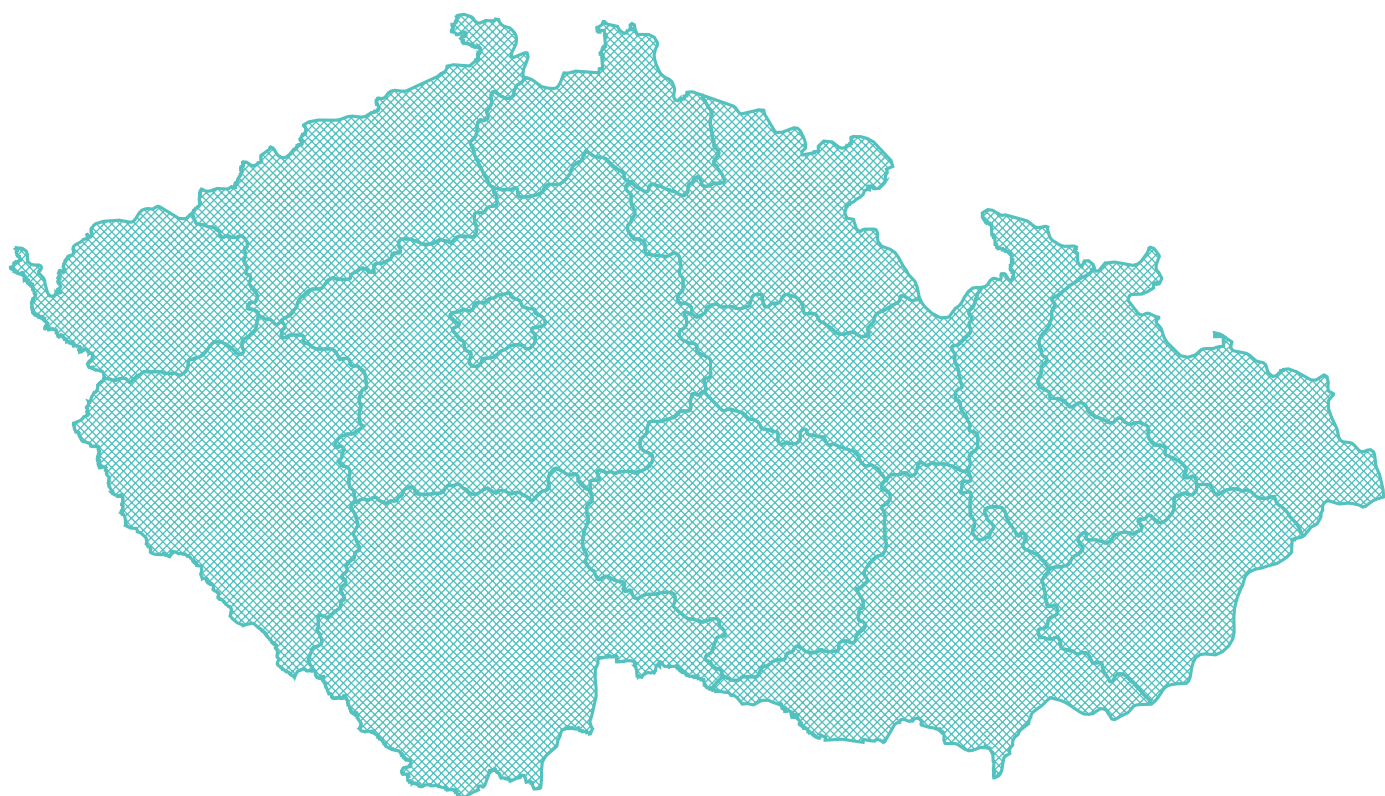


OSOBNÍ ÚDAJE

ZÁSADY



 SUTIQ

JAK V SUTIQ NAKLÁDÁME S OSOBNÍMI ÚDAJI

Tyto Zásady ochrany osobních údajů (zásady) doplňují naše [obchodní podmínky](#). Berte, prosíme, na vědomí, že spolu s odesláním poptávky, uzavřením smlouvy nebo prohlížením webových stránek potvrzujete, že jste si zásady přečetli a rozumíte jim.

1.

