hohofon

PRÁVNE INFORMÁCIE

Ochrana osobných údajov

Informácia o spracúvaní osobných údajov rodičov a detí pri službe hohofon podľa čl. 13 a 14 nariadenia GDPR. Píšeme ju jednoducho a úprimne, aj o tom, že niektorí naši dodávatelia sú z USA.

Verzia 1.3 · účinné od 16. novembra 2026 · text k 5. novembru 2026

V skratke

1. Vaše údaje spracúva LAMPADA LIGHTING, a. s., otázky a žiadosti nám pošlite na podpora@hohofon.sk.
2. Potrebujeme váš e-mail, mobilné číslo, z ktorého budete volať, a o každom dieťati len krstné meno, vek a dve veci na pochvalu, bez priezvisk, adries, školy a zdravotných údajov. Na toto mobilné číslo vám spravidla pošleme aj SMS s pokynmi k hovoru (odosielateľ „hohofon“).
3. Hovor vedie hlasový pomocník s umelou inteligenciou, zvuk hovoru neukladáme a jeho prepis uchovávame na našom serveri na Slovensku najviac 30 dní.
4. Mená a vek detí, ich vlastnosti, e-mail a číslo zmažeme 30 dní po skončení zvoleného okna, účtovné doklady musíme uchovať 10 rokov a e-mail alebo číslo zo zoznamu záujemcov zmažeme po odoslaní jednej správy o spustení, najneskôr 31. 12. 2026.
5. Údaje nepredávame. Údaje o deťoch, obsah hovorov, váš e-mail ani telefón nepoužívame na reklamu, profilovanie či trénovanie umelej inteligencie; jedinou výnimkou je jeden e-mail s kupónom na hovor s Ježiškom po zaplatenom hovore s Mikulášom, ak ste ho pri objednávke neodmietli (bod 3.3); len ak v lište cookies súhlasíte, meriame cez Meta pixel, či naše reklamy na Facebooku a Instagrame priviedli návštevu alebo objednávku (časť 3).
6. Návštevnosť webu (koľko návštevníkov máme, odkiaľ prišli, aj z našich reklám, a koľko z nich objednalo) počítame bez cookies a bez Meta pixelu, len ako súhrnné čísla zo záznamov servera, teda aj vtedy, keď s pixelom nesúhlasíte; IP adresy si na to neukladáme.
7. Niektorí naši dodávatelia sú z USA, preto údaje putujú aj tam a chránime ich zárukami podľa GDPR a tým, že posielame len nevyhnutné minimum.
8. Údaje dieťaťa a zápis do zoznamu záujemcov spracúvame na základe súhlasu, ktorý môžete kedykoľvek odvolať.
9. Máte právo na prístup, opravu, výmaz a ďalšie práva, odpovieme vám do jedného mesiaca a sťažnosť môžete podať Úradu na ochranu osobných údajov SR.

Obsah

1. Kto sme a ako nás kontaktovať
2. Pre koho je tento dokument a odkiaľ údaje máme
3. Aké údaje spracúvame, prečo a ako dlho
4. Čo sa deje počas hovoru
5. Deti a ich ochrana
6. Umelá inteligencia a automatické rozhodovanie
7. Komu údaje poskytujeme
8. Prenosy údajov do USA a ďalších krajín
9. Uchovávanie a mazanie
10. Ako údaje chránime
11. Vaše práva a ako ich uplatniť
12. Zmeny tohto dokumentu

1. Kto sme a ako nás kontaktovať

1.1 Vaše osobné údaje spracúva ako prevádzkovateľ **LAMPADA LIGHTING, a. s.**, Lúčna 1885/12, 900 01 Modra, Slovensko, IČO 45631875 (ďalej „hohofon" alebo „my"). Sme zapísaní v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 5063/B. Štatutárnym orgánom je predstavenstvo; jeho predsedom je Jozef Nagy a každý člen predstavenstva je oprávnený konať v mene spoločnosti samostatne.

1.2 S otázkami o osobných údajoch a s uplatnením svojich práv sa na nás obráťte e-mailom na **podpora@hohofon.sk** (do predmetu napíšte „Osobné údaje"). Písomne nám môžete písať aj na adresu sídla.

1.3 Telefónne číslo služby, na ktoré v zvolenom okne voláte vy, slúži len na hovor s postavou. Nie je podporou a žiadosti podľa tohto dokumentu na ňom nevybavujeme; posielajte ich prosím e-mailom.

1.4 Zodpovednú osobu sme neurčili, lebo nám to zákon v našom prípade nenariaďuje (nespracúvame osobitné kategórie údajov vo veľkom rozsahu a nevykonávame rozsiahle pravidelné sledovanie osôb). Otázky k ochrane údajov vybavuje priamo prevádzkovateľ.

2. Pre koho je tento dokument a odkiaľ údaje máme

2.1 Tento dokument je určený:

- rodičom a zákonným zástupcom, ktorí objednávajú hovor;
- deťom, pre ktoré rodič hovor objedná (údaje o nich nám dáva rodič);
- ďalším osobám, ktoré sa počas hovoru ozvú alebo sú v miestnosti;
- návštevníkom našich stránok;
- osobám, ktoré sa prihlásili do zoznamu záujemcov o spustenie služby;
- osobám, ktoré nám píšu na podpora@hohofon.sk.

2.2 Údaje máme:

- **od vás** pri objednávke, pri prihlásení do zoznamu záujemcov a v korešpondencii;
- **od dieťaťa**: jeho hlas a to, čo povie, počas hovoru;
- **od Stripe**: potvrdenie platby, identifikátor a stav platby;
- **od nášho poskytovateľa telefónnych služieb Telnyx** pri hovore: číslo, z ktorého voláte; identifikátor, dĺžku a výsledok hovoru potom zaznamená náš server hlasového pomocníka.

Údaje o deťoch (meno, vek, dve veci na pochvalu) nám dávate vy, nie dieťa.

2.3 **Čo je povinné.** Na uzavretie a plnenie zmluvy potrebujeme váš e-mail, mobilné číslo, z ktorého budete volať a na ktoré vám pošleme SMS s pokynmi k hovoru, a údaje o dieťati (meno, vek, dve veci na pochvalu). Bez nich objednávku prijať ani hovor uskutočniť nemôžeme. Zákon vám poskytnutie týchto údajov neukladá; je to podmienka objednávky.

2.4 **Čo od vás nechceme.** Priezviská, adresy, názov školy ani zdravotné údaje. Systém sa z polí „dve veci na pochvalu" pokúsi odstrániť internetové adresy, e-maily a telefónne čísla, ale nespoliehajte sa na to: prosíme, nepíšte tam nič z uvedeného.

3. Aké údaje spracúvame, prečo a ako dlho

3.1 Tabuľka je úplný prehľad toho, čo s osobnými údajmi robíme. Nič iné s nimi nerobíme.

Prehľad: čo, prečo, na akom základe a ako dlho

Účel a koho sa týka	Údaje	Právny základ	Ako dlho	Povinné?
Rodič: objednávka a zmluva Uzavretie a plnenie zmluvy o hovore, overenie, že volá objednávateľ v zvolenom okne, dôkaz o tom, čo ste pri objednávke potvrdili.	• e-mail • mobilné číslo, z ktorého budete volať (podľa neho spoznáme, že volá objednávateľ) • pri hovore: číslo volajúceho, čas a dĺžka hovoru (spracúva ich aj náš poskytovateľ telefónnych služieb Telnyx) • kód objednávky, postava, počet detí, dĺžka hovoru, zvolené okno, stav • verzie a čas vašich potvrdení pri objednávke	čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR (zmluva s vami). Dôkaz o potvrdeniach: písm. f) (preukázanie plnenia povinností a obrana právnych nárokov).	E-mail a číslo: **30 dní** po konci zvoleného okna, potom ich vymažeme. Záznamy o hovoroch (číslo volajúceho, čas, dĺžka) uchováva Telnyx podľa svojich pravidiel. Záznam objednávky bez nich (kód, stav, časy, počet detí, postava, spotrebovaný čas, ID platby, verzie a čas potvrdení): 10 rokov (pozri riadok Účtovníctvo).	Áno. Bez e-mailu a mobilného čísla nemôžeme zmluvu uzavrieť ani splniť.

