

Zásady ochrany osobních údajů a cookies

Verze 4 · účinné od 12. října 2026 v 13:14

Tyto zásady popisují, jak platforma Tickender (<https://tickender.com> a <https://app.tickender.com>) nakládá s osobními údaji, komu je předává a jaká máte práva. Vycházejí z nařízení (EU) 2016/679 (GDPR).

1. Kdo je správcem

1.1 Správcem je **ALDY tech and development s.r.o.**, IČO 29811422, se sídlem Sokolská 1883/8, Nové Město, 120 00 Praha 2, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 452791 („Tickender“). Kontakt ve věcech ochrany údajů: support@tickender.com, telefon +420 774 683 171. Pověřence pro ochranu osobních údajů jsme nejmenovali; není to v našem případě zákonná povinnost.

1.2 **Pořadatel** akce je ve vztahu k údajům účastníků své akce samostatným správcem. Jeho totožnost a kontakt najdete u akce, v objednávce i na vstupence. Za to, jak pořadatel nakládá s údaji nad rámec akce, Tickender neodpovídá. Údaje, které Tickender zpracovává výhradně podle pokynů pořadatele, zpracovává jako zpracovatel podle Přílohy 3 Obchodních podmínek pro pořadatele (Zpracovatelská doložka).

1.3 **Platební partner** (aktuálně Stripe) je ve vztahu k platebním údajům a k údajům pro ověření pořadatelů samostatným správcem (bod 4).

2. Jaké údaje zpracováváme

Kupující a účastníci akcí

Údaj	Odkud pochází
Jméno, příjmení, e-mail, telefon	zadáte je v pokladně
Jméno účastníka, datum narození, pohlaví	zadáte je při objednávce, vyžaduje-li je pořadatel
Odpovědi na doplňující otázky pořadatele	zadáte je při objednávce
Identifikátor a uživatelské jméno na Telegramu	jen propojíte-li si účet
Objednávky, vstupenky, stav platby, vrácení plateb, doručení zpráv	vznikají užíváním služby; o platbě nás informuje platební partner (bez úplného čísla karty)
Záznam o odbavení u vstupu (čas, zařízení, výsledek)	vzniká načtením vstupenky
IP adresa a prohlížeč u ověření e-mailu, přihlášení a přijetí podmínek	vzniká automaticky
Souhlasy s obchodními sděleními a jejich odvolání	zaznamenáváme je samostatně pro každého pořadatele a pro platformu

Údaj	Odkud pochází
Přijaté znění podmínek, čas a verze	zaznamenáváme při nákupu

Pořadatelé a členové jejich týmů

Jméno, e-mail, heslo v podobě otisku, role v organizaci, záznamy o přihlášení (čas, IP, prohlížeč), záznamy o významných úkonech v portálu, záznamy o voláních připojených asistentů umělé inteligence, údaje o přijetí smluvních dokumentů, identifikační a fakturační údaje organizace, údaje o stavu platebního účtu u platebního partnera, výplatách, vrácených platbách a sporech. Doklady k ověření totožnosti a bankovní údaje zadává pořadatel přímo platebnímu partnerovi; Tickender je neuchovává. Identifikační údaje pořadatele (název nebo jméno podnikatele, IČO, DIČ, sídlo nebo místo podnikání, právní forma, případně členové statutárního orgánu) získáváme také z veřejné databáze ARES za účelem ověření pořadatele a vystavování dokladů.

Zvláštní kategorie údajů podle čl. 9 GDPR nezpracováváme a nežádáme o ně. Uvede-li je pořadatel jako doplňující otázku, činí tak na vlastní odpovědnost.

3. Proč a na jakém základě

Účel	Právní základ
Zprostředkování nákupu, vydání a doručení vstupenky, přístup k objednávkám	plnění smlouvy, čl. 6 odst. 1 písm. b)
Ověření e-mailu, případně propojení Telegramu	plnění smlouvy, čl. 6 odst. 1 písm. b)
Odbavení u vstupu a evidence vstupů	plnění smlouvy, čl. 6 odst. 1 písm. b); oprávněný zájem pořadatele na kontrole vstupu
Oznámení o zrušení nebo změně akce, vrácení plateb	plnění smlouvy, čl. 6 odst. 1 písm. b)
Účet pořadatele, zřízení platebního účtu, výplaty a vyúčtování	plnění smlouvy, čl. 6 odst. 1 písm. b)
Předání údajů asistentovi umělé inteligence, kterého si připojil pořadatel	plnění smlouvy s pořadatelem, čl. 6 odst. 1 písm. b); u údajů kupujících a účastníků na pokyn pořadatele jako správce (čl. 28 GDPR)
Ověření pořadatele ve veřejných rejstřících (ARES)	plnění smlouvy, čl. 6 odst. 1 písm. b); oprávněný zájem na prevenci podvodů, čl. 6 odst. 1 písm. f)
Účetnictví, daně, vyúčtování provize	právní povinnost, čl. 6 odst. 1 písm. c)
Zabezpečení, prevence podvodů, řešení sporů o platby, záznam úkonů	oprávněný zájem, čl. 6 odst. 1 písm. f)
Produktová analytika pod interním identifikátorem, bez jména a e-mailu	oprávněný zájem na zlepšování služby, čl. 6 odst. 1 písm. f)
Analytické a marketingové cookies v prohlížeči (Google Analytics, PostHog, Meta Pixel)	souhlas, čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR a § 89 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb.
Doklad o tom, kdo a kdy přijal podmínky	oprávněný zájem na prokázání, čl. 6 odst. 1 písm. f)