Na úvod

1.1. My, společnost SUTIQ Group s.r.o., IČ 249 91 104, se sídlem Korunní 2569/108, 101 00 Praha 10, zapsaná u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 446119 (dále jen **my** nebo **poskytovatel**) poskytujeme služby poradenství týkajícího se nemovitostí (dále jen **služby**), které prezentujeme a nabízíme prostřednictvím webových stránek dostupných na adrese <https://www.sutiq.com/> a <https://www.lovecmakleru.cz> (dále společně jen **web**). Prostřednictvím webu také nabízíme možnost zaslat poptávku po našich službách, kterou může zaslat jakákoliv fyzická nebo právnická osoba (dále jen **zájemce**), která může zároveň uzavřít smlouvu ve smyslu čl. 1.5 podmínek (dále jen **zákazník**). Pokud pouze navštívíte a prohlížíte si web, považujeme vás za **návštěvníka**. Pokud používáme oslovení **vy**, myslíme tím všechny zájemce, zákazníky i návštěvníky bez rozdílu.

1.2. Tyto zásady popisují, jak nakládáme s osobními údaji vás, návštěvníků, zájemců a zákazníků, kteří jste fyzickými osobami, přičemž dodržujeme Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále budeme používat zkratku **GDPR**), a zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Můžeme vás rovněž ubezpečit, že jsme nezapomněli ani na směrnici Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES ze dne 12. července 2002 o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací a zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti.

1.3. Podle toho, zda jste návštěvníkem, zájemcem či zákazníkem, se odvíjí i rozsah a způsoby zpracování osobních údajů.

1.4. Při našich činnostech nám mohou pomáhat pověřeni zpracovatelé, jejichž provoz je v souladu s evropskými standardy ochrany osobních údajů a kterými jsou zejména poskytovatelé externích digitálních služeb a experti. Zpracovávání osobních údajů třetími stranami je upraveno jejich vlastními podmínkami poskytování služeb. Berete přitom na vědomí, že jim můžeme předávat vaše osobní údaje pro naplnění níže uvedených účelů. Souhlasíte, že zpracovatelé mohou pověřit zpracováním další subzpracovatele.

1.5. Tyto zásady můžeme změnit či doplnit, přičemž aktualizované znění vždy zveřejníme na našem webu. O změně vás můžeme informovat také e-mailem, budeme-li to vzhledem k rozsahu a/nebo významnosti změn považovat za potřebné. Bude-li se změna přímo týkat práv a povinností zákazníka ze smlouvy, k níž je třeba souhlasu, a nebude-li zákazník se změnou souhlasit, má právo bez jakékoliv sankce vypovědět smlouvu s výpovědní dobou 14 dní.

2. Můžeme být správci osobních údajů návštěvníků webu

2.1. Od okamžiku, kdy navštívíte web, můžeme zpracovávat osobní údaje návštěvníků.

Nesnažíme se návštěvníky přímo identifikovat. Jediné informace, které známe, jsou ty, které sbírají naše technické, analytické nebo reklamní cookies. Ve smyslu čl. 4 odst. 1 GDPR tedy zpracováváme tyto údaje:

- IP adresy zařízení, z nichž přistupují návštěvníci k webovým stránkám
- unikátní identifikátor, který zařízením návštěvníků přiděluje cookies
- informace o využívání webu (délka návštěvy, délka odezvy webu apod.)
- informace o tom, odkud návštěvníci web navštívili, kdy jej navštívili a opustili nebo kolikrát web navštívili v průběhu omezeného časového období

2.2. Výše uvedené údaje můžeme zpracovávat v rámci ukládání cookies do zařízení návštěvníků, přičemž:

2.2.1. Nezbytné cookies umožňují správné fungování webu.

2.2.2. Analytické cookies slouží ke sběru statistických údajů o užívání webu.

2.2.3. Marketingové cookies nám pomáhají ve zobrazování relevantní reklamy a slouží k pochopení chování návštěvníků.

2.3. K ukládání technických cookies není vyžadován souhlas návštěvníků. Zamezí-li jejich ukládání ve webovém prohlížeči, nemusí web fungovat správně.

2.4. K ukládání analytických a marketingových cookies je vyžadován aktivní, dobrovolný a informovaný souhlas návštěvníků, který lze kdykoliv odvolat zamezením ukládání cookies ve webovém prohlížeči nebo sdělením na info@sutiq.com.

2.5. Výše uvedené údaje dále potřebujeme primárně k zajištění bezpečného fungování a přístupnosti webu. S IP adresou a případně dalšími údaji o síťové komunikaci dále pracujeme za účelem předcházení a řešení incidentů, které by mohly mít za následek nefunkčnost nebo omezení webu či by mohly vést k jejich zneužití (např. malware). A to na základě našeho **oprávněného zájmu**. Údaje o síťové komunikaci uchováváme po dobu 6 měsíců.