Účel a koho sa týka	Údaje	Právny základ	Ako dlho	Povinné?
Dieťa: príprava a vedenie hovoru Osobný rozprávkový hovor: oslovenie menom, jazyk primeraný veku, pochvala. Rozpoznanie reči a odpovede v reálnom čase.	• krstné meno dieťaťa • vek (3 až 10 rokov) • dve veci na pochvalu (každá najviac 120 znakov) • počas hovoru hlas dieťaťa a text, ktorý z neho vznikne (prepis) • hlasy ďalších osôb, ktoré sa počas hovoru ozvú	**Dieťa:** súhlas rodiča ako zákonného zástupcu, čl. 6 ods. 1 písm. a) GDPR (štandard čl. 8 GDPR a § 15 zákona č. 18/2018 Z. z. uplatňujeme dobrovoľne, pozri 5.2). Udeľujete ho zaškrtnutím políčka pri objednávke a môžete ho kedykoľvek odvolať. **Rodič a ďalšie osoby:** hlas rodiča: písm. b); hlasy ďalších osôb v miestnosti: písm. f) (nevyhnutný vedľajší zachytený hlas pri hovore, ktorý rodič objednal; nepoužívame ho na nič iné).	Meno, vek a vlastnosti v našom systéme: **30 dní** po konci okna, potom vymazané. Zvuk hovoru neukladáme. Prepis: najviac 30 dní (pozri riadok Bezpečnosť).	Údaje o dieťati sú potrebné na osobný hovor. Súhlas je dobrovoľný, ale bez neho hovor nemôžeme uskutočniť.
Platba Prijatie a potvrdenie platby, vrátenie platby (aj automatické, ak sa po zmeškanom okne neozvete), riešenie sporov o platbu.	• identifikátor platby, suma, DPH, čas, stav, krajina • údaje platobnej karty zadávate priamo Stripe; my ich nevidíme ani neukladáme • Stripe spracúva aj váš e-mail, meno držiteľa karty a údaje o zariadení	čl. 6 ods. 1 písm. b). Niektoré údaje spracúva Stripe aj pre vlastné účely (prevencia podvodov, boj proti praniu špinavých peňazí, zákonné povinnosti) ako samostatný prevádzkovateľ.	U nás: ID platby, suma a stav ako účtovný záznam **10 rokov**. U Stripe: podľa jeho zásad a zákonných povinností.	Áno. Zmluva vzniká potvrdením platby.

Účel a koho sa týka	Údaje	Právny základ	Ako dlho	Povinné?
Komunikácia o objednávke Potvrdenie objednávky, pripomienka pred oknom, správy po zmeškanom okne, potvrdenie nového termínu, správa o vrátení platby. Posielame ich e-mailom. Po zaplatení a pred oknom vám navyše spravidla pošleme SMS s pokynmi k hovoru na mobilné číslo z objednávky (odosielateľ „hohofon“); ak SMS nepríde, platí e-mail. Na SMS sa nedá odpovedať; ak niečo potrebujete, napíšte nám na podpora@hohofon.sk. Sú to prevádzkové správy k objednanej službe, nie reklama. Ak pri objednávke hovoru s Mikulášom zaškrtnete, že chcete objednať aj hovor s Ježiškom, pridáme do potvrdenia odkaz na jeho objednávku (bod 5.7).	• e-mail • text správ: termín okna, číslo, na ktoré voláte, kód objednávky, odkaz s neuhádnuteľným kódom; mená detí v e-mailoch neuvádzame • mobilné číslo (pre SMS); text SMS: kód objednávky, deň a čas okna, číslo, na ktoré voláte, a odkaz na kontakt „hohofon“; meno postavy ani mená detí v SMS neuvádzame • pri zmeškanom okne: e-mail s odkazom na nový termín po konci okna; ak sa neozvete, o 24 hodín neskôr ďalší e-mail s odkazom a s krátkou hlasovou správou škriatka Hóhó (na stránke, na ktorú vedie odkaz, a v prílohe ako zvukový súbor MP3); ak sa neozvete ani po ďalších 24 hodinách (spolu 48 hodín od konca okna), platbu vrátime a pošleme vám o tom e-mail	čl. 6 ods. 1 písm. b).	Údaje potrebné na odoslanie: **30 dní** po konci okna. Kópie odoslaných správ u nás najviac 30 dní. U vás ostávajú vo vašej e-mailovej schránke, u poskytovateľov doručenia podľa ich pravidiel. Záznam o odoslaní SMS (číslo príjemcu, čas, stav doručenia, počet častí a text SMS) uchováva náš poskytovateľ telefónnych služieb Telnyx podľa svojich pravidiel; u nás je text SMS, identifikátor správy a výsledok odoslania najviac **30 dní**. Ak SMS odmietnete, odtlačok vášho čísla (nie samotné číslo) uchováme do **31. januára 2027**.	Áno. E-mail potrebujeme na potvrdenie, doklad a správy o objednávke. SMS sú doplnková pripomienka. Ak ich nechcete, napíšte nám na podpora@hohofon.sk; na toto číslo vám potom budeme posielať len e-maily, aj pri ďalších objednávkach (na to si uložíme len odtlačok čísla, nie samotné číslo).

Účel a koho sa týka	Údaje	Právny základ	Ako dlho	Povinné?
Podpora Odpovede na otázky, vybavenie žiadostí, reklamácií, odstúpení (aj cez funkciu „Odstúpiť od zmluvy tu“) a žiadostí podľa GDPR, evidencia vybavenia, obrana právnych nárokov.	• e-mailová adresa, meno (ak ho uvediete), obsah správy a našich odpovedí • kód objednávky a ďalšie údaje, ktoré nám napíšete • pri žiadosti podľa GDPR údaje potrebné na overenie, že žiadate vy • pri odstúpení cez funkciu na webe: číslo potvrdenia, kód objednávky, meno, ktoré uvediete, e-mail, dátum a čas odoslania, text oznámenia a výsledok vybavenia	čl. 6 ods. 1 písm. b) (zákazníci); písm. f) (iné osoby, ktoré nám píšu, evidencia vybavenia žiadostí a dôkaz o odstúpení od zmluvy); písm. c) (plnenie povinností voči dotknutým osobám a potvrdenie odstúpenia od zmluvy podľa § 20a zákona č. 108/2024 Z. z.).	**3 roky** od vybavenia veci (všeobecná premlčacia doba podľa Občianskeho zákonníka). Záznam o odstúpení cez funkciu na webe uchovávame ako dôkaz 3 roky.	Nie. Bez údajov však nevieme odpovedať.

