

# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET DE VENTE DISH

---

## TABLES DES MATIÈRES

### PARTIE I CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET DE VENTE 3

1	Domaine d'application .....	3
2	Enregistrement ; conclusion du contrat .....	3
3	Objet des prestations des plateformes .....	4
4	Responsabilité du contenu, des données et des informations.....	5
5	Commercialisation via des services d'intermédiation en ligne; Plateformes tierces.....	6
6	Rémunération et paiement.....	7
7	Devoirs et obligations du Client .....	8
8	Utilisation autorisée ; Requêtes automatisées .....	9
9	Contenus du client ; mise à disposition d'un espace de stockage .....	9
10	Cession de droits .....	10
11	Protection des données .....	11
12	Confidentialité .....	11
13	Utilisation des données .....	11
14	Restrictions d'utilisation .....	12
15	Durée et résiliation du contrat .....	13
16	Responsabilité de DISH.....	14
17	Modifications des présentes conditions d'utilisation .....	15
18	Cessions de droits et d'obligations.....	16
19	Droit applicable et lieu de juridiction .....	16
Partie II	Fonctions DISH générales .....	18
Chapitre A	Utilisation de la communauté DISH .....	18
Chapitre B	Base de données clients DISH .....	18
Chapitre C	Fonction de paiement en ligne .....	19
Partie III	Conditions particulières pour les outils numériques DISH.....	20

Chapitre A	Commande DISH .....	20
Chapitre B	Site web de DISH .....	21
Chapitre C	DISH MenuKit (supprimé) .....	23
Chapitre D	Réservation DISH .....	23
Chapitre E	DISH Weblisting .....	24
Chapitre F	Bonus DISH (supprimé).....	26
Chapitre G	DISH Guest.....	26
Chapitre H	DISH Order2POS .....	27
Chapitre I	DISH Order Aggregator .....	28
Chapitre J	Dish Dine .....	30
Partie IV	Conditions particulières pour les autres services .....	31
Chapitre A	DISH POS.....	31
Chapitre B	Services de maintenance (logiciels) .....	32
Chapitre C	Services de maintenance (appareils) .....	33
Chapitre D	Services de soutien (support) .....	34
Chapitre E	Services de conseil.....	34
Partie V	Conditions particulières pour l'achat, la location ou la location-vente .....	36
Chapitre A	Achat d'appareils, d'autres marchandises et de produits numériques .....	36
Chapitre B	Location de matériel et autres marchandises .....	36
Chapitre C	Location-vente de matériel et autres marchandises .....	38
Partie VI	Accord sur le traitement des données.....	39
Chapitre A	Clients dans l'UE ou l'EEE et dans les pays tiers ayant fait l'objet d'une décision d'adéquation	39
Chapitre B	Clauses contractuelles types pour les clients de pays tiers sans décision d'adéquation	46
Chapitre C	Annexe .....	54

## PARTIE I CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET DE VENTE

### 1 DOMAINE D'APPLICATION

1.1 Les présentes conditions générales d'utilisation et de vente DISH (« **Conditions d'utilisation** » ou « **Contrat d'utilisation** ») s'appliquent à l'utilisation des services, avantages et contenus proposés par DISH Digital Solutions GmbH, Metro-Straße 1, 40235 Düsseldorf, Allemagne (« **DISH** ») via le site web [www.DISH.co](http://www.DISH.co) et via des applications mobiles (« **Plateforme DISH** »). Elles s'appliquent également à la vente de matériel informatique lié à la plateforme DISH (« **Appareils DISH** ») ainsi qu'à la fourniture d'autres services cloud (« **Services cloud** », ci-après dénommés, avec la plateforme DISH, les « **Plateformes** ») et à la vente de systèmes de caisse et d'autres matériels informatiques (ci-après dénommés, avec les Appareils DISH, les « **Appareils** »), par DISH.

1.2 DISH fournit tous les services de la Plateforme DISH aux utilisateurs des plateformes enregistrés conformément au point 2 ainsi qu'aux acheteurs ou locataires des appareils (« **Client** ») uniquement sur la base des présentes conditions d'utilisation. Ceci reste sous réserve du point 3.8. Les conditions divergentes du Client ne sont pas applicables même si DISH ne les rejette pas expressément et/ou fournit des services et/ou des prestations sans réserve malgré la connaissance des conditions contradictoires et/ou divergentes du Client.

Les règles énoncées dans les Partie III, Partie IV et Partie V des présentes conditions d'utilisation ne s'appliquent que si le client utilise les prestations respectives. La 0 s'applique au traitement des données à caractère personnel pour le compte de ces services.

La Partie I Pour les clients qui achètent ou louent un appareil de DISH mais qui ne s'enregistrent pas sur la Plateforme, les dispositions des présentes conditions d'utilisation ne s'appliquent que dans la mesure où elles ne nécessitent pas d'enregistrement ; en particulier, les paragraphes 2, 3.1 (à l'exception des définitions), 3.2 à 3.4, 3.6, 3.7, 4, 5, 7 à 9, 0, 12.3, 14, 15.1 alinéa 1 et 17 ainsi que la Chapitre A et la 0 ne s'appliquent pas à ces clients.

1.3 Ces conditions d'utilisation s'appliquent également à la relation contractuelle entre le Client et DISH dans la mesure où le Client acquiert le droit d'utiliser les services d'une Plateforme auprès d'un revendeur approuvé par DISH (« **Revendeur** »).

1.4 L'utilisation des plateformes par des utilisateurs qui ne sont pas enregistrés et qui n'achètent pas ou ne louent pas d'appareil (« **Visiteurs** ») ne donne pas encore lieu à un contrat d'utilisation. Les Visiteurs sont toutefois informés des dispositions légales et des points 3.6, 3.8, 8.5 et 2.

### 2 ENREGISTREMENT ; CONCLUSION DU CONTRAT

2.1 L'utilisation de certaines fonctions des Plateformes nécessite un enregistrement préalable en tant que Client auprès de DISH. Le compte client créé par l'enregistrement est valable pour toutes les Plateformes de DISH conformément aux présentes conditions d'utilisation. Certaines fonctions des Plateformes peuvent nécessiter d'autres conditions, comme l'achat d'un appareil correspondant.

2.2 L'enregistrement n'est ouvert qu'aux entrepreneurs (Art 14 BGB) qui travaillent en tant que tels dans le secteur de la restauration et de l'alimentation ou qui ont acheté un appareil. Les personnes physiques (entrepreneurs individuels) doivent être majeures et avoir leur pleine capacité juridique. DISH peut également accorder l'accès à des entrepreneurs d'autres secteurs ainsi qu'à d'autres

personnes morales ou associations de personnes, à condition que DISH estime que cela est compatible avec l'objectif de la Plateforme concernée.

- 2.3 L'inscription nécessite l'ouverture d'un compte client sur la plateforme DISH et la fourniture des données demandées dans le cadre du processus d'inscription (notamment les adresses de l'entreprise et de la succursale). Le Client s'engage à fournir des informations correctes et complètes lors du processus d'enregistrement. L'enregistrement peut également avoir lieu dans le cadre de la conclusion d'un contrat individuel en dehors de la plateforme, si le client n'a pas encore de compte client.
- 2.4 DISH peut subordonner l'enregistrement d'un Client à la confirmation par DISH. La validation est laissée à la seule discrétion de DISH et est faite par écrit. Si d'autres étapes sont nécessaires pour compléter l'enregistrement, le client en sera informé dans la confirmation.
- 2.5 Un sous-compte distinct peut être créé pour les collaborateurs d'un client, qui peut être lié au compte du client. Le contractant de ces sous-comptes et donc responsable des actions du titulaire du sous-compte reste le client. Les titulaires d'un sous-compte n'ont pas accès à tous les services ou fonctionnalités des plateformes.