2.6. Dále zpracováváme osobní údaje návštěvníků, zájemců a potenciálních zájemců tehdy, pokud nás kontaktují osobně, e-mailem, telefonicky či prostřednictvím sociálních sítí [Facebook](#), [Instagram](#) nebo [LinkedIn](#). A to za účelem administrace a vyřízení požadavků v průběhu komunikace se zákaznickou podporou, což je náš i váš **oprávněný zájem** ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR. Ve smyslu čl. 4 odst. 1 GDPR zpracovávanými osobními údaji standardně budou údaje, které nám v průběhu komunikace poskytnete:

- adresa elektronické pošty (e-mail)
- telefonní číslo
- jméno a příjmení
- síťové identifikátory přidělené námi nebo externími digitálními a komunikačními službami
- uživatelská jména používaná v externích digitálních a komunikačních službách
- další údaje uvedené v rámci komunikace se zákaznickou podporou (bez ohledu na typ kontaktu)

2.7. Veškerou komunikaci se zákaznickou podporou si vždy ukládáme po dobu 12 měsíců, abychom na základě ní mohli vylepšovat web a poskytovat kvalitnější služby nebo efektivněji pomoci při poskytnutí poradenství v průběhu nákupního procesu služby.

3. Jsme správci osobních údajů vůči zájemcům a zákazníkům

3.1. Odesláním poptávky ve smyslu čl. 1.4 [podmínek](#) prostřednictvím webu začínáme zpracovávat osobní údaje zájemců. Zájemci, kteří následně uzavřou smlouvu, se stávají zákazníky. Prohlížením webu a při kontaktování poskytovatele může také docházet ke shromažďování osobních údajů (jako je uvedeno v předchozím čl. 2 zásad).

3.2. Vždy zpracováváme osobní údaje získané od vás, zájemců, z veřejně dostupných databází (např. obchodní rejstřík, živnostenský rejstřík) nebo od třetích stran, byly-li poskytnuty v souvislosti s poskytovanými službami.

3.3. Ve smyslu čl. 4 odst. 1 GDPR tedy v souladu s výše uvedeným zpracováváme tyto osobní údaje:

3.3.1. Pro účely administrace poptávky, uzavření smlouvy a poskytnutí služeb:

- jméno a příjmení, kontaktní údaje (e-mailová adresa, telefonní číslo), fakturační údaje
- obsah poptávky (informace o nemovitosti, ohledně níž je služba poskytována, a související informace potřebné k poskytnutí služby) a údaje o poptávce (např. IP adresy zařízení, z nichž proběhlo odeslání poptávky)

- informace o zakoupené službě, obsah uzavřené smlouvy mezi námi a vámi–zákazníky včetně IP adresy zařízení a časového razítka při uzavření smlouvy (příp. další vybrané údaje ze systémových logů – údaje o prohlížeči, jazyk prohlížeče, datum/čas apod.)
- další informace potřebné k poskytování služeb umožňující identifikaci zákazníka v závislosti na konkrétním případě (např. výpis z katastru nemovitostí, údaje o hypotečním úvěru, fotografie apod.)
- historii poptávek včetně historie vzájemné komunikace týkající se služeb
- historii reklamací
- historii plateb

3.4. Tyto osobní údaje pak zpracováváme za účelem:

- **plnění smlouvy o poskytování služeb** podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR a čl. 1.4 a 1.5 [podmínek](#), kterým se rozumí administrativa spojená s přijetím a vyřízením poptávky, vypracováním nabídky, uzavřením smlouvy, plněním smlouvy, vyhotovení a zasílání faktur/daňových dokladů, administrace plateb, informování o plánovaných změnách obchodních podmínek či zásad ochrany osobních údajů, vyřizování dotazů prostřednictvím zákaznické podpory a informování o změnách v poskytovaných službách;
- ochrany serverů před útoky, informování o plánovaných odstávkách a technické údržbě softwaru a hardwaru potřebného pro provoz webu, což je náš i váš **oprávněný zájem** ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR;
- poskytování zákaznické podpory zejména při opakujících se dotazech, poskytování poradenství ohledně výběru konkrétní služby pro usnadnění nákupního procesu zájemcům, což je váš **oprávněný zájem** ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR;
- vyřizování reklamací a nároků z vadného plnění, což je nejen **oprávněný zájem** náš i zákazníků ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR, ale také naše **zákonná povinnost** dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, jak to umožňuje čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR;
- abychom vás, zájemce a zákazníky, mohli v rámci našeho **oprávněného zájmu**, informovat o aktualitách a novinkách u nás, a to prostředky vzdálené komunikace (zejména telefonicky, e-mailem nebo SMS zprávou), abyste měli vždy aktuální a přesný přehled, ve smyslu recitálu 47 GDPR.

