

# ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

## TIFRA services s.r.o.

*poskytované v rámci tzv. informační povinnosti správce osobních údajů dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), tzv. General Data Protection Regulation, účinném v České republice od 25.5.2018 (dále jen „GDPR“), a jinými přímo aplikovatelnými předpisy Evropské unie.*

Tyto zásady ochrany osobních údajů informují o tom, jak a pro jaké účely společnost **TIFRA services s.r.o.**, IČO: 049 57 687, se sídlem Opletalova 1015/55, Nové Město, 110 00 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 256205 (dále jen „**Správce**“), získává, uchovává a dále zpracovává osobní údaje svých klientů <sup>(1)</sup> (dále jen „**Klienti**“) jak v rámci své činnosti poskytování relokčních služeb na území České republiky (tj. tedy služeb zejména v podobě relokace, ubytování, zdraví a vzdělání) (viz také <https://www.tifra.cz/relokacni-sluzby>) a/ nebo poskytování služeb nazvaných jako „24/7 concierge služby“ (tj. tedy služeb zejména v podobě zdravotní concierge, osobní concierge a business concierge) (viz také <https://www.tifra.cz/concierge-sluzby>) (dále jen „**Činnost Správce**“).

Osobními údaji jsou jakékoliv informace týkající se identifikované nebo identifikovatelné fyzické osoby (Klienta) a/ nebo jeho zaměstnanců a/ nebo jeho rodinných příslušníků či dalších fyzických osob, pokud Klient tyto údaje Správci poskytne (dále jen „**Osobní údaje**“). Údaje o zdravotním stavu identifikované nebo identifikovatelné fyzické osoby (Klienta) a/ nebo jeho zaměstnanců a/ nebo jeho rodinných příslušníků či dalších fyzických osob patří mezi tzv. zvláštní kategorie Osobních údajů, tj. mezi „citlivé“ Osobní údaje.

Zpracování Osobních údajů Správce je nezbytnou součástí a podmínkou pro Činnost Správce. Správce je povinen provádět Činnost Správce zejména s odbornou péčí, přičemž Osobní údaje zpracovává předně proto, aby mohl na základě požadavků, cílů a potřeb konkrétního Klienta poskytnout tomuto Klientovi služby Správce poskytované v rámci Činnosti Správce.

Účelem těchto zásad ochrany Osobních údajů (dále „**Zásady ochrany Osobních údajů**“) je informovat Klienty o tom, jak a proč Správce shromažďuje a zpracovává Osobní údaje, jakož i informovat Klienty o jejich právech vůči Správci, jakož i informovat Klienty o tom, jaká opatření Správce přijal k ochraně Osobních údajů a k uplatnění práv Klientů.

---

<sup>(1)</sup> Klientem se rozumí také jiná fyzická osoba, která využívá služeb Správce poskytovaných v rámci Činnosti Správce.

## A) POSTAVENÍ SPRÁVCE

V případech, kdy Správce poskytuje Klientovi služby Správce poskytované v rámci Činnosti Správce, je Správce obvykle v postavení správce Osobních údajů.

## B) POVĚŘENEC PRO OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Pověřencem pro ochranu osobních údajů je Správce, který má na starost celou oblast ochrany Osobních údajů. V případě jakýchkoliv dotazů, podnětů, či stížností ohledně práv Klientů v oblasti osobních údajů, jakož i v záležitostech, které se týkají výkonu a uplatnění práv Klientů v této oblasti, se Klienti mohou obracet na Správce.

Kontaktní údaje Správce: adresa pro doručování: TIFRA services s.r.o., IČO: 049 57 687, se sídlem Opletalova 1015/55, Nové Město, 110 00 Praha 1, e-mailová adresa: info@tifra.cz, telefonický kontakt: +420 226 292 333.

## C) ÚČELY ZPRACOVÁNÍ

Při výkonu Činnosti Správce jsou Osobní údaje Správce zpracovávány zejména za účelem: (i) imigračního poradenství; (ii) asistence a poradenství při seznámení s Českou republikou; (iii) asistence a poradenství při stěhování; (iv) asistence a poradenství při zajištění služeb krátkodobého i dlouhodobého skladování osobních věcí, nábytku či cenností, včetně jejich pojištění; (v) asistence a poradenství při vyhledání a zajištění hotelů a servisovaných apartmánů pro krátkodobé pobyty včetně asistence při nastěhování; (vi) asistence a poradenství při vyhledání nového domova, včetně asistence a poradenství při prohlídkách a revize smluvní dokumentace; (vii) asistence a poradenství při stěhování, pojištění, vybavení nábytkem, zajištění dodávek energií, internetového připojení a úklidových služeb; (viii) asistence a poradenství při zajištění potvrzení o ubytování od majitele pronajaté nemovitosti pro imigrační účely; (ix) asistence a poradenství při vyhledání lékařů, soukromých zdravotnických zařízení, porodnic či jiných zdravotních služeb a asistence s registrací; (x) asistence a poradenství při zajištění podpory pro všechny oblasti zdravotních potřeb, včetně vyhledání lékařů, zajištění termínů a jednání se zdravotními pojišťovnami; (xi) asistence a poradenství při zajištění služeb přepravy, osobní asistence a tlumočení během návštěv lékařů či zdravotnických zařízení; (xii) asistence a poradenství při zajištění povinných očkování v souladu s platným očkovacím kalendářem pro bezproblémové přijetí dětí do školek a škol; (xiii) asistence a poradenství při vyhledání nejvhodnějšího zařízení pro školní, středoškolské a vysokoškolské vzdělání, asistence při jednáních a zápisu; (xiv) asistence a poradenství při zajištění mimoškolního vzdělávání dětí, zájmových aktivit pro dospělé, jazykových kurzů, charitativních projektů a zapojení do veřejného života; (xv) asistence a poradenství při zakládání společností, získání živnostenského oprávnění, jednání se zdravotní pojišťovnou či správou sociálního zabezpečení; (xvi) asistence a poradenství při koupi a prodeji dopravních prostředků, jejich dovozu a registrace, včetně pojištění, získání řidičského oprávnění, parkovací karty; (xvii) asistence a poradenství při zajištění profesionálních poradců – daňové, právní, imigrační poradenství, získání státního

občanství, překlady; (xviii) asistence a poradenství při jednání s bankami a jinými institucemi a osobami, včetně asistence při otevírání bankovních účtů, uzavírání smluv s mobilními operátory, zajištění IT odborníků a jiných služeb dle individuálních požadavků; (xiv) asistence a poradenství při prodeji, pronájmu, správě, údržbě, pojištění a financování movitých či nemovitých věcí; (xx) asistence a poradenství při zajištění úklidových služeb, řemeslných služeb, při jednání na úřadech a při správě vozového parku; (xxi) asistence a poradenství při rezervaci hotelů, při rezervaci a zajištění letenek, při rezervaci a zajištění služeb turistických průvodců; (xxii) asistence a poradenství při zajištění vstupenek na kulturní akce, sportovní utkání, VIP večírky, rezervaci restaurací apod.; (xxiii) asistence a poradenství při zajištění daňových a účetních poradců, právních a jiných poradenských služeb; (xxiv) asistence a poradenství při zajištění služeb bankovníctví a pojištění; (xxv) asistence a poradenství při zajištění externího financování, spotřebitelských úvěrů či hypoték; (xxvi) asistence a poradenství při prodeji, pronájmu a správě nemovitého majetku; (xxvii) asistence a poradenství při správě a pojištění majetku, včetně ochrany majetku i osob; (xxviii) asistence a poradenství při zajištění investičního a transakčního poradenství; (xxix) poskytování služeb asistenčního call-centra (odpovědi na položené otázky Klientů a související doporučení pro Klienta); (xxx) plnění povinností, které Správci ukládají obecné právní předpisy v oblasti Činnosti Správce či předpisy týkající se opatření proti tzv. praní špinavých peněz (identifikace a kontrola klienta dle zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů), (xxxi) poskytování dalších služeb Správce v rámci Činnosti Správce, (xxxii) zaslání obchodních sdělení, jako jsou např. informace o Správce poskytovaných a/ nebo zprostředkovaných nabídkách produktů na trhu či informací o Správce pořádaných akcích (společně dále také jen „**Marketingové účely**“), pokud Klient Správci poskytl souhlas s využitím jeho kontaktních údajů pro tyto účely nebo pokud je Správce k takovému zaslání oprávněn dle platných právních předpisů (např. zákon 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti).

Z důvodu postavení Klienta jakožto zájemce o poskytnutí služeb Správce v rámci Činnosti Správce a/ nebo jeho zaměstnanců a/ nebo jeho rodinných příslušníků potřebuje Správce znát Osobní údaje, aby mohl vykonávat Činnost Správce, tj. zejména, nikoliv však výlučně poskytovat služby dle bodů (i) až (xxxi) uvedených v předchozím odstavci ve vztahu ke konkrétnímu Klientovi a/ nebo jeho zaměstnancům a/ nebo jeho rodinným příslušníkům a/ nebo třetím osobám, jejichž Osobní údaje Klient Správci poskytne. Případné udělení souhlasu Klienta ke zpracování Osobních údajů pro Marketingové účely dle bodu (xxxii) uvedeného v předchozím odstavci je zcela dobrovolné a není podmínkou pro poskytnutí služeb Správce v rámci Činnosti Správce (svůj souhlas ke zpracování Osobních údajů pro Marketingové účely může kterýkoliv Klient kdykoli odvolat).

#### **D) ROZSAH ZPRACOVÁVANÝCH OSOBNÍCH ÚDAJŮ, JEJICH ZDROJ A ZPRACOVÁNÍ**

Správce zpracovává Osobní údaje v rozsahu, který je mu konkrétním Klientem poskytnut prostřednictvím vyplněných dotazníků, prostřednictvím osobních jednání, telefonicky

nebo elektronicky, a to dle typu služeb Správce v rámci Činnosti Správce. Osobní údaje tedy Správce získává především přímo od Klientů, jakož i od dalších partnerů a osob, které Správci poskytnou údaje související s poskytováním služeb Správce v rámci Činnosti Správce a/ nebo u kterých tyto údaje Správce ověřuje.

Konkrétní typ a rozsah Osobních údajů vždy závisí na účelu zpracování, např. typu poptávaných služeb Správce v rámci Činnosti Správce. Jedná se zejména o následující údaje:

Identifikační, kontaktní a jiné údaje Klienta: jméno, příjmení a titul, rodné číslo (popř. datum a místo narození), korespondenční adresa, adresa trvalého pobytu, státní občanství a stát narození, pohlaví, telefonní (popř. faxové) číslo, emailová adresa, způsob úhrady pojistných a jiných produktů (včetně platebních informací jako je číslo bankovního účtu Klienta), IP adresa Klienta, soubory cookies, případně jiné online identifikátory, pracovní pozice, plat, výška a hmotnost, údaje z průkazu totožnosti a řidičského průkazu (číslo průkazu, vydávající orgán, doba platnosti průkazu, místo narození); údaje o zdravotním stavu a genetické údaje (zahrnující zejména predispozice k různým chorobám a onemocněním), pokud má Klient zájem o poskytnutí služeb Správce, pro které je nezbytné tyto údaje posoudit, a tyto údaje Klient Správci dobrovolně předá.

Osobní údaje Správce zpracovává po dobu, která je nezbytná pro naplnění účelů uvedených v oddíle C) výše.

Osobní údaje Správce zpracovává vždy minimálně po dobu trvání poskytování Služeb Správce v rámci Činnosti Správce.

Správce Osobní údaje uchová do konce 2. kalendářního roku od poslední komunikace mezi Správce a Klientem.

Některé Osobní údaje může Správce rovněž uchovat na základě oprávněného zájmu Správce, spočívajícího v určení, ochraně a výkonu právních nároků Správce, a to po dobu trvání zákonných promlčecích lhůt, nároků vyplývajících nebo souvisejících s Činností Správce, prodlouženou o 1 rok s ohledem na ochranu právních nároků Správce. V případě zahájení soudního, správního nebo jiného řízení bude Správce Osobní údaje zpracovávat v nezbytném rozsahu po celou dobu trvání takových řízení.

V případě, že Klient poskytl souhlas se zpracováním svých Osobních údajů a tento souhlas odvolá, Správce ukončí zpracování těchto Osobních údajů pro účely, pro které byl souhlas udělen. Takové odvolání souhlasu však nemá vliv na zákonnost předchozího zpracování založeného na tomto souhlasu (tj. před jeho odvoláním), ani na zákonnost zpracování Osobních údajů na základě jiných právních důvodů, než je udělený souhlas (např. oprávněný zájem Správce či splnění právní povinnosti Správce – viz výše).

## **E) SDÍLENÍ A PŘEDÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

Osobní údaje, které Správce shromažďuje výše popsányými způsoby, může Správce sdílet se třetími stranami, se kterými je Správce nucen vstoupit v rámci poskytování svých služeb do kontaktu, nebo zajišťují některé služby související se službami Správce, administrativní podporou či využíváním softwarových prostředků a/ nebo zajišťují některé služby související s Činností Správce. Tyto osoby jsou tak v postavení správců nebo zpracovatelů Osobních údajů.

Osobní údaje může Správce sdílet zejména s následujícími příjemci, kteří jsou v postavení zpracovatelů: (i) s dceřinými či sesterskými společnostmi Správce, popř. s osobami Správci blízkými, a to zejména za účelem administrativní podpory; (ii) s dodavatelem IT systémů Správce, kteří mohou mít v určitých případech přístup k Osobním údajům; (iii) s externími právními zástupci, pokud je to nezbytné pro uplatňování práv Správce nebo pro ochranu oprávněných zájmů Správce; (iv) se státními orgány nebo jinými třetími osobami při plnění povinností dle právních předpisů, nebo je-li to nezbytné pro uplatňování práv Správce (např. Česká národní banka, soudy, orgány činné v trestním řízení, správci daně a další).

Se zpracovateli Osobních údajů dle předešlého odstavce [s výjimkou bodu iv)] Správce uzavřel smlouvy o zpracování Osobních údajů, které zaručují nejméně stejnou úroveň ochrany Osobních údajů jako tyto Zásady ochrany Osobních údajů.

Seznam aktuálních zpracovatelů Osobních údajů poskytne Správce každému Klientovi na vyžádání.

## **F) ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ A ZABEZPEČENÍ ÚDAJŮ**

Osobní údaje Správce zpracovává manuálně i automatizovaným způsobem v informačních systémech.

Správce zavedl a udržuje nezbytná přiměřená technická a organizační opatření, vnitřní kontroly a procesy bezpečnosti informací v souladu s nejlepší obchodní praxí odpovídající možnému hrozícímu riziku pro subjekty údajů. Správce zároveň zohledňuje stav technologického vývoje s cílem chránit Osobní údaje před náhodnou ztrátou, zničením, změnami, neoprávněným zveřejněním nebo přístupem. Tato opatření mohou mimo jiné zahrnovat zejména přijetí přiměřených kroků k zajištění odpovědnosti zaměstnanců a dalších osob vykonávající činnost pro Správce, kteří mají přístup k Osobním údajům, školení zaměstnanců, pravidelné zálohování, postupy pro obnovu dat a řízení incidentů, softwarová ochrana zařízení, na kterých jsou uložena Osobní údaje atd.

## **G) ZÁKLADNÍ PRÁVA KLIENTŮ**

Pokud Klient uplatní vůči Správci jakékoliv své právo dle tohoto článku nebo dle platných právních předpisů, Správce informuje takového Klienta o přijatém opatření nebo o

vymazání Osobních údajů nebo o omezení zpracování v souladu s požadavkem každého Klienta dle těchto Zásad ochrany Osobních údajů, pokud takové sdělení bude možné a/ nebo nebude vyžadovat nepřiměřené úsilí.

Správce odpoví Klientovi na jeho uplatnění práv/a dle tohoto oddílu nejpozději do 1 měsíce ode dne obdržení příslušného uplatnění práv/a Klienta. Správce si však v ojedinělých a mimořádnými okolnostmi odůvodněných případech vyhrazuje právo tuto lhůtu prodloužit o další 2 měsíce.

V souladu s platnými právními předpisy má Klient právo požadovat přístup ke svým Osobním údajům, které jako správce Osobních údajů Správce zpracovává, právo na jejich opravu, vymazání nebo přenos (např. přenos Osobních údajů k jinému poskytovateli služeb), právo podat námitky a také právo požadovat omezení zpracování Osobních údajů.

Dle platné právní úpravy má Klient právo na opravu svých Osobních údajů, které se Správce sdílí.

Klient může Správce kdykoliv požádat o vymazání svých Osobních údajů. Pokud Klient Správce s takovou žádostí osloví, Správce smaže bez zbytečného odkladu všechny Osobní údaje tohoto Klienta, které má, pokud Správce tyto Osobní údaje již nepotřebuje pro plnění smluvních a zákonných povinností či ochranu svých oprávněných zájmů, jak jsou popsány výše.

Klient má právo získat Osobní údaje týkající se své osoby a Osobní údaje, které Správce poskytl.

Bude-li to Klient požadovat, může Správce některé Osobní údaje tohoto Klienta (zejména tedy ty údaje, které Správce zpracovává na základě plnění smlouvy a/ nebo na základě souhlasu tohoto Klienta) zaslat přímo třetí straně (jinému správci údajů), kterého Klient uvede ve své příslušné žádosti. Tak za předpokladu, že takový požadavek nebude mít negativní vliv na práva a svobody jiných osob, a bude-li technicky proveditelný.

V případě, že Klient Správce požádá o omezení zpracování svých Osobních údajů, např. v případě, kdy zpochybňuje přesnost, zákonnost nebo potřebu Správce tyto Osobní údaje zpracovávat, Správce omezí zpracovávání těchto Osobních údajů na nezbytné minimum (uložení), a případně je bude zpracovávat pouze pro určení, výkon nebo obhajobu svých právních nároků, nebo z důvodu ochrany práv jiné fyzické nebo právnické osoby, nebo jiných omezených důvodů předepsaných platnými právními předpisy.

Udělený souhlas ke zpracování některých Osobních údajů, může Klient kdykoliv odvolat bez uvedení důvodu, aniž je tím dotčena zákonnost zpracování založená na souhlasu uděleném před jeho odvoláním. V takovém případě Správce tyto Osobní údaje tohoto Klienta bezodkladně vymaže.

Každý Klient má právo vznést kdykoliv námitku proti zpracování Osobních údajů zpracovávaných Správcem. Správce odpoví Klientovi na takovou jeho námitku nejpozději do 1 měsíce ode dne jejího obdržení. Správce si však v ojedinělých a mimořádnými okolnostmi odůvodněných případech vyhrazuje právo tuto lhůtu prodloužit o další 2 měsíce.

Každý Klient má právo svá práva vůči Správci uplatnit písemně na doručovací adrese Opletalova 1015/55, Nové Město, 110 00 Praha 1, či prostřednictvím e-mailové komunikace na e-mailové adrese Správce [info@tifra.cz](mailto:info@tifra.cz), telefonický kontakt: +420 226 292 333.

Každý Klient má právo podat stížnost týkající se zpracování Osobních údajů Správcem u Úřadu pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7; internetové stránky úřadu: [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)).

V Praze dne 1.1.2023

**TIFRA services s.r.o.**