Ochrana osobných údajov pri predaji vstupeniek

Múzeum mesta Bratislavy ako prevádzkovateľ umožňuje návštevníkom nákup vstupeniek a ďalších služieb prostredníctvom elektronických vstupenkových systémov a ďalších predajných kanálov.

Pri predaji vstupeniek, vedení používateľských účtov, spracúvaní platieb a vybavovaní súvisiacich požiadaviek spracúvame osobné údaje v rozsahu potrebnom na poskytnutie požadovanej služby a splnenie našich zákonných povinností.

1. Na aké účely a na akom právnom základe spracúvame vaše osobné údaje?

Vystavovanie, predaj a uplatňovanie vstupeniek na meno (permanentky a karta MMB sprievodca)

Ak si zakúpite permanentku alebo kartu vystavenú na konkrétnu osobu, spracúvame údaje potrebné na jej vystavenie, evidenciu platnosti a overenie oprávnenia na vstup.

Právnym základom je **článok 6 ods. 1 písm. b) GDPR – vykonanie opatrení pred uzatvorením zmluvy alebo plnenie zmluvy**.

Pri overovaní oprávnenia na vstup môžeme nahliadnuť do vášho dokladu totožnosti, ak je to potrebné na overenie platnosti permanentky alebo karty. Osobné údaje z dokladu totožnosti pri takomto overovaní nezaznamenávame.

Registrácia a správa zákazníckeho účtu

Ak si v elektronickom vstupenkovom systéme vytvoríte zákaznícky účet, spracúvame údaje potrebné na jeho zriadenie, prihlasovanie, správu profilu, zobrazovanie histórie nákupov a rezervácií a prípadné zrušenie účtu.

Právnym základom je **článok 6 ods. 1 písm. b) GDPR – plnenie zmluvy**.

V rozsahu potrebnom na zabezpečenie ochrany a riadnej prevádzky používateľského účtu môže byť právnym základom aj **článok 6 ods. 1 písm. f) GDPR – oprávnený záujem**, ak sú splnené podmienky jeho uplatnenia.

Online nákup vstupeniek a ďalších služieb

Pri elektronickom nákupe spracúvame údaje potrebné na prijatie a vybavenie objednávky, doručenie vstupenky alebo potvrdenia, komunikáciu so zákazníkom a poskytnutie objednanej služby.

Právnym základom je **článok 6 ods. 1 písm. b) GDPR – vykonanie opatrení pred uzatvorením zmluvy alebo plnenie zmluvy**.

Spracúvanie platieb

Pri úhrade vstupeniek a ďalších služieb spracúvame údaje potrebné na vykonanie a potvrdenie platby, vysporiadanie transakcie a prípadné vrátenie platby.

Právnym základom je **článok 6 ods. 1 písm. b) GDPR – plnenie zmluvy**.

Pri spracúvaní a uchovávaní účtovných a daňových dokladov sa uplatňuje aj **článok 6 ods. 1 písm. c) GDPR – plnenie zákonnej povinnosti**, najmä podľa zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve.

Vybavovanie reklamácií

Ak si uplatníte reklamáciu alebo práva zo zodpovednosti za vady, spracúvame vaše osobné údaje na účel prijatia, posúdenia a vybavenia reklamácie a súvisiacej komunikácie.

Právnym základom je článok 6 ods. 1 písm. b) GDPR a **článok 6 ods. 1 písm. c) GDPR – plnenie zákonnej povinnosti**, najmä podľa zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a ďalších príslušných predpisov.

2. Aké osobné údaje spracúvame a odkiaľ ich získavame?

Podľa povahy konkrétnej služby spracúvame najmä meno, priezvisko, e-mailovú adresu, telefónne číslo, údaje o zákazníckom účte, prihlasovacie a technické údaje, históriu nákupov a rezervácií, údaje o zakúpených vstupenkách, cene a spôsobe úhrady, dátume a stave objednávky, identifikátore platobnej transakcie a prípadne bankovom spojení potrebnom na vrátenie platby.

Pri reklamáciách môžeme spracúvať aj kontaktné a doručovacie údaje, opis reklamácie, súvisiacu komunikáciu a ďalšie nevyhnutné informácie.

