

RentMAN s.r.o.

Sídlo: Staré Grunty 21A, 841 04 Bratislava – mestská časť Karlova Ves
IČO: 47 996 561
DIČ: 2024184712
IČ DPH: SK2024184712
Zapísaná v: Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 102013/B
(ďalej len „prevádzkovateľ“)

Prevádzkovateľ venuje ochrane osobných údajov veľkú pozornosť. V tomto dokumente nájdete informácie o tom, aké osobné údaje spracováva najmä o zákazníkoch a užívateľoch webu prevádzkovateľa, či údaje spracováva na základe súhlasu alebo na základe iného právneho dôvodu, k akým účelom ich používa, komu ich môže odovzdávať a aké má v súvislosti so spracovaním osobných údajov práva.

1. Aké osobné údaje spracováva prevádzkovateľ

Pri používaní služieb prevádzkovateľa, prevádzkovateľ zbiera rôzne typy údajov o zákazníkoch, ako sú užívateľské meno a heslo, vaše kontakty a ďalšie nastavenia. Sleduje, aké produkty si prehliada na prevádzkovateľovom webe a z akého zariadenia, čo z ponúk zaslaných e-mailom zákazníka zaujalo a odvodzuje z toho ďalšie údaje o zákazníkovi, aby sa zákazníkovi zobrazili ponuky na mieru a v budúcnosti sa mohol web prevádzkovateľa ďalej zlepšovať. Pokiaľ u prevádzkovateľa zákazník nakúpi, alebo si vytvorí účet, prevádzkovateľ pracuje tiež s menom a priezviskom, objednávkami a údajmi zákazníka, ktoré si nastaví vo svojom účte.

Prevádzkovateľ spracováva nasledujúce osobné údaje:

- identifikačné údaje**, ktorými sa rozumie najmä meno a priezvisko, užívateľské meno a heslo, IČO a DIČ, ak je zákazníkom podnikateľ;
- kontaktné údaje**, nimi sa rozumie osobné údaje, ktoré umožňujú prevádzkovateľovi kontakt so zákazníkom, najmä e-mailová adresa, telefónne číslo, adresa pre doručenie, fakturačná adresa a prípadne kontakt na sociálnych sieťach;
- vaše nastavenia - nastavenia zákazníka**, ktorými sa rozumie údaje v účte zákazníka, najmä uložené adresy a profily, nastavenie newsletterov, členstvo vo vernostných programoch, nákupné zoznamy, sledované produkty (tzv. strážne psy), hodnotenie produktov a služieb a vyplnené dotazníky;
- údaje o objednávkach zákazníka**, ktorými sú najmä údaje o tovare a službách, ktoré si zákazník objednal, spôsobe doručenia a platby vrátane čísla platobného účtu a údaje o reklamáciách;
- údaje o správaní sa zákazníka na webe**, vrátane prípadov, keď zákazník prezerá cez mobilnú aplikáciu prevádzkovateľa, najmä tovary a služby, ktoré si zobrazuje, odkazy, na ktoré kliká, spôsob pohybu po webe prevádzkovateľa a posúvanie obrazovky a tiež údaje o zariadení, z ktorého si prevádzkovateľov web prehliada, ako je IP adresa a z nej odvodená poloha, identifikácia zariadenia, jeho technické parametre ako operačný systém a jeho verzia, rozlíšenie obrazovky, použitý prehliadač a jeho verzia a tiež údaje získané zo súborov cookie a podobných technológií pre identifikáciu zariadení;
- údaje o zákazníkovi správaní pri čítaní správ, ktoré mu prevádzkovateľ zasiela**, najmä časy otvorenia správ a tiež údaje o zariadení, na ktorom správy zákazník číta, ako je IP adresa a z nej odvodená poloha, identifikácia zariadenia, jeho technické parametre ako operačný systém a jeho verzia, rozlíšenie obrazovky, použitý prehliadač a jeho verzia;

7. **odvodené údaje**, ktorými sa rozumejú osobné údaje odvodené zo zákazníkovo nastavenia, údaje o tovare a službách, ktoré si zákazník u prevádzkovateľa nakúpi, údaje o správaní sa zákazníka na webe a údaje o zákazníkovi správaní sa pri čítaní e-mailov, ktoré prevádzkovateľ zákazníkovi posiela; ide najmä o údaje o zákazníkovi pohlaví, veku, finančnej situácii, nákupnom správaní a vzťahu k rôznemu tovaru a službám;

2. Prečo osobné údaje spracovávame a čo nás k tomu oprávňuje

Osobné údaje zákazníka prevádzkovateľ spracováva v rôznych situáciách pre rôzne účely. Ak zákazník používa web prevádzkovateľa, na ktorom využíva prevádzkovateľ i súbory cookies, používa prevádzkovateľ údaje zákazníka najmä na sledovanie návštevnosti a zlepšovanie služieb. Ak sa u prevádzkovateľa zákazník zaregistruje, využíva prevádzkovateľ zákazníkove údaje pre vedenie zákazníkovo účtu a poskytovanie súvisiacich funkcií. Ak u prevádzkovateľa nakúpite, používa prevádzkovateľ údaje zákazníka, aby vybavil zákazníkovo objednávku, chránil svoje právne nároky a plnil svoje zákonné povinnosti. Prevádzkovateľ s pomocou zákazníkovo kontaktných a ďalších údajov zobrazuje a zasiela zákazníkovi prispôbené ponuky. So súhlasom zákazníka odovzdáva údaje tretím stranám pre zobrazenie ponúk na ďalších weboch a tiež aby prevádzkovateľ mohol zákazníkovi sprístupniť niektoré dodatočné služby. Na spracovanie osobných údajov prevádzkovateľa oprávňuje buď príprava či plnenie zmluvy so zákazníkovi, dodržiavanie právnych povinností, prevádzkovateľove oprávnené záujmy alebo zákazníkovo výslovné súhlas.

3. V rámci prevádzkovateľovej činnosti prevádzkovateľ spracováva osobné údaje pre rôzne účely a v rôznom rozsahu:

- 1) bez súhlasu zákazníka
 - a) na základe plnenia zmluvy,
 - b) prevádzkovateľovo oprávneného záujmu alebo
 - c) z dôvodu plnenia právnej povinnosti, alebo
- 2) na základe súhlasu zákazníka.

