Zásady ochrany osobných údajov

pre služby Národný integrovaný cestovný lístok (NICL) / aplikácia CYRIL

Položka	Hodnota
Prevádzkovateľ	Ministerstvo dopravy Slovenskej republiky, Národná dopravná autorita
Služba	NICL / CYRIL
Verzia	2.0
Dátum poslednej aktualizácie	31.08.2026
Jazyková verzia	slovenská

Obsah

Obsah

1. ÚČEL A PÔSOBNOSŤ ZÁSAD 4

2. PREVÁDZKOVATEĽ A KONTAKTNÉ ÚDAJE 4

3. SLUŽBY NICL / CYRIL A DOTKNUTÉ OSOBY 4

4. KATEGÓRIE OSOBNÝCH ÚDAJOV A ÚČELY SPRACÚVANIA 5

4.1 REGISTRÁCIA A SPRÁVA POUŽÍVATEĽSKÉHO ÚČTU 6
4.2 NÁKUP CESTOVNÝCH DOKLADOV A HISTÓRIA NÁKUPOV 6
4.3 PLATBY 6
4.4 ZĽAVY A TARIFNÉ KATEGÓRIE 6
4.5 PAYG A TECHNICKÉ BLUETOOTH ÚDAJE 7
4.6 KONTROLA CESTUJÚCEHO 7
4.7 REKLAMÁCIE, SŤAŽNOSTI, PODNETY A ZÁKAZNÍCKA PODPORA 7
4.8 TECHNICKÉ LOGY, BEZPEČNOSŤ A PREVÁDZKA SYSTÉMU 8
4.9 NOTIFIKÁCIE, KOMUNIKÁCIA A MARKETING 8

5. PRÁVNE ZÁKLADY SPRACÚVANIA 8

6. PRÍJEMCOVIA, SPROSTREDKOVATELIA A PARTNERI 10

7. PRENOSY OSOBNÝCH ÚDAJOV MIMO EÚ/EHP 10

8. LEHOTY UCHOVÁVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV 11

9. TECHNICKÉ A ORGANIZAČNÉ BEZPEČNOSTNÉ OPATRENIA 12

10. AUTOMATIZOVANÉ SPRACÚVANIE A PROFILOVANIE 12

11. PRÁVA DOTKNUTÝCH OSÔB 13

12. COOKIES, ANALYTIKA A MOBILNÉ OPRÁVNENIA 13

13. DETI, MLADISTVÍ POUŽÍVATELIA A ZĽAVNENÉ CESTOVNÉ 14

14. AKTUALIZÁCIA ZÁSAD A DOSTUPNOSŤ DOKUMENTU 14

PRÍLOHA Č. 1 – SÚHRNNÁ TABUĽKA SPRACÚVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV 15

1. Účel a pôsobnosť zásad

Tieto zásady ochrany osobných údajov (ďalej len „zásady“) informujú dotknuté osoby o tom, ako Ministerstvo dopravy Slovenskej republiky, odbor národná dopravná autorita spracúva osobné údaje pri poskytovaní služieb NICL / CYRIL, ktoré sú súčasťou riešenia jednotného cestovného lístka na území Slovenskej republiky.

Účelom zásad je splniť informačnú povinnosť prevádzkovateľa podľa článkov 13 a 14 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (ďalej len „GDPR“) a podľa zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.

Zásady sa vzťahujú najmä na používanie mobilnej aplikácie CYRIL pre operačné systémy Android a iOS, webového portálu, e-shopu, používateľského účtu, reklamačného formulára, zákazníckej podpory, kontaktného formulára, kontrolných rozhraní pre dopravcov a revízorov a interných rozhraní slúžiacich na správu systému, vybavovanie reklamácií, podporu používateľov, reporting a prevádzkovú správu služieb.

2. Prevádzkovateľ a kontaktné údaje

Prevádzkovateľom informačného systému NICL a spracovateľom osobných údajov je Ministerstvo dopravy Slovenskej republiky, odbor národná dopravná autorita, ktoré určuje účely a prostriedky spracúvania osobných údajov v rámci služieb NADA / NICL / CYRIL.

Údaj	Hodnota
Prevádzkovateľ	Ministerstvo dopravy Slovenskej republiky, odbor národná dopravná autorita
Sídlo	Námestie slobody 2902/6, 810 05 Bratislava, Slovenská republika
IČO	30416094
E-mail poverenca pre ochranu osobných údajov	dpo@mindop.sk
Elektronická schránka	prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy slovensko.sk
Reklamácie a podnety k službe	samostatný reklamačný alebo kontaktný formulár dostupný v službách NICL / CYRIL

Národná dopravná autorita (ďalej len „NADA“) je organizačným útvarom Ministerstva dopravy Slovenskej republiky bez samostatnej právnej subjektivity. NADA zabezpečuje vecnú, metodickú a koordinačnú činnosť súvisiacu so službami jednotného cestovného lístka a súvisiacimi systémami NICL / CYRIL. Prevádzkovateľom osobných údajov zostáva Ministerstvo dopravy Slovenskej republiky.