3.5. Osobní údaje podle tohoto článku zpracováváme po dobu:

- trvání právního vztahu založeného příslušnou smlouvou nebo jednotlivých závazků vyplývajících z příslušné smlouvy (nejdéle po dobu trvání práv z vadného plnění) při zpracování osobních údajů za účelem plnění smlouvy;
- trvání oprávněného zájmu, který odpovídá délce trvání dle předchozího bodu, přičemž oprávněný zájem dle čl. 3.4 zásad přetrvává ještě jeden rok po skončení poskytování služeb;
- trvání zákonných lhůt, přičemž vybrané osobní údaje můžeme uchovávat maximálně 15 let po zániku smlouvy pro případ vzniku sporu týkajícího se vztahu mezi námi a zákazníky souvisejícího s poskytováním služeb, a po dobu 10 let od konce příslušného zdaňovacího období můžeme uchovávat dokumenty, ve kterých budou obsaženy osobní údaje zákazníků pro účely archivace, zejména pak účetní a daňové doklady obsahující osobní údaje zákazníků.
- Po uplynutí doby osobní údaje zlikvidujeme, leda bychom byli oprávněni tyto údaje zpracovávat na základě jiného právního titulu.

3.6. Veškerou komunikaci se zákaznickou podporou si vždy ukládáme po dobu 12 měsíců, jak je uvedeno v čl. 2.7 těchto zásad s výjimkou zpracování osobních údajů dle čl. 3 zásad.

4. Zpracovávání údajů na základě souhlasu

4.1. Dáte-li nám k tomu **dobrovolný a informovaný souhlas** ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR, můžeme o vás zpracovávat údaje nad rámec uvedený v čl. 2 a 3 zásad. Využívání webu není nikdy vázáno na poskytnutí souhlasu, ale jeho udělení vám může usnadnit jejich užívání nebo nám pomoci je zlepšit. Také vám za něj můžeme nabídnout nějaký bonus.

4.2. Na základě souhlasu budeme nejčastěji zpracovávat zejména e-mailovou adresu, telefonní číslo, jméno a příjmení a případně doručovací adresu.

4.3. Souhlas bude mít nejčastěji formu tickboxu, který naleznete např. při registraci, v případné webové anketě či dotazníku nebo nám jej udělíte aktivním krokem vyžadovaném v e-mailu.

4.4. Souhlas nám můžete udělit k různým účelům společně nebo jednotlivě, např. za účelem zobrazování a zaslání případných marketingových či obchodních sdělení prostředky vzdálené komunikace (telefonicky, formou SMS či e-mailem) váš e-mail nebo telefonní číslo.

4.5. Zpracovávat osobní údaje na základě souhlasu můžeme po dobu 5 let, není-li u konkrétního souhlasu uvedeno jinak. Lhůta pro zpracovávání může být kratší, pokud souhlas odvoláte.

4.6. Souhlas udělený dle výše uvedených odstavců platí také pro námi pověřené zpracovatele ve smyslu čl. 1.4 zásad.

5.

Odvolání souhlasu

5.1. Souhlas se zpracováním osobních údajů můžete kdykoliv odvolat zasláním požadavku na adresu info@sutiq.com.

5.2. Pokud od nás nebudete chtít dostávat e-maily, můžete se **z odběru vždy odhlásit** kliknutím v zápatí každého e-mailu. V případě dalších forem komunikace (telefonát, SMS zpráva) lze se odhlásit z odběru způsobem uvedeným v dané komunikaci. To bohužel není možné u zpráv (bez ohledu na to, zda se jedná o telefonát, SMS či e-mail), které jsou nezbytné, abyste obdrželi.

5.3. Odhlášení z odběru vždy považujeme za odvolání souhlasu ve smyslu čl. 7 odst. 3 GDPR, odvolání souhlasu se zasíláním obchodních sdělení dle § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, nebo podání námítky podle čl. 21 GDPR v případě zpráv, kterými vás informujeme o novinkách dle čl. 3.4 bodu 5 zásad.

6.