Aké spracovanie môže prevádzkovateľ vykonávať bez súhlasu zákazníka, závisí od toho, na aký účel príslušné spracovanie smeruje a v akej pozícii zákazník voči prevádzkovateľovi vystupuje - či je zákazník len návštevníkom prevádzkovateľovo webu, alebo sa u prevádzkovateľa zaregistruje či nakúpi. Údaje môže prevádzkovateľ tiež spracovávať, ak je zákazník adresátom tovaru alebo služby, ktoré si u prevádzkovateľa objedná, ak komunikuje zákazník s prevádzkovateľom alebo ak navštívi sídlo prevádzkovateľa.

4. Ak zákazník navštívi web prevádzkovateľa

Využívanie súborov cookies a ďalších technológií, odovzdanie údajov reklamným a sociálnym sieťam

Pokiaľ zákazník navštívi web prevádzkovateľa, do zariadenia zákazníka ukladá prevádzkovateľ a následne z neho číta malé súbory ako cookies. Cookie je malý súbor písmen a čísel, ktorý ukladá prevádzkovateľ v internetovom prehliadači alebo pevnom disku zákazníkovo počítača. Niektoré cookies prevádzkovateľovi umožňujú prepojiť zákazníkove aktivity počas prezerania prevádzkovateľových stránok od chvíle, keď otvorí zákazník okno webového prehliadača, do okamihu, kým ho zatvorí. Vo chvíli, keď zatvorí zákazník okno internetového prehliadača, sa tieto cookies vymažú. Iné zostávajú v zariadení po nastavenú dobu a aktivujú sa zakaždým, keď navštívi zákazník webovú stránku, ktorá konkrétne cookie vytvorila. Ďalej používa prevádzkovateľ

pixelové značky (tiež známe ako web beacons), čo sú malé obrázky, ktoré majú podobnú funkciu ako cookies. Oproti cookies, ktoré sú ukladané na pevnom disku zákazníkovho počítača, sú pixelové značky pevnou súčasťou webových stránok. O všetkých týchto technológiách pre zjednodušenie v tomto dokumente ďalej hovoríme ako o cookies. Cookies sa do zákazníkovho zariadenia nielen ukladajú, ale prevádzkovateľ tieto môže čítať. Ďalej v tomto dokumente pre jednoduchosť hovoríme len o ukladaní.

Niektoré cookies do zákazníckeho zariadenia ukladá priamo prevádzkovateľov web. Tieto cookies prevádzkovateľovi pomáhajú:

- identifikovať zákazníka pri prechádzaní medzi jednotlivými stránkami prevádzkovateľovho webu a pri opätovných návštevách, napríklad aby sa zákazníkovi pri nákupe nezmazal košík, aby si prevádzkovateľ mohol zapamätať zákazníkovo prihlásenie z konkrétneho zariadenia a nežiadať zákazníka opakovane o e-mail a heslo, alebo aby si prevádzkovateľ uložil, ktorú verziu prevádzkovateľovho webu má zákazníkovi zobraziť, ak web ponúka v danú chvíľu viac variantov;
- zaznamenať si, že zákazník prevádzkovateľovi udelil súhlas podľa tohto dokumentu, popr. či zákazník napr. ponúkol účasť v určitom prieskume;
- so zaistením bezpečnosti, napríklad aby prevádzkovateľ skúmal, či niekto nezneužil zákazníkovo pripojenie k prevádzkovateľovmu webu a nekoná namiesto zákazníka;
- evidovať, skúmať a odstraňovať poruchy a nefunkčné súčasti prevádzkovateľovho webu.

Takéto cookies a ďalšie súbory sú nevyhnutné pre fungovanie prevádzkovateľovej webovej stránky. Pokiaľ v zákazníkovi prehliadači zablokuje zákazník tieto cookies, prevádzkovateľova webová stránka nemusí fungovať správne a prevádzkovateľ zákazníkovi nemusí byť schopní poskytovať všetky produkty a služby.

Ďalej do zákazníkovho zariadenia prevádzkovateľ:

- ukladá cookies zo svojho webu, ktoré mu umožňujú:
 - sledovať návštevnosť jeho webu, jeho jednotlivých stránok, vytvárať štatistiky a prehľady a merať účinnosť reklamy;
 - zobrazovať zákazníkovi rôzne varianty svojho webu, ak testuje nové funkcionality;
 - prispôbovať pre zákazníka obsah svojho webu, napríklad zobraziť prednostne produkty, ktoré si už zákazník prezrel, a zobrazovať zákazníkovi ďalšie ponuky na mieru na jeho webe;
- umožňuje uložiť cookies tretím stranám, ktoré ich môžu použiť:
 - k zberu údajov o zákazníkovi správaní na jeho webe a na ďalších webových stránkach;
 - pre zobrazenie prispôbených ponúk a cielenej reklamy v rámci reklamných a sociálnych sietí na iných webových stránkach, než je jeho web;

Za účelom zobrazenia prispôbených ponúk a cielenej reklamy v rámci reklamných a sociálnych sietí na iných webových stránkach, než je prevádzkovateľov web, tiež odovzdáva reklamným a sociálnym sieťam údaje o zákazníkovi správaní sa na webe. Takým partnerom však neposkytuje zákazníkove identifikačné údaje. Zoznam sociálnych a reklamných sietí, ktoré prevádzkovateľ využíva, je možné nájsť v časti [Kto zákazníkove osobné údaje spracúva a komu ich prevádzkovateľ odovzdáva?](#)

Ak využitie cookies tretích strán a odovzdanie zákazníkovi údajov reklamným a sociálnym sieťam zákazník nevypne v sekcii Nastavenia súkromia a po prevádzkovateľovom upozornení zákazník klikne na akýkoľvek odkaz na prevádzkovateľovom webe (mimo panel s upozornením) alebo klikne na tlačidlo "Rozumiem", ktoré je súčasťou upozornenia, bude mať prevádzkovateľ za

to, že s využívaním týchto cookies a odovzdávaním údajov reklamným a sociálnym sieťam zákazník súhlasí. Zákazník svoj súhlas môže kedykoľvek odvolať vypnutím tejto funkcie v sekcii Nastavenia súkromia.