Účel a koho sa týka	Údaje	Právny základ	Ako dlho	Povinné?
Bezpečnosť a kontrola kvality Ochrana služby a detí pred zneužitím a útokmi; kontrola, že pomocník dodržiava pravidlá (veta o umelej inteligencii na začiatku hovoru, ak ste ju nevypli, pravdivá odpoveď na otázku, či je postava skutočná, žiadne strašenie, žiadne otázky na osobné údaje); vybavenie sťažností na hovor.	• technické záznamy našich systémov: čas, výsledok, skrátený (hashovaný) identifikátor volajúceho; bez mien, telefónnych čísel a textov rozhovorov • počítadlá pokusov (volanie, zmena termínu) • prístupové záznamy webu u hostingu: IP adresa, čas, adresa stránky, prehliadač • prepis hovoru na našom serveri hlasového pomocníka (bez zvuku a bez telefónneho čísla) a záznam o tom, kde automatická kontrola počas hovoru zasiahla	čl. 6 ods. 1 písm. f): náš oprávnený záujem a záujem detí a rodičov na bezpečnej, kontrolovanej službe. Proti tomuto spracúvaniu môžete namietať (časť 11).	Technické záznamy a počítadlá pokusov: najviac **30 dní**. Prístupové záznamy webu: najviac **30 dní**. Prepis na našom serveri: najviac **30 dní**. Prevádzkové záznamy (logy) servera hlasového pomocníka: mažú sa automaticky raz denne, najneskôr do **32 dní**.	Nie. Vyplýva z prevádzky služby.
Účtovníctvo a dane Vedenie účtovníctva a plnenie daňových povinností (DPH).	• doklady o platbách a vrátených platbách: ID platby, suma, DPH, dátum, krajina zákazníka, kód objednávky • prípadne e-mail alebo meno držiteľa karty, ak sú súčasťou záznamu z platobnej brány	čl. 6 ods. 1 písm. c): zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve a zákon č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty.	**10 rokov** nasledujúcich po roku, ktorého sa doklady týkajú (§ 35 ods. 3 písm. c) zákona o účtovníctve, § 76 zákona o DPH).	Áno, ide o zákonnú povinnosť.

Účel a koho sa týka	Údaje	Právny základ	Ako dlho	Povinné?
Zoznam záujemcov o spustenie služby Odoslanie jednej správy (e-mail alebo SMS) o spustení služby tým, ktorí sa na našej úvodnej stránke prihlásili. Inak údaje nepoužijeme. Správu odošle naša asistentka s umelou inteligenciou Linda (e-mail z adresy podpora@ domény hohofon, na ktorej ste sa prihlásili, napríklad podpora@hohofon.sk, SMS z nášho čísla).	• e-mailová adresa alebo mobilné číslo (podľa toho, čo ste zadali) • čas prihlásenia a webová adresa (doména), z ktorej ste sa prihlásili	čl. 6 ods. 1 písm. a) GDPR: váš súhlas, ktorý dávate zaškrtnutím políčka pri prihlásení a môžete ho kedykoľvek odvolať.	Do odoslania správy o spustení, najneskôr do **31. 12. 2026**; potom údaj vymažeme.	Nie. Prihlásenie je dobrovoľné; bez neho vám správu o spustení neodošleme.

Účel a koho sa týka	Údaje	Právny základ	Ako dlho	Povinné?
Návštevníci webu: Meta pixel, len so súhlasom Meranie, či naše reklamy na Facebooku a Instagrame priviedli návštevu, objednávku alebo platbu, a doručovanie týchto reklám ľuďom, ktorých môžu zaujímať. Pixel sa spustí až po vašom súhlase v lište cookies; podrobnosti sú na stránke Cookies, časť 5.	• adresa navštívenej stránky a stránky, z ktorej ste prišli (bez kódu objednávky a overovacieho kódu), parametre reklamy v adrese • udalosti: zobrazenie stránky, odoslanie objednávky, začatie platby, zaplatená objednávka; pri objednávke základná cena hovoru, mena a kód objednávky ako číslo udalosti • technické údaje prehliadača a zariadenia vrátane IP adresy a cookies Mety (_fbp, _fbc, prípadne cookies z facebook.com) • **nikdy** mená, vek ani vlastnosti detí, poznámky, e-mail ani telefón	čl. 6 ods. 1 písm. a) GDPR: váš súhlas v lište cookies (pre ukladanie a čítanie informácií v zariadení aj § 109 ods. 8 zákona č. 452/2021 Z. z.); kedykoľvek ho odvoláte odkazom „Nastavenia cookies“.	Voľbu v lište si pamätáme 12 mesiacov, cookies _fbp a _fbc najviac 90 dní. Údaje, ktoré prijme Meta, uchováva Meta podľa svojich zásad; my v reklamnom účte vidíme súhrnné štatistiky, nie zoznam návštevníkov.	Nie. Bez súhlasu stránka aj objednávka fungujú rovnako.

Účel a koho sa týka	Údaje	Právny základ	Ako dlho	Povinné?
Štatistika návštevnosti webu (bez cookies) Súhrnné čísla pre náš tím: koľko návštev mal web, odkiaľ návštevníci prišli (napríklad z vyhľadávača, z Facebooku či Instagramu, z našej reklamy alebo priamo), v ktorú hodinu a koľko z nich otvorilo formulár objednávky, objednávku odoslalo alebo zaplatilo. Návštevnosť počítame bez cookies a vo vašom prehliadači na to nič neukladáme ani z neho nečítame.	• prístupové záznamy webu u hostingu: IP adresa, čas, adresa stránky (aj s parametrami odkazu, napríklad `utm_` alebo `fbclid`), stránka, z ktorej ste prišli, a údaje o prehliadači • pri zaplatenej objednávke kód objednávky z adresy stránky potvrdenia, aby sme vedeli, z ktorého zdroja objednávka prišla • **IP adresy ani iné identifikátory návštevníkov si na to neukladáme:** návštevy od seba rozlíšime len počas jedného výpočtu v pamäti servera a výsledkom sú len súhrnné čísla	čl. 6 ods. 1 písm. f): náš oprávnený záujem vedieť, koľko ľudí náš web navštevuje a ktoré odkazy a reklamy fungujú. Proti tomuto spracúvaniu môžete namietať (časť 11).	Nič nové o vás neukladáme: použijeme prístupové záznamy, ktoré sa mažú najneskôr po **30 dňoch** (časť 9). Súhrnné čísla neobsahujú osobné údaje.	Nie. Vyplýva z prevádzky webu; stránka funguje pre všetkých rovnako.

3.2 **Právne základy.** Čl. 6 ods. 1 GDPR: písm. a) súhlas, písm. b) plnenie zmluvy, písm. c) zákonná povinnosť, písm. f) oprávnený záujem. Pri oprávnenom záujme sme vždy zvážili, či nad ním neprevažujú vaše záujmy alebo práva, osobitne práva dieťaťa. Naše oprávnené záujmy sú: bezpečná a kontrolovaná služba pre deti, ochrana pred zneužitím a útokmi, preukázanie plnenia povinností, obrana právnych nárokov a súhrnná štatistika návštevnosti webu (koľko ľudí web navštevuje a ktoré odkazy a reklamy fungujú). Zhrnutie tohto posúdenia vám na požiadanie pošleme.

3.3 **Marketing len jeden kupón.** Iné marketingové správy nezasielame a údaje z hovorov na reklamu nevyužívame. Výnimka: ak ste od 16. novembra 2026 zaplatili hovor s Mikulášom, pošleme vám okolo 20. decembra raz e-mail s kupónom na zľavu na hovor s Ježiškom (podobná služba). Použijeme na to len e-mail z objednávky a údaj, že ste zaplatili hovor s Mikulášom, nič o deťoch ani z hovoru. Právny základ: náš oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR) a § 116 ods. 15 zákona č. 452/2021 Z. z. (ponuka podobnej služby vlastnému zákazníkovi). Odmietnuť to môžete hneď pri objednávke (políčko „Neposielajte mi e-mail s kupónom na hovor s Ježiškom"), odkazom „odhlásiť" v tomto e-maile alebo správou na podpora@hohofon.sk; námietku vždy rešpektujeme. E-mail na tento účel neuchovávame dlhšie, než je uvedené v bode 3.1 (30 dní po okne hovoru). Meranie reklám cez Meta pixel robíme len s vaším súhlasom (riadok „Návštevníci webu: Meta pixel" v tabuľke vyššie). Správy o objednávke (potvrdenie, pripomienka, zmeškané okno, vrátenie platby) sú prevádzkové, e-mailom aj SMS. V SMS neposielame ponuky ani zľavy.