Další ustanovení o ochraně osobních údajů

6.1. Nezpracováváme osobní údaje dětí ani zvláštní kategorie osobních údajů, tzv. citlivé osobní údaje, ve smyslu čl. 9 GDPR.

6.2. Zpracovatelé, které pověříme zpracováváním, musí splňovat vysoký standard ochrany a budou vždy nakládat s údaji v mezích těchto zásad.

6.3. Po opadnutí důvodu pro zpracovávání osobních údajů osobní údaje zlikvidujeme a nebudeme s nimi dále nakládat, ledaže bychom přistoupili k jejich anonymizaci.

6.4. Vždy vynaložíme maximální úsilí, aby nedošlo k neoprávněnému zpracování osobních údajů jinými osobami, nicméně neodpovídáme vám ani jiným subjektům údajů za újmu způsobenou neoprávněným zpracováním osobních údajů třetí osobou.

6.5. Všechny údaje jsou ukládány na území Evropské unie nebo ve třetích zemích při splnění podmínek pro předávání údajů do třetích zemí ve smyslu čl. 44 a násl. GDPR.

6.6. E-maily, SMS zprávy či telefonáty, které vám budeme zasílat, nepovažujeme za nevyžádaná obchodní sdělení ve smyslu zákona č. [40/1995 Sb.](#), o regulaci reklamy, a zákona č. [480/2004 Sb.](#), o některých službách informační společnosti, neboť při jejich zasílání postupujeme vždy v souladu s těmito zásadami.

6.7. V případě, že se dozvíme o bezpečnostním riziku spojeným s osobními údaji, bez zbytečného odkladu vás upozorníme.

6.8. Zavazujeme se, že v případě vzniku újmy v souvislosti s únikem osobních údajů či jiné skutečnosti, která vede ke vzniku újmy, vám poskytneme součinnost při vymáhání náhrady po odpovědných zpracovatelích. Sami však neneseme odpovědnost za pochybení pověřených zpracovatelů.

6.9. Potvrzujete nám, že údaje, které nám poskytnete, jsou pravdivé, přesné a že se vztahují výhradně k vaší osobě nebo že jste vložili údaje, jejichž užitím nedošlo k zásahu do práv třetích osob. Vždy nás prosím vyrozumějte o změnách v osobních údajích, aby byly zpracovávány pouze aktuální a úplné údaje, a to na naši žádost nebo i bez žádosti. Pokud o to požádáme, zavazujete se nám poskytnout vždy aktuální a pravdivé údaje.

6.10. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě. Na základě těchto údajů nikdy nedochází k automatizovanému individuálnímu rozhodování či profilování ve smyslu čl. 22 GDPR.

7. Pomoc při nakládání s osobními údaji

7.1. Vždy můžete:

- požádat nás o vymazání osobních údajů (tzv. právo být „zapomenut“) neformálně e-mailem na info@sutiq.com,
- vznést námitku proti zpracování za účelem oprávněného zájmu dle těchto zásad nebo neformálně e-mailem na info@sutiq.com,
- požádat nás o dočasné omezení zpracování v případě, že budete své údaje potřebovat pro obhajobu svých nároků, nebo jste již uplatnil námitku neformálně e-mailem na info@sutiq.com,
- požádat neformálně e-mailem na info@sutiq.com, abychom vám poskytli informaci o rozsahu či způsobu zpracování vašich osobních údajů, a my vám takové informace v přiměřené lhůtě (nejvýše 30 dní) poskytneme,
- požadovat neformálně e-mailem na info@sutiq.com předání osobních údajů, které jste nám poskytli, ve strukturovaném a strojově čitelném formátu v případě, že zpracování probíhá na základě plnění smlouvy či souhlasu.

7.2. V případě, kdy nebudete s námi poskytnutou pomocí při nakládání s osobními údaji spokojeni, máte samozřejmě právo obrátit se přímo na [Úřad pro ochranu osobních údajů](#).

8. Závěrečná ustanovení

8.1. Veškeré soukromoprávní právní vztahy vznikající na základě zpracovávání osobních údajů nebo v souvislosti s ním se řídí právním řádem České republiky, a to bez ohledu na to, odkud byl přístup k nim realizován. K řešení případných sporů vzniklých v souvislosti s ochranou soukromí mezi vámi a námi jsou příslušné české soudy, které budou aplikovat české právo. V případě vzniku sporu mezi námi a vámi, kdo nejste spotřebiteli, je sudištěm náš obecný soud.

Zásady jsou platné a účinné od 20.5.2026

smpl_