### 3 OBJET DES PRESTATIONS DES PLATEFORMES

- 3.1 La Plateforme DISH est une place de marché numérique où DISH et des tiers (ci-après dénommés « **Prestataires tiers** ») peuvent proposer des informations (sous la forme de blogs) et des solutions numériques pour le secteur de la restauration (« **Outils numériques** ») ainsi que des appareils, d'autres biens et services (ci-après dénommés « **Services** »). Les appareils ainsi que les outils numériques et autres services cloud peuvent également être proposés séparément par DISH.
- 3.2 Dans le cadre de la DISH Community (voir Chapitre A les conditions d'utilisation), la Plateforme DISH offre aux clients la possibilité d'échanger entre eux et de recevoir des informations actuelles sur les secteurs de la restauration et de l'industrie alimentaire et leur numérisation, ainsi que de s'inscrire à des événements. Les conditions mentionnées dans Chapitre A des conditions d'utilisation s'appliquent en complément.
- 3.3 Les clients ont la possibilité d'utiliser les services fournis par DISH via les plateformes, gratuitement ou contre rémunération. DISH fournira également ces services par ses propres moyens sur la base des conditions d'utilisation. Les conditions énumérées dans les conditions d'utilisation du service de la Partie III s'appliquent, sauf si des conditions d'utilisation distinctes ou supplémentaires sont convenues lors de l'utilisation du service.
- 3.4 Les clients ont également la possibilité d'utiliser les services fournis par les Prestataires tiers via la Plateforme DISH, gratuitement ou contre rémunération. DISH ne devient pas lui-même une partie au contrat conclu entre le Client et le Fournisseur Tiers ; DISH ne fait que servir de médiateur pour une telle conclusion de contrat. Toutes les réclamations et obligations découlant d'un tel contrat sont directement et exclusivement entre le Client et le prestataire tiers. Les détails sur les services d'un fournisseur tiers peuvent être trouvés dans les conditions contractuelles et les descriptions de produits ainsi que sur le site web du fournisseur.
- 3.5 Le contrat relatif à l'utilisation des services de DISH selon le point 3.3 (« **Contrat individuel** ») ; avec le contrat d'utilisation également « **Accord** ») est conclu soit directement dans le processus de vente par la signature du Client (y compris par voie électronique) ou, à défaut, en acceptant la demande du client de conclure un contrat de services par DISH. Il en va de même pour l'utilisation

des services de fournisseurs tiers conformément au point 3.4, sauf mention contraire dans les conditions générales du fournisseur tiers. Si un contrat individuel n'est pas conclu par voie électronique via la plateforme DISH, le Client doit faire référence à un compte client existant.

- 3.6 DISH met techniquement la place du marché à disposition, mais ne garantit pas sa disponibilité aux Clients, sauf accord contraire. DISH fournit l'accès au point de transfert au réseau public. La plateforme sera indisponible pendant la maintenance nécessaire. DISH s'efforcera de minimiser les perturbations causées par les travaux de maintenance.
- 3.7 Le DISH peut adapter les plateformes et d'autres services à l'état de la technique et aux développements technologiques ou aux besoins. DISH peut notamment migrer des prestations cloud vers la Plateforme DISH. Dans la mesure où l'étendue convenue des services est modifiée de ce fait, les dispositions relatives à la modification des présentes conditions d'utilisation s'appliquent conformément au point 17.
- 3.8 Dans la mesure où un contrat individuel a pour objet l'achat, la location-vente ou la location d'appareils ou d'autres marchandises (ensemble les « **marchandises** ») ou l'achat ou la location-vente de produits numériques, les dispositions de la Partie V s'appliquent à titre complémentaire.
- 3.9 Les outils numériques et autres services peuvent inclure des applications mobiles et autres applications logicielles destinées à être installées sur un terminal du client (« **Applications** »). Dans la mesure où elles sont proposées via des app stores tiers, les conditions de l'app store prévalent sur les présentes conditions d'utilisation pour le téléchargement et l'utilisation des applications.
- 3.10 DISH peut offrir au Client d'autres services liés aux plateformes, dont l'étendue est convenue avec le Client et qui, sauf accord contraire, sont fournis conformément aux présentes Conditions d'utilisation.

## 4 RESPONSABILITE DU CONTENU, DES DONNEES ET DES INFORMATIONS

- 4.1 Les contenus et services fournis par DISH sont marqués comme tels.
- 4.2 Certains outils numériques contiennent des fonctionnalités qui permettent au client d'offrir et de vendre ses propres biens ou services aux consommateurs et aux autres clients finaux sur Internet. Le cas échéant, le contrat est conclu directement entre le client et le client final respectif. Sous réserve des réglementations du point 5, DISH n'agit pas en tant qu'agent, mais en tant que prestataire de services techniques pour le client.
- 4.3 Dans le cas de services fournis par DISH qui impliquent une connexion à des services de tiers, en particulier des plateformes de tiers, DISH dépend de ces tiers pour la fourniture des services. Les parties sont conscientes que les tiers peuvent modifier leurs conditions d'utilisation ou leurs connexions techniques sans recourir à DISH, ce qui limite ou empêche la poursuite de la fourniture des services par DISH. Cette modification du tiers ne constitue pas une rupture de contrat de la part de DISH.
- 4.4 DISH décline toute responsabilité pour les informations fournies par des tiers concernant les services qu'ils proposent. En particulier, DISH ne garantit pas que ces informations sont exactes ou appropriées pour atteindre la finalité qui y est indiqué. De même, DISH ne garantit pas l'exactitude des déclarations des fournisseurs tiers concernant la fonctionnalité ou la disponibilité de leurs services.

- 4.5 DISH n'a aucune influence sur le contenu des sites web tiers liés. DISH décline toute responsabilité quant à l'exactitude et à l'exhaustivité de ces sites web.

## 5 COMMERCIALISATION VIA DES SERVICES D'INTERMEDIATION EN LIGNE; PLATEFORMES TIERCES

- 5.1 Partie III les conditions d'utilisation peuvent prévoir, pour certains outils numériques, que les offres de biens et de services gérées par le client via les plateformes, y compris via les plateformes exploitées par DISH (« **plateforme d'intermédiation DISH** ») ou les plateformes ou annuaires exploités par des tiers (par ex. « Commander avec Google ») (« **Plateformes tierces** ») peuvent être commercialisées. Dans ce contexte, DISH agit en son propre nom et sous sa propre marque d'entreprise (en particulier également en tant que « DISH Dine ») vis-à-vis du client final ainsi que de l'exploitant de la plateforme tierce (notamment aussi sous le nom de « orderdirect ») en tant que service d'intermédiation en ligne au sens de l'article 2(2) du Règlement (UE) 2019/1150 (« **service d'intermédiation en ligne** »).
- 5.2 Dans ce contexte, le contrat relatif aux biens et services est également conclu directement entre le client et le client final respectif. DISH (ainsi que, le cas échéant, l'exploitant de la plateforme tierce) n'est qu'un intermédiaire. DISH fournit au client final des informations sur l'identité du client. DISH peut conclure son propre contrat d'intermédiation d'avec le client final. Le client autorise DISH à annuler des contrats avec des clients finaux en son nom s'il existe des doutes raisonnables quant à l'exactitude ou l'authenticité d'une commande ou des coordonnées nécessaires.
- 5.3 Sur la plateforme d'intermédiation DISH, DISH procède à une pondération relative des offres du client par rapport aux offres d'autres professionnels (« **ranking** ») en fonction des principaux paramètres suivants : [distance par rapport à l'adresse de livraison ou à l'adresse indiquée par le client final ; évaluation du restaurant dans les avis des clients ; type de restaurant]. Il s'agit des paramètres qui [sont les plus importants pour la décision du client final de choisir une offre]. [DISH se réserve toutefois le droit d'afficher, en plus des résultats de recherche normaux], des offres clairement identifiées comme étant de la publicité, moyennant une rémunération distincte.
- 5.4 En cas de commercialisation via des plateformes tierces, DISH n'influence pas le ranking sur ces plateformes tierces. Si le client utilise d'autres services d'intermédiation en ligne, ceux-ci peuvent apparaître sur les plateformes tierces aux côtés du service de médiation en ligne de DISH. Le cas échéant, l'opérateur de la plateforme tierce décide également de l'ordre des services d'intermédiation en ligne.
- 5.5 La commercialisation des biens et services du client via les plateformes d'intermédiation DISH et les plateformes tierces n'a lieu que dans la mesure où le client utilise l'outil numérique sous-jacent et a activé ou non désactivé la commercialisation sur le service d'intermédiation en ligne concerné dans son compte client. Il n'y a par ailleurs pas de traitement différencié des biens et services du client par rapport aux biens et services d'autres utilisateurs professionnels.
- 5.6 DISH fait en sorte que l'identité du client proposant des biens via le service d'intermédiation en ligne de DISH soit clairement identifiable.

