Informácia pre deti:

Deti, 🧒👧
pre nás ste veľmi dôležité osoby. Obraciate sa na nás s dôverou, že to, čo nám poviete do telefónu alebo napíšete do četu či e-mailu – zostane medzi nami. A je to pravda. Nikto sa nedozvie, že ste nás kontaktovali. Telefonáty**,** čety a e-maily medzi vami a nami sú dôverné, pretože Linka detskej istoty funguje **ANONYMNE**. To znamená, že keď s nami telefonujete alebo nám píšete, **nemusíte nám povedať** ani svoje meno, ani adresu, ani telefónne číslo, ani do ktorej školy chodíte – proste nič, čo nechcete prezradiť.
My sa s vami budeme rozprávať a písať si aj bez toho, aby ste nám poskytli osobné informácie. Bez obáv sa na nás môžete obrátiť s čímkoľvek.

📞📱Keď s nami telefonujete, **nevieme o vás nič**, iba to, čo nám sami poviete. Sme tu pre vás vždy, keď to budete potrebovať – pretože bezplatná Linka pomoci pre deti a mládež na telefónnom čísle **116111** funguje **NON-STOP** – celý rok, 24 hodín denne, cez týždeň, víkendy, sviatky aj prázdniny. **Dovoláte sa nám z každej tel. siete na Slovensku** – **aj z mobilu BEZPLATNE** – za telefonát nezaplatíte nič, je úplne zadarmo.

💬 **Četovať** s nami môžete každý deň od **18:00 do 22:00** hod.
✉️ **E-mail** môžete poslať **kedykoľvek** na adresu **116111@ldi.sk**. Odpíšeme vám!

Chceme poznať vaše starosti, trápenia, obavy aj radosti a názory. Radi vás vypočujeme a spolu budeme hľadať riešenia – urobíme všetko pre to, aby sme vám poradili a pomohli.
Keďže **nevieme vaše meno ani adresu**, nič si **neukladáme**.

Keď nám píšete cez čet, technicky sa k nám dostane tzv. **IP adresa**, a keď pošlete e-mail, vidíme vašu **e-mailovú adresu**. S tým sa nedá nič robiť – je to vec techniky. Ale platí: ani tieto údaje **si neukladáme**, **nespracovávame** a **nikomu ich neposielame**.

🤝 Je možné, že nám budete chcieť povedať o sebe viac – napríklad vtedy, keď sa budete chcieť účinnejšie brániť, či riešiť svoj problém alebo keď si budete priať, aby o ňom vedeli aj iní dospelí, ktorí vám môžu pomôcť. Vtedy sa **môžete rozhodnúť**, že nám prezradíte svoje meno, adresu alebo školu. Už potom nebudete anonymní, ale **uisťujeme vás**, že tieto informácie použijeme iba na to, aby sme vám pomohli – a **len s vaším súhlasom**. Takto zostane dôvera medzi nami **neporušená**.

👉 **Len výnimočne, napríklad ak by išlo o trestný čin alebo by bol vážne ohrozený niečí život či zdravie,** by sme mohli konať inak – napríklad v tzv. **stave krajnej núdze**, keď treba **zabrániť vážnej ujme**.

Tak ako ste **vy pre nás dôležité osoby**, chceme byť aj **my pre vás niekto, komu môžete veriť**.

🫀 Niekedy sa nás pýtate, či na Linke detkej istoty hovoríte s „robotom“, „počítačom“ alebo „umelou inteligenciou“.
Chceme vás uistiť, že na Linke detskej istoty budete vždy hovoriť alebo si písať s človekom – poradkyňou alebo poradcom v reálnom čase.

A tiež vás ubezpečujeme, že si **telefonáty nenahrávame**.

Informácia pre mládež a dospelých:

Mládež a dospelí,
chceme vám povedať to, čo sme napísali deťom – že je pre nás veľmi dôležité zachovať vzťah vzájomnej dôvery, založenej na **zabezpečení vašej anonymity**.

Linka detskej istoty poskytuje svoje služby **dištančne** – prostredníctvom telefónu, četu a e-mailu. Psychosociálne poradenstvo je primárne **ANONYMNÉ**.
Ak klient (tínedžer alebo dospelý) chce zostať anonymný, počas komunikácie **neuvádza žiadne osobné údaje** – napríklad meno, adresu, telefón, školu a pod.