3. Služby NICL / CYRIL a dotknuté osoby

Aplikačná platforma IS NICL je vo verejných distribučných kanáloch Google Play a Apple App Store dostupná pod používateľským názvom „CYRIL“. V týchto zásadách sa označenie „NICL / CYRIL“ používa pre systém,

aplikáciu a používateľské rozhranie, prostredníctvom ktorých cestujúci využíva služby jednotného cestovného lístka, používateľský účet, nákup cestovných dokladov a súvisiace služby.

Služby NICL / CYRIL sú určené na poskytovanie služieb jednotného cestovného lístka na území Slovenskej republiky. Vzťahujú sa na verejnú osobnú dopravu zapojenú do systému jednotného cestovného lístka, najmä na železničnú dopravu, prímestskú autobusovú dopravu, mestskú hromadnú dopravu a integrované dopravné systémy. Služby sa nevzťahujú na cezhraničné ani medzinárodné cesty, pokiaľ nebude v konkrétnej službe alebo obchodných podmienkach výslovne uvedené inak.

Služby NICL / CYRIL umožňujú najmä registráciu a správu používateľského účtu, nákup jednorazových a časových cestovných dokladov, využívanie zľavneného cestovného, nákup cestovného dokladu pre inú osobu alebo spolucestujúceho, používanie režimu PAYG, úhradu cestovného dostupnými platobnými metódami, vystavenie daňového dokladu alebo potvrdenia o kúpe, správu histórie jázd a nákupov, prijímanie notifikácií, podávanie reklamácií, žiadostí o storno alebo vrátenie platby.

Kategórie dotknutých osôb
registrovaní používatelia aplikácie alebo webového portálu
neregistrovaní používatelia, ak využívajú službu bez registrácie
cestujúci, pre ktorých bol zakúpený cestovný doklad inou osobou
spolucestujúci v rámci jedného nákupu alebo cesty
deti, mladiství používatelia a ich zákonní zástupcovia
osoby uplatňujúce si nárok na zľavu
osoby podávajúce reklamáciu, sťažnosť alebo podnet
osoby komunikujúce so zákazníckou podporou
osoby kontrolované revízorom alebo dopravcom
pracovníci dopravcov alebo integrovaných dopravných systémov používajúci kontrolné, prevádzkové alebo reportingové rozhranie

4. Kategórie osobných údajov a účely spracúvania

Rozsah spracúvaných osobných údajov závisí od konkrétnej služby, ktorú používateľ využíva, a od jeho roly v rámci služieb NICL / CYRIL.

4.1 Registrácia a správa používateľského účtu

Na účely registrácie, vytvorenia, overenia a správy používateľského účtu sa spracúvajú najmä meno, priezvisko, dátum narodenia, e-mailová adresa, telefónne číslo, prihlasovacie meno alebo používateľské ID, technický identifikátor účtu, autentifikačné údaje, preferovaný jazyk, história udelených alebo odvolaných súhlasov, stav účtu, identifikátor zariadenia a IP adresa.

Ak sa na prihlásenie používa heslo, heslo sa nespracúva v čitateľnej podobe. Je uložené technicky zabezpečeným spôsobom, najmä vo forme kryptografického odtlačku alebo iného primeraného bezpečnostného mechanizmu. Ak sa používa jednorazový overovací kód zaslaný e-mailom, systém spracúva údaje potrebné na jeho doručenie, overenie a evidenciu úspešnosti alebo neúspešnosti autentifikácie.

4.2 Nákup cestovných dokladov a história nákupov

Na účely nákupu, vystavenia, evidencie, správy, kontroly a uplatnenia cestovných dokladov sa spracúvajú najmä údaje o type cestovného dokladu, čísle alebo inom identifikátore cestovného dokladu, dátume a čase nákupu, dátume a čase platnosti, nástupnej a cieľovej zastávke alebo zóne, trase alebo tarifnej kombinácii, dopravcovi alebo zapojenom integrovanom dopravnom systéme, cene cestovného, zľave alebo tarifnej kategórii, daňovom doklade alebo fakturačných údajoch, histórii nákupov, údajoch o spolucestujúcom alebo osobe, pre ktorú bol cestovný doklad zakúpený, stave cestovného dokladu a väzbe na platbu alebo identifikátor platobnej transakcie.

4.3 Platby

Na účely úhrady cestovného, spracovania platieb, evidencie platobných transakcií, vystavenia potvrdenia o platbe, vybavenia reklamácie, storna alebo vrátenia platby sa spracúvajú najmä údaje o platobnej metóde, identifikátore platobnej transakcie, platobnom tokene, stave platby, dátume a čase platby, zaplatenej sume, mene, väzbe platby na cestovný doklad alebo používateľský účet a informácia o neúspešnej, zamietnutej alebo zrušenej platbe.

Platobné údaje sú spracúvané prostredníctvom externej platobnej brány alebo poskytovateľov platobných služieb. Služby NICL / CYRIL neukladajú celé číslo platobnej karty ani bezpečnostný kód karty. V systéme môžu byť uložené iba údaje nevyhnutné na identifikáciu a správu platobnej metódy, napríklad token platby, identifikátor transakcie, posledné štyri číslice platobnej karty, typ platobnej metódy a stav platby.