3.4 **Zoznam záujemcov.** Ak ste sa na našej úvodnej stránke prihlásili e-mailom alebo mobilným číslom, použijeme tento údaj len na jednu správu o spustení služby (e-mail alebo SMS). Údaj ukladáme v súbore mimo verejnej časti webu u poskytovateľa hostingu. Správu odošle asistentka Linda (SMS cez SIM kartu mobilného operátora, e-mail cez schránku podpory); pri tom môže údaj spracovať aj jej jazykový model (časť 7). Po odoslaní údaj vymažeme, najneskôr 31. 12. 2026. Súhlas môžete kedykoľvek odvolať e-mailom na podpora@hohofon.sk: údaj vymažeme a správa vám nepríde. Do zoznamu nezapisujeme údaje detí; prihlásenie je určené len rodičom.

4. Čo sa deje počas hovoru

4.1 **Ako hovor prebieha.** V zvolenom okne zavoláte vy z mobilného čísla, ktoré ste zadali v objednávke, na naše telefónne číslo, so zobrazeným číslom volajúceho. Hovor prijme náš poskytovateľ telefónnych služieb, spoločnosť Telnyx, a prepojí ho na náš server hlasového pomocníka (virtuálny server u spoločnosti Websupport na Slovensku). Náš systém len overí, či k číslu, z ktorého voláte, existuje objednávka s potvrdenou platbou v práve prebiehajúcom okne, a pomocníkovi pošle krstné mená detí, ich vek, dve veci na pochvalu, zostávajúci čas a prvú vetu hovoru. Reč zmení na text služba rozpoznávania reči Microsoft Azure v dátovom centre v EÚ, ktorá kvôli lepšiemu rozpoznaniu dostane aj krstné mená detí. Odpoveď vymyslí jazykový model Claude spoločnosti Anthropic; na to dostane krstné mená a vek detí, dve veci na pochvalu a text hovoru. Hlas postavy z textu odpovede vytvorí hlavný poskytovateľ syntetického hlasu; ak ho nemôžeme použiť alebo má výpadok, záložná služba Microsoft Azure v dátovom centre v EÚ. Poskytovatelia hlasu dostanú len text vety, ktorú postava povie (môže v nej byť krstné meno dieťaťa), nie hlas dieťaťa ani telefónne číslo. To všetko sa deje v reálnom čase.

4.2 **Zvuk neukladáme.** Zaväzujeme sa, že nahrávku hovoru nevyhotovujeme, neponúkame ani neuchovávame. Náš server hlasového pomocníka má zvuk len v pamäti počas hovoru a neukladá ho. Microsoft Azure podľa svojej dokumentácie pri spracúvaní v reálnom čase neukladá zvuk ani text (rozpoznávanie reči aj záložný hlas). Hovory nenahrávame ani u poskytovateľa telefónnych služieb. Hlavný poskytovateľ syntetického hlasu nedostáva hlas dieťaťa, len text viet postavy; tieto vety a zvuk, ktorý z nich vytvorí, u neho mažeme najneskôr do 30 dní. V jeho zálohách môžu ostať ešte najviac 30 dní a v jeho bezpečnostných záznamoch podľa jeho pravidiel.

4.3 **Prepis.** Z reči vzniká text (prepis). Prepis ukladáme na našom serveri hlasového pomocníka na Slovensku najviac 30 dní, potom ho systém automaticky vymaže. V prepise nie je zvuk ani telefónne číslo (len skrátený hashovaný identifikátor volajúceho) a systém z neho odstraňuje dlhé čísla a e-mailové adresy. Je v ňom to, čo v hovore zaznelo (teda aj krstné mená detí), kód objednávky, postava, dôvod ukončenia hovoru a záznam o tom, kde automatická kontrola zasiahla. Na server s objednávkami sa prepis neposiela: po hovore tam ide len identifikátor, kód objednávky, dĺžka a výsledok hovoru a informácia, či ho treba skontrolovať. Jazykový model Claude počas hovoru dostáva krstné mená a vek detí, dve veci na pochvalu a text hovoru. Spoločnosť Anthropic vstupy a výstupy automaticky maže najneskôr do 30 dní, okrem prípadov, keď ich musí uchovať dlhšie na presadzovanie svojich pravidiel používania alebo podľa zákona, a nepoužíva ich na trénovanie modelov.

4.4 **Kto a kedy prepis číta.** Prepisy nečítame systematicky. Prečítame ich len vtedy, ak (a) automatická kontrola bezpečnosti hovor označí, (b) sa ozve rodič so sťažnosťou na hovor, alebo (c) je to nevyhnutné na ochranu dieťaťa či na obranu právnych nárokov. Hovory, v ktorých automatická kontrola zasiahla alebo rozpoznala vážnu tému, a každé nahlásenie preverí človek z nášho tímu. Prístup majú len určené osoby u prevádzkovateľa. Prepisy neposkytujeme tretím stranám okrem sprostredkovateľov uvedených v časti 7 a orgánov, ktorým to ukladá zákon, a nepoužívame ich na marketing. Ak by sme prepis alebo jeho časť museli uchovať dlhšie (ochrana ohrozeného dieťaťa, oznámenie orgánom, obrana právnych nárokov), uchováme len nevyhnutnú kópiu a len na nevyhnutný čas, najviac 3 roky; inak z kontroly ostane len poznámka o preverení bez obsahu hovoru.

4.5 **Čo pomocník nerobí.** Nepýta sa na adresu, priezvisko, školu, telefón, e-mail, zdravie ani rodinné pomery. Ak také niečo dieťa povie samo, pomocník to nepotvrdzuje ani neopakuje a zmení tému. Nič nepredáva a nereklamuje. Nevyhodnocuje hlas dieťaťa na odhad jeho emócií, veku ani totožnosti (takú funkciu nepoužívame), nevytvára hlasový odtlačok dieťaťa a nenapodobňuje hlas dieťaťa ani iných osôb. Reaguje na to, čo dieťa povie.

4.6 **Hlasitý odposluch.** Ak zapnete na telefóne hlasitý odposluch, hovor počuje každý v miestnosti a hlasy týchto osôb sa môžu zachytiť do hovoru a prepisu. Prosíme, informujte ich.

4.7 **Keď dieťa plače, bojí sa alebo povie niečo vážne.** Pomocník zostane pokojný a požiada, aby k telefónu prišiel dospelý. Ak dieťa naznačí, že mu niekto ubližuje, alebo povie, že si chce ublížiť, pripomenie dospelému (a ak nepríde, dieťaťu) tiesňovú linku 112 a Linku detskej istoty 116 111. Rady nedáva a nič nevyšetruje. Hovor nie je poradenstvo ani krízová pomoc. Ak by sme sa z prepisu dozvedeli, že je dieťa ohrozené, postupujeme podľa zákona vrátane oznamovacích povinností.

5. Deti a ich ochrana

5.1 Deti si zaslúžia osobitnú ochranu (odôvodnenie 38 GDPR). Preto o dieťati vyžadujeme len krstné meno, vek a dve veci na pochvalu. Priezvisko, adresu, školu ani zdravotné údaje neželáme; formulár vás na to upozorní.

