

Zásady ochrany osobních údajů

Účinné od 5. 10. 2026

Tyto zásady vysvětlují, jak společnost Talisman Brno s.r.o. zpracovává osobní údaje zákazníků, návštěvníků webu a dalších osob, které s ní komunikují.

1. Kdo je správcem osobních údajů

Správcem osobních údajů je:

Talisman Brno s.r.o.

IČO: 24441490

Sídlo: Nové sady 988/2, Staré Brno, 602 00 Brno

E-mail pro otázky a žádosti týkající se osobních údajů: info@talisman-brno.cz

Web: <https://talisman-brno.cz/>

Správce nemá jmenovaného pověřence pro ochranu osobních údajů.

2. Jaké údaje zpracováváme

Podle způsobu, jakým využíváte naše služby, můžeme zpracovávat zejména:

- jméno a příjmení;
- e-mail a telefonní číslo;
- identifikační údaje profilu na Instagramu nebo Facebooku;
- obsah dotazů, zpráv a další zákaznické komunikace;
- údaje o rezervaci;
- údaje o objednavce elektronického poukazu, jeho hodnotě, stavu a platbě;
- text věnování a případně jméno obdarovaného;
- údaje potřebné k vystavení a vedení účetních dokladů;
- údaje související s reklamací, odstoupením od smlouvy nebo jiným uplatněným nárokem;
- IP adresu, údaje o zařízení a prohlížeči, cookie identifikátory a údaje o používání webu;
- fotografie nebo videozáznamy, pokud k jejich pořízení a použití udělíte souhlas.

Údaje obvykle získáváme přímo od vás při objednávce, rezervaci, návštěvě webu nebo komunikaci s námi.

Jméno obdarovaného nebo text věnování můžeme získat také od kupujícího, který objednává poukaz.

Kupující by měl uvést pouze údaje nezbytné k vystavení poukazu a obdarovaného o předání údajů přiměřeně informovat. Pokud máme pouze jméno obdarovaného bez jeho kontaktních údajů, obdarovaného sami nekontaktujeme a údaje používáme výhradně k personalizaci a evidenci poukazu.

3. Proč údaje zpracováváme a na jakém právním základě

Účel zpracování	Typické údaje	Právní základ
Vyřízení dotazu nebo žádosti o rezervaci	jméno, e-mail, telefon, profil na sociální síti, obsah zprávy	kroky před uzavřením smlouvy; podle povahy zprávy také oprávněný zájem na vyřízení komunikace

Účel zpracování	Typické údaje	Právní základ
Vedení rezervace a komunikace o návštěvě	jméno, e-mail, údaje o termínu a související komunikace	plnění smlouvy nebo kroky před jejím uzavřením
Prodej a doručení elektronického poukazu	jméno, e-mail, telefon a údaje o objednatelce a platbě	plnění smlouvy
Personalizace poukazu pro obdarovaného	jméno obdarovaného a osobní údaje ve věnování poskytnuté kupujícím	oprávněný zájem na vystavení a předání personalizovaného poukazu podle přání kupujícího
Přijetí platby, účetnictví a plnění zákonných povinností	identifikační, objednávkové, platební a účetní údaje	plnění smlouvy a splnění právních povinností
Reklamace, odstoupení, stížnosti a ochrana právních nároků	údaje o objednatelce, platbě a související komunikace	plnění smlouvy, splnění právních povinností a oprávněný zájem na ochraně právních nároků
Provoz a zabezpečení webu a e-shopu	IP adresa, technické logy, údaje o zařízení a nezbytné cookies	oprávněný zájem na bezpečném a spolehlivém provozu; použití technicky nezbytných cookies
Statistika příchodů na web a zdroj objednávek a poptávek	obecný zdroj příchodu (typ a název webu nebo služby), vstupní stránka, den	oprávněný zájem znát, odkud zákazníci přicházejí
Podrobná analytika s cookies a online reklama	cookie identifikátory, IP adresa, údaje o zařízení a používání webu	váš souhlas
Analýza používání webu (PostHog)	náhodný identifikátor v úložišti prohlížeče, navštívené stránky, kliknutí a posun stránky, záznam průchodu webem bez obsahu vyplněných polí, rychlost načítání a chyby stránky, údaje o zařízení, přibližná poloha odhadnutá z IP adresy	váš souhlas
Připomínka nedokončené objednávky e-mailem	jméno, e-mail, údaje z objednávky a záznam o souhlasu	váš dobrovolný souhlas podle § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb.
Nabídky vlastních obdobných výrobků nebo služeb stávajícím zákazníkům	jméno, e-mail a údaje o předchozím nákupu	oprávněný zájem a podmínky § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb.
Marketing ostatním zájemcům	jméno, e-mail a záznam o souhlasu	váš dobrovolný souhlas
Pořízení a propagační použití rozpoznatelných fotografií nebo videí	podoba a obrazový či zvukově-obrazový záznam	váš dobrovolný souhlas
Pomocná příprava návrhů odpovědí pomocí AI	obsah zákaznické zprávy a nezbytné kontaktní údaje	oprávněný zájem na efektivní a kvalitní přípravě zákaznických odpovědí