Používateľ môže využiť platbu platobnou kartou, Apple Pay alebo Google Pay. Ak si používateľ uloží platobnú metódu pre opakované nákupy alebo pre používanie režimu PAYGO, systém spracúva technické údaje potrebné na opakované alebo následné zúčtovanie platby. Pri používaní režimu PAYGO môže byť cestovné automaticky zaúčtované po ukončení použitia služby alebo po určení ceny podľa pravidiel služby.

4.4 Zľavy a tarifné kategórie

Na účely uplatnenia zľavneného cestovného sa spracúvajú údaje potrebné na priradenie a použitie príslušnej tarifnej alebo zľavovej kategórie. Môže ísť najmä o dátum narodenia, status žiaka, študenta, seniora, dôchodcu, osoby s ťažkým zdravotným postihnutím alebo inej osoby s nárokom na zľavu podľa príslušných právnych predpisov alebo tarifných pravidiel, typ zľavy alebo tarifnú kategóriu a dátum platnosti nároku na zľavu, ak je potrebný na vystavenie alebo použitie cestovného dokladu.

Pri osobách s ťažkým zdravotným postihnutím alebo s ťažkým zdravotným postihnutím so sprievodcom sa nespracúva diagnóza, zdravotná dokumentácia, fotografia, sken dokladu, obraz preukazu ani číslo preukazu

ŤZP / ŤZP-S. Systém spracúva iba informáciu o príslušnej tarifnej alebo zľavovej kategórii, ak je potrebná na vystavenie alebo použitie zľavneného cestovného dokladu.

Nárok na zľavu sa v službách NICL / CYRIL neoveruje voči externému registru ani prostredníctvom ukladania dokladov používateľa. Oprávnenosť použitia zľavy môže byť kontrolovaná až pri prepravnej kontrole revízorom alebo oprávnenou osobou dopravcu podľa pravidiel príslušného dopravcu a tarifných podmienok.

4.5 Poloha, PAYGO a technické Bluetooth údaje

Aplikácia CYRIL pristupuje k údajom o polohe mobilného zariadenia používateľa vrátane presnej polohy získanej cez GPS a zhromažďuje ich na nasledujúce účely:

- **Vyhľadanie najbližších zastávok a spojov** — na základe aktuálnej polohy zariadenia aplikácia zobrazí zastávky a spoje v okolí používateľa.
- **Funkcia PAYGO (automatické alebo manuálne zaznamenanie použitia služby)** — zaznamenanie nástupu a výstupu vo vozidle hromadnej dopravy a výpočet cestovného. Údaje o polohe zároveň slúžia na spresnenie zaznamenania nástupu.

Nástup a výstup v režime PAYGO sa môžu zaznamenať manuálne používateľom (check-in / check-out) alebo automaticky na základe rozpoznania Bluetooth Low Energy (BLE) majáku umiestneného vo vozidle.

Na spoľahlivé zaznamenanie výstupu aplikácia pristupuje k údajom o polohe aj na pozadí — teda aj vtedy, keď je aplikácia zatvorená alebo sa nepoužíva a obrazovka je zamknutá. Prístup k polohe na pozadí je potrebný jednak preto, že operačný systém Android klasifikuje skenovanie Bluetooth majákov ako údaj odvodený od polohy, a jednak na spoľahlivé ukončenie cesty.

Údaje o polohe sa používajú výhradne na uvedené účely (funkcia PAYGO). Nepoužívajú sa na reklamu, neposkytujú sa tretím stranám na marketingové účely a neslúžia na nepretržité sledovanie pohybu ani profilovanie používateľa mimo uvedených funkcií.

4.6 Kontrola cestujúceho

Pri kontrole platnosti cestovného dokladu prostredníctvom kontrolného rozhrania alebo kontrolnej aplikácie sa spracúvajú iba údaje nevyhnutné na overenie platnosti cestovného dokladu. Ide najmä o QR kód alebo iný kontrolný identifikátor cestovného dokladu, ID cestovného dokladu, stav cestovného dokladu, typ zľavy alebo tarifnú kategóriu, čas platnosti cestovného dokladu, dopravcu alebo integrovaný dopravný systém a zónu, reláciu alebo inú územnú platnosť cestovného dokladu.

Pri štandardnej kontrole cestujúceho sa prostredníctvom kontrolného rozhrania nesprístupňuje meno a priezvisko cestujúceho, dátum narodenia cestujúceho, história predchádzajúcich jázd alebo nákupov, dôvod neplatnosti cestovného dokladu, identifikátor revízora alebo kontrolného zariadenia ani výsledok kontroly. Kontrolné rozhranie slúži výlučne na overenie, či je cestovný doklad platný pre konkrétnu prepravu, zľavu, časové obdobie, zónu, reláciu alebo dopravcu.

4.7 Reklamácie, sťažnosti, podnety a zákaznícka podpora

Na účely prijatia, evidencie, posúdenia a vybavenia reklamácií, sťažností, podnetov, žiadostí o storno, žiadostí o vrátenie platby a požiadaviek používateľov sa spracúva najmä meno a priezvisko osoby podávajúcej reklamáciu alebo podnet, e-mailová adresa, telefónne číslo, identifikátor používateľského účtu, identifikátor cestovného dokladu, identifikátor platobnej transakcie, opis reklamácie, sťažnosti alebo podnetu, prílohy predložené používateľom, obsah komunikácie so zákazníckou podporou, stav vybavenia reklamácie, výsledok

vybavenia reklamácie, údaje potrebné na vrátenie platby, interné poznámky pracovníka podpory a história reklamácií používateľa.

4.8 Technické logy, bezpečnosť a prevádzka systému

Na účely zabezpečenia prevádzky, dostupnosti, integrity, bezpečnosti a auditovateľnosti služieb NICL / CYRIL sa spracúvajú technické a prevádzkové údaje v nevyhnutnom rozsahu. Ide najmä o IP adresu používateľa, dátum a čas prihlásenia a odhlásenia používateľa, záznamy o neúspešných pokusoch o prihlásenie, verziu aplikácie CYRIL, technický identifikátor zariadenia, aplikačné logy, systémové logy, bezpečnostné logy, administrátorské logy, záznamy o zmene účtu alebo používateľských nastavení, záznamy o chybách a pádoch aplikácie a údaje potrebné na riešenie bezpečnostných incidentov.

Služby NICL / CYRIL na tento účel nespracúvajú typ zariadenia ani operačný systém zariadenia, pokiaľ tieto údaje nie sú nevyhnutné a technicky spracúvané v konkrétnom prevádzkovom, bezpečnostnom alebo diagnostickom komponente systému.

4.9 Notifikácie, komunikácia a marketing

Na účely informovania používateľov o službách NICL / CYRIL, stave používateľského účtu, cestovných dokladoch, platbách, reklamáciách a bezpečnostných udalostiach sa spracúva najmä e-mailová adresa, údaje potrebné na doručenie push notifikácie v mobilnej aplikácii, identifikátor používateľského účtu, identifikátor cestovného dokladu, identifikátor platby, stav reklamácie a ďalšie údaje nevyhnutné na doručenie príslušnej servisnej alebo bezpečnostnej správy.

Služby NICL / CYRIL môžu používateľovi zasielať servisné e-mailové notifikácie, potvrdenia o nákupe cestovného dokladu, potvrdenia o platbe, notifikácie o stave reklamácie, upozornenia na blížiaci sa koniec platnosti cestovného dokladu alebo predplatného, bezpečnostné upozornenia týkajúce sa účtu a push notifikácie v mobilnej aplikácii. SMS servisné notifikácie sa nepoužívajú.

Marketingové alebo informačné kampane, newsletter, marketingové profilovanie a prieskumy spokojnosti používateľov sa vykonávajú iba na základe príslušného právneho základu, najmä súhlasu používateľa. Používateľ môže svoj súhlas s marketingovou komunikáciou alebo odberom newslettera kedykoľvek odvolať alebo sa z takejto komunikácie odhlásiť.

5. Právne základy spracúvania

Účel	Právny základ
Registrácia a správa používateľského účtu	plnenie zmluvy alebo opatrenia pred uzavretím zmluvy – čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR
Nákup, vystavenie a evidencia cestovného dokladu	plnenie zmluvy – čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR
Daňové a účtovné doklady	splnenie právnej povinnosti – čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR

Účel	Právny základ
Platby	plnenie zmluvy a pri účtovných povinnostiach splnenie právnej povinnosti – čl. 6 ods. 1 písm. b) a c) GDPR
PAYG a technické Bluetooth záznamy	plnenie zmluvy – čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR
Zľavová alebo tarifná kategória	plnenie zmluvy, splnenie právnej povinnosti alebo plnenie úlohy realizovanej vo verejnom záujme podľa typu zľavy – čl. 6 ods. 1 písm. b), c) alebo e) GDPR
Kontrola cestujúceho a overenie platnosti cestovného dokladu	plnenie zmluvy a oprávnený záujem na kontrole oprávneného používania dopravnej služby – čl. 6 ods. 1 písm. b) a f) GDPR
Reklamácie, sťažnosti, podnety, storno a vrátenie platby	plnenie zmluvy, splnenie právnej povinnosti a oprávnený záujem na riadnom vybavení požiadavky a ochrane právnych nárokov – čl. 6 ods. 1 písm. b), c) a f) GDPR
Technické, prevádzkové, bezpečnostné a administrátorské logy	oprávnený záujem na bezpečnej, spoľahlivej a auditovateľnej prevádzke služieb; pri zákonných povinnostiach aj čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR
Servisné notifikácie	plnenie zmluvy alebo oprávnený záujem – čl. 6 ods. 1 písm. b) alebo f) GDPR
Marketingová komunikácia, newsletter, marketingové profilovanie, analytické a marketingové cookies	súhlas používateľa – čl. 6 ods. 1 písm. a) GDPR
Nevyhnutné technické cookies	nevyhnutnosť poskytovania služby alebo oprávnený záujem na funkčnom a bezpečnom webovom rozhraní – čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR
Profilovanie cestovného správania na štatistické, analytické, prevádzkové a rozvojové účely	oprávnený záujem – čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR; pri marketingovom použití súhlas používateľa

6. Príjemcovia, sprostredkovatelia a partneri

Osobné údaje môžu byť v nevyhnutnom rozsahu sprístupnené alebo poskytované príjemcom, samostatným prevádzkovateľom alebo sprostredkovateľom, ak je to potrebné na poskytovanie služieb, zabezpečenie prepravy, kontrolu platnosti cestovných dokladov, zúčtovanie tržieb, spracovanie platieb, vybavenie reklamácií, technickú prevádzku, bezpečnosť systému, splnenie právnych povinností alebo ochranu právnych nárokov.

Dopravcovia, organizátori integrovaných dopravných systémov a ďalší zapojení partneri vystupujú pri poskytovaní dopravných služieb, kontrole cestujúcich, vybavovaní reklamácií, zúčtovaní tržieb, štatistike, reportingu a plnení svojich zákonných alebo zmluvných povinností ako samostatní prevádzkovatelia osobných údajov. Konkrétny zoznam dopravcov sa v týchto zásadách neuvádza.

Ministerstvo dopravy SR im prostredníctvom služieb NICL / CYRIL sprístupňuje iba osobné údaje v nevyhnutnom rozsahu, najmä na účely kontroly platnosti cestovného dokladu, identifikácie oprávnenosti cestovania pri kontrole, riešenia reklamácií, zúčtovania tržieb, štatistiky a reportingu.

Na spracúvaní osobných údajov sa môžu podieľať zmluvní sprostredkovatelia a technickí dodávatelia, najmä poskytovatelia cloudových služieb, vládneho cloudu, technickej prevádzky, podpory, e-mailových a notifikačných služieb, analytických nástrojov, marketingových nástrojov, crash reportingu a bezpečnostných služieb. Títo sprostredkovatelia spracúvajú osobné údaje výlučne na základe pokynov Ministerstva dopravy SR a za podmienok podľa čl. 28 GDPR.

Technický dodávateľ systému nemá prístup k produkčným osobným údajom používateľov. Vývoj, testovanie a servisné činnosti sa vykonávajú bez použitia reálnych produkčných osobných údajov. Produkčné prostredie je oddelené od testovacieho a vývojového prostredia.

Platby môžu byť spracúvané prostredníctvom poskytovateľa platobnej brány alebo poskytovateľov platobných služieb. Pri použití Apple Pay alebo Google Pay sa na spracúvaní údajov môžu podieľať aj príslušní poskytovatelia týchto služieb podľa ich vlastných pravidiel ochrany osobných údajov. Pri distribúcii mobilnej aplikácie, poskytovaní platformových služieb, push notifikácií a niektorých technických funkcií môžu byť zapojené aj spoločnosti Apple a Google ako prevádzkovatelia mobilných platforiem alebo poskytovatelia súvisiacich technických služieb.

Osobné údaje môžu byť poskytnuté orgánom verejnej moci, súdom, orgánom činným v trestnom konaní, dozorným orgánom alebo iným oprávneným subjektom, ak takúto povinnosť ustanovuje právny predpis alebo ak je to nevyhnutné na ochranu právnych nárokov. V primeranom rozsahu môžu byť údaje sprístupnené aj právnym, audítorským, účtovným alebo odborným poradcom viazaným povinnosťou mlčanlivosti.

7. Prenosy osobných údajov mimo EÚ/EHP

Osobné údaje spracúvané v rámci služieb NICL / CYRIL sú spracúvané primárne v rámci Európskej únie alebo Európskeho hospodárskeho priestoru.

Technická prevádzka služieb je zabezpečená prostredníctvom cloudových služieb prevádzkovaných v rámci EÚ, vrátane služieb Microsoft Azure v dátových centrách v EÚ a vládneho cloudu prevádzkovaného v Slovenskej republike alebo v rámci EÚ.

Ministerstvo dopravy SR nepredpokladá prenos osobných údajov spracúvaných v rámci služieb NICL / CYRIL do tretích krajín mimo Európskej únie alebo Európskeho hospodárskeho priestoru ani medzinárodným organizáciám. Používané technické, analytické, marketingové, notifikačné a platformové služby sú nastavené tak, aby k spracúvaniu osobných údajov dochádzalo v rámci EÚ/EHP.

8. Lehoty uchovávania osobných údajov

Osobné údaje sú uchovávané iba po dobu nevyhnutnú na dosiahnutie účelu, na ktorý boli získané, alebo po dobu vyžadovanú príslušnými právnymi predpismi.

Kategória údajov	Lehota uchovávania
Používateľský účet	počas trvania používateľského účtu
Údaje po zrušení účtu	výmaz alebo anonymizácia bez zbytočného odkladu, okrem zákonných výnimiek, reklamácií, sporov, bezpečnostných incidentov alebo účtovných a daňových povinností
Cestovné doklady	najviac 12 mesiacov od ukončenia platnosti cestovného dokladu, ak osobitný právny predpis alebo oprávnený účel nevyžaduje dlhšie uchovávanie
História nákupov	počas trvania účtu, najviac však podľa retenčnej lehoty príslušného cestovného dokladu, ak nejde o účtovný alebo daňový doklad
PAYGO / Bluetooth záznamy	najviac 12 mesiacov od použitia služby alebo ukončenia platnosti cestovného dokladu
Účtovné a daňové doklady	po dobu vyžadovanú účtovnými a daňovými predpismi, spravidla 10 rokov
Platobné transakcie viazané na účtovný doklad	spravidla 10 rokov alebo podľa účtovných a daňových povinností
Reklamácie, sťažnosti, podnety	po dobu potrebnú na vybavenie požiadavky a následne podľa registratúrneho plánu alebo po dobu potrebnú na ochranu právnych nárokov
Technické logy	primeraná prevádzková lehota podľa interného nastavenia systému
Bezpečnostné logy	podľa bezpečnostných a auditných pravidiel; pri bezpečnostnom incidente dlhšie, ak je to nevyhnutné
Administrátorské logy	podľa auditných a bezpečnostných pravidiel
Crash logy	po dobu potrebnú na diagnostiku a odstránenie chyby

Kategória údajov	Lehota uchovávania
Marketingové súhlasy	do odvolania súhlasu
História súhlasov	po dobu potrebnú na preukázanie splnenia povinností podľa GDPR

Údaje podľa § 6 písm. g) a h) zákona č. 332/2023 Z. z. sa uchovávajú najviac 12 mesiacov od ukončenia platnosti národného integrovaného cestovného lístka, ak osobitný právny predpis alebo oprávnený účel spracúvania nevyžaduje dlhšiu dobu uchovávania.

9. Technické a organizačné bezpečnostné opatrenia

Ministerstvo dopravy SR prijíma primerané technické a organizačné opatrenia na ochranu osobných údajov spracúvaných v rámci služieb NICL / CYRIL. Cieľom týchto opatrení je zabezpečiť dôvernosť, integritu, dostupnosť a odolnosť systémov a služieb, ako aj ochranu osobných údajov pred neoprávneným prístupom, stratou, zneužitím, zmenou alebo neoprávneným sprístupnením.

- šifrovaná komunikácia medzi mobilnou aplikáciou, webovým rozhraním a serverovou časťou systému,
- oddelenie produkčného, testovacieho a vývojového prostredia,
- nepoužívanie produkčných osobných údajov na vývoj a testovanie,
- riadenie prístupových oprávnení a viacfaktorové overenie pre administrátorov,
- logovanie administrátorských a bezpečnostne významných činností,
- zálohovanie systému a údajov a primeraná ochrana alebo šifrovanie záloh,
- monitoring bezpečnostných udalostí, pravidelné aktualizácie a bezpečnostné záplaty,
- bezpečnostné testovanie vrátane penetračného testovania,
- postupy incident managementu a pravidlá riešenia bezpečnostných incidentov,
- minimalizácia spracúvaných údajov a používanie anonymizácie alebo pseudonymizácie tam, kde je to možné a primerané.

Prístupy k produkčným systémom a osobným údajom sú obmedzené na oprávnené osoby podľa ich pracovnej alebo zmluvnej roly a potreby prístupu. Administrátorské a bezpečnostne významné činnosti sú logované a môžu byť predmetom kontroly, auditu alebo bezpečnostného vyhodnocovania.

10. Automatizované spracúvanie a profilovanie

Služby NICL / CYRIL môžu využívať automatizované spracúvanie údajov pri zabezpečení vybraných funkcií systému, najmä pri automatickom priradení dopravcu podľa rozpoznaného Bluetooth prvku, automatickom vyúčtovaní platby v režime PAYG a pri ochrane systému pred zneužitím.

V prípade identifikovania podozrenia zo zneužitia služby môže dôjsť k automatizovanému zablokovaniu používateľského účtu alebo obmedzeniu niektorých funkcií služby. Používateľ má v takom prípade možnosť podať reklamáciu, podnet alebo žiadosť o preverenie blokovania prostredníctvom reklamačného alebo kontaktného formulára, prípadne iným spôsobom uvedeným v týchto zásadách. Blokovanie účtu môže byť následne manuálne preverované oprávneným pracovníkom podpory alebo správcom služby.

Marketingové profilovanie používateľa sa vykonáva iba na základe jeho súhlasu. Používateľ môže svoj súhlas s marketingovým profilovaním kedykoľvek odvolať v používateľskom účte, v nastaveniach služby, prostredníctvom príslušného odkazu v marketingovej komunikácii alebo iným dostupným spôsobom uvedeným v službe.

Profilovanie cestovného správania používateľov môže byť vykonávané na analytické, štatistické, prevádzkové a rozvojové účely, najmä na vyhodnocovanie využívania služieb, plánovanie rozvoja jednotného cestovného lístka, zlepšovanie používateľskej skúsenosti a optimalizáciu služieb. Na tieto účely sa používajú anonymizované alebo pseudonymizované údaje vždy, keď je to vzhľadom na účel spracúvania možné a primerané.

Profilovanie cestovného správania vychádza z údajov o zakúpených lístkoch/jazdách (pseudonymizovane), nie z GPS polohy ani sledovania pohybu.

11. Práva dotknutých osôb

Dotknutá osoba má v súvislosti so spracúvaním osobných údajov práva podľa GDPR, najmä právo na prístup k osobným údajom, právo na opravu nesprávnych alebo neúplných osobných údajov, právo na výmaz osobných údajov, právo na obmedzenie spracúvania, právo na prenosnosť údajov, právo namietať proti spracúvaniu, právo odvolať súhlas so spracúvaním osobných údajov, ak je spracúvanie založené na súhlase, a právo podať sťažnosť dozornému orgánu.

Dotknutá osoba môže svoje práva uplatniť u Ministerstva dopravy SR e-mailom na adrese dpo@mindop.sk, prostredníctvom elektronickej schránky Ministerstva dopravy SR na slovensko.sk, písomne na adrese Ministerstvo dopravy Slovenskej republiky, Námestie slobody 2902/6, 810 05 Bratislava, alebo prostredníctvom reklamačného alebo kontaktného formulára dostupného v službách NICL / CYRIL, ak je takýto formulár pre daný typ požiadavky určený.

Ministerstvo dopravy SR vybaví žiadosť dotknutej osoby bez zbytočného odkladu, najneskôr do jedného mesiaca od jej doručenia. V odôvodnených prípadoch, najmä vzhľadom na zložitosť alebo počet žiadostí, môže byť táto lehota predĺžená v súlade s GDPR. O predĺžení lehoty a dôvodoch predĺženia bude dotknutá osoba informovaná.

Ak má Ministerstvo dopravy SR oprávnené pochybnosti o totožnosti osoby, ktorá si uplatňuje práva dotknutej osoby, môže požiadať o poskytnutie dodatočných informácií potrebných na potvrdenie totožnosti žiadateľa. Účelom overenia totožnosti je ochrana osobných údajov pred neoprávneným sprístupnením alebo neoprávneným zásahom.

Ak sa osobné údaje spracúvajú na základe súhlasu, dotknutá osoba má právo svoj súhlas kedykoľvek odvolať. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania vykonaného pred jeho odvolaním.

Dotknutá osoba má tiež právo obrátiť sa na Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, ak sa domnieva, že pri spracúvaní jej osobných údajov došlo k porušeniu právnych predpisov v oblasti ochrany osobných údajov.

12. Cookies, analytika a mobilné oprávnenia

Pri používaní webového portálu alebo e-shopu služieb NICL / CYRIL môžu byť používané cookies a obdobné technológie. Nevyhnutné technické cookies sa používajú na zabezpečenie základnej funkčnosti webového rozhrania, prihlásenia používateľa, bezpečnosti, uchovania relácie a riadneho fungovania poskytovaných služieb. Tieto cookies sú nevyhnutné na poskytovanie služby a nevyžadujú súhlas používateľa.

Analytické cookies a marketingové cookies sa používajú iba na základe súhlasu používateľa, ak je takýto súhlas udelený prostredníctvom cookie lišty alebo iného nástroja na správu súhlasov. Používateľ môže svoj súhlas kedykoľvek zmeniť alebo odvolať.

V mobilnej aplikácii CYRIL môžu byť používané nástroje na analytiku používania aplikácie, crash reporting a doručovanie push notifikácií prostredníctvom služieb poskytovaných prevádzkovateľmi mobilných platforiem Apple a Google. Tieto nástroje sa používajú najmä na zlepšovanie stability a funkčnosti aplikácie, zisťovanie a odstraňovanie technických chýb, vyhodnocovanie používania jednotlivých funkcií a doručovanie servisných alebo bezpečnostných upozornení používateľovi.

Mobilná aplikácia CYRIL využíva oprávnenie na Bluetooth (resp. blízke zariadenia), ktoré je potrebné na rozpoznanie alebo pripojenie k príslušnému Bluetooth prvku pri používaní vybraných služieb, najmä režimu PAYGO. Toto oprávnenie sa používa výlučne na účely technického rozpoznania Bluetooth prvku, nie na určovanie GPS polohy.

Prístup k údajom o polohe (vrátane presnej polohy získanej cez GPS) aplikácia využíva na účely uvedené v kapitole „Poloha, PAYGO a technické Bluetooth údaje" — konkrétne na vyhľadanie najbližších zastávok a spojov a na funkciu PAYGO.

13. Deti, mladiství používatelia a zľavnené cestovné

Používateľský účet dieťaťa alebo mladistvého môže založiť zákonný zástupca. Maloletý používateľ môže používať vlastný účet samostatne od dovŕšenia 15 rokov, ak to umožňujú podmienky služby a príslušné právne predpisy. Pri používateľoch mladších ako 15 rokov sa vyžaduje zapojenie zákonného zástupcu.

Pri uplatnení zľavneného cestovného sa spracúvajú iba údaje nevyhnutné na priradenie a použitie príslušnej tarifnej alebo zľavovej kategórie. Ak je zľavová kategória spojená s osobitným statusom cestujúceho, systém spracúva len údaj o príslušnej kategórii v nevyhnutnom rozsahu, nie podkladové doklady alebo osobitné podrobnosti o zdravotnom, sociálnom alebo inom osobnom stave cestujúceho.

14. Aktualizácia zásad a dostupnosť dokumentu

Tieto zásady môžu byť aktualizované, najmä pri zmene rozsahu služieb NICL / CYRIL, zmene kategórií spracúvaných osobných údajov, zmene právnych základov spracúvania, zapojení nových významných príjemcov alebo sprostredkovateľov, zmene retenčných lehôt, zmene technológií alebo pri zmene právnych predpisov.

Aktuálne znenie zásad je dostupné na webovom sídle služby a v mobilnej aplikácii CYRIL. Dokument je dostupný aj vo forme vhodnej na stiahnutie. O významných zmenách zásad môže byť používateľ informovaný prostredníctvom aplikácie, e-mailovej komunikácie, webového portálu alebo iným primeraným spôsobom.

Prevádzkovateľ vedie internú evidenciu zmien tohto dokumentu. Pred zverejnením a pri významných zmenách služieb sa vykonáva primerané posúdenie dopadov na ochranu osobných údajov vrátane DPIA screeningu alebo posúdenia vplyvu, ak je to podľa GDPR potrebné.

Príloha č. 1 – Súhrnná tabuľka spracúvania osobných údajov

Oblasť	Kategórie údajov	Účel	Právny základ	Lehota
Používateľský účet	meno, priezvisko, dátum narodenia, e-mail, telefón, ID účtu, autentifikačné údaje, jazyk, súhlasy, stav účtu, ID zariadenia, IP adresa	vytvorenie a správa účtu, autentifikácia, bezpečnosť účtu	čl. 6 ods. 1 písm. b), f) GDPR	počas trvania účtu
Cestovné doklady	typ a ID lístka, čas nákupu a platnosti, zóny, relácia, tarifná kombinácia, dopravca/IDS, cena, tarifná kategória, stav lístka	nákup, vystavenie, evidencia, kontrola, história nákupov	čl. 6 ods. 1 písm. b), c), f) GDPR	najviac 12 mesiacov od ukončenia platnosti, ak nejde o zákonnú výnimku
Platby	platobná metóda, token, ID transakcie, stav platby, suma, posledné 4 číslice karty	úhrada cestovného, potvrdenie o platbe, reklamácie, storno	čl. 6 ods. 1 písm. b), c), f) GDPR	spravidla 10 rokov pri účtovných dokladoch
PAYG / Bluetooth	ID Bluetooth prvku, časy pripojenia a odpojenia, dopravca, ID zariadenia, ID účtu	zaznamenanie použitia služby a priradenie k účtu/dopravcovi	čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR	najviac 12 mesiacov od použitia služby
Zľavy	tarifná alebo zľavová kategória, dátum narodenia, relevantný status, platnosť nároku	uplatnenie zľavneného cestovného a kontrola oprávnenosti	čl. 6 ods. 1 písm. b), c) alebo e) GDPR	podľa platnosti nároku a retenčnej lehoty lístka

Oblasť	Kategórie údajov	Účel	Právny základ	Lehota
Kontrola cestujúceho	QR/kontrolný identifikátor, ID lístka, stav lístka, tarifná kategória, čas platnosti, dopravca/IDS, zóna/relácia	overenie platnosti cestovného dokladu	čl. 6 ods. 1 písm. b), f) GDPR	iba v rozsahu potrebnom na kontrolu; bez vytvárania záznamu o kontrole v štandardnom režime
Reklamácie a podpora	meno, priezvisko, e-mail, telefón, ID účtu, ID lístka, ID platby, opis, prílohy, komunikácia, stav, výsledok, poznámky, história reklamácií	prijatie, posúdenie a vybavenie reklamácie, podnetu, storna alebo vrátenia platby	čl. 6 ods. 1 písm. b), c), f) GDPR	podľa vybavenia požiadavky, registratúrneho plánu a ochrany právnych nárokov
Technické a bezpečnostné logy	IP adresa, časy prihlásenia/odhlásenia, neúspešné pokusy, verzia aplikácie, ID zariadenia, aplikačné, systémové, bezpečnostné a administrátorské logy, crash logy	bezpečnosť, dostupnosť, auditovateľnosť, riešenie chýb a incidentov	čl. 6 ods. 1 písm. c), f) GDPR	podľa interných bezpečnostných a prevádzkových pravidiel
Marketing a analytika	e-mail, súhlasy, údaje o používaní služby, analytické a marketingové identifikátory podľa nastavenia súhlasov	newsletter, kampane, prieskumy, marketingové profilovanie, analytika	čl. 6 ods. 1 písm. a) GDPR; pri nevyhnutných cookies čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR	do odvolania súhlasu alebo podľa pravidiel cookies a evidencie súhlasov