5.2 **Objednáva dospelý.** Objednať smie len osoba staršia ako 18 rokov, ktorá je rodičom alebo zákonným zástupcom dieťaťa. Pri objednávke to potvrdzujete a zároveň dávate súhlas týmto vyhlásením:

> Mám aspoň 18 rokov, som rodič alebo zákonný zástupca dieťaťa a súhlasím, aby sa dieťa zúčastnilo hovoru s hlasovým pomocníkom s umelou inteligenciou a aby hohofon spracoval jeho meno, vek a hlas na účely hovoru (Ochrana osobných údajov).

Políčko nie je zaškrtnuté vopred. Platba kartou cez Stripe je pre nás jedným z opatrení, ktoré znižujú riziko, že objednáva dieťa. Dieťa mladšie ako 16 rokov nemôže súhlas so spracúvaním svojich údajov dať samo; za dieťa ho dáva zákonný zástupca. Pravidlá čl. 8 GDPR a § 15 zákona č. 18/2018 Z. z. sa výslovne týkajú služieb ponúkaných priamo dieťaťu, kým my službu ponúkame rodičom; napriek tomu ich štandard (súhlas zákonného zástupcu a primerané úsilie o jeho overenie) uplatňujeme dobrovoľne.

5.3 **Súhlas môžete kedykoľvek odvolať.** Hovor môžete ukončiť, objednávku pred hovorom zrušiť (pozri Obchodné podmienky) alebo nám napísať na podpora@hohofon.sk. Odvolanie nemá vplyv na zákonnosť spracúvania pred odvolaním. Po odvolaní údaje dieťaťa vymažeme, ak ich nemusíme uchovať podľa zákona.

5.4 **Rodič je pri dieťati celý hovor.** Hovor je určený pre dieťa spolu s rodičom. Pri objednávke tiež potvrdzujete, že pri telefóne budú všetky objednané deti a že to zabezpečíte vy (presné znenie je vo formulári a v Obchodných podmienkach). Ak dieťa povie, že je pri telefóne samo, pomocník ho milo požiada, aby zavolalo mamu alebo ocka, a ak dospelý nepríde, hovor láskavo ukončí.

5.5 **Žiadne profilovanie, reklama ani ďalšie použitie.** Údaje o dieťati použijeme len na uskutočnenie hovoru a jeho bezpečnosť a, ak o to sami požiadate, na predvyplnenie ďalšej objednávky (bod 5.7). Nevytvárame profil dieťaťa, nepoužívame údaje na reklamu ani marketing a nepredávame ich. Zaväzujeme sa, že údaje z hovorov nepoužijeme na trénovanie modelov umelej inteligencie a že používanie na trénovanie vypíname aj v nastaveniach u dodávateľov. Pomocník si dieťa z jedného hovoru do druhého nepamätá.

Pre dieťa (jednoducho)

Ahoj! Hovoríš s kúzelným hlasom z počítača. Nie je to skutočný Mikuláš ani Ježiško, len sa na nich hrá. Mama alebo ocko je pri tebe.

Nemusíš nikomu hovoriť, kde bývaš, ako sa voláš celým menom ani do akej školy chodíš. Keď ťa niečo vystraší alebo sa nechceš rozprávať, povedz to mame alebo ockovi a hovor skončíte.

Tvoje meno a to, čo o tebe mama napísala, po 30 dňoch zmažeme.

5.6 **Skupiny (škôlky).** Hovory pre skupiny zatiaľ neponúkame. Pred ich spustením tento dokument doplníme.

5.7 **Objednávka hovoru s Ježiškom s predvyplnenými údajmi.** Po zaplatení hovoru s Mikulášom vám na stránke potvrdenia ponúkneme odkaz „Objednať aj Ježiška"; do potvrdzovacieho e-mailu ho pridáme, len ak ste o to pri objednávke požiadali. Len ak na odkaz kliknete, formulár novej objednávky vám predvyplníme krstnými menami, vekom a pochvalami detí, vaším mobilným číslom, e-mailom a voľbou úvodnej vety o umelej inteligencii z objednávky Mikuláša, aby ste ich nemuseli písať znova. Údaje sa načítajú len cez odkaz s neuhádnuteľným overovacím kódom vašej zaplatenej objednávky, najneskôr do 6. januára 2027 a len kým ich nezmažeme (30 dní po skončení okna, časť 9). Zobrazia sa len vo vašom prehliadači; všetky súhlasy potvrdzujete znova a nová objednávka vznikne, až keď ju sami odošlete a zaplatíte. Ak odkaz nepoužijete, údaje na tento účel nepoužijeme. Odkazy z našich e-mailov a zo stránky potvrdenia preto nikomu neprepósielajte.

6. Umelá inteligencia a automatické rozhodovanie

6.1 **Hovor vedie umelá inteligencia, nie človek.** Informujeme vás o tom vždy na webe, pri objednávke a v potvrdení. Predvolene to v hovore hneď na začiatku povie aj postava úvodnou vetou pre dieťa („Ahoj …, vďaka umelej inteligencii sa môžeme spojiť aj zo severného pólu!", pri viacerých deťoch so všetkými menami). Ak túto vetu pri objednávke vypnete, postava na začiatku hovoru o umelej inteligencii sama nehovorí; keď sa jej dieťa opýta, či je skutočná, robot alebo počítač, vždy povie pravdu, že jej pomáha umelá inteligencia. Postavy (Mikuláš, Ježiško, anjelik, čert a škriatok Hóhó) hrá ten istý pomocník.

6.2 **Žiadne rozhodnutia s právnymi účinkami.** Pomocník nerozhoduje o vašich právach ani o dieťati, nehodnotí ho, nebodkuje a nezaraďuje do skupín. Jediná automatická kontrola je technická: systém overí, či je k číslu objednávka s potvrdenou platbou v zvolenom okne; ak nie, pomocník hovor slušne ukončí. Slúži to na plnenie zmluvy (čl. 22 ods. 2 písm. a) GDPR). Ak sa domnievate, že kontrola zlyhala, napíšte nám a rozhodnutie preskúma človek. Obmedzenie počtu pokusov o volanie a o zmenu termínu chráni službu pred zneužitím a nie je rozhodnutím o vás. O reklamáciách a o vrátení platby na vašu žiadosť rozhoduje vždy človek; automatické vrátenie platby, keď sa po zmeškanom okne neozvete, vykoná systém podľa pevného pravidla v prospech zákazníka.

6.3 **Automatická kontrola kvality.** Každú vetu pomocníka pred vyslovením skontroluje automatický filter podľa pevných kritérií (napríklad vulgarizmy, strašenie, predaj alebo tvrdenie, že je skutočná osoba) a nevhodnú vetu nahradí bezpečnou; telefónne čísla a e-mailové adresy z nej vystrihne. Úvodnú vetu o umelej inteligencii (ak ste ju nevypli) tvorí systém podľa pevnej šablóny, nevymýšľa ju jazykový model. Hovor, v ktorom filter zasiahol alebo automatická kontrola rozpoznala vážnu tému (napríklad ubližovanie alebo strach), sa označí na kontrolu človekom. Výsledok sa týka správania pomocníka, nie dieťaťa ani rodiča, a nemá právne účinky.

6.4 **Asistentka Linda (AI) v podpore.** Na e-maily na podpora@hohofon.sk odpovedá najprv asistentka Linda, ktorá je umelá inteligencia a svoje odpovede označuje ako správy od AI. Jednoduché otázky vie vybaviť sama z overených informácií. Ak chcete hovoriť s človekom, napíšte to do e-mailu (stačí slovo ČLOVEK). Vrátenie peňazí, reklamácie, spory o platbu, sťažnosti na hovor, bezpečnosť dieťaťa a žiadosti podľa GDPR vybavuje vždy človek z nášho tímu. Linda nemá prístup do databázy objednávok. E-maily spracúva jazykový model spoločnosti Anthropic PBC (USA). Náš tím dostáva upozornenia o e-mailoch a v zložitejších prípadoch odpoveď pred odoslaním schvaľuje v komunikačnej aplikácii Telegram (časť 7); výňatky v nej mažeme spolu s korešpondenciou. Jednu správu o spustení služby zo zoznamu záujemcov odosiela tiež Linda; pri tom môže jej jazykový model spracovať číslo alebo e-mailovú adresu príjemcu.