Využívanie osobných údajov návštevníkov webu

Ak navštívi zákazník web prevádzkovateľa (www.tapeshop.sk), prevádzkovateľ spracováva **údaje o zákazníkovom správaní na webe** na základe oprávneného záujmu (teda bez zákazníkovo súhlasu) na účely:

- získanie informácií, na základe ktorých pre zákazníka bude môcť web v budúcnosti vylepšiť, aby sa zákazníkovi nakupovalo ešte lepšie; prevádzkovateľov oprávnený záujem je v zlepšovaní jeho služieb pre zákazníka;
- vytváranie štatistík a prehľadov, najmä sledovanie návštevnosti webu, jeho jednotlivých stránok a meranie účinnosti reklamy; oprávneným záujmom je tu meranie efektivity prevádzkovateľovho webu a výdavkov na reklamu; na tento účel môže prevádzkovateľ zo správania zákazníka na webe získavať ďalšie odvodené údaje a na tento účel ich použiť, popr. môžeme pseudonymizované údaje odovzdať svojim partnerom pre zúčtovanie provízií, ako je popísané v časti Kto zákazníkove osobné údaje spracúva a komu ich prevádzkovateľ odovzdáva?
- testovanie nových funkcií a aplikácií pred nasadením, najmä aby prevádzkovateľ predišiel problémom s funkčnosťou týchto novinek v skutočnej prevádzke, ktoré by mohli zhoršiť zákazníkov zážitok z nakupovania; oprávneným záujmom je tu bezproblémová funkčnosť prevádzkovateľových služieb pre zákazníka;
- predchádzanie útokom na web prevádzkovateľa a ohrozenie jeho funkčnosti i bezpečnosti zákazníkových dát; oprávneným záujmom je tu bezproblémová funkčnosť prevádzkovateľových služieb a bezpečnosť zákazníkových dát.

Údaje o zákazníkovom správaní na webe nezískava prevádzkovateľ iba z cookies. Dopĺňa ich tiež o údaje:

- IP adresa zákazníkovo zariadenia (adresa zariadenia, pomocou ktorej komunikuje zákazník s inými zariadeniami v sieti internet);
- operačný systém zákazníkovo zariadenia, jeho verzie a jazykové nastavenie;
- prehliadač, ktorý zákazník na zariadení používa, jeho verzie a jazykové nastavenie;
- adresa webovej stránky (URL adresa), z ktorej prichádza zákazník na prevádzkovateľov web.

Pre tieto účely osobné údaje prevádzkovateľ používa na obdobie maximálne 38 mesiacov, pričom po túto dobu údaje uchováva iba v pseudonymizovanej podobe. Proti tomuto spracovaniu má zákazník právo uplatniť námietku.

Údaje o zákazníkovom správaní sa na webe prevádzkovateľ tiež spracováva **na základe jeho oprávneného záujmu** (teda bez zákazníkovo súhlasu), a to za účelom vytvárania **prispôsobených ponúk a cielených reklám**, ktoré sa zákazníkovi zobrazia na webe. Prevádzkovateľovým oprávneným záujmom je tu maximálne personalizovaná a efektívna ponuka pre zákazníka. Menované údaje na tento účel prevádzkovateľ tiež obohacuje pomocou analýzy a získava z nich **odvodené údaje**. Podľa týchto údajov prevádzkovateľ tiež rozčleňuje svojich užívateľov do rôznych skupín, kedy každá skupina dostane vlastnú špecifickú ponuku. Pokiaľ zákazník u prevádzkovateľa následne nakúpi, využíva prevádzkovateľ pre tieto účely navyše údaje o **zákazníkových objednávkach**.

Ak si zákazník na prevádzkovateľovom webe prezerá ponuku konkrétneho tovaru, alebo ju rozklikol v e-maile, ktorý mu prevádzkovateľ poslal, tento tovar sa mu môže pri ďalšej návšteve webu zobrazíť na prvej stránke prevádzkovateľovho webu. Podľa toho, aký konkrétny tovar si ten ktorý zákazník prezrel, môže prevádzkovateľ tiež usúdiť, do akej skupiny zákazníkov zákazník patrí, a podľa toho vie prevádzkovateľ zákazníkovi na webe ponúknuť ďalšie produkty, ktoré by zákazníka podľa prevádzkovateľovho posúdenia mohli zaujímať.

Pre prispôsobenie ponúk a cielených reklám používa prevádzkovateľ údaje o zákazníkovi správaní sa na webe po dobu 1 mesiaca. Túto funkciu môže zákazník kedykoľvek vypnúť v sekcii Nastavenie súkromia.

5. Ak sa zákazník zaregistruje u prevádzkovateľa

Aby sa zákazník mohol zaregistrovať, musí navštíviť prevádzkovateľov web, preto sa zákazníka týkajú spracovania opísané v časti Ak zákazník navštívi prevádzkovateľov web. V prípade, že sa zákazník zaregistruje, potom navyše prevádzkovateľ vykonáva nasledujúce spracovanie: Využívanie osobných údajov návštevníkov webu

6. Spracovanie na základe plnenia zmluvy

Ak si zákazník vytvorí účet na webe **tapeshop.sk**, spracováva prevádzkovateľ zákazníkove **identifikačné a kontaktné údaje, jeho nastavenia a údaje o jeho objednávkach** (pokiaľ u prevádzkovateľa neskôr nakúpi), na základe plnenia zmluvy so zákazníkom (bez zákazníkovo súhlasu), aby prevádzkovateľ mohol viesť zákazníkovo užívateľský účet. Zmluva, o ktorú sa prevádzkovateľovo spracovanie opiera, vzniká vytvorením zákazníkovo účtu. Pre tento účel osobné údaje prevádzkovateľ používa po dobu existencie zákazníkovo účtu, ktorý môže zákazník kedykoľvek vymazať.

7. Spracovanie na základe oprávneného záujmu

Ak si zákazník vytvorí účet na webe **tapeshop.sk**, spracováva prevádzkovateľ zákazníkove **identifikačné a kontaktné údaje, jeho nastavenie, údaje o jeho objednávkach** (pokiaľ u prevádzkovateľa zákazník neskôr nakúpi, a to aj keď nakúpi bez prihlásenia) a **údaje o zákazníkovi správaní sa na webe a správaní sa pri čítaní e-mailov** aj na základe prevádzkovateľovo oprávneného záujmu (teda bez zákazníkovo súhlasu), a to za účelom:

- získania informácií, na základe ktorých pre zákazníka bude prevádzkovateľ môcť svoje služby v budúcnosti vylepšiť, aby sa zákazníkovi u prevádzkovateľa nakupovalo ešte lepšie, najmä zisťovanie zákazníkovej spokojnosti s prevádzkovateľovými službami; prevádzkovateľovým oprávneným záujmom je tu zlepšovanie jeho služieb pre zákazníka a
- poskytovaním ponúk na mieru a cielenej reklamy, ktorú zákazníkovi môže prevádzkovateľ **zaslať** e-mailom, textovou správou, pomocou sociálnych sietí, oznámiť telefonicky alebo inými elektronickými prostriedkami, zaslať ich zákazníkovi poštou alebo **zobraziť** na prevádzkovateľovom webe; prevádzkovateľovým oprávneným záujmom je tu efektívna propagácia jeho produktov a služieb.

Aby prevádzkovateľ mohol ponuku pre zákazníka na mieru pripraviť, vyššie uvedené údaje analyzuje a získava z nich ďalšie **odvodené údaje**, ktoré na tento účel prevádzkovateľ používa. Takto prevádzkovateľ môže použiť aj údaje o zákazníkovi správaní sa na webe, ktoré prevádzkovateľ získal pred tým, než sa zákazník zaregistroval (ak si zákazník v Nastavení súkromia v minulosti nevypol personalizáciu webu), a prevádzkovateľ môže zbierať údaje o zákazníkovi správaní sa na webe aj keď sa neprihlásil (napr. keď prevádzkovateľ identifikuje zákazníka pomocou cookie). Podľa týchto údajov prevádzkovateľ tiež rozčleňuje svojich užívateľov do rôznych skupín, kedy každá skupina dostane vlastnú špecifickú ponuku.

Ak si zákazník na prevádzkovateľovom webe prezerá ponuku konkrétneho tovaru, alebo ju rozklikol v e-maile, ktorý mu prevádzkovateľ poslal, tento tovar sa mu môže pri ďalšej návšteve webu zobraziť na prvej stránke prevádzkovateľovho webu. Podľa toho, aký konkrétny tovar si ten ktorý zákazník prezrel, môže prevádzkovateľ tiež usúdiť, do akej skupiny zákazníkov

zákazník patrí, a podľa toho vie prevádzkovateľ zákazníkovi na webe ponúknuť ďalšie produkty, ktoré by zákazníka podľa prevádzkovateľovho posúdenia mohli zaujímať

Túto funkciu si môže zákazník kedykoľvek vypnúť v sekcii Nastavenia súkromia.

Na základe prevádzkovateľovho oprávneného záujmu (teda bez zákazníkovo súhlasu) prevádzkovateľ tiež použije **zákazníkové nastavenia** pre testovanie nových funkcií a aplikácií pred nasadením, ako je popísané v časti [Ak zákazník navštívi prevádzkovateľov web](#).

Pre tieto účely osobné údaje prevádzkovateľ používa po dobu existencie zákazníkovo účtu, ktorý môže zákazník kedykoľvek vymazať. Proti týmto spracovaniam má zákazník právo uplatniť námietku.

8. Pokiaľ zákazník nakúpi u prevádzkovateľa

Aby zákazník mohol u prevádzkovateľa nakupovať, musí zákazník navštíviť prevádzkovateľov web, preto sa zákazníka týkajú spracovania opísané v časti [Ak zákazník navštívi prevádzkovateľov web](#). V prípade, že zákazník u prevádzkovateľa nakúpi, potom prevádzkovateľ navyše vykonáva nasledujúce spracovanie:

9. Spracovanie na základe plnenia zmluvy

Pokiaľ u prevádzkovateľa zákazník ako fyzická osoba nakúpi, prevádzkovateľ spracováva osobné údaje zákazníka za **účelom vybavenia jeho objednávky jeho identifikačné a kontaktné údaje a údaje o jeho objednávkach**. Pokiaľ má zákazník u prevádzkovateľa užívateľský účet, môže prevádzkovateľ na tento účel použiť aj **zákazníkové nastavenia**.

Ak zákazník nakúpi u prevádzkovateľa ako zástupca právnickej osoby, prevádzkovateľ spracováva tie isté údaje za rovnakým účelom **na základe prevádzkovateľovho oprávneného záujmu** spočívajúceho v uzatvorení a plnení zmluvy s osobou, ktorú zákazník zastupuje.

To, že tieto údaje prevádzkovateľ použije za účelom vybavenia zákazníkovej objednávky, znamená, že ich prevádzkovateľ použije najmä:

- aby zákazník mohol dokončiť svoju objednávku na webe, napríklad aby sa zákazníkovi neodstránil tovar vložený do košíka, alebo údaje z rozpracovanej objednávky;
- aby prevádzkovateľ mohol so zákazníkom o objednávke komunikovať, napríklad zaslať zákazníkovi jej potvrdenie alebo zákazníka upozorniť na odoslanie tovaru;
- pre potreby platby za tovar vrátane zaistenia odloženej platby; v tejto súvislosti prevádzkovateľ môže zákazníkové údaje odovzdať tiež svojim partnerom prevádzkujúcim platobné systémy alebo zaisťujúcim odloženie platby, ako je popísané v časti [Kto zákazníkové osobné údaje spracúva a komu ich prevádzkovateľ odovzdáva?](#)
- pre potreby doručenia tovaru; v tejto súvislosti prevádzkovateľ môže údaje zákazníka odovzdať aj svojim prepravným partnerom a to výlučne pre potreby dodania daného tovaru; ako je popísané v časti [Kto zákazníkové osobné údaje spracúva a komu ich prevádzkovateľ odovzdáva ?](#);
- v súvislosti s reklamáciou objednaného tovaru alebo služby; v tejto súvislosti prevádzkovateľ môže zákazníkové údaje odovzdať tiež dodávateľom tovaru alebo servisnému centru, ako je popísané v časti [Kto zákazníkové osobné údaje spracúva a komu ich prevádzkovateľ odovzdáva?](#);

Pre tento účel prevádzkovateľ osobné údaje zákazníka používa po dobu nevyhnutnú na vybavenie zákazníkovej objednávky, popr. vybavení zmluvnej požiadavky, akou je reklamácia.