Účel	Právní základ
Oznámení o změně smluvních dokumentů	plnění smlouvy, čl. 6 odst. 1 písm. b)
Obchodní sdělení pořadatele / platformy	souhlas, čl. 6 odst. 1 písm. a)

Souhlasy jsou oddělené, dobrovolné a předem nezaškrtnuté a nákup na nich nezávisí. Souhlas udělený jednomu pořadateli neopravňuje jiného pořadatele ani platformu. Odvolat jej lze kdykoli odkazem v každé zprávě, v účtu na <https://app.tickender.com/account> nebo příkazem /unsubscribe v Telegramu; odvolání nemá vliv na zákonnost zpracování před ním.

4. Komu údaje předáváme

- **Pořadateli** akce, na kterou jste si koupili vstupenku — samostatný správce.
- **Stripe** (Stripe Payments Europe, Limited, Dublin, Irsko) — platební partner; samostatný správce. Kupující zadávají platební údaje přímo do formuláře Stripe; pořadatelé předávají Stripe údaje k ověření a bankovní spojení. Poskytujete-li osobní údaje v souvislosti s platbou nebo zřízením platebního účtu, Stripe je přijímá a zpracovává v souladu se svými Zásadami ochrany osobních údajů.
- **Zpracovatelům**, kteří pro nás zajišťují provoz služby (hosting, e-mail, analytika, zabezpečení); jejich aktuální seznam je v bodě 9.
- **Provozovateli asistenta umělé inteligence**, kterého si pořadatel sám připojil — jen na pokyn pořadatele; podrobnosti v bodě 4.1.
- **Telegram** — pouze propojíte-li si účet; **Google** (Google Wallet) a **Apple** (Apple Wallet) — pouze uložíte-li si vstupenku do peněženky.
- Orgánům veřejné moci, ukládá-li nám to právní předpis.

Údaje neprodáváme a nepředáváme je pro reklamní účely třetích stran. Předání mimo EU/EHP (zejména u Resend, Cloudflare, Stripe, Googlu, Applu a Telegramu) probíhá na základě rozhodnutí o odpovídající ochraně (včetně EU–U.S. Data Privacy Framework) nebo standardních smluvních doložek.

4.1 Asistenti umělé inteligence (ChatGPT, Claude)

Pořadatel může k Tickenderu připojit asistenta umělé inteligence, kterého sám používá (např. ChatGPT od OpenAI nebo Claude od Anthropic). Připojit ho může jen administrátor pořadatele, a to výslovným povolením na obrazovce Tickenderu; připojení lze kdykoli zrušit v portálu v menu **AI asistenti**.

- **Jaké údaje asistent dostane:** jen údaje organizace, kterou pořadatel při připojení vybral — akce, prodeje a vyúčtování, a na dotaz pořadatele také údaje o objednávkách a účastnících (jméno, e-mail, telefon, zakoupené vstupenky, odpovědi na otázky pořadatele, stav odbavení, souhlasy udělené pořadateli). Údaje o platebních kartách, hesla ani přístupové klíče asistent nedostane.
- **Rozsah je omezený:** připojení je pouze ke čtení; jedna odpověď obsahuje nejvýše 25 osob a organizace má denní limit 300 záznamů o osobách. Úplné seznamy jsou jen v exportu v portálu.
- **Proč:** aby pořadatel mohl v asistentovi zjišťovat stav prodeje, objednávky a odbavení svých akcí. Vůči pořadateli jde o plnění smlouvy; údaje kupujících a účastníků předáváme na pokyn pořadatele, který je jejich správcem.
- **Příjemce:** provozovatel asistenta, kterého si pořadatel zvolil (např. OpenAI, L.L.C. / OpenAI Ireland Ltd., Anthropic PBC). Údaje mu předáváme na pokyn pořadatele; jak s nimi naloží, upravují podmínky

mezi pořadatelem a provozovatelem asistenta. Předání mimo EHP probíhá podle podmínek daného provozovatele (zpravidla EU–U.S. Data Privacy Framework nebo standardní smluvní doložky).