Nepoužívame AI – všetku komunikáciu vedie reálny človek, nie umelá inteligencia.

Čo sú osobné údaje?

Osobnými údajmi sa rozumejú údaje, ktoré sa týkajú **identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby** – teda osoby, ktorú možno priamo alebo nepriamo určiť, najmä na základe:

- všeobecne použiteľného identifikátora (napr. meno, priezvisko, identifikačné číslo),
- lokalizačných údajov, online identifikátora,
- alebo na základe znakov, ktoré určujú jej fyzickú, fyziologickú, genetickú, psychickú, mentálnu, ekonomickú, kultúrnu alebo sociálnu identitu.

Anonymita a GDPR

Anonymný údaj je taký, ktorý **nemožno priradiť** ku konkrétnej osobe. Takýto údaj nie je upravený v nariadení GDPR, ktoré sa týka len osobných údajov.
GDPR však upravuje pojem **pseudonymizácia** – ide o spracovanie údajov tak, že ich nie je možné priradiť ku konkrétnej osobe **bez dodatočných informácií**. Tieto informácie sa musia uchovávať oddelene a chrániť tak, aby sa identita osoby **nedala spätne zistiť**.
Osobné údaje, ktoré boli **anonymizované tak, že už nie je možné identifikovať osobu**, sa už **nepovažujú za osobné údaje**.

Ako Linka narába s údajmi

Linka detskej istoty pri **telefonickom poradenstve**:

- **nedisponuje osobnými údajmi**,
- **neukladá ich, nespracováva ani ich neposúva tretej strane**,
- a **volajúci nie je pre nás identifikovaný ani identifikovateľný**.

Získané charakteristiky (napr. typ problému, veková kategória, región a pod.) sú spracované len **pseudonymizovane** – pre **štatistické účely**. Nie je možné tieto údaje priradiť ku konkrétnej osobe.

Pri **četovaní** sa technicky zobrazuje **IP adresa**, pri **e-mailovej komunikácii** sa zobrazí IP adresa a **e-mailová adresa**. Tieto údaje sa **nezbierajú**, **nespracovávajú** a **neukladajú** – ide len o technickú nevyhnutnosť služby.

Dobrovoľné zdieľanie údajov a výnimky

Ak sa klient vedome rozhodne **vystúpiť z anonymity** – napríklad keď potrebuje pomoc ďalších inštitúcií (OSPOD, polícia, zdravotníci), môže nám **dobrovoľne poskytnúť nevyhnutné osobné údaje** (napr. meno, adresu, kontakt). Tie použijeme **len na účel pomoci** a výhradne **s jeho súhlasom**.

👉 Iba v prípade, ak by išlo o **trestný čin** alebo ak by bol niečí **život** alebo **zdravie vážne ohrozené**, **môže dôjsť k výnimke zo zachovania anonymity** – napríklad v tzv. **stave krajnej núdze, keď je cieľom zabrániť vážnej ujme na zdraví alebo na živote.**

⚖️ Právo na ochranu osobných údajov

Klient má po vystúpení z anonymity **plné právo na ochranu osobných údajov** podľa:
Nariadenia európskeho parlamentu a Rady EÚ 20 l 6/679z 27.04.2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a voľnom pohybe týchto údajov (GDPR) účinné od 25. 05. 2018 a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov účinného od 24. 05.2018 (ďalej len ,,zákon").

V súlade s týmto Zákonom uvádzame základné informácie o vašich právach pri spracovaní osobných údajov prevádzkovateľom: Linka detskej istoty, n. o. (LDI)
Činnosť prevádzkovateľa LDI: dištančné poradenstvo
Identifikačné a kontaktné údaje prevádzkovateľa LDI:
Linka detskej istoty, n. o. / IČO: 45 744 327
Adresa admin kancelárie: Na vŕšku 388/6, 811 01 Bratsialava
Email admin: info@ldi.sk / Tel. č. admin: 0918-914-700 / www.ldi.sk
Kontaktná osoba: výkonná riaditeľka LDI