6.5 **Žiadne profilovanie.** Nevytvárame profily rodičov ani detí, nehodnotíme ich osobné vlastnosti a nepoužívame ich na cielenie reklamy: do Mety nenahrávame zoznamy e-mailov ani telefónnych čísel a z návštevníkov webu nevytvárame vlastné publiká. Ak súhlasíte s Meta pixelom, Meta môže údaje o vašej návšteve spojiť so svojím účtom, ak ho máte, a podľa svojich zásad ich použiť aj pri výbere reklám, ktoré vám ukáže (časti 3 a 7).

7. Komu údaje poskytujeme

7.1 Údaje nepredávame a neposkytujeme obchodníkom s údajmi. Reklamnej sieti Meta odovzdávame údaje len vtedy, keď v lište cookies súhlasíte s Meta pixelom (riadok Meta Platforms Ireland Limited nižšie); údaje o deťoch, e-mail ani telefón jej neodovzdávame nikdy. Poskytujeme ich len príjemcom uvedeným nižšie, a to v rozsahu, ktorý potrebujú.

Príjemcovia a sprostredkovatelia

Príjemca	Čo pre nás robí	Rola	Krajina	Záruka pri prenose mimo EHP
Websupport, s. r. o., Bratislava	hosting webu a systému objednávok, súbor so zoznamom záujemcov, schránka podpora@hohofon.sk; virtuálny server hlasového pomocníka (prijatie hovoru, riadenie rozhovoru, prepisy hovorov najviac 30 dní)	sprostredkovateľ	Slovensko (EHP)	netýka sa
Stripe Payments Europe, Ltd. (Írsko) a Stripe, LLC (USA)	platby, vrátenia platieb, doklady o platbe	sprostredkovateľ; pre vlastné účely (prevencia podvodov, zákonné povinnosti) samostatný prevádzkovateľ	Írsko; USA	Rámec ochrany údajov EÚ–USA (Stripe, LLC je certifikovaná); záložne štandardné zmluvné doložky

Príjemca	Čo pre nás robí	Rola	Krajina	Záruka pri prenose mimo EHP
Telnyx LLC	telefónne číslo služby a prepojenie hovoru na náš server hlasového pomocníka; spracúva číslo volajúceho, čas a dĺžku hovoru a hlas počas prenosu (hovory nenahrávame); odosielanie SMS o objednávke s odosielateľom „hohofon“ (potvrdenie po zaplatení, pripomienka pred oknom): spracúva mobilné číslo príjemcu, text SMS (bez mien detí a postavy), čas a stav doručenia	sprostredkovateľ (prenos hovoru a odoslanie SMS); záznamy o hovoroch (číslo volajúceho, čas, dĺžka) a o SMS (číslo príjemcu, čas, stav doručenia) spracúva podľa svojej zmluvy o spracúvaní údajov aj ako samostatný prevádzkovateľ	USA	Rámec ochrany údajov EÚ–USA (Telnyx uvádza certifikáciu) a štandardné zmluvné doložky v zmluve o spracúvaní údajov Telnyx
Microsoft Ireland Operations Limited (Microsoft Azure)	rozpoznávanie reči: prevod hlasu na text počas hovoru (s nápovedou krstných mien detí); záložný syntetický hlas postáv z textu ich viet; zvuk ani text pri spracúvaní v reálnom čase neukladá	sprostredkovateľ	EHP (dátové centrum v EÚ); materská spoločnosť Microsoft Corporation v USA	zmluva o spracúvaní údajov Microsoft so štandardnými zmluvnými doložkami; Rámec ochrany údajov EÚ–USA (Microsoft uvádza certifikáciu)
Hlavný poskytovateľ syntetického hlasu názov vám oznámime na požiadanie	tvorba hlasu postáv z textu odpovedí; dostáva len text viet postavy (môže v ňom byť krstné meno dieťaťa), nie hlas dieťaťa ani telefónne číslo; vety a zvuk z nich mažeme najneskôr do 30 dní (v jeho zálohách ešte najviac 30 dní)	sprostredkovateľ	USA	štandardné zmluvné doložky v zmluve o spracúvaní; kópiu vám pošleme na požiadanie

Príjemca	Čo pre nás robí	Rola	Krajina	Záruka pri prenose mimo EHP
Anthropic PBC (jazykový model Claude)	tvorba odpovedí postáv v hovore: dostáva krstné mená a vek detí, dve veci na pochvalu a text hovoru (najviac 30 dní); odpovede chatového asistenta Hoho pre rodičov na webe, ak je zapnutý	sprostredkovateľ	USA	štandardné zmluvné doložky v zmluve o spracúvaní údajov Anthropic
Anthropic PBC	jazykový model asistentky Lindy pri e-mailovej podpore a pri odosielaní správy o spustení služby záujemcom	sprostredkovateľ	USA	štandardné zmluvné doložky v zmluve o spracúvaní Anthropic
WEBSUPPORT, s. r. o. (e-mailová schránka)	odosielanie e-mailov o objednávke (potvrdenie, pripomienka, správy po zmeškanom okne, nový termín, vrátenie platby, odstúpenie) a správy o spustení z našich schránok; e-maily odosiela naša aplikácia a asistentka Linda	sprostredkovateľ	Slovensko	nie je potrebná (údaje ostávajú v EHP)
Mobilný operátor	doručenie SMS so správou o spustení (zoznam záujemcov) a doručenie SMS o objednávke do vášho telefónu (váš mobilný operátor)	poskytovateľ elektronických komunikácií	Slovensko	netýka sa

Príjemca	Čo pre nás robí	Rola	Krajina	Záruka pri prenose mimo EHP
Meta Platforms Ireland Limited (Írsko)	Meta pixel, len s vaším súhlasom v lište cookies: meranie a doručovanie našich reklám na Facebooku a Instagrame (časť 3, stránka Cookies)	pri zbere a odovzdaní údajov z pixelu spoločný prevádzkovateľ s nami (čl. 26 GDPR, dodatok Mety pre prevádzkovateľov (https://www.facebook.com/legal/controller_addendum)); ďalšie spracúvanie robí Meta ako samostatný prevádzkovateľ podľa svojich zásad ochrany súkromia (https://www.facebook.com/privacy/policy/)	Írsko; Meta Platforms, Inc. v USA	Rámec ochrany údajov EÚ–USA (Meta uvádza certifikáciu) a štandardné zmluvné doložky
Telegram Messenger Inc.	upozornenia pre náš tím o e-mailoch podpory a schvaľovanie odpovedí (výňatky z e-mailov)	samostatný prevádzkovateľ (nie je naším sprostredkovateľom)	EHP (údaje používateľov z EHP sa ukladajú v Holandsku); skupina Telegram aj mimo EHP	štandardné zmluvné doložky podľa zásad Telegramu
Externý účtovník a daňový poradca	spracovanie účtovných dokladov	sprostredkovateľ	Slovensko	netýka sa
Orgány verejnej moci (súd, polícia, správca dane, orgán sociálnoprávnej ochrany detí, Úrad na ochranu osobných údajov)	len ak nám to zákon ukladá alebo nás oprávňuje	samostatný prevádzkovateľ	Slovensko	netýka sa

7.2 Sprostredkovatelia majú s nami zmluvu podľa čl. 28 GDPR: smú údaje používať len na naše pokyny a musia ich chrániť. Zoznam môžeme zmeniť; aktuálny je vždy v tomto dokumente. Pri hlavnom poskytovateľovi syntetického hlasu uvádzame kategóriu príjemcu; jeho názov vám na požiadanie oznámime.