Osobné údaje získavame spravidla **priamo od vás** pri nákupe, registrácii zákazníckeho účtu, platbe alebo uplatnení reklamácie.

3. Ste povinní nám poskytnúť svoje osobné údaje?

Nákup vstupenky alebo inej služby je dobrovoľný.

Poskytnutie osobných údajov potrebných na uzatvorenie a plnenie zmluvy je však podmienkou zabezpečenia príslušného nákupu alebo služby.

Ak nám nevyhnutné údaje neposkytnete, nemusíme vedieť vystaviť permanentku alebo kartu, doručiť elektronickú vstupenku, zabezpečiť používateľský účet, vykonať platbu alebo vybaviť reklamáciu.

Registrácia zákazníckeho účtu nie je automaticky podmienkou nákupu vstupeniek, nakoľko náš predajný systém umožňuje nákup aj bez registrácie.

Údaje, ktoré nie sú potrebné na poskytnutie služby alebo splnenie zákonnej povinnosti, na tieto účely nepožadujeme.

4. Ako dlho vaše osobné údaje uchovávame?

Osobné údaje súvisiace s vystavením a uplatňovaním permanentiek a kariet uchovávame **jeden rok**.

Údaje zákazníckeho účtu uchovávame počas jeho trvania. Po zrušení účtu uchovávame iba údaje, ktoré sú naďalej potrebné na splnenie súvisiacich povinností, vybavenie právnych nárokov alebo dodržanie príslušných lehôt uchovávania.

Údaje potrebné na vybavenie online objednávky uchovávame počas obdobia potrebného na poskytnutie služby. Údaje potrebné na spracovanie online platby uchovávame do ukončenia transakcie a vybavenia prípadnej refundácie. Ak sa príslušné doklady stávajú súčasťou účtovnej dokumentácie, uchovávame ich **10 rokov nasledujúcich po roku, ktorého sa týkajú**.

Dokumentáciu týkajúcu sa reklamácie uchovávame počas vybavovania reklamácie a následne počas obdobia potrebného na splnenie zákonných povinností a uplatnenie súvisiacich právnych nárokov, najviac **10 rokov**.

5. Komu môžeme vaše osobné údaje poskytnúť?

Údaje môžu byť sprístupnené poskytovateľom elektronických vstupenkových systémov a ich technickej podpory, poskytovateľom informačných a účtovných systémov a ďalších súvisiacich IT služieb.

Pri spracúvaní online platieb môžu byť príjemcami poskytovatelia platobných služieb a banky, ktoré spravidla vystupujú ako samostatní prevádzkovatelia.

Pri vybavovaní reklamácií môžu byť príjemcami aj príslušní dodávatelia, poskytovatelia platobných služieb, poštové a kuriérske podniky, poskytovatelia poradenských služieb alebo oprávnené orgány dozoru.

6. Prenášame vaše osobné údaje do tretích krajín?

Pri spracovateľských činnostiach súvisiacich s vystavovaním permanentiek a kariet, zákazníckymi účtami, online nákupom, platbami a reklamáciami sa **prenos osobných údajov do tretích krajín neuskutočňuje**.

Samostatné spracúvanie osobných údajov prostredníctvom analytických, marketingových alebo iných webových technológií sa riadi osobitnými informáciami o ochrane súkromia pri používaní našich webových stránok.

7. Aké práva máte a kde nájdete ďalšie informácie?

Pri spracúvaní vašich osobných údajov máte práva podľa GDPR, najmä právo na prístup, opravu, vymazanie, obmedzenie spracúvania, za zákonných podmienok aj právo na prenosnosť údajov alebo právo namietať a právo podať sťažnosť Úradu na ochranu osobných údajov SR.

Podrobné informácie o vašich právach, ich uplatňovaní a kontaktoch nájdete na webovom sídle múzea **www.mmb.sk** v časti **Ochrana osobných údajov v Múzeu mesta Bratislavy**.

Konkrétny účel spracúvania, právne základy, kategórie údajov, príjemcov a lehoty uchovávania sú uvedené aj v dokumente **Prehľad účelov spracúvania osobných údajov**.

Múzeum mesta Bratislavy