže byť primerané doplniť vaše stanovisko namiesto nahradenia pôvodného záznamu. Výmaz možno žiadať najmä pri zániku účelu, nezákonnom spracúvaní alebo odvolaní súhlasu bez iného právneho základu; nevzťahuje sa na nevyhnutné zákonné uchovávanie a ochranu právnych nárokov.

Obmedzenie spracúvania možno požadovať najmä pri namietaní správnosti, zákonnosti alebo oprávneného záujmu, ako aj vtedy, keď údaje potrebujete na právny nárok a prevádzkovateľ ich už nepotrebuje. Počas obmedzenia sa s nimi okrem uchovávania nakladá len v prípustnom režime; pred jeho zrušením dostanete informáciu.

Prenosnosť sa uplatňuje pri automatizovanom spracúvaní údajov, ktoré ste poskytli, na základe súhlasu alebo zmluvy. Môžete žiadať bežne používaný strojovo čitateľný formát a podľa technických možností prenos inému prevádzkovateľovi. Právo sa nevzťahuje na spracúvanie výlučne na základe zákonnej povinnosti ani automaticky na odborné hodnotenia vytvorené mediátorkou a nesmie zasiahnuť do práv iných osôb.

Proti spracúvaniu na základe oprávneného záujmu môžete kedykoľvek namietať z dôvodov svojej konkrétnej situácie. Údaje sa potom na daný účel ďalej nespracúvajú, ak prevádzkovateľ nepreukáže nevyhnutné oprávnené dôvody prevažujúce nad vašimi právami alebo dôvody na preukazovanie, uplatňovanie či obhajovanie právnych nárokov. Ak by sa údaje spracúvali na priamy marketing, môžete proti tomu kedykoľvek namietať bez uvedenia dôvodu a spracúvanie na tento účel sa skončí. Udelený súhlas môžete odvolať na kontaktoch v časti 1 rovnako jednoducho, ako ste ho udelili, bez vplyvu na zákonnosť predchádzajúceho spracúvania.

Spoločnosť ani mediátorka pri prijatí prípadu, určení podmienok alebo vedení mediácie nepoužívajú rozhodovanie s právnymi alebo obdobne významnými účinkami založené výlučne na automatizovanom spracúvaní vrátane profilovania.

Žiadosť týkajúcu sa webu, všeobecných dopytov alebo marketingu adresujte na **info@bridgemediators.sk**; pri prijatí prípadu, mediácii a spise na **bogarova@bridgemediators.sk**. Možno ju podať aj písomne na adresu príslušného prevádzkovateľa. Uveďte požadované právo a dostatočné údaje na určenie veci; totožnosť sa overuje primerane, bez automatického vyžadovania kópie dokladu.

Informáciu o vybavení dostanete bez zbytočného odkladu, najneskôr **do jedného mesiaca** od prijatia žiadosti. Pri zložitosti alebo väčšom počte žiadostí možno lehotu predĺžiť **o ďalšie dva mesiace**; dôvod predĺženia sa oznámi počas prvého mesiaca. Ak sa žiadosti nevyhovie, prevádzkovateľ oznámi dôvody a možnosti sťažnosti alebo súdnej ochrany.

Vybavenie je spravidla bezplatné. Pri zjavne neopodstatnenej alebo neprimeranej žiadosti, najmä pre opakovanie, možno požadovať primeraný poplatok alebo odmietnuť konať; dôvody musí prevádzkovateľ preukázať. Sťažnosť podľa článku 77 GDPR môžete podať Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Galvaniho 7/B, 821 04 Bratislava, www.dataprotection.gov.sk, aj bez predchádzajúceho kontaktovania prevádzkovateľa.

Konanie pred úradom vrátane podania návrhu na jeho začatie upravuje Zákon o ochrane osobných údajov v § 99 a nasl. Zachovaná je súdna ochrana.

10 Bezpečnosť a riešenie incidentov

Údaje sa chránia obmedzením oprávnení, individuálnymi účtami, zabezpečeným prenosom, aktualizáciami a zálohami. Technické oprávnenie nie je oprávnením bežne čítať klientsku korešpondenciu. Klientske údaje a mediačné dokumenty nie sú určené na spracúvanie generatívnymi AI nástrojmi ani na trénovanie modelov.

Spoločnosť a mediátorka podľa § 79 Zákona o ochrane osobných údajov zachovávajú mlčanlivosť o osobných údajoch, ktoré spracúvajú, a zaväzujú ňou aj osoby, ktoré s týmito údajmi prichádzajú do styku. Povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení spracúvania a pri poverených osobách aj po skončení ich pracovného alebo obdobného vzťahu. Tým nie je dotknutá povinnosť mlčanlivosti pri mediácii podľa § 5 Zákona o mediácii.

Pri strate dokumentu, napadnutí účtu, odoslaní nesprávnemu adresátovi alebo inom porušení sa obmedzia následky, zabezpečia potrebné dôkazy a posúdi rozsah a riziko. Incident a prijaté opatrenia sa zdokumentujú. Spoločnosť pri spracúvaní v mene mediátorky oznámi porušenie mediátorke bez zbytočného odkladu a poskytne potrebnú súčinnosť.

Prevádzkovateľ oznámi porušenie ochrany osobných údajov dozornému orgánu bez zbytočného odkladu, podľa možnosti najneskôr do 72 hodín od chvíle, keď sa o ňom dozvedel, okrem prípadov, keď nie je pravdepodobné riziko pre práva a slobody osôb. Oneskorenie odôvodní. Pri pravdepodobnom vysokom riziku informuje bez zbytočného odkladu aj dotknuté osoby, ak sa neuplatní zákonná výnimka. Porušenie a opatrenia zdokumentuje aj bez oznamovacej povinnosti.

11 Aktualizácia informácií

Informácie sa aktualizujú pri zmene spracúvania. O novom účele, príjemcovi alebo prenose dostanú dotknuté osoby potrebné informácie pred jeho uplatnením. Zverejnenie novej verzie samo osebe nenahrádza právny základ spracúvania.

Posledná aktualizácia: 9. novembra 2026.