- **Záznamy:** každé volání zaznamenáváme (kdo, kdy, který nástroj a s jakými parametry, kolik záznamů vrátil); pořadatel je vidí v portálu. Záznamy uchováváme 90 dní.
- **Kupující a účastníci** mohou svá práva uplatnit u pořadatele i u nás (bod 6).

5. Jak dlouho údaje uchováváme

- Objednávky, vstupenky, vyúčtování a účetní doklady — po dobu stanovenou účetními a daňovými předpisy, zpravidla 10 let od konce příslušného zdaňovacího období.
- Záznamy o přijetí podmínek — po dobu, po kterou může být uplatněn nárok ze smlouvy, které se týkají.
- Souhlasy a jejich odvolání — po dobu platnosti a poté po dobu promlčecí lhůty.
- Údaje pro obchodní sdělení — do odvolání souhlasu, nejdéle 36 měsíců od poslední aktivity.
- Záznamy o přihlášení, bezpečnostní a provozní logy a záznamy o odbavení — zpravidla 12 měsíců; déle jen při bezpečnostním incidentu nebo sporu.
- Záznamy o voláních asistentů umělé inteligence — 90 dní.
- Účet zákazníka — po dobu jeho trvání; po zrušení údaje anonymizujeme, vyjma toho, co musíme uchovat podle předchozích bodů.

6. Jaká máte práva

Máte právo na přístup ke svým údajům, na jejich opravu, výmaz, omezení zpracování, přenositelnost, právo vznést námitku proti zpracování z oprávněného zájmu a právo odvolat souhlas. Většinu vyřídíte sami v účtu na <https://app.tickender.com/account> (oprava profilu, správa souhlasů, export údajů, zrušení účtu); zrušení účtu se odloží, máte-li vstupenku na nadcházející akci. Jinak nás kontaktujte na support@tickender.com.

Týká-li se žádost údajů, které o vás vede pořadatel pro vlastní účely, obraťte se na něj. Máte rovněž právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, <https://uouu.gov.cz>.

7. Cookies

Tato část platí pro weby <https://tickender.com> a <https://app.tickender.com>.

7.1 Co jsou cookies

Cookies a obdobné technologie (např. local storage, pixely) ukládají nebo čtou informace ve vašem zařízení.

7.2 Kategorie a souhlas

Kategorie	Účel	Souhlas
-----------	------	---------

Kategorie	Účel	Souhlas
Nezbytné	přihlášení, bezpečnost, ochrana před roboty, rezervace vstupenek a dokončení objednávky, uložení nastavení, které jste sami zvolili (jazyk, organizace), a vaší volby cookies	nevyžaduje se
Analytické	měření návštěvnosti a používání webu (Google Analytics, PostHog)	jen s vaším souhlasem
Marketingové	měření účinnosti reklamy a cílení reklamy (Meta Pixel)	jen s vaším souhlasem

Analytické a marketingové technologie se spustí až poté, co k nim udělíte souhlas v liště cookies. Souhlas je dobrovolný; odmítnutí nemá vliv na možnost nakupovat. Zavření lišty, nečinnost ani pokračování v prohlížení se za souhlas nepovažují. Volba platí pro oba weby Tickender.

7.3 Změna nebo odvolání souhlasu

Souhlas můžete kdykoli změnit nebo odvolat odkazem „**Nastavení cookies**“ v patičce webu. Odvolání nemá vliv na zákonnost zpracování před ním.

7.4 Seznam cookies

Nezbytné — tickender.com i app.tickender.com

Název	Poskytovatel	Účel	Doba
tk_consent	Tickender	uložení vaší volby cookies	6 měsíců po odmítnutí, 12 měsíců po souhlasu
tk_consent_closed	Tickender	lišta cookies zavřená bez volby (session storage)	do zavření karty
__cf_bm	Cloudflare	ochrana před roboty	30 minut
session-id, __dpl	Lovable (hosting tickender.com)	technický provoz veřejného webu	do zavření prohlížeče / dle nasazení