7.3 **Spoloční prevádzkovatelia s Metou.** Pri Meta pixeli zodpovedáme my za lištu súhlasu, za informácie v tomto dokumente a na stránke Cookies a za to, čo pixel z našich stránok odosiela. Za to, čo Meta s údajmi robí po ich prijatí, zodpovedá Meta. Svoje práva (napríklad prístup, výmaz alebo námietku) môžete uplatniť u nás aj priamo u Mety; žiadosť, ktorá sa týka Mety, jej odovzdáme.

8. Prenosy údajov do USA a ďalších krajín

8.1 **Áno, údaje putujú aj do USA.** Naši dodávatelia Stripe, Telnyx a Anthropic sú americké spoločnosti alebo spracúvajú údaje v USA. V USA je aj hlavný poskytovateľ syntetického hlasu postáv. Materská spoločnosť Microsoftu sídli v USA, hoci rozpoznávanie reči a záložný hlas bežia v dátovom centre v EÚ. Ak súhlasíte s Meta pixelom, údaje z neho môže Meta preniesť do USA (Meta Platforms, Inc.). Netvrdíme preto, že údaje ostávajú len v Európe.

8.2 **Aké sú záruky.** Komisia rozhodnutím z 10. júla 2023 (vykonávacie rozhodnutie (EÚ) 2023/1795) určila, že USA zaručujú primeranú ochranu údajov pre spoločnosti zapísané v Rámci ochrany údajov EÚ–USA (čl. 45 GDPR). Kde dodávateľ nie je zapísaný alebo rozhodnutie prestane platiť, používame štandardné zmluvné doložky Komisie (rozhodnutie (EÚ) 2021/914, čl. 46 GDPR).

8.3 **Čo robíme navyše.** Posielame len nevyhnutné minimum (krstné meno, vek, dve veci na pochvalu; žiadne priezviská ani adresy), zvuk neukladáme, prepis uchovávame najviac 30 dní na našom serveri na Slovensku, poskytovateľom syntetického hlasu posielame len text viet postavy, s dodávateľmi sme dohodli, že údaje použijú len na poskytnutie služby, a hlas dieťaťa sa nepoužíva na vytvorenie ani trénovanie hlasových modelov. Do platobnej brány Stripe neposielame mená detí.

8.4 **Zvyškové riziko.** Napriek týmto zárukám nemožno úplne vylúčiť, že orgány tretej krajiny získajú podľa tamojšieho práva prístup k údajom u amerických dodávateľov. Rozhodnutie o primeranosti môže Súdny dvor EÚ v budúcnosti spochybniť; v takom prípade sa spoľahneme na štandardné zmluvné doložky a prijmeme ďalšie opatrenia.

8.5 **Kópie záruk.** Kópiu príslušných zmluvných záruk vám na požiadanie poskytneme e-mailom. Verejne dostupné texty dodávateľov: Stripe (Data Transfers Addendum) (https://stripe.com/legal/dta), Microsoft (Data Protection Addendum) (https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Microsoft-Products-and-Services-Data-Protection-Addendum-DPA), Telnyx (Data Processing Addendum) (https://telnyx.com/legal/data-processing-addendum), Anthropic (Data Processing Addendum) (https://www.anthropic.com/legal/data-processing-addendum). Záruky hlavného poskytovateľa syntetického hlasu a jeho názov vám pošleme na požiadanie.

8.6 **Ak s prenosom do USA nesúhlasíte,** službu, žiaľ, nemôžete použiť: inú možnosť (napríklad len v rámci EÚ) zatiaľ neponúkame.

9. Uchovávanie a mazanie

9.1 Zhrnutie lehôt.

- **30 dní po konci zvoleného okna:** mená, vek a vlastnosti detí, e-mail, mobilné číslo, údaje potrebné na odoslanie správ, technické záznamy, záznamy o hovoroch a počítadlá pokusov;
- **najviac 30 dní na našom serveri hlasového pomocníka:** prepis hovoru a technické záznamy o hovore (časy, priebeh a výsledok hovoru vrátane zásahov automatickej kontroly a skrátený hashovaný identifikátor volajúceho; bez mien, telefónnych čísel a textov rozhovoru);
- **najneskôr do 32 dní na tom istom serveri:** prevádzkové záznamy (logy) s rovnakými technickými údajmi; mažú sa automaticky raz denne;
- **najviac 30 dní u Anthropic:** krstné mená a vek detí, dve veci na pochvalu a text hovoru, ktoré spracúva jazykový model (výnimky v 4.3);
- **najneskôr do 30 dní u hlavného poskytovateľa syntetického hlasu:** vety postavy a zvuk z nich vytvorený; v jeho zálohách môžu ostať ešte najviac 30 dní (pozri 4.2);
- **u Telnyx podľa jeho pravidiel:** záznamy o hovoroch (číslo volajúceho, čas a dĺžka hovoru) a o odoslaných SMS (číslo príjemcu, čas, stav doručenia, text SMS), ktoré Telnyx spracúva ako samostatný prevádzkovateľ;
- **do odoslania správy o spustení, najneskôr 31. 12. 2026:** e-mail alebo číslo zo zoznamu záujemcov;
- **len pri súhlase s Meta pixelom:** vašu voľbu v lište cookies 12 mesiacov, cookies Mety _fbp a _fbc najviac 90 dní; údaje, ktoré prijme Meta, podľa zásad Mety;
- **najviac 30 dní:** prístupové záznamy webu u hostingu a zálohy obsahujúce osobné údaje;
- **3 roky:** korešpondencia podpory (aj výňatky z nej v Telegrame), reklamácie, odstúpenia a žiadosti podľa GDPR; záznam o odstúpení cez funkciu na webe (číslo potvrdenia, kód objednávky, meno, ktoré ste uviedli, e-mail, dátum a čas, text oznámenia a výsledok) ako dôkaz; poznámka o preverení hovoru bez jeho obsahu;
- **10 rokov:** účtovné doklady a záznam objednávky bez osobných identifikátorov.

9.2 Ako sa maže. Naša úloha vymaže (nie len skryje) údaje detí a kontaktné údaje automaticky raz denne. V zázname objednávky ostane len kód objednávky, stav, časy, počet detí, zvolená postava a jazyk, spotrebovaný čas, identifikátor platby a vrátenia platby a verzia a čas vašich potvrdení; nie sú v ňom mená, vek ani vlastnosti detí, ani kontaktné údaje. Prepisy a technické záznamy o hovoroch na serveri hlasového pomocníka maže automatická úloha, keď sú staršie ako 30 dní; prevádzkové záznamy (logy) servera maže raz denne, najneskôr do 32 dní.

9.3 Nedokončená objednávka. Ak objednávku nedokončíte platbou, údaje z nej nepoužijeme na nič iné a vymažeme ich najneskôr 30 dní po konci okna, ktoré ste si vybrali. Rozpísaný formulár uložený vo vašom prehliadači vymažete sami (pozri Cookies).

9.4 Skôr na požiadanie. Ak nás o to požiadate (napríklad po zrušení objednávky pred hovorom), údaje vymažeme skôr, pokiaľ ich nemusíme uchovať podľa zákona.

9.5 **Prečo 30 dní.** Potrebujeme čas na presun termínu, vrátenie platby a vybavenie reklamácie alebo sťažnosti na hovor. Potom údaje o dieťati nepotrebujeme a nemáme dôvod ich držať.