## 6 RÉMUNÉRATION ET PAIEMENT

- 6.1 L'utilisation des fonctions de base de la plateforme DISH et de certains outils numériques est possible pour le client sans paiement d'une rémunération spécifique. Le client est toutefois tenu de fournir les données visées au point 12.3. Le client peut à tout moment s'opposer par écrit à la mise à disposition de ces données. Dans ce cas, DISH est en droit de proposer la poursuite de l'utilisation des outils numériques uniquement sous forme de prestation payante.
- 6.2 Les services cloud et les appareils sont proposés par DISH moyennant une rémunération distincte ; d'autres services peuvent également être proposés par DISH ou des fournisseurs tiers moyennant une rémunération distincte (chacun étant un « **service payant** »). En cas d'utilisation d'une prestation payante via une plateforme, il en est fait mention au préalable dans le cadre de la conclusion du contrat et il est demandé de confirmer expressément son obligation de paiement.
- 6.3 Dans le cas de services payants fournis par DISH, le client verse à DISH une rémunération conformément à l'offre figurant sur la plateforme concernée ou conformément au contrat individuel visé. Si le client s'est opposé par écrit à la mise à disposition des données conformément au point 12.3, le tarif le plus élevé selon la liste des prix doit être payé - si cela a été convenu. En cas de paiements récurrents, le client reçoit chaque mois une facture correspondante. Le paiement est dû 14 jours après la facturation. Si la facture s'écarte de ce délai, les conditions de la facture émise s'appliquent.
- 6.4 En cas de défaut de paiement, des intérêts moratoires au taux de 12 % par an ainsi que des frais de rappel et de recouvrement seront facturés.
- 6.5 La renonciation aux intérêts de retard et aux frais ne constitue pas une renonciation pour l'avenir.
- 6.6 En cas de non-paiement, DISH se réserve le droit de suspendre temporairement l'exécution jusqu'à ce que le paiement intégral ait été reçu.
- 6.7 DISH se réserve le droit d'adapter les tarifs des services payants en fonction de l'évolution des coûts. Dans le cas d'un ajustement de prix à venir, DISH est obligé d'informer le client avec un préavis suffisant (4 semaines). Les augmentations de prix seront déterminées par les changements dans les coûts, à condition qu'ils ne soient pas compensés par une baisse potentielle des prix dans d'autres domaines. DISH est obligé de diminuer les prix en cas de baisse des coûts, étant donné qu'ils ne sont pas compensés par une augmentation potentielle des prix dans d'autres domaines. Les changements de coûts sont examinés de manière globale et attentive afin de s'assurer que les augmentations et les diminutions de coûts auront le même impact sur les ajustements de prix.

Toute augmentation de prix ne peut dépasser un maximum de 50 % de l'indice des prix à la consommation.

Les changements de coûts au sens de cette clause sont, par exemple, l'achat de matériel et de logiciels, l'énergie, le réseau de communication ou les coûts de main-d'œuvre, ainsi que d'autres changements dans les conditions-cadres économiques ou juridiques qui affectent la situation des coûts.

- 6.8 L'obligation de payer la rémunération à DISH ne s'applique pas si le Client acquiert le droit d'utiliser les services payants auprès d'un Revendeur. Dans ce cas, le paiement et la facturation sont régis exclusivement par le contrat conclu entre le Client et le Revendeur.

- 6.9 Si un Prestataire tiers ou un revendeur offre des services payants sur une plateforme et que le paiement n'est pas traité directement par le Prestataire tiers ou le revendeur, mais par la plateforme, le traitement est effectué par le prestataire de services de paiement spécifié sur la Plateforme (« **Prestataire de services de paiement** »). Le prestataire de services de paiement reçoit les paiements du Client au moyen des méthodes de paiement spécifiées sur la plateforme pour le service payant (par ex., prépaiement, carte de crédit, Paypal) et verse les fonds au prestataire tiers ou au revendeur. À aucun moment DISH n'entre en possession des fonds.

## 7 DEVOIRS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

- 7.1 Le Client est tenu de mettre à jour en permanence et, le cas échéant, de corriger les données qu'il a fournies lors de son enregistrement, conformément au point 2 des présentes conditions d'utilisation. En cas d'informations incorrectes fournies par le client, des frais supplémentaires peuvent être appliqués. Le Client doit en outre veiller à ce que les messages envoyés à l'adresse e-mail fournie à DISH soient régulièrement consultés afin de recevoir des informations relatives au contrat.
- 7.2 Le Client doit désigner une personne de contact pour la communication entre DISH et le Client. Le Client garantit que la personne de contact est autorisée à faire des déclarations juridiquement contraignantes avec effet pour et contre le Client. La personne de contact doit disposer d'un numéro de téléphone mobile valable permettant de recevoir des notifications par SMS (Short Message Service) et fournir ce numéro de téléphone mobile à DISH lors de l'inscription.
- 7.3 Les données d'accès que le Client reçoit de DISH ou qu'il sélectionne ne doivent pas être divulguées par le Client à des tiers et doivent être protégées contre tout accès par des tiers. Il en va de même pour les appareils sur lesquels les données d'accès sont enregistrées. Le Client doit également obliger les titulaires de sous-comptes à le faire. Le Client doit informer DISH sans délai s'il a des doutes raisonnables ou la connaissance d'une possible utilisation abusive des données d'accès fournies. Dans ce cas, DISH est en droit de bloquer temporairement les données d'accès du Client ou du sous-compte concerné jusqu'à ce que le soupçon d'abus soit levé ou que de nouvelles données d'accès soient attribuées par DISH.
- 7.4 Dans la mesure où DISH fournit des cartes SIM (ou des profils pour les cartes eSIM) dans le cadre des prestations, ces cartes SIM et les services de téléphonie mobile associés sont exclusivement destinés à être utilisés dans le cadre de la prestation sur le site du Client. Le Client ne doit pas utiliser les cartes SIM et les services de téléphonie mobile à d'autres fins, notamment pour établir des connexions avec des abonnés qu'il a choisis ou pour communiquer avec des destinations qu'il a choisies via Internet. Pour toute autre utilisation, DISH peut facturer au client un montant de 2,50 EUR par Mo entamé, à moins que le Client ne prouve que le préjudice soit inférieur.
- 7.5 Le Client doit satisfaire aux exigences du système permettant l'utilisation de la Plateforme DISH. En particulier, DISH n'est pas responsable de la fourniture d'un navigateur Internet, d'une connexion Internet ou de toute autre infrastructure permettant au Client d'accéder à la Plateforme DISH.
- 7.6 DISH s'efforce d'adapter ses services à la législation en vigueur dans le pays ou le territoire concerné et à toute modification de celle-ci. Il appartient toutefois au client de vérifier si les prestations répondent aux exigences des dispositions applicables et, le cas échéant, de prendre des mesures complémentaires.
- 7.7 Le client est tenu de vérifier l'absence de défauts dès l'arrivée au lieu de destination. L'acheteur doit notifier les défauts évidents au fournisseur par écrit ou sous forme de texte sans délai, mais au plus



tard dans les 6 jours ouvrables. L'acheteur doit signaler les défauts non évidents par écrit ou sous forme de texte sans délai, mais au plus tard dans les 6 jours ouvrables suivant leur découverte. Les remarques sur les bons de livraison ne sont pas considérées comme une réclamation écrite. L'envoi de la notification suffit pour respecter les délais susmentionnés. Si le client ne contrôle pas la marchandise et ne signale pas le défaut en temps utile, il ne peut pas invoquer le défaut.

## 8 UTILISATION AUTORISÉE ; REQUÊTES AUTOMATISÉES

- 8.1 Le Client ne peut utiliser les plateformes qu'à ses propres fins professionnelles. Il n'est pas autorisé à accorder à un tiers des droits d'utilisation des plateformes à un tiers ou à céder son compte d'utilisateur à des tiers. Il peut toutefois créer des sous-comptes pour ses employés conformément au point 2.5.
- 8.2 Le Client ne doit pas utiliser les plateformes manière illicite ou à des fins illicites. En particulier, le Client s'engage à ne pas mettre à la disposition de tiers, via les plateformes, des contenus dont la publication, la mise à disposition ou la possession est interdite par les lois de la République fédérale d'Allemagne ou par les lois du pays dans lequel le Client est présent au moment considéré, ou dont la publication ou la mise à disposition doit être subordonnée à une restriction d'accès aux personnes à partir d'un certain âge (« **Contenu illégal** »).
- 8.3 Le Client n'est pas autorisé à mettre à la disposition de tiers, par l'intermédiaire des plateformes, i. des contenus destinés à harceler, intimider, humilier, éloigner ou faire fuir d'autres Utilisateurs ou groupe d'Utilisateurs ou ii. à porter atteinte à la réputation de DISH (« **Contenu Inapproprié** »).
- 8.4 Les clients peuvent informer DISH à tout moment à [support@dish.co](mailto:support@dish.co) de ce qu'ils considèrent comme un contenu illicite ou inapproprié, y compris les évaluations ou les messages dans les forums de discussion.
- 8.5 L'utilisation des plateformes à des fins de requêtes automatisées n'est pas autorisée. Les contenus disponibles sur les plateformes (photos, textes, graphiques, vidéos) sont protégés par le droit d'auteur. La reproduction (en particulier par lecture automatisée, dite « Scraping ») n'est pas autorisée et l'utilisation du contenu à des fins de retransmission sans autorisation appropriée sont interdites.

## 9 CONTENUS DU CLIENT ; MISE A DISPOSITION D'UN ESPACE DE STOCKAGE

- 9.1 Le client ne peut rendre accessible au public via les plateformes que les contenus pour lesquels il détient les droits d'auteur ou d'exploitation et autres droits de propriété intellectuelle nécessaires à cet effet. La mise à disposition ne doit pas porter atteinte aux droits personnels des tiers, notamment au droit à l'image ou à la parole.
- 9.2 Le client reste propriétaire des droits de propriété intellectuelle sur le contenu qu'il met à la disposition du public sur les plateformes ou qu'il y publie. Le Client accorde toutefois à DISH un droit non exclusif, universel, libre de redevance, transférable et pouvant faire l'objet d'une sous-licence sans le consentement du client, de rendre accessible au public le contenu mis à disposition par le client via les plateformes et de le reproduire et l'adapter à cette fin. Ce droit s'applique aux évaluations, contributions aux messages de discussion et autres contributions dans le cadre de la

DISH Community pour une période indéterminée, et sinon pour une période déterminée allant jusqu'à la résiliation du contrat d'utilisation.