Spracovanie na základe oprávneného záujmu

Pokiaľ zákazník nakúpi u prevádzkovateľa, prevádzkovateľ uchováva zákazníkove **identifikačné a kontaktné údaje a údaje o zákazníkových objednávkach** na základe prevádzkovateľovho oprávneného záujmu (bez zákazníkovo súhlasu) za účelom ochrany právnych nárokov a prevádzkovateľovej vnútornej evidencie a kontroly. Prevádzkovateľovými oprávnenými záujmami sú tu ochrana právnych nárokov a kontrola riadneho poskytovania jeho služieb.

Prevádzkovateľ ďalej spracováva na základe jeho oprávneného záujmu (teda bez zákazníkovo súhlasu) zákazníkove **identifikačné a kontaktné údaje, jeho nastavenia a údaje o jeho objednávkach** (pokiaľ u prevádzkovateľa neskôr nakúpi) na účely:

- získanie informácií, na základe ktorých pre zákazníka bude prevádzkovateľ môcť svoje služby v budúcnosti vylepšiť, aby sa zákazníkovi u prevádzkovateľa nakupovalo ešte lepšie, najmä zisťovanie zákazníkovej spokojnosti s prevádzkovateľovými službami; prevádzkovateľovým oprávneným záujmom je tu zlepšovanie jeho služieb pre zákazníka a
- prispôsobenie funkcií prevádzkovateľovho webu zákazníkovým potrebám, napríklad aby prevádzkovateľ mohol zákazníkovi pri nákupe ponúknuť najbližšiu pobočku alebo odberné miesto, a to na základe prevádzkovateľovho oprávneného záujmu, ktorý spočíva v zlepšovaní a prispôbení jeho služieb; na tento účel spracováva prevádzkovateľ tiež **zákazníkovu IP adresu a z nej odvodenú polohu**,
- poskytovaním ponúk na mieru a cielenej reklamy, ktoré prevádzkovateľ môže zákazníkovi zaslať e-mailom, textovou správou, pomocou sociálnych sietí, oznámiť tieto po telefóne alebo inými elektronickými prostriedkami alebo ich zákazníkovi zaslať poštou; prevádzkovateľovým oprávneným záujmom je tu efektívna propagácia jeho produktov a služieb. Aby prevádzkovateľ mohol pre zákazníka ponuku na mieru pripraviť, vyššie uvedené údaje (teda zákazníkove identifikačné a kontaktné údaje a údaje o zákazníkových objednávkach) prevádzkovateľ analyzuje a získava z nich ďalšie **odvodené údaje**, ktoré na tento účel používa. Podľa týchto údajov prevádzkovateľ tiež rozčleňuje svojich užívateľov do rôznych skupín, kedy každá skupina dostane vlastnú špecifickú ponuku. Ak sa zákazník u prevádzkovateľa nezaregistruje, prevádzkovateľ nepoužíva na prípravu ponúk, s ktorými zákazníka oslovuje, údaje o zákazníkovo správaní sa na webe.

Ak teda zákazník zakúpil u prevádzkovateľa konkrétny tovar, môže prevádzkovateľ osloviť zákazníka s cieleňou ponukou napr. na predĺženú záruku. Zo zákazníkovo nákupu môže prevádzkovateľ tiež usúdiť, do akej skupiny zákazníkov zákazník patrí, a podľa toho zákazníkovi zaslať ponuku na súvisiace produkty, ktoré by zákazníka mohli zaujímať. Pokiaľ zákazník u prevádzkovateľa nemá účet, ponuky prevádzkovateľ nebude prispôbovať podľa toho, aký tovar si zákazník na prevádzkovateľovom webe prezrel, ani podľa toho, ktoré odkazy v zaslaných ponukách zákazník otvoril.

Za účelom vytvárania prispôbených ponúk a cieleňých reklám, ktoré zákazníkovi prevádzkovateľ zobrazí na webe, ako je popísané v časti Ak zákazník navštívi prevádzkovateľov web, prevádzkovateľ použije aj **údaje o zákazníkových objednávkach**.

S cieľom ochrany právnych nárokov a prevádzkovateľovej vnútornej evidencie a kontroly, prevádzkovateľ spracováva údaje počas trvania premĺčacej doby 3 roky a jeden rok po jej uplynutí s ohľadom na nároky uplatnené na konci premĺčacej doby. V prípade začatia súdneho, správneho alebo iného konania prevádzkovateľ spracováva zákazníkove osobné údaje v nevyhnutnom rozsahu po celú dobu trvania takýchto konaní a zostávajúcu časť premĺčacej doby po jeho ukončení.

Pre ostatné uvedené účely osobné údaje prevádzkovateľ používa po dobu najviac 6 mesiacov. Proti týmto spracovaniam realizovanými na základe prevádzkovateľovho oprávneného záujmu má zákazník právo uplatniť námietku.

10. Spracovanie na základe plnenia právnych povinností

Aj prevádzkovateľ musí plniť určité zákonom stanovené povinnosti. Ak zákazníkove osobné údaje prevádzkovateľ spracováva práve z tohto dôvodu, nemusí prevádzkovateľ získať pre takéto spracovanie zákazníkov súhlas. Na tomto právnom základe prevádzkovateľ spracováva zákazníkove **identifikačné a kontaktné údaje, údaje o objednávkach**, a to z dôvodu dodržiavania najmä nasledujúcich zákonov:

- zákon č. 40/1964 Zb., občiansky zákonník,
- zákon č. 250/2007 Z.z., o ochrane spotrebiteľa,
- zákon č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov
- zákon č. 222/2004 Z.z., o dani z pridanej hodnoty,
- zákon č. 431/2002 Z.z., o účtovníctve.

Pre tieto účely osobné údaje prevádzkovateľ spracúva po dobu najviac 10 rokov od vydania posledného dokladu k zákazníkovej objednávke.

11. Ak je zákazník adresátom tovaru alebo služby, ktoré objedná u prevádzkovateľa

Ak je zákazník adresátom tovaru alebo služby, ktorý je objednaný u prevádzkovateľa, prevádzkovateľ spracováva zákazníkove **identifikačné a kontaktné údaje**:

- na základe prevádzkovateľovho oprávneného záujmu na prípravu, uzavretie a plnenie zmluvy so zákazníkom. Splnenie tejto zmluvy je prevádzkovateľovým oprávneným záujmom;
- na základe prevádzkovateľovho oprávneného záujmu na získanie informácií, na základe ktorých bude môcť prevádzkovateľ svoje služby v budúcnosti vylepšiť, alebo informácií pre vytváranie svojich vnútorných štatistík a prehľadov; prevádzkovateľovým oprávneným záujmom je tu zlepšovanie jeho služieb pre svojich zákazníkov;
- za účelom plnenia právnych povinností najmä podľa zákona č. 222/2004 Z.z., o dani z pridanej hodnoty a zákona č. 431/2002 Z.z., o účtovníctve.
- za účelom ochrany právnych nárokov a prevádzkovateľovej vnútornej evidencie a kontroly; prevádzkovateľovými oprávnenými záujmami sú tu ochrana právnych nárokov a kontrola riadneho poskytovania jeho služieb.

Pre prípravu, uzavretie a plnenie zmluvy s prevádzkovateľovým zákazníkom osobné údaje používa prevádzkovateľ po dobu nevyhnutnú na vybavenie objednávky. Po uplynutí tejto doby údaje ďalej uchováva na základe jeho oprávneného záujmu za účelom ochrany právnych nárokov a jeho vnútornej evidencie a kontroly, a to počas trvania premlčacej doby 3 roky a jeden rok po jej uplynutí s ohľadom na nároky uplatnené na konci premlčacej doby. V prípade začatia súdneho, správneho alebo iného konania spracováva prevádzkovateľ zákazníkove osobné údaje v nevyhnutnom rozsahu po celú dobu trvania takýchto konaní a zostávajúcu časť premlčacej doby po jeho ukončení. Prevádzkovateľovými oprávnenými záujmami sú tu ochrana právnych nárokov a kontrola riadneho poskytovania jeho služieb. Na účely plnenia právnych povinností osobné údaje používa prevádzkovateľ počas maximálne 10 rokov k príslušnej objednávke.

Proti tomuto spracovaniu na základe oprávneného záujmu má zákazník právo uplatniť námietku.

12. Pokiaľ zákazník s prevádzkovateľom komunikuje prostredníctvom rôznych kanálov

Pokiaľ zákazník s prevádzkovateľom komunikuje prostredníctvom rôznych kanálov, najmä prostredníctvom e-mailu, chatovacích nástrojov a sociálnych sietí bude prevádzkovateľ spracovávať zákazníkove **identifikačné a kontaktné údaje a záznamy o prebehnutej komunikácii** na základe prevádzkovateľovho oprávneného záujmu (teda bez zákazníkovo súhlasu) na účely:

- vybavenie zákazníkovoých požiadaviek; ak u prevádzkovateľa nakúpil a zákazníkova požiadavka sa vzťahuje k objednávke, môže prevádzkovateľ toto spracovanie realizovať na základe plnenia zmluvy so zákazníkom;
- evidencia zákazníkovoých požiadaviek, aby ich zákazník mohol kontrolovať, že ich prevádzkovateľ plní riadne a včas;
- preukazovanie, že prevádzkovateľ zákazníkovo požiadavku prijal a vybavil, napr. Keď si zákazník u prevádzkovateľa touto cestou objedná nejaký tovar alebo uplatní reklamáciu;
- ich analýzy pre zlepšovanie kvality prevádzkovateľovoých služieb.

Pre tieto účely prevádzkovateľ osobné údaje uchováva po dobu 3 mesiacov. Pokiaľ zákazník u prevádzkovateľa urobí pomocou niektorého z kanálov objednávku, môže prevádzkovateľ údaje uchovať pre ochranu právnych nárokov počas trvania premlčacej doby 3 roky a jeden rok po jej uplynutí s ohľadom na nároky uplatnené na konci premlčacej doby. V prípade začatia súdneho, správneho alebo iného konania spracováva prevádzkovateľ zákazníkove osobné údaje v nevyhnutnom rozsahu po celú dobu trvania takýchto konaní a zostávajúcu časť premlčacej doby po jeho ukončení.

Proti spracovaniu na základe prevádzkovateľovho oprávneného záujmu má zákazník právo uplatniť námietku.

13. Ak zákazník prevádzkovateľovi udelí svoj súhlas

Ak si zákazník pre doručenie svojej objednávky zvolí osobný odber, prevádzkovateľ mu ponúkne možnosť prevzatia v sídle prevádzkovateľa odvodenéj zo zákazníkovej IP adresy, ako je popísané v časti [Ak zákazník navštívi prevádzkovateľov web](#). Pokiaľ chce zákazník určiť polohu presnejšie, je možné so súhlasom zákazníka tiež použiť presné údaje o zákazníkovej polohe, ktoré získa prevádzkovateľ zo zákazníkovo internetového prehliadača. Toto využitie údajov je jednorazové a údaje ďalej prevádzkovateľ neuchováva ani ďalej nevyužíva prístup k zákazníkovej polohe, zákazníkovo súhlas teda nemožno odvolať.

14. Kto zákazníkove osobné údaje spracováva a komu ich prevádzkovateľ odovzdáva?

Vo väčšine prípadov prevádzkovateľ spracováva zákazníkove údaje pre vlastné účely ako ich správca. V takom prípade zákazníkove údaje prevádzkovateľ odovzdáva svojim partnerom pre zaistenie platby, prepravy a ďalších náležitostí zákazníkovej objednávky. Údaje prevádzkovateľ tiež odovzdáva svojim spracovateľom, ktorí ich spracovávajú podľa pokynov prevádzkovateľa. So zákazníkovoým súhlasom môže prevádzkovateľ údaje odovzdať tiež reklamným a sociálnym sieťam pre zobrazenie reklamy na mieru na ďalších weboch..

Všetky spomenuté osobné údaje spracováva predávajúci ako **prevádzkovateľ**. To znamená, že prevádzkovateľ stanovujeme zhora vymedzené účely, pre ktoré zákazníkove osobné údaje zhromažďuje, určuje prostriedky spracovania a zodpovedá za ich riadne vykonanie.

Zákazníkovu osobné údaje môže prevádzkovateľ odovzdávať tiež ďalším subjektom, ktoré sa nachádzajú v úlohe **prevádzkovateľa**, a to:

- v súvislosti s vybavovaním vašej objednávky našim partnerom, ktorí sa na tomto vybavení podieľajú, ako je uvedené v časti Pokiaľ zákazník nakúpi u prevádzkovateľa, konkrétne:
 - **prepravným partnerom**, najmä spoločnostiam
 - Slovenská pošta, a.s., IČO: 36631124;
 - GLS General Logistics Systems Slovakia s.r.o., IČO: 36624942;
 - 123Kurier, s.r.o., IČO: 46598863;
 - Direct Parcel Distribution SK s.r.o., IČO 35834498;
 - Slovak Parcel Service s.r.o., IČO: 31329217;
 - Zásielkovňa s. r. o., IČO: 48136999
 - dodávateľovi tovaru alebo servisnému centru príslušného výrobcu v súvislosti s reklamáciou objednaného tovaru alebo služby;
- na základe zákazníkovo súhlasu reklamným a sociálnym sieťam, ako je popísané v časti Využívanie súborov cookies a ďalších technológií, odovzdanie údajov reklamným a sociálnym sieťam, a to konkrétne:
 - Google Ireland Limited (registračné číslo: 368047), so sídlom Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Írsko; podmienky ochrany súkromia tejto spoločnosti sú dostupné tu: <https://policies.google.com/technologies/ads>
 - Facebook Ireland Limited, so sídlom 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, D02 X525, Írsko; podmienky ochrany súkromia tejto spoločnosti sú dostupné tu: <https://cs-cz.facebook.com/about/privacy>

Pre spracovanie osobných údajov zákazníkov prevádzkovateľ tiež využíva služby ďalších sprostredkovateľov, ktorí spracúvajú osobné údaje iba podľa prevádzkovateľových pokynov a na účely, ktoré sú popísané v časti Prečo osobné údaje spracovávame a čo nás k tomu oprávňuje? Títo **spostredkovatelia** sú:

- poskytovateľ technickej podpory a správy internetovej stránky e-shopu -
- poskytovateľ právnych služieb prevádzkovateľa – Zvara advokáti s.r.o. – advokátska kancelária, IČO: 46547878
- poskytovateľ daňového a audítorského poradenstva prevádzkovateľa - BIFA s.r.o., IČO: 35846143
- poskytovateľ účtovného poradenstva prevádzkovateľa - BIFA s.r.o., IČO: 35846143

15. Z akých zdrojov prevádzkovateľ osobné údaje získava

Osobné údaje väčšinou prevádzkovateľ získava priamo od zákazníka prostredníctvom svojho webu alebo pri komunikácii so zákazníkom.. Niektoré ďalšie údaje môže prevádzkovateľ získať aj od svojich partnerov, napr. bánk alebo prepravných spoločností.

Vo väčšine prípadov prevádzkovateľ spracováva osobné údaje, ktoré mu poskytne zákazník v rámci objednávania tovaru alebo služieb, vytvárania a používania účtu, alebo pri komunikácii napríklad e-mailom. Osobné údaje priamo od zákazníka získava prevádzkovateľ tiež sledovaním zákazníkovo správania sa na svojom webe a pri čítaní správ.

Pokiaľ zákazník nakúpi u prevádzkovateľa, môže prevádzkovateľ v súvislosti s plnením uzatvorenej kúpnej zmluvy získať **dodatočné údaje o zákazníkovo objednávkach** od bánk, svojich partnerov prevádzkujúcich platobné systémy, prepravných partnerov, napríklad údaj o čísle zákazníkovo účtu, úspešnom vykonaní platby, alebo doručenia a prevzatia tovaru.

V rámci odovzdania údajov prevádzkovateľovým sprostredkovateľom, uvedeným v časti Kto zákazníkove osobné údaje spracúva a komu ich prevádzkovateľ odovzdáva? Môže prevádzkovateľ zákazníkove údaje odovzdať tiež do tretích krajín mimo Európskeho hospodárskeho priestoru, ktoré nezabezpečujú primeranú úroveň ochrany osobných údajov. Všetky takéto odovzdávania bude prevádzkovateľ uskutočňovať len v prípade, že sa príslušný sprostredkovateľ zaviazal dodržiavať štandardné zmluvné doložky vydané Európskou komisiou a dostupné na adrese <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:385:0074:0084:CS:PDF>

16. Aké má zákazník práva pri spracovaní osobných údajov?

Vo vzťahu k svojim osobným údajom má zákazník viaceré práva. Jedná sa o právo na prístup, opravu, vymazanie, obmedzenia spracovania, prenositeľnosť, vznesenie námietky a podania sťažnosti.

Rovnako ako prevádzkovateľ má svoje práva a povinnosti pri spracovaní zákazníkových osobných údajov, má zákazník tiež pri spracovaní svojich osobných údajov určité práva. Medzi tieto práva patria:

Právo na prístup

Zjednodušene povedané zákazník má právo vedieť, aké údaje o ňom prevádzkovateľ spracováva, za akým účelom, po akú dobu, kde jeho osobné údaje prevádzkovateľ získava, komu ich odovzdáva, kto ich okrem prevádzkovateľa spracováva a aké má zákazník ďalšie práva súvisiace so spracovaním jeho osobných údajov. To všetko sa môže zákazník dozvedieť v tomto dokumente "Ochrana osobných údajov zákazníkov". Ak si však nie je istý, ktoré osobné údaje o ňom prevádzkovateľ spracováva, môže prevádzkovateľa požiadať o potvrdenie, či osobné údaje, ktoré sa ho týkajú, sú alebo nie sú z prevádzkovateľovej strany spracovávané, a ak je to tak, má zákazník právo získať prístup k týmto osobným údajom. V rámci práva na prístup môže zákazník prevádzkovateľa požiadať o kópiu spracúvaných osobných údajov, pričom prvú kópiu prevádzkovateľ poskytne bezplatne a ďalšie kópie už s poplatkom. Zjednodušene povedané zákazník má právo vedieť, aké údaje o ňom prevádzkovateľ spracováva, za akým účelom, po akú dobu, kde prevádzkovateľ zákazníkove osobné údaje získava, komu ich odovzdáva, kto ich mimo prevádzkovateľa spracováva a aké má zákazník ďalšie práva súvisiace so spracovávaním zákazníkových osobných údajov. To všetko sa môže zákazník dozvedieť v tomto dokumente „Ochrana osobných údajov zákazníka“. Pokiaľ si však zákazník nie je istý, ktoré osobné údaje o ňom prevádzkovateľ spracováva, môže požiadať prevádzkovateľa o potvrdenie, či osobné údaje, ktoré sa ho týkajú, sú alebo nie sú zo strany prevádzkovateľa spracovávané a pokiaľ áno, má zákazník právo získať prístup k týmto údajom. V rámci práva na prístup môže zákazník požiadať prevádzkovateľa o kópiu spracúvaných osobných údajov, pričom prvá kópia bude zákazníkovi poskytnutá bezplatne. Ďalšie kópie za poplatok.

Právo na opravu

Ak zákazník zistí, že osobné údaje, ktoré o ňom prevádzkovateľ spracováva, sú nepresné alebo neúplné, má právo na to, aby ich prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu opravil, prípadne doplnil.

Právo na výmaz

V niektorých prípadoch má zákazník právo, aby jeho osobné údaje prevádzkovateľ vymazal. Zákazníkove osobné údaje bez zbytočného odkladu prevádzkovateľ vymaže, pokiaľ je splnený niektorý z nasledujúcich dôvodov:

- zákazníkove osobné údaje prevádzkovateľ už nepotrebuje na účely, na ktoré ich spracovával;

- zákazník odvolá súhlas so spracovaním osobných údajov, pričom sa jedná o údaje, na ktorých spracovanie je zákazníkovo súhlas nevyhnutný a zároveň prevádzkovateľ nemá iný dôvod, prečo tieto údaje potrebuje naďalej spracovávať;
- zákazník využije svoje právo namietať proti spracovaniu (pozri nižšie časť Právo namietať voči spracovaniu) u osobných údajov, ktoré prevádzkovateľ spracováva na základe jeho oprávnených záujmov a prevádzkovateľ zistí, že už žiadne takéto oprávnené záujmy, ktoré by toto spracovanie oprávňovali, nemá alebo
- zákazník sa domnieva, že prevádzkovateľom vykonávané spracovanie osobných údajov prestalo byť v súlade so všeobecne záväznými predpismi.

Zákazník musí mať na pamäti, že aj keď pôjde o jeden z týchto dôvodov, neznamená to, že prevádzkovateľ ihneď zmaže všetky zákazníkove osobné údaje. Toto právo sa totiž nepovoľuje, ak spracovanie zákazníkovo osobných údajov je naďalej potrebné pre splnenie prevádzkovateľovej právnej povinnosti alebo určenie, výkon alebo obranu prevádzkovateľových právnych nárokov (pozri časť Prečo prevádzkovateľ osobné údaje spracováva a čo ho k tomu oprávňuje?).

Právo na obmedzenie spracovania

V niektorých prípadoch môže zákazník okrem práva na vymazanie využiť právo na obmedzenie spracovania osobných údajov. Toto právo zákazníkovi umožňuje v určitých prípadoch požadovať, aby došlo k označeniu jeho osobných údajov a tieto údaje neboli predmetom žiadnych ďalších operácií spracovania - v tomto prípade však nie navždy (ako v prípade práva na vymazanie), ale po obmedzenú dobu. Spracovanie osobných údajov musí prevádzkovateľ obmedziť keď:

- zákazník popiera presnosť osobných údajov, kým sa strany dohodnú, aké údaje sú správne;
- zákazníkove osobné údaje spracováva prevádzkovateľ bez dostatočného právneho základu (napr. Nad rámec toho, čo spracovávať musí), ale zákazník bude pred výmazom takýchto údajov uprednostňovať iba ich obmedzenie (napr. Ak zákazník očakáva, že by prevádzkovateľovi v budúcnosti takéto údaje aj tak poskytol);
- zákazníkove osobné údaje už prevádzkovateľ nepotrebuje pre uvedené účely spracovania, ale zákazník ich požaduje pre určenie, výkon alebo obranu svojich právnych nárokov, alebo
- zákazník vznesie námietku proti spracovaniu. Právo na námietku je podrobnejšie popísané nižšie v kapitole Právo namietať proti spracovaniu. Po dobu, počas ktorej prevádzkovateľ zisťuje, či je zákazníkova námietka oprávnená, je povinné spracovanie zákazníkovo osobných údajov obmedziť.

Právo na prenositeľnosť

Zákazník má právo získať od prevádzkovateľa všetky svoje osobné údaje, ktoré prevádzkovateľovi sám poskytol a ktoré spracováva prevádzkovateľ na základe zákazníkovo súhlasu (pozri časť Ak zákazník prevádzkovateľovi udelí svoj súhlas) a na základe plnenia zmluvy. Zákazníkove osobné údaje prevádzkovateľ poskytne zákazníkovi v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte. Aby prevádzkovateľ mohol na žiadosť zákazníka údaje ľahko previesť, môže sa jednať iba o údaje, ktoré spracováva prevádzkovateľ automatizovane vo svojich elektronických databázach.

Právo namietať proti spracovaniu

Zákazník má právo namietať proti spracovaniu osobných údajov, ku ktorému dochádza na základe prevádzkovateľovo oprávneného záujmu (pozri časť Prečo osobné údaje spracovávame a čo nás k tomu oprávňuje?). Ak ide o marketingové aktivity, prestane prevádzkovateľ osobné údaje zákazníka spracovávať bez ďalšieho; v ostatných prípadoch tak urobí, ak nebude mať závažné oprávnené dôvody pre to, aby v takomto spracovaní pokračoval.

Právo podať sťažnosť

Uplatnením práv vyššie uvedeným spôsobom nie je nijako dotknuté zákazníkovo právo podať sťažnosť u príslušného dozorného úradu. Toto právo môže zákazník uplatniť najmä v prípade, keď sa domnieva, že jeho osobné údaje spracováva prevádzkovateľ neoprávnene alebo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Sťažnosť proti prevádzkovateľom vykonávanému spracovaniu osobných údajov môže zákazník podať na **Úrad pre ochranu osobných údajov**, ktorý sídli na adrese Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk.

Ako je možné uplatniť jednotlivé práva?

Zákazník zašle žiadosť o úpravu osobných údajov na e-mailovú adresu eshop@tapeshop.sk alebo poštou na adresu spoločnosti RentMAN s.ro., Staré Grunty 21A, 841 04 Bratislava – mestská časť Karlova Ves.

Zákazníkovu žiadosť vybaví prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu, maximálne však do jedného mesiaca. Vo výnimočných prípadoch, najmä z dôvodu zložitosti zákazníkovej požiadavky, je prevádzkovateľ oprávnený túto lehotu predĺžiť o ďalšie dva mesiace. O takom prípadnom predĺžení a jeho zdôvodnení bude prevádzkovateľ zákazníka informovať.