10. Ako údaje chránime

10.1 Údaje chránime technickými a organizačnými opatreniami primeranými riziku (čl. 32 GDPR). Medzi ne patrí:

- šifrované spojenie s našimi stránkami a systémami (HTTPS);
- systém s objednávkami je oddelený od verejnej časti webu a prístup k nemu majú len oprávnené osoby;
- účty u dodávateľov (server hlasového pomocníka, rozpoznávanie reči, jazykový model, syntetický hlas, telefónne služby, platobná brána, hosting, e-mail) sú chránené silným heslom a dvojfázovým overením;
- správy medzi našimi systémami a od dodávateľov (napríklad po hovore) overujeme tajným kľúčom a podpisom;
- server hlasového pomocníka prijíma hovory len šifrovaným spojením s tajným kľúčom v adrese a zvuk drží len v pamäti počas hovoru;
- odkazy v správach obsahujú neuhádnuteľný kód, ktorý prestane platiť, keď sa termín presunie;
- počet pokusov o volanie a o zmenu termínu je obmedzený;
- technické záznamy neobsahujú mená, telefónne čísla ani texty rozhovorov;
- údaje, ktoré už nepotrebujeme, sa mažú automaticky;
- pomocníkovi posielame len krstné mená, vek a dve veci na pochvalu a systém ich pred odoslaním čistí;
- údaje platobnej karty nikdy neprechádzajú cez naše systémy.

10.2 Dodávatelia sú viazaní zmluvou o spracúvaní (čl. 28 GDPR), mlčanlivosťou a bezpečnostnými povinnosťami.

10.3 Ak by došlo k porušeniu ochrany údajov, ktoré predstavuje riziko, oznámime to Úradu na ochranu osobných údajov SR do 72 hodín; ak hrozí vysoké riziko, bez zbytočného odkladu informujeme aj dotknuté osoby (čl. 33 a 34 GDPR).

11. Vaše práva a ako ich uplatniť

11.1 Máte tieto práva:

- **prístup** k údajom (kópia, účely, príjemcovia, doba uchovávania);
- **oprava** nesprávnych údajov;
- **výmaz** údajov, ak na ich spracúvanie už nie je dôvod;
- **obmedzenie** spracúvania;
- **prenosnosť** údajov, ktoré spracúvame na základe súhlasu alebo zmluvy automatizovane;
- **námietka** proti spracúvaniu na základe oprávneného záujmu z dôvodov týkajúcich sa vašej situácie: prestaneme, pokiaľ nepreukážeme závažné oprávnené dôvody alebo nejde o obranu právnych nárokov;
- **odvolanie súhlasu** kedykoľvek, bez vplyvu na zákonnosť spracúvania pred odvolaním;
- **nebyť predmetom rozhodnutia založeného výlučne na automatizovanom spracúvaní** s právnymi alebo podobne závažnými účinkami (takéto rozhodnutia nerobíme);
- **sťažnosť** dozornému orgánu (pozri 11.6).

Práva dieťaťa uplatňuje za dieťa rodič alebo zákonný zástupca.

11.2 **Ako postupovať.** Napíšte na podpora@hohofon.sk (predmet „Osobné údaje"), uveďte, ktoré právo chcete uplatniť, kód objednávky (HF-…), ak ho máte, a e-mailovú adresu alebo číslo, ktoré ste pri objednávke zadali. Žiadame len údaje, ktoré potrebujeme na to, aby sme si overili, že žiadate vy (zvyčajne stačí, že žiadosť príde z e-mailovej adresy uvedenej pri objednávke). Žiadosti podľa GDPR vybavuje vždy človek, nie asistentka Linda.

11.3 **Lehota a cena.** Odpovieme bez zbytočného odkladu a najneskôr do jedného mesiaca od doručenia žiadosti. V zložitých prípadoch môžeme lehotu predĺžiť o ďalšie dva mesiace; vopred vám to oznámime aj s dôvodom. Vybavenie je bezplatné, pokiaľ nie je žiadosť zjavne neopodstatnená alebo neprimeraná.

11.4 **Dôležité o mazaní.** Údaje o objednávke mažeme sami po 30 dňoch. Ak nám napíšete neskôr, nebudeme mať čo vyhľadať ani poskytnúť okrem záznamu objednávky bez osobných identifikátorov, účtovných dokladov a prípadnej korešpondencie alebo záznamu o odstúpení (lehoty sú v časti 9). Prepis na našom serveri sa maže po 30 dňoch aj bez žiadosti.

11.5 **Cookies, úložisko v prehliadači a Meta pixel.** Pozri samostatnú stránku Cookies. Súhlas s Meta pixelom kedykoľvek odvoláte odkazom „Nastavenia cookies" v pätičke; odvolanie nemá vplyv na zákonnosť spracúvania pred odvolaním.

11.6 **Sťažnosť.** Ak sa domnievate, že spracúvame údaje v rozpore s predpismi, môžete podať sťažnosť (návrh na začatie konania podľa § 100 zákona č. 18/2018 Z. z.) Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Galvaniho Business Centrum II, Galvaniho 7/B, 821 04 Bratislava, e-mail statny.dozor@pdp.gov.sk, dataprotection.gov.sk (https://dataprotection.gov.sk). Sťažnosť môžete podať aj dozornému orgánu v inom členskom štáte EÚ, v ktorom máte obvyklý pobyt alebo pracovisko alebo v ktorom došlo k údajnému porušeniu (čl. 77 GDPR). Radi by sme však, aby ste sa najprv ozvali nám; nie je to podmienka.

12. Zmeny tohto dokumentu

12.1 Dokument môžeme zmeniť, napríklad pri novom dodávateľovi alebo novom účele. Aktuálna verzia je vždy na tejto stránke; staršie verzie vám na požiadanie pošleme.

12.2 O podstatných zmenách (nový účel alebo nový príjemca údajov dieťaťa) vás informujeme pred ich uplatnením. Ak by sa mal meniť účel spracúvania údajov dieťaťa, požiadame vás o nový súhlas.

12.3 Verzia 1.3, účinné od 16. novembra 2026: bod 3.3 a V skratke – jeden e-mail s kupónom na hovor s Ježiškom zákazníkom hovoru s Mikulášom (dá sa odmietnuť pri objednávke aj v e-maile). Verzia 1.2, účinné od 16. novembra 2026: pribudli SMS s pokynmi k hovoru (V skratke, body 2.3, 3.1, 3.3, 7.1 a 9.1); posielame ich len pri objednávkach prijatých od tohto dňa. Verzia 1.1 bola účinná od 5. novembra 2026 a nahradila verziu 1.0 zverejnenú 2. novembra 2026: zmenili sme technické riešenie hovoru, dodávateľov, ktorí sa na ňom podieľajú, a vetu o umelej inteligencii na začiatku hovoru (V skratke a časti 2 až 11). Nahrádza aj prvé znenie verzie 1.1 zverejnené 4. novembra 2026: ak úvodnú vetu o umelej inteligencii pri objednávke vypnete, namiesto nej už nezaznie iná veta (bod 6.1). Od 5. novembra 2026 opisuje aj Meta pixel, ktorý spúšťame len s vaším súhlasom v lište cookies (V skratke a časti 3, 6.5, 7, 8, 9 a 11). Od 5. novembra 2026 opisuje aj objednávku hovoru s Ježiškom s predvyplnenými údajmi, ak o ňu sami požiadate (body 3.1, 5.5 a 5.7), a štatistiku návštevnosti webu bez cookies (V skratke, body 3.1 a 3.2).

LAMPADA LIGHTING, a. s., Lúčna 1885/12, 900 01 Modra, Slovensko, IČO 45631875

Zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 5063/B.