- 9.3 Dans la mesure où, dans le cadre des services fournis, le Client dispose d'un espace de stockage pour un site web ou une partie d'un site web, le Client sait que ce site web peut être associé à DISH. Le Client doit donc prendre toutes les mesures nécessaires pour présenter son offre comme propre et à titre personnel, et ainsi la séparer de celle de DISH ou de tiers en termes de contenu. En particulier, le Client est tenu d'indiquer ses propres données dans les mentions légales du site web ou de les garder facilement reconnaissables, directement accessibles et disponibles en permanence d'une autre manière.
- 9.4 Afin de refinancer les coûts de la plateforme DISH et des services, DISH se réserve le droit d'afficher de la publicité commerciale sur le site web du Client créé au moyen de la plateforme DISH, sauf disposition contraire dans le cahier des charges. DISH veillera à ce que l'étendue et la fréquence de présentation publicitaire n'entrent pas en conflit avec l'objectif réel du site web. Les sociétés de publicité restent responsables du contenu de la publicité.
- 9.5 Le Client indemnise DISH de toutes les réclamations déposées par d'autres Utilisateurs ou des tiers contre DISH en raison d'une violation involontaire ou intentionnelle de leurs droits par le contenu du Client.

## 10 CESSION DE DROITS

- 10.1 DISH accorde au Client un droit simple, non transférable, ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence, limité à l'objectif énoncé dans les présentes conditions d'utilisation et à la durée du contrat d'utilisation ou du contrat individuel pour l'utilisation des services de DISH, d'utiliser la plateforme ou le logiciel contenu dans les services de DISH dans le cadre des présentes conditions d'utilisation.
- 10.2 Par ailleurs, les dispositions légales, notamment celles relatives au droit d'auteur sur les logiciels et autres œuvres et la protection des droits d'auteur accessoires, s'appliquent.

## 11 PROTECTION DES DONNÉES

- 11.1 Dans le cadre de la fourniture de la plateforme DISH et des services, DISH traite les données à caractère personnel du Client, de ses collaborateurs et de tiers pour ses propres besoins. L'attention du Client est attirée sur la Politique de confidentialité distincte de DISH ; celle-ci sert exclusivement à informer le Client et les personnes concernées conformément aux dispositions du règlement (UE) 2016/679 (« **RGPD** ») et ne fait pas partie du contrat.
- 11.2 Dans le cadre de la fourniture des services, DISH traite des données à caractère personnel pour le compte du client sur la base de l'accord sur le traitement des données au point 0 dans les conditions d'utilisation. Il est précisé que cela n'applique qu'aux activités de traitement pour lesquelles DISH elle-même ne détermine pas les finalités et les moyens du traitement. En particulier, DISH agit en tant que responsable du traitement au sens du point 11.1 lors de la fourniture de services d'intermédiation en ligne.

## 12 CONFIDENTIALITÉ

- 12.1 Les parties sont tenues de ne pas divulguer informations confidentielles à des tiers et de ne pas les utiliser à d'autres fins qui ne sont pas couvertes par l'accord. Cela s'applique également après le terme du contrat. Sont considérées comme confidentielles toutes les informations techniques et le savoir-faire mis à la disposition du Client ainsi que les autres informations marquées comme confidentielles par l'une des deux parties et ayant une valeur économique. Cela inclut expressément les secrets commerciaux et d'affaires.
- 12.2 Est exclue de l'obligation de confidentialité l'utilisation des données par DISH selon le point 12.3.
- 12.3 L'obligation de confidentialité ne s'applique pas non plus aux informations qui, sans porter préjudice au point 12, sont devenues ou sont déjà connues d'une partie ou du public ou qui doivent être rendues accessibles à des tiers en raison de dispositions légales, d'ordonnances judiciaires ou administratives, ou qui sont inspectées par des tiers tenus au secret dans le cadre d'un projet d'acquisition d'entreprise.

## 13 UTILISATION DES DONNÉES

- 13.1 Le Client accorde à DISH le droit de conserver, d'analyser et d'utiliser à des fins d'évaluation toutes les données générées lors de l'utilisation des plateformes. Le Client accorde en outre à DISH le droit d'utiliser les données obtenues avec des données d'entreprises partenaires et de sociétés liées (en vertu des art. 15 et suivants AktG) de DISH résultant de relations commerciales du client avec ces derniers (que DISH leur demandera) ainsi que d'autres données (telles que celles provenant de sources accessibles au public de tiers (telles que les sites web de DISH) ou d'autres sources de données accessibles à DISH, et de partager ces analyses avec des tiers (y compris, mais sans s'y limiter, ceux qui participent au développement et à l'exploitation des Services en tant que sous-traitants, ainsi que les partenaires et autres sociétés affiliées de DISH qui fournissent des solutions numériques ou d'autres services pour l'activité du Client) et de les leur rendre accessibles. Cette autorisation reste en vigueur même après la résiliation du contrat d'utilisation.

- 13.2 Les catégories particulières de données à caractère personnel en vertu de l'article 9, par. 1, du RGPD, les données relatives aux condamnations pénales et aux infractions en vertu de l'article 10 du RGPD, les données de paiement sensibles en vertu de l'article 1, par. 26, de la loi sur la surveillance des services de paiement (ZAG) sont dans tous les cas exclues d'une utilisation conformément au point 13.1. Les autres données à caractère personnel traitées par DISH pour le compte du Client conformément à l'article 11.2 seront rendues anonymes par DISH avant d'être utilisées conformément à l'article 13.1 pour le compte du Client.
- 13.3 Le point 13.1 s'applique également aux données que DISH collecte dans le cadre de la fourniture de services d'intermédiation en ligne. Les données sont ainsi transmises à des tiers non seulement pour garantir la bonne fourniture des services d'intermédiation en ligne, mais également à des fins d'études de marché. L'utilisation des données fait partie des présentes conditions d'utilisation et ne peut être désactivée par le Client. Le Client a accès, par l'intermédiaire de la plateforme DISH, aux données relatives aux transactions individuelles dont DISH assure l'intermédiation, ainsi qu'à des évaluations et aux évaluations de ces données dans le cadre de la description de service des outils numériques correspondants. Le client n'a pas accès aux données d'autres utilisateurs professionnels sous une forme agrégée ou sous toute autre forme.
- 13.4 Les dispositions du RGPD, de la directive 2002/58/CE, et de la loi sur la protection des données dans les télécommunications et de la télématic (TTDSG) ainsi que d'autres réglementations relatives à la protection des données ou de la vie privée ne sont pas affectées.

## 14 RESTRICTIONS D'UTILISATION

- 14.1 DISH a le droit de bloquer ou de supprimer le contenu que le Client a rendu accessible via les plateformes si et dans la mesure où il y a lieu de supposer que
- (a) le client a diffusé des contenus illicites en violation du paragraphe 8.2, al. 2, ou des contenus inappropriés en violation du paragraphe 8.3; ou
  - (b) le client a mis à disposition un contenu qui porte atteinte aux droits de tiers en violation du point 9.1 ; ou
  - (c) DISH est tenu de le faire par des dispositions légales, une injonction administrative ou une décision judiciaire.
- 14.2 DISH a le droit de bloquer ou de restreindre l'accès du Client à une plateforme ou à un sous-compte si et dans la mesure où
- (a) le client a fourni des informations inexactes ou incomplètes en violation du point 2.3 ou 7.1 n'a pas immédiatement rectifié les informations;
  - (b) le client ou le titulaire du sous-compte a, à plusieurs reprises, rendu accessible via la Plateforme DISH des contenus qui ont été bloqués ou auraient dû l'être conformément au point 14.1 ;
  - (c) le Client utilise des cartes SIM en violation du point 7.4;
  - (d) le client ou le titulaire du sous-compte a effectué des demandes de renseignements automatisés en violation du point 8.5 ; ou

- (e) le client ou le titulaire du sous-compte enfreint de manière substantielle ou répétée toute autre obligation du client en vertu des présentes conditions d'utilisation ou DISH est obligé de le faire par des dispositions légales, un ordre officiel ou une décision de justice.

14.3 DISH informera le client de la restriction d'utilisation par écrit avant ou simultanément à l'entrée en vigueur de la restriction d'utilisation. Dans la mesure où la restriction d'utilisation concerne un service d'intermédiation en ligne, DISH justifie la restriction d'utilisation par écrit avant ou concomitamment à la prise d'effet de la restriction d'utilisation.