Nezbytné — app.tickender.com

Název	Účel	Doba
ttp_session	přihlášení pořadatele	30 dní od posledního použití
ttp_customer	přihlášení zákazníka	30 dní od posledního použití
ttp_shopper	rozpracovaná objednávka bez přihlášení	30 dní
ttp_oauth_state	bezpečnost přihlášení přes Google	10 minut
ttp_passkey	bezpečnost přihlášení přístupovým klíčem	5 minut
ttp_signup	dokončení registrace	1 hodina
ttp_invite	pozvánka do organizace	24 hodin
ttp_checkin	odbavovací odkaz pro obsluhu u vstupu	do konce platnosti odkazu + 1 den

Název	Účel	Doba
ttp_godmode	servisní přístup podpory Tickenderu	8 hodin
ttp_locale	zvolený jazyk	12 měsíců
ttp_active_org	naposledy použitá organizace	12 měsíců
ttp_passkey_device, ttp_auth_email	zvolený způsob přihlášení	12 měsíců
sidebar_state	stav postranního panelu	7 dní

Analytické a marketingové (jen se souhlasem)

Název	Poskytovatel	Účel	Kategorie	Doba
_ga, ga*	Google Ireland Limited	Google Analytics — rozlišení návštěvníků a relací	analytické	2 roky
ph_*_posthog	PostHog, Inc.	PostHog — rozlišení návštěvníků a relací	analytické	1 rok
_fbp	Meta Platforms Ireland Limited	Meta Pixel — měření a cílení reklamy	marketingové	3 měsíce

Seznam pravidelně ověřujeme skenem obou webů a při změně jej aktualizujeme.

7.5 Předání třetím stranám

Při použití analytických a marketingových cookies mohou být údaje předány společností Google a Meta, a to i mimo EHP, na základě EU-U.S. Data Privacy Framework nebo standardních smluvních doložek.

8. Automatizované rozhodování

Neprovádíme rozhodování založené výhradně na automatizovaném zpracování, které by mělo právní nebo obdobně významné účinky. Automatické bezpečnostní a protipodvodní kontroly u platebního partnera se řídí jeho zásadami.

9. Seznam zpracovatelů a příjemců

Dodavatelé, které Tickender využívá při provozu platformy a kteří mohou mít přístup k osobním údajům. O zamýšlené změně zpracovatelů informujeme pořadatele podle Přílohy 3 Obchodních podmínek pro pořadatele.

9.1 Zpracovatelé

Dodavatel	Účel	Místo zpracování	Předání mimo EHP
-----------	------	------------------	------------------

Dodavatel	Účel	Místo zpracování	Předání mimo EHP
DigitalOcean, LLC	hosting serveru a databáze aplikace	datové centrum ve Frankfurtu (Německo)	EU-U.S. Data Privacy Framework / standardní smluvní doložky (pro případný přístup z USA)
Cloudflare, Inc.	DNS, CDN, ochrana a zabezpečení provozu obou webů	globální síť vč. EU a USA	EU-U.S. Data Privacy Framework / standardní smluvní doložky
Resend, Inc.	odesílání transakčních e-mailů a obchodních sdělení	odesílání z EU (Irsko); účetní záznamy a logy služby v USA	EU-U.S. Data Privacy Framework
Zoho Corporation B.V.	e-mailová schránka zákaznické podpory	EU (Nizozemsko, Irsko)	standardní smluvní doložky (pro případnou podporu ze strany skupiny Zoho mimo EHP)
PostHog, Inc.	produktová analytika bez jména a e-mailu; v prohlížeči jen s vaším souhlasem s analytickými cookies	EU (EU Cloud)	—
Lovable Labs Incorporated	hosting veřejného webu tickender.com (technické údaje o návštěvě)	EU a USA	standardní smluvní doložky

9.2 Samostatní správci a další příjemci

Příjemce	Účel
Stripe Payments Europe, Limited, Dublin, Irsko	platební partner: zpracování plateb, ověření pořadatelů, výplaty (zásady Stripe)
Pořadatel akce	pořádání akce, kontrola vstupu, komunikace s účastníky
Google Ireland Limited	Google Analytics (jen se souhlasem), Google Wallet (jen uložíte-li vstupenku)
Meta Platforms Ireland Limited	Meta Pixel (jen se souhlasem)
Apple Distribution International Ltd.	Apple Wallet (jen uložíte-li vstupenku)
Telegram	doručení vstupenek a zpráv (jen propojíte-li účet)
Provozovatel asistenta umělé inteligence zvoleného pořadatelem (např. OpenAI, L.L.C. / OpenAI Ireland Ltd., Anthropic PBC)	asistent pořadatele — jen připojí-li jej pořadatel; údaje dostává na pokyn pořadatele (bod 4.1)

10. Změny těchto zásad

Zásady můžeme změnit. Na této stránce je vždy zobrazeno platné znění s datem účinnosti, případně i oznámené budoucí znění. O podstatné změně vás vyrozumíme e-mailem.