Pokud je zpracování založeno na oprávněném zájmu, můžete proti němu vznést námitku. Pokud je založeno na souhlasu, můžete souhlas kdykoliv odvolat; odvolání nemá vliv na zákonnost zpracování před jeho odvoláním.

4. Kontaktní formuláře a rezervace

Kontaktní nebo rezervační formulář na webu sbírá jméno, e-mail, telefon a obsah zprávy, u skupin také počet osob a požadovaný termín. Zpráva je doručena na náš e-mail a její kopie se ukládá v naší databázi u poskytovatele Cloudflare. Pokud vede k rezervaci, zapisujeme jméno a e-mail do Google Kalendáře.

Údaje potřebné k odpovědi nebo vyřízení rezervace nezpracováváme na základě povinného souhlasu, ale proto, abychom mohli vyřídit váš požadavek. Zaškrtnete-li zasílání novinek, zpracováváme e-mail i k tomuto účelu na základě vašeho souhlasu, který můžete kdykoliv odvolat.

Dotazy a rezervace přijímáme také prostřednictvím Instagramu a Facebooku. V takovém případě zpracováváme identifikační údaje profilu, obsah zprávy a údaje, které nám dobrovolně sdělíte. Provozovatel příslušné sociální sítě zpracovává údaje také podle vlastních pravidel.

5. Objednávky elektronických poukazů a platby

E-shop prodává pouze elektronické dárkové poukazy. Při objednávce zpracováváme jméno a příjmení, e-mail, telefon a případně jméno obdarovaného, jméno dárce a text věnování. Nákup probíhá bez zákaznického účtu.

Objednávky zpracovává přímo tento web a ukládá je do naší databáze u poskytovatele Cloudflare. Online platbu zajišťuje platební brána Comgate. Po úspěšné platbě je poukaz ve formátu PDF automaticky zaslán na e-mail uvedený v objednávce; odeslání zajišťuje služba Resend. Údaje o platební kartě nezpracováváme přímo; zadávají se v zabezpečeném prostředí poskytovatele platební služby.

6. Přímý marketing

Při objednávce poukazu si můžete nepovinným zaškrtnutím v košíku vyžádat jednu připomínku e-mailem pro případ, že objednávku nedokončíte. Připomínka je obchodním sdělením, zasíláme ji proto jen na základě vašeho souhlasu. Souhlas můžete kdykoliv odvolat odkazem v e-mailu nebo na info@talisman-brno.cz.

Zákazníkům, kteří u nás nákup dokončili, můžeme na e-mail uvedený v objednávce zasílat nabídky našich vlastních obdobných výrobků nebo služeb na základě oprávněného zájmu podle § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., pokud to neodmítní. Jasnou, jednoduchou a bezplatnou možnost odmítnutí mají již při objednávce zaškrtnutím v košíku a stejnou možnost mají v každém obchodním sdělení. Po odmítnutí nebo námitce údaje pro přímý marketing dále nepoužijeme.

Ostatním zájemcům budeme obchodní sdělení zasílat pouze na základě jejich předchozího dobrovolného souhlasu. Souhlas s marketingem není podmínkou nákupu, rezervace ani odpovědi na dotaz a lze jej kdykoliv odvolat.

7. Fotografie a videa

Rozpoznatelné fotografie nebo videozáznamy zákazníků můžeme pořizovat a zveřejňovat pro propagační účely pouze na základě dobrovolného souhlasu. Souhlas není podmínkou nákupu ani návštěvy. Souhlas můžete kdykoliv odvolat na info@talisman-brno.cz. Poté fotografie nebo videa přestaneme pro daný účel používat a odstraníme je z naší spravovaných online míst, pokud pro další zpracování nemáme jiný právní důvod. Odvolání nemá vliv na zákonnost zpracování před jeho odvoláním. U nezletilých osob vyžadujeme souhlas zákonného zástupce.

8. Komu mohou být údaje zpřístupněny

K osobním údajům mohou mít v nezbytném rozsahu přístup naši oprávnění zaměstnanci a brigádníci a dále poskytovatelé služeb, které používáme, zejména:

- GoDaddy – správa domény, hosting předávací služby plateb a související technické služby;
- Google – Google Workspace/Gmail, Google Kalendář, základní měření návštěvnosti bez analytických cookies a podle vašeho souhlasu podrobná analytika či reklamní služby a po kliknutí na tlačítko mapy také Mapy Google;
- ComGate Payments, a.s. – zpracování online plateb;
- Meta Platforms – provoz Instagramu a Facebooku a podle vašeho souhlasu Meta Pixel a Conversions API;
- PostHog Inc. – podle vašeho souhlasu s analytikou analýza používání webu (kliknutí, posun stránky, rychlost načítání a záznam průchodu webem bez obsahu vyplněných polí); data ukládá v EU (Německo);
- Cloudflare – provoz webu, databáze objednávek a poptávek a zabezpečení;
- Resend – odesílání e-mailů s poukazem a dokladem, připomínek nedokončené objednávky a doručení poptávek z webu na náš e-mail;
- OpenAI – pomocná příprava návrhů odpovědí na zákaznickou komunikaci;
- orgány veřejné moci nebo jiné osoby, pokud nám zpřístupnění ukládá zákon nebo je nezbytné pro ochranu našich práv.

Cookie lištu a správu vašich voleb zajišťujeme vlastními prostředky, bez služby třetí strany. Externí účetní pro zákaznickou agendu dostává pouze částky bez identifikace zákazníků.

9. Využití umělé inteligence

Pro pomocnou přípravu návrhů odpovědí na zákaznické zprávy můžeme využívat službu OpenAI. Službě může být zpřístupněn obsah zprávy a kontaktní údaje pouze v rozsahu potřebném pro vytvoření návrhu odpovědi.

Pomocné zpracování zákaznické komunikace pomocí AI zakládáme na oprávněném zájmu na efektivní a kvalitní přípravě odpovědí. Proti tomuto zpracování můžete vznést námitku na info@talisman-brno.cz. Před použitím služby omezujeme předávané údaje na nezbytný rozsah.

Návrh vytvořený s pomocí AI není automaticky odeslán. Před odesláním jej kontroluje a schvaluje oprávněná osoba. Neprovádíme automatizované rozhodování, které by vůči vám mělo právní nebo obdobně významné účinky; AI sama nerozhoduje o uzavření smlouvy, potvrzení rezervace, reklamaci ani jiném právu zákazníka.

10. Předávání údajů mimo Evropský hospodářský prostor

Někteří poskytovatelé mohou osobní údaje zpracovávat nebo k nim umožnit přístup také mimo Evropský hospodářský prostor. U předání příslušným certifikovaným americkým společnostem skupin Google, Meta a GoDaddy a společnosti PostHog Inc. se uplatňuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně v rámci EU–US Data Privacy Framework; tam, kde se tento rámec neuplatní, používají poskytovatelé podle svých smluvních podmínek zejména standardní smluvní doložky Evropské komise. OpenAI a Resend pro omezená předání mimo EHP ve svých dodatcích o zpracování údajů uvádějí standardní smluvní doložky Evropské komise.

Informace o zárukách použitých pro předání vašich údajů mimo EHP a jejich kopii získáte na info@talisman-brno.cz. Aktuální podmínky konkrétního poskytovatele se mohou měnit; při změně poskytovatele nebo mechanismu předání tyto zásady odpovídajícím způsobem aktualizujeme.

11. Jak dlouho údaje uchováváme

Kategorie nebo účel	Doba uchování
Nezávazné dotazy, které nevedou k rezervaci nebo nákupu	nejdéle 1 rok od uzavření komunikace
Rezervace, údaje v Google Kalendáři a související komunikace	nejdéle 3 roky od návštěvy, zrušení rezervace nebo posledního řešení případu
Úspěšné objednávky a smluvní komunikace	nejdéle 3 roky od splnění objednávky, s výjimkou údajů na účetních dokladech a údajů potřebných pro evidenci dosud platného poukazu
Evidence vydaného poukazu	po dobu jeho platnosti a následně nejdéle 3 roky od jeho úplného uplatnění nebo skončení platnosti; tím nejsou dotčeny zákonné doby uchování účetních dokladů ani uchování pro konkrétní právní nároky
Nedokončené nebo neúspěšné objednávky	nejdéle 1 rok od vytvoření, pokud nejsou potřeba pro řešení podvodu, reklamace nebo technického incidentu; poté z nich smažeme jméno, kontaktní údaje, věnování a technické identifikátory a pro statistiku ponecháme jen číslo objednávky, položky, částku, stav a datum. Údaj o souhlasu s připomínkou uchováváme spolu s objednávkou.
Účetní doklady a účetní záznamy	po zákonem požadovanou dobu, v současném režimu zpravidla 5 let; pokud se staneme plátcem DPH, relevantní daňové doklady budeme uchovávat 10 let
Reklamace, spory a právní nároky	po dobu řešení a následně po dobu, kdy lze související nárok uplatnit nebo hájit
Kontakty pro přímý marketing	nejdéle 3 roky od posledního nákupu nebo udělení souhlasu, vždy však jen do odhlášení, námítky nebo odvolání souhlasu
Technické a bezpečnostní logy	zpravidla nejdéle 6 měsíců; déle pouze při řešení konkrétního bezpečnostního incidentu
Analýza používání webu (PostHog)	záznamy průchodu webem nejdéle 90 dní, ostatní údaje nejdéle 7 let
Cookies a podobné identifikátory	podle konkrétního účelu a doby uvedené v nastavení cookies, nejdéle po dobu platnosti příslušného souhlasu
Fotografie a videa používané na základě souhlasu	po dobu trvání souhlasu; po jeho odvolání ukončíme další použití a odstraníme záznamy z námi spravovaných online míst, nemáme-li jiný právní důvod

Po uplynutí příslušné doby údaje vymažeme nebo anonymizujeme, pokud jejich další uchování nevyžaduje právní předpis nebo konkrétní právní nárok.

12. Cookies a podobné technologie

Používáme technicky nezbytné cookies a obdobné technologie, které jsou nutné pro provoz webu a e-shopu, bezpečnost a uložení vaší volby v cookie liště. Tyto technologie používáme bez souhlasu pouze v nezbytném rozsahu.

Pro základní statistiku návštěvnosti používáme Google Analytics 4 v režimu Consent Mode se zakázaným analytickým a reklamním úložištěm, dokud neudělíte příslušný souhlas. Google tak dostává omezené signály o zobrazení stránky a stavu souhlasu i při volbě „Jen nezbytné“. V tomto režimu se neukládají ani nečtou analytické cookies, do měření nepředáváme údaje z objednávkového formuláře ani čísla objednávek. Adresy stránek pro základní měření zbavujeme parametrů a fragmentů. Přenos přesto zahrnuje technické údaje potřebné ke komunikaci, například IP adresu a informace o prohlížeči; nejde o provoz bez předávání údajů Googlu.

Náš server navíc bez cookies a bez jakéhokoli identifikátoru počítá příchody na web a to, odkud přišli, například z vyhledávače, AI asistenta, reklamy nebo odkazu na jiném webu. Ukládá jen denní součty podle zdroje a vstupní stránky. Ke každé objednávce a poptávce si stejně obecně zapíšeme, odkud jste na web přišli a na kterou stránku. Zdroj se mezi stránkami webu přenáší jen v adrese odkazu, do vašeho prohlížeče se kvůli tomu nic neukládá a nikomu dalšímu ho nepředáváme. Právním základem je náš oprávněný zájem vědět, odkud zákazníci přicházejí.

Skripty a měření Googlu načítáme přes naši doménu. Požadavky procházejí naším serverem u společnosti Cloudflare a ten je Googlu předá s vaší IP adresou a přibližnou polohou na úrovni kraje, tedy se stejnými údaji, jaké by Google dostal přímo. Cookies jiných služeb než Googlu mu nepředáváme.

Podrobnou analytiku s cookies a reklamní měření Google Ads, Meta Pixel a Conversions API zapínáme pouze na základě vašeho předchozího souhlasu. Nepovinné cookies můžete odmítnout, zvolit jednotlivé kategorie a svůj souhlas kdykoliv změnit nebo odvolat prostřednictvím nastavení cookies na webu.

Se souhlasem s analytikou používáme také službu PostHog. Ukazuje nám, kam návštěvníci na stránkách klikají, jak daleko je dočtou, kde odcházejí a jak rychle se stránky načítají, a pořizuje záznam průchodu webem (pohyb, posun a kliknutí). Obsah vyplněných polí, jména a věnování v náhledu poukazu ani kódy poukazů se nezaznamenávají. PostHog nepoužívá cookies, náhodný identifikátor ukládá do úložiště prohlížeče (záznamy ph_*). Požadavky procházejí naším serverem u společnosti Cloudflare, který PostHogu předá vaši IP adresu; PostHog z ní odhadne přibližnou polohu a samotnou IP adresu neukládá. Údaje nespojujeme s vaším jménem ani e-mailem. Bez souhlasu se PostHog vůbec nenačte, po odvolání souhlasu přestane měřit a jeho záznamy z prohlížeče smažeme.

Dali-li jste souhlas s reklamou, předáváme po zaplacení poukazu a po odeslání poptávky údaj o této události také z našeho serveru společnosti Meta. Kromě čísla objednávky a částky jde o identifikátory z vašeho prohlížeče, IP adresu a hašovaný (nevratně zašifrovaný) e-mail, jméno, příjmení a zemi, podle nichž Meta událost přiřadí k reklamě. Ze stejného důvodu a se stejným souhlasem předáváme při nákupu a odeslání poptávky hašovaný e-mail také Googlu (Google Ads). Dali-li jste souhlas s analytikou, může údaj o nákupu dostat ze serveru i Google. Bez příslušného souhlasu se nic z toho nepředává.

Aktuální názvy, poskytovatele, účely a doby platnosti jednotlivých cookies uvádíme v cookie přehledu dostupném prostřednictvím cookie lišty.

13. Je poskytnutí údajů povinné

Poskytnutí údajů pro marketing, analytické či reklamní cookies a propagační fotografie je dobrovolné.

Údaje nezbytné pro vyřízení objednávky nebo rezervace požadujeme za účelem uzavření a plnění smlouvy. Údaje potřebné pro splnění účetních a dalších zákonných povinností zpracováváme na základě příslušných právních předpisů. Uvedení věnování a jména obdarovaného je dobrovolné.

Bez údajů označených jako povinné při objednávce, platbě nebo rezervaci však nemusíme být schopni objednávku dokončit, doručit elektronický poukaz, přijmout platbu, potvrdit rezervaci nebo vyřídít váš požadavek.

14. Vaše práva

Za podmínek stanovených GDPR máte zejména právo:

- získat potvrzení, zda zpracováváme vaše osobní údaje, a požadovat k nim přístup;
- požadovat opravu nepřesných nebo doplnění neúplných údajů;
- požadovat výmaz údajů, pokud pro jejich další zpracování nemáme právní důvod;
- požadovat omezení zpracování;
- získat údaje ve strukturovaném a strojově čitelném formátu a požadovat jejich přenositelnost, pokud jsou splněny zákonné podmínky;
- vznést námitku proti zpracování založenému na oprávněném zájmu, včetně přímého marketingu;
- kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním založeným na souhlasu;
- podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, web: <https://uoou.gov.cz/>;
- obrátit se na soud.

Žádost můžete zaslat na info@talisman-brno.cz. Před vyřízením žádosti můžeme přiměřeným způsobem ověřit vaši totožnost, abychom údaje nezpřístupnili neoprávněné osobě. Na žádost odpovíme bez zbytečného odkladu, zpravidla do jednoho měsíce, nestanoví-li GDPR jinak.

15. Zabezpečení údajů

Přijímáme přiměřená technická a organizační opatření s ohledem na povahu údajů a rizika zpracování. Přístup k údajům omezuje na osoby, které jej potřebují pro svou práci, a od našich dodavatelů požadujeme odpovídající ochranu údajů.

16. Změny těchto zásad

Tyto zásady můžeme přiměřeně měnit, zejména při změně služeb, používaných nástrojů nebo právních předpisů. Aktuální verze je vždy dostupná na našem webu a je označena datem účinnosti.