## 15 DURÉE ET RÉSILIATION DU CONTRAT

15.1 DISH et le client concluent le contrat d'utilisation pour une durée indéterminée, sauf si une durée déterminée a été convenue. Il en va de même pour les contrats individuels, dans la mesure où ceux-ci n'ont pas pour objet exclusif l'achat ou la location-vente de marchandises ou de produits numériques et où rien d'autre n'a été convenu lors de la conclusion du contrat individuel.

15.2 Le Client ou DISH peut résilier le contrat d'utilisation ainsi que les contrats individuels pour l'utilisation d'autres services avec un préavis d'un mois, sauf accord contraire avec DISH ou un revendeur. En cas de résiliation par DISH, le délai de préavis est, par dérogation à l'alinéa 1, d'au moins trente (30) jours. Si DISH et le client ont convenu d'une durée de contrat déterminée, le contrat sera renouvelé pour la durée convenue dans le contrat, sauf si le client résilie le contrat comme indiqué au deuxième alinéa ci-dessus.

15.3 Le droit des parties à la résiliation extraordinaire du contrat d'utilisation ou des contrats individuels pour motif légitime et sérieux n'est pas affecté. Le motif légitime peut être invoqué par DISH en particulier si :

- (a) DISH est soumis à toute obligation légale ou réglementaire impliquant une cessation complète de la fourniture des services au client et qui, ce faisant, ne lui permettent pas de respecter le délai prévu au point 15.2 ;
- (b) le Client 1. est en retard de deux (2) mois consécutifs du paiement de la rémunération convenue pour les services payants ou une partie non négligeable de ceux-ci, ou 2. est en retard pendant une période de plus de deux (2) mois du paiement de la rémunération convenue pour les services payants à concurrence d'un montant égal à la rémunération convenue pour deux (2) mois ;
- (c) le Client a fourni des informations fausses ou incomplètes en violation aux présentes section 2.3 et 7.1 ou si le Client n'a pas corrigé rapidement les informations 1. dans un délai établi par écrit par DISH d'au moins trente (30) jours, ou si 2. DISH ne peut pas contacter le Client parce que l'e-mail fourni par le Client n'est pas ou plus valide ;
- (d) le Client a utilisé des cartes SIM en violation du point 7.4 si le trafic de données supplémentaire qui en résulte dépasse 10 Mo ;
- (e) le Client a diffusé des contenus illicites en violation du paragraphe 8.2 alinéa 2 ou des contenus inappropriés en violation du paragraphe 8.3; dans le cas d'insultes à l'égard d'autres utilisateurs ou de contenus inappropriés, ceci ne s'applique toutefois que si cela se produit de manière répétée après que DISH a informé le Client du risque de résiliation ;

- (f) le Client a mis à disposition un contenu qui enfreint les droits de tiers en violation du point 9.1, si DISH a été tenu responsable par des tiers pour ce motif ou si cela se produit de manière répétée après que DISH ait informé le Client du risque de résiliation ; ou
  - (g) le client enfreint de manière substantielle ou répétée l'une de ses obligations en vertu des présentes Conditions d'utilisation après que DISH ait informé le client du risque de résiliation.
- 15.4 Dans la mesure où la résiliation concerne un service d'intermédiation en ligne, DISH justifie la résiliation par écrit dans un délai minimum de trente (30) jours avant la prise d'effet de la résiliation à l'égard du point 15.2 et sans délai pour le point 15.3. Dans la justification, DISH identifiera les faits ou circonstances matériels, y compris le contenu des communications de tiers, qui l'ont amené à prendre la décision et les motifs de résiliation applicables à cette décision en vertu des présentes conditions d'utilisation. Cela ne s'applique pas dans la mesure où DISH n'est pas autorisée à divulguer les faits ou circonstances spécifiques et la ou les raisons applicables en raison d'obligations légales ou officielles, ou si DISH peut prouver que le client a enfreint à plusieurs reprises les conditions générales applicables et que DISH résilie le contrat pour cette raison.
- 15.5 La résiliation ordinaire par le client peut être effectuée via une fonction prévue à cet effet sur la plateforme ou sous forme écrite. Par ailleurs, toute autre résiliation de l'accord par l'une des parties doit se faire par écrit. Une résiliation (notamment dans le cas du point (c)2 ) est également réputée reçue, si le Client a empêché la réception de l'e-mail en fournissant ou en omettant de mettre à jour une adresse e-mail non valable ou devenue non valable.
- 15.6 S'il existe des contrats individuels, la résiliation du contrat d'utilisation est également considérée comme une résiliation des contrats individuels. Dans ce cas, la résiliation du contrat d'utilisation prend effet au plus tôt au terme du dernier contrat individuel. Si des Contrats Individuels sont en place, DISH et le Client peuvent mutuellement convenir par écrit de résilier le Contrat Individuel pour quelque raison que ce soit. Dans ce cas, DISH aura le droit de recevoir à nouveau certaines compensations.
- 15.7 La résiliation du contrat d'utilisation entre DISH et le Client n'affecte pas les contrats conclus entre le Client et un Prestataire tiers, sauf disposition contraire dans le contrat respectif avec le Prestataire tiers.

## 16 RESPONSABILITÉ DE DISH

- 16.1 La responsabilité de DISH pour tous les dommages subis par le Client, quelle que soit la raison juridique, est exclue, dans la mesure où il ressort des points 16.2-16.3 aucune mention contraire.
- 16.2 DISH est responsable dans le cadre des dispositions légales pour :
- (a) les dommages résultant d'une atteinte à la vie, au corps ou à la santé, résultant d'une violation intentionnelle ou négligente d'une obligation par DISH ou un représentant légal ou un agent mandaté par DISH ;
  - (b) les dommages résultant d'un manquement intentionnel ou par négligence grave à une obligation par DISH ou par un représentant légal ou un agent mandaté par DISH ; et

- (c) d'autres dommages résultant d'un manquement (simple) aux obligations par négligence dont le respect est une condition préalable à la bonne exécution du contrat avec le Client et dont le Client peut régulièrement se prévaloir, la responsabilité de DISH étant limitée aux dommages certains et prévisibles en vertu du Contrat, sauf dans les cas prévus aux points (a) et (b).
- 16.1 Une éventuelle responsabilité de DISH selon la loi sur la responsabilité du fait des produits (dans la mesure où elle est applicable) reste inchangée. Il en va de même pour la responsabilité éventuelle de DISH en vertu d'autres dispositions légales qui prévoient expressément que la responsabilité ne peut être exclue ou limitée à l'avance.
- 16.2 Si DISH a donné une garantie de qualité ou s'est engagée par une responsabilité sans faute, la responsabilité qui en découle sera régie exclusivement par les termes de la déclaration de garantie ou de prise en charge et ce point 16 ne s'appliquera pas.
- 16.3 Les limitations de responsabilité prévues au présent paragraphe 16 s'appliquent mutatis mutandis à la responsabilité des organes, agents d'exécution, salariés et autres collaborateurs de DISH, ainsi qu'à celle des entreprises partenaires, des autres entreprises liées de DISH et de leurs organes, agents d'exécution, salariés et autres collaborateurs.

## 17 MODIFICATIONS DES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION

- 17.1 DISH se réserve le droit d'apporter des modifications ou des ajouts à ces conditions d'utilisation. DISH informera le Client par écrit de toute modification prévue des conditions d'utilisation.
- 17.2 Les modifications prévues ne sont mises en œuvre qu'à l'expiration d'un délai raisonnable et proportionné au regard de la nature et de la portée des modifications envisagées et de leurs conséquences pour le Client. Ce délai est d'au moins trente (30) jours à compter de la date à laquelle DISH notifie les clients concernés des modifications prévues. DISH doit accorder des délais plus longs si cela est nécessaire pour permettre au client d'effectuer les adaptations techniques ou commerciales requises à la suite de la modification.
- 17.3 Dans la mesure où les modifications prévues n'affectent pas la description du service<sup>1</sup>. pour les composants de service déjà convenus qui se rapportent à la rémunération ou d'autres obligations de service principales,<sup>2</sup>. où elles sont raisonnables pour le client et 3.ne le placent pas dans une position globalement plus défavorable, DISH peut opter pour la procédure suivante :
- (a) Les modifications sont considérées comme approuvées si le client ne s'y oppose pas par écrit dans le délai prévu au point 17.2. Si le client s'oppose à la modification, DISH est libre de recourir à l'option de résiliation du contrat d'utilisation ou le contrat individuel conformément au point 15.2.
- (b) Le client a le droit de résilier exceptionnellement le contrat d'utilisation ou le contrat individuel concerné avant l'expiration du délai fixé au point 17.2. La résiliation prend effet dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la notification visée au point 17.2, à moins qu'un délai de résiliation plus court n'ait été convenu dans un cas particulier.
- (c) DISH informera le client des conséquences de l'absence d'opposition et du droit de résiliation sans préavis lorsqu'elle l'informera des modifications apportées aux conditions d'utilisation.

- (d) Le client peut renoncer au respect du délai selon le point 17.2 et ainsi renoncer à son droit de contestation ou de résiliation selon le point 17.3 par un acte de confirmation non équivoque. En particulier, la conclusion d'autres contrats individuels est considérée comme un acte de confirmation non équivoque.
- (e) Le délai prévu au point 17.2 ne s'applique pas si DISH
- (i) en raison d'obligations légales ou réglementaires, doit apporter des modifications aux conditions d'utilisation de manière qui ne permet pas à DISH de respecter le délai fixé au point 17.2 ;
  - (ii) dans des circonstances exceptionnelles, doit modifier les conditions d'utilisation pour répondre à une menace imprévue et imminente afin de protéger la Plateforme DISH, les consommateurs, le Client ou d'autres utilisateurs contre la fraude, les logiciels malveillants, les spams, les violations de la vie privée ou d'autres risques de cybersécurité.
- 17.4 Pour les modifications des conditions d'utilisation pour lesquelles la procédure prévue au point 17.3 ne s'applique pas ou n'est pas choisie par DISH, DISH demandera par écrit au Client de donner son consentement explicite à la modification des conditions d'utilisation. Si le Client n'accorde pas son consentement dans un délai fixé par DISH, qui ne peut être plus court que le délai raisonnable selon le point 17.2, DISH est libre de recourir à l'option de résiliation unilatérale du contrat d'utilisation ou du contrat individuel selon le point 15.2.
- 17.5 Les modifications ne s'appliquent pas aux contrats individuels portant sur l'achat d'équipements ou sur d'autres prestations qui ne sont pas des contrats à durée indéterminée. Seules les conditions d'utilisation dans la version incluse dans le contrat individuel s'appliquent.

## 18 CESSIONS DE DROITS ET D'OBLIGATIONS

- 18.1 Le Client n'a pas le droit de céder ses droits et obligations en vertu du présent contrat sans le consentement écrit préalable de DISH. L'article 354a du Code de commerce allemand n'est pas affecté.
- 18.2 DISH a le droit d'étendre le présent contrat à des sociétés affiliées (telles que définies dans les art. 15 et suivants de la Loi allemande sur les sociétés) de DISH, à condition que cela ne représente pas une contrainte déraisonnable pour le Client. Les droits et/ou obligations peuvent également être répartis entre la société affiliée et DISH, à condition que le Client ne soit pas placé dans une position plus défavorable. Dans le cas d'un client qui a le droit de déduire la taxe en amont, on ne considère pas qu'il s'agit d'une contrainte excessive ou d'une situation plus défavorable si la TVA est supportée dans le pays de domicile du client pour la première fois à la suite du transfert.

## 19 DROIT APPLICABLE ET LIEU DE JURIDICTION

- 19.1 L'accord et tous les droits découlant de l'accord ou liés à celui-ci sont régis exclusivement par le droit allemand, à l'exclusion du droit des conflits de lois, et doivent être interprétés et exécutés conformément au droit allemand. L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM) est exclue. Le lieu d'exécution est Düsseldorf.



- 19.2 Si le Client est un commerçant, une personne morale de droit public ou un patrimoine de droit public, la juridiction exclusive pour tous les litiges découlant du présent contrat ou en rapport avec celui-ci, sa conclusion ou son exécution est Düsseldorf. Si le client est domicilié à l'étranger, DISH peut toutefois également y intenter une action.
- 19.3 En cas de litiges liés à l'utilisation des services d'intermédiation en ligne, le système interne de gestion des réclamations de DISH est mis gratuitement à la disposition du client. Le client a la possibilité d'envoyer une réclamation à DISH par e-mail à l'adresse email qui peut être trouvée dans la Plateforme DISH à l'égard des problèmes suivants :
- (a) le manquement présumé de DISH à l'une de ses obligations énoncées dans le règlement (UE) 2019/1150 affectant le client,
  - (b) les problèmes techniques directement liés à la fourniture de services d'intermédiation en ligne qui affectent le client ;
  - (c) les actions ou comportement du prestataire directement liés à la fourniture des services d'intermédiation en ligne et qui affectent le client.

DISH traitera les réclamations dans un délai raisonnable et informera le client si la réclamation peut être résolue.

- 19.4 DISH est disposé à travailler avec les médiateurs suivants pour le règlement extrajudiciaire de tout litige relatif à l'utilisation des services d'intermédiation en ligne, en particulier ceux qui ne peuvent être résolus à l'aide du système interne de gestion des réclamations conformément au point 19.3 :
- (a) Center for Effective Dispute Resolution, 70 Fleet Street Londres
  - (b) Bitkom Servicegesellschaft mbH, Albrechtstr.10, 10117 Berlin

## PARTIE II FONCTIONS DISH GENERALES

### CHAPITRE A UTILISATION DE LA COMMUNAUTE DISH

#### 1 GENERALITES

- 1.1 DISH offre aux clients la possibilité d'échanger des idées et de recevoir les dernières informations sur les secteurs de la restauration et de l'industrie alimentaire et sa numérisation, ainsi que de s'inscrire à des événements.
- 1.2 Un Client peut décider à tout moment, via la gestion de son compte client, si son profil client doit être visible pour les autres clients. Dans ce cas, le client peut être retrouvé par d'autres clients via la fonction de recherche de la Plateforme DISH. Le Client peut à tout moment mettre sa page de profil en « privé », de sorte que les autres clients ne puissent pas le trouver dans la recherche et ne reçoivent pas non plus d'autres informations.
- 1.3 Il est interdit aux clients de divulguer à des tiers les coordonnées d'autres clients obtenues par l'utilisation de la Plateforme DISH ou de les utiliser à des fins publicitaires.

#### 2 TEAM MANAGEMENT

- 2.1 DISH offre aux clients la possibilité d'organiser leurs équipes sur DISH. Cela inclut la possibilité d'inviter des membres de l'équipe au DISH, d'attribuer différents rôles et responsabilités aux membres de l'équipe.
- 2.2 Cette fonctionnalité comprend également la fonctionnalité de répartition. Le client et les membres de l'équipe peuvent être informés par des moyens de communication préférés des informations entrantes et des tâches provenant d'outils numériques connectés (par ex., nouvelles réservations de l'outil de réservation qui sont distribuées aux membres de l'équipe pour traitement ultérieur).
- 2.3 DISH sert uniquement de fonction de gestion et de vente. Le traitement des tâches se fait avec des outils numériques appropriés et non sur DISH.

#### 3 CONTRIBUTIONS DANS LES FORUMS DE DISCUSSION ET EVALUATIONS

- 3.1 Les Clients peuvent soumettre des évaluations pour certains services sur la plateforme DISH et utiliser les forums de discussion correspondants.
- 3.2 Chaque Client est responsable du contenu d'une évaluation qu'il a rédigée ainsi que de ses contributions aux forums de discussion. Les avis et les contributions représentent respectivement l'opinion subjective du client qui en est l'auteur. DISH ne cautionne pas ces évaluations.

### CHAPITRE B BASE DE DONNEES CLIENTS DISH

Ce chapitre s'applique aux outils numériques qui permettent de collecter et de traiter les données des clients finaux.

## 1 GENERALITES

- 1.1 Dans la mesure où les outils numériques permettent au client de collecter des données sur les clients finaux et de les stocker au-delà de la transaction individuelle, DISH met à la disposition du client un espace de stockage approprié (base de données des clients finaux).
- 1.2 Les outils numériques font généralement appel à une base de données commune des clients finaux, ce qui permet au client de saisir les données de manière centralisée. Le client a la possibilité de saisir des informations supplémentaires sur certains clients finaux.

## 2 FONCTION NEWSLETTER

- 2.1 Le Client a la possibilité d'utiliser les coordonnées enregistrées dans la base de données clients pour l'envoi de newsletters et d'autres discours publicitaires au nom du client.
- 2.2 DISH met à disposition des fonctions de gestion des consentements des utilisateurs (Opt-in) et des oppositions ou retraits de consentement déclarés via des fonctions automatiques (Opt-out), conformément à l'article 13 de la directive 2002/58/CE et à l'article 7, paragraphe 2, de la loi contre la concurrence déloyale (UWG). Le client reste toutefois responsable du respect des dispositions légales.

## 3 PROTECTION DES DONNEES

Le traitement des données à caractère personnel des clients finaux est effectué pour le compte du client au sens de 11.2.

## CHAPITRE C FONCTION DE PAIEMENT EN LIGNE

Le présent chapitre s'applique à tous les outils numériques qui permettent au client d'accepter des paiements électroniques de la part de clients finaux.

### 1 GENERALITES

- 1.1 Le traitement des paiements est effectué par un prestataire de services de paiement agréé en tant que tel. Le prestataire de services de paiement verse les paiements reçus - dans la mesure où ils sont dus au client - directement au client. DISH n'entre à aucun moment en possession des fonds destinés au client.
- 1.2 Si les paiements du client final comprennent également des frais du prestataire de services de paiement et des frais de DISH, le prestataire de services de paiement répartit le paiement du client final en conséquence.

### 2 DEVOIRS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

- 2.1 Si le Client souhaite utiliser la fonction de paiement en ligne, il doit s'enregistrer séparément auprès du prestataire de services de paiement intégré par DISH dans l'outil numérique concerné.

- 2.2 Le client est tenu de fournir à DISH ou au prestataire de services de paiement les données et documents nécessaires à un contrôle de légitimation conformément à la loi allemande sur le blanchiment d'argent (GwG). DISH les transmet au prestataire de services de paiement au nom du client.

### 3 REMUNERATIONS

- 3.1 Pour l'utilisation de la fonction de paiement en ligne, chaque opération de paiement donne lieu à des frais distincts à payer à DISH (actuellement 1,89 % du chiffre d'affaires brut).
- 3.2 DISH se réserve le droit d'ajuster les frais à sa discrétion dans une mesure raisonnable en fonction de l'évolution des coûts à prendre en compte pour le calcul des frais. Une augmentation de prix est envisagée et une réduction de prix est appliquée notamment en cas de modification des frais du prestataire de services de paiement concerné ou de changement de prestataire de services de paiement. Les augmentations ne peuvent être prises en compte pour une augmentation des frais que dans la mesure où elles ne sont pas compensées par des réductions des autres coûts liés aux transactions. En cas de réduction des frais par le prestataire de services de paiement, les frais de DISH seront réduits dans la mesure où les réductions de frais ne sont pas compensées par une augmentation des autres coûts liés à la transaction. Dans l'exercice de son pouvoir discrétionnaire raisonnable, DISH choisira les dates de modification des tarifs de telle sorte que les réductions de coûts ne soient pas prises en compte selon des critères moins favorables pour le Client que les augmentations de coûts, c'est-à-dire que les réductions de coûts aient au moins le même effet sur les prix que les augmentations de coûts. Les tarifs en vigueur figurent également dans la liste de prix séparée sur [www.dish.co](http://www.dish.co).

## PARTIE III CONDITIONS PARTICULIERES POUR LES OUTILS NUMERIQUES DISH

### CHAPITRE A COMMANDE DISH

#### 1 ÉTENDUE DES SERVICES

- 1.1 Les services comprennent les éléments suivants :
- (a) DISH fournit au client une solution complète de commande de produits alimentaires en ligne via Internet. Le prestataire responsable de ce service vis-à-vis du client final (commanditaire de produits alimentaires) est le client.
  - (b) Pour la réception et le traitement des commandes entrantes, un terminal de commande est en outre mis à la disposition du client par le biais d'un achat ou d'une location-vente ; à cet effet, le point Chapitre A du . Chapitre C s'appliquent.
- 1.2 DISH doit garantir un accès fiable à la Plateforme 98,5% du temps de mise en service annuel. Les périodes de maintenance nécessaires ou les changements de version qui sont communiqués au client au préalable par le DISH ne sont pas considérés comme un manque de disponibilité.

- 1.3 Pour augmenter sa portée, DISH peut également commercialiser l'offre de repas du client sur ses propres plateformes d'intermédiation en ligne ou sur des plateformes tierces. Le point 5 s'applique et les autres réglementations relatives aux services d'intermédiation en ligne s'appliquent à la Partie I.
- 1.4 Le client peut enregistrer les données des clients finaux dans une base de données clients. Pour ce faire, il convient d'utiliser la Chapitre B.
- 1.5 Pour recevoir des paiements, le client peut recourir à la fonction de paiement en ligne. Pour ce faire, il convient d'utiliser la Chapitre C.

## 2 OBLIGATIONS DU CLIENT

- 2.1 Le client est tenu de se conformer aux dispositions légales locales relatives à l'étiquetage des prix, aux informations sur les allergènes, aux exigences en matière d'hygiène, à la préparation des aliments, à la santé et à la sécurité au travail, aux droits des travailleurs, aux additifs, aux emballages, aux lois sur la protection des mineurs, aux exigences en matière de service ou de livraison des aliments et aux lois sur la protection des consommateurs.
- 2.2 Dans la mesure où les services comportent déjà des textes, ceux-ci ne sont que de propositions de formulation et en aucun cas des conseils juridiques ou autres. Le Client est tenu de faire vérifier ces textes par un avocat si nécessaire et de les faire adapter à son cas particulier.

## CHAPITRE B SITE WEB DE DISH

### 1 ÉTENDUE DES SERVICES

- 1.1 Les prestations comprennent les éléments suivants :
  - (a) DISH fournit au Client un espace de stockage pour la publication de son propre site web, combiné à une solution en ligne pour la création et la publication de sites web simples avec des mises en page spécifiques et des textes générés automatiquement (« **Espace de stockage** »), voir point 2.
  - (b) L'étendue des fonctions comprend un « **Service de réclamation** », par lequel DISH permet au Client de transmettre automatiquement aux Prestataires tiers les informations publiées sur son site Internet concernant son accessibilité locale du Client (notamment les informations sur sa présence locale et horaire du Client, par ex., l'adresse et les heures d'ouverture de son commerce), voir point 3.
  - (c) DISH propose au Client un sous-domaine (Third-Level-Domain), que le Client peut choisir dans le cadre de la disponibilité et qui sera associé à l'espace de stockage (« **Sous-domaine** »), voir point 4. Le Client peut également utiliser son propre nom de domaine.
- 1.2 Le client peut enregistrer les données des clients finaux dans une base de données clients. Pour ce faire, il convient d'utiliser la Chapitre B.

## 2 ESPACE DE CONSERVATION

- 2.1 L'espace de conservation est mis gratuitement à la disposition du Client. Par conséquent, DISH ne garantit pas une certaine disponibilité de l'espace de conservation. DISH fournira au Client les autres spécifications de l'espace de conservation avant la conclusion du contrat.
- 2.2 En tant qu'exploitant du site web et responsable du traitement des données, le Client est tenu de maintenir les mentions légales et la déclaration de protection des données conformes à la loi et à jour.
- 2.3 Le Client ne doit pas exécuter ou faire exécuter sur l'espace de conservation des opérations, scripts, logiciels ou d'autres données et/ou contenus et/ou actions de quelque nature que ce soit qui soient automatisés et qui interfèrent de manière plus qu'insignifiante avec les systèmes, réseaux et/ou autres composants matériels ou logiciels ou réseaux de DISH et/ou de tiers. Si DISH a connaissance d'une telle interférence, DISH est en droit d'y mettre fin et/ou d'arrêter cette interférence.
- 2.4 Le Client effectuera des sauvegardes quotidiennes de ses données afin de pouvoir restaurer le contenu de l'espace de stockage sans frais supplémentaires.
- 2.5 Le Client ne peut rendre accessibles au public sur l'espace de conservation que les sites web créés avec la solution en ligne fournie.

## 3 CLAIMING SERVICE

- 3.1 DISH permet au Client de publier les détails de son accessibilité locale (tels que l'adresse et les heures d'ouverture) au moyen du Logiciel sur le site web qu'il a créé et, en même temps, de les transmettre à des opérateurs tiers de plateformes et d'annuaires pour publication.
- 3.2 DISH est obligé de fournir le Claiming Service au Client jusqu'à révocation ; ceci s'applique en tout cas en ce qui concerne la transmission automatique à Google My Business du contenu fourni par le Client à cet effet au moyen du logiciel.
- 3.3 La transmission de ces données à d'autres prestataires tiers est un service optionnel de DISH dans le cadre du Claiming Service, dont le Client peut décider librement de l'utilisation.
- 3.4 DISH peut mettre fin ou limiter le Claiming Service à tout moment à sa seule discrétion (comme dans le cas d'une interruption ou d'un changement dans les offres de services des Prestataires tiers). DISH prendra dûment en considération les intérêts légitimes du Client lors de la prise d'une telle décision.

## 4 SOUS-DOMAINES ; DOMAINE PROPRE DU CLIENT

- 4.1 Le client peut enregistrer un maximum de trois sous-domaines (Third-Level-Domains) auprès de DISH. Les sous-domaines sont enregistrés sous le domaine de second niveau « eatbu.com » enregistré par DISH selon le modèle « <xyz>.eatbu.com » ; DISH peut également fournir d'autres domaines de second niveau en plus de «eatbu.com» pour une sélection à sa propre discrétion. Le client ne peut choisir que des sous-domaines qui n'ont pas encore été enregistrés par un autre client.

- 4.2 Le sous-domaine ne peut être utilisé que conjointement avec l'espace de conservation. Le Client est conscient qu'il n'est pas possible de passer à un autre prestataire ou à un autre bureau d'enregistrement pour les sous-domaines.
- 4.3 Le Client s'engage à choisir le sous-domaine exclusivement en conformité avec le droit applicable, en particulier, il ne choisira qu'un nom pour le sous-Domaine pour lequel il détient les droits nécessaires, y compris les droits de marque et/ou de nom. En outre, le Client ne doit pas enregistrer pour le sous-domaine des noms de domaine contraires aux bonnes mœurs ou immoraux.
- 4.4 Le Client doit également se conformer aux exigences de l'Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (« **ICANN** ») ou du registre désigné par l'ICANN pour les domaines .com, selon le cas, lors de l'enregistrement du sous-domaine auprès de DISH.
- 4.5 DISH a le droit de résilier sans préavis et de supprimer les domaines qui sont choisis en violation des points 4.1 alinéas 1, 4.3 ou 4.4.
- 4.6 Le Client peut également enregistrer son propre nom de domaine ou utiliser un nom de domaine déjà enregistré et le lier à l'espace de conservation. DISH peut à cet effet renvoyer le Client à un prestataire d'accès approprié. Le contrat d'enregistrement d'un nom de domaine propre est conclu exclusivement entre le Client et le prestataire respectif.
- 4.7 Le point 9.5 de la Partie I des conditions d'utilisation s'applique mutatis mutandis aux infractions résultant du choix du nom de domaine par le Client.

## CHAPITRE C DISH MENUKIT (SUPPRIME)

Dish MenuKit a été supprimé.

## CHAPITRE D RESERVATION DISH

### 1 ÉTENDUE DES SERVICES

- 1.1 Les services comprennent les éléments suivants :
  - (a) DISH fournit au client un espace de stockage à utiliser sur les systèmes de DISH, auquel le Client peut accéder via Internet (« **Espace de conservation** »).
  - (b) DISH accorde au Client un accès via Internet à un logiciel qui lui permet d'intégrer, d'utiliser et de gérer le logiciel de réservation en ligne sur son site web (« **Logiciel** ») et de stocker et gérer les données collectées sur l'espace de stockage.

- 1.2 Pour augmenter sa portée, DISH peut également utiliser des plateformes tierces pour vérifier la disponibilité des réservations (horaires, tables et nombre de personnes) (par ex. « Réservation avec Google »). Dans ce contexte, en dérogation au point (a), DISH propose la mise en relation pour les réservations sur ces plateformes tierces sous sa propre responsabilité en tant que service d'intermédiation en ligne. Cependant, les demandes de réservation reçues via les plateformes tierces sont traitées exclusivement via la plateforme DISH. Le client peut sélectionner, dans les paramètres de l'outil numérique, si et via quelles plateformes tierces une telle réservation est possible. Étant donné que les différents opérateurs prévoient un nombre minimum de personnes pour une réservation automatisée, DISH a prévu quatre personnes comme paramètres par défaut pour accepter une réservation automatisée. Ce paramètre peut être modifié par le client à tout moment. Toutefois, un tel changement peut avoir pour conséquence que les opérateurs d'autres plateformes et annuaires n'affichent plus les réservations réellement disponibles.
- 1.3 Le client peut enregistrer les données des clients finaux dans une base de données clients. Pour ce faire, il convient d'utiliser Chapitre B.

## 2 ESPACE DE CONSERVATION

Pour la mise à disposition d'un espace de conservation dans le cadre de la Réservation DISH, les points 2.1 à 2.4 du chapitre **Error! Reference source not found.** s'appliquent.

## CHAPITRE E DISH WEBLISTING

### 1 ÉTENDUE DES SERVICES

- 1.1 Les services sont fournis dans une version de base gratuite ou dans la version premium payante.
- 1.2 Les services comprennent les éléments suivants dans la **version de base** :

(a) Collecte et conservation des informations du client.

Dans le cadre des services, le Client doit fournir les informations suivantes pour un emplacement/une succursale :

Informations générales (nom de l'entreprise, catégorie), informations sur l'accessibilité locale (adresse et heures d'ouverture), l'accessibilité par les moyens de télécommunication (numéros de téléphone, adresses e-mail, sites web), les prestations offertes et les services.

(b) Publication sur des plateformes en ligne (« Publishing »)

Les services permettent la transmission automatique de ces données à des tiers en vue de leur publication sur des plateformes en ligne qu'ils exploitent. Dans la version de base, le client n'a pas accès à toutes les plateformes en ligne connectées, mais seulement à une sélection. Si des informations sont mises à jour au sein du service, ces mises à jour sont automatiquement transmises aux plateformes en ligne connectées.

(c) Prise en charge des droits de gestion (« Claiming »)



Dans le cas d'une entrée déjà existante auprès d'un prestataire tiers, la reprise des droits de gestion de cette publication sera initiée, si le prestataire tiers le permet, et, si nécessaire, obtenue avec le concours du Client. Cela permet également de mettre à jour automatiquement les informations relatives aux services.

(d) Gestion des avis

Les services permettent la consultation (automatisée) et la présentation agrégée des retours d'information des clients tels que les évaluations, les critiques ou les questions sur les plate-formes en ligne des prestataires tiers. Les services offrent la possibilité de répondre aux retours d'information des clients ou de signaler un contenu inapproprié lorsque cela est prévu par le prestataire tiers. Dans la version de base, ces services supplémentaires sont en partie limités à un certain nombre de réponses ou de notifications (par ex., seulement cinq fois par mois).

(e) Statistiques et analyses

Les services offrent la collecte, le tri et la présentation agrégée des statistiques d'utilisation du contenu auprès des prestataires tiers (par ex., accès aux pages, affichages des demandes de recherche). Dans le cadre de la version de base, une gamme limitée de statistiques d'utilisation et d'options de filtrage/tri est fournie.

1.3 En plus de la version de base, les services de la **version Premium** comprennent les éléments payants suivants :

(a) Collecte et stockage des informations du Client

Comme au point (a).

(b) Publication sur des plateformes en ligne (« Publishing »)

Dans le cadre de la version Premium, la publication a lieu sur demande sur toutes les plate-formes en ligne connectées aux services. En outre, il existe la possibilité de gérer plusieurs succursales/localisations via les services selon les conditions des plate-formes en ligne. Il est possible de rechercher et de supprimer les doublons auprès des prestataires tiers. Les entrées auprès des prestataires tiers font l'objet d'une vérification régulière afin de détecter toute modification inexacte par des tiers.

(c) Prise en charge des droits de gestion (« Claiming »)

Comme au point (c).

(d) Gestion des avis

Dans la version Premium, le nombre de réponses, de notifications est illimité. Toutes les options de filtrage et de tri sont également disponibles.

(e) Statistiques et analyses

Dans la version Premium, le Client dispose de la gamme complète de statistiques d'utilisation et d'options de filtrage/tri.

(f) Content Publishing

Dans le cadre de la version premium, le client a la possibilité, si elle est prise en charge par le prestataire tiers, de composer des messages destinés à être publiés auprès de prestataires tiers et de les soumettre à la publication (p. ex. Offres spéciales, Nouveautés, Évènements).

## CHAPITRE F      ~~BONUS DISH (SUPPRIME)~~

Le bonus DISH a été supprimé.

## CHAPITRE G      DISH GUEST

### 1    ÉTENDUE DES SERVICES

#### 1.1    Les services comprennent les éléments suivants :

- (a) DISH met à la disposition du client une solution en ligne pour enregistrer les clients effectivement présents dans son restaurant. En alternative à une solution papier, cela permet au client d'enregistrer plus facilement les invités dans le cadre des exigences légales applicables en matière d'enregistrement des données de contact pour lutter contre la pandémie COVID-19.
- (b) Le client peut générer un code QR via le service, qu'il peut présenter et rendre accessible à ses clients. Les clients peuvent accéder au site Web de collecte de contacts pour le restaurant via le code QR ou l'URL associé. Le service prévoit, outre un check-in et un check-out, une fonction de time-out. Après une durée de deux heures, un check-out automatique des clients du service a lieu.
- (c) Le client peut également, s'il le souhaite, présenter son menu actuel sur le site Web pour la collecte des coordonnées, à condition que celui-ci soit disponible en ligne.

1.2    DISH doit garantir un accès fiable à la plateforme 98,5 % du temps de mise en service annuel. Les périodes de maintenance nécessaires ou les changements de version qui sont communiqués au client au préalable par DISH ne sont pas considérés comme un manque de disponibilité.

1.3    Les dispositions relatives à l'enregistrement des données de contact pour lutter contre la pandémie COVID-19 ne sont pas réglementées de manière uniforme, souvent même au sein d'un seul pays, peuvent être modifiées à court terme par la loi ou le législateur respectif et, dans certains cas, contiennent des dérogations pour des types particuliers d'établissements de restauration. Lors de la configuration de DISH Guest, le client peut sélectionner le pays ou la région correspondant à son restaurant.

1.4    DISH Guest est uniquement disponible pour les établissements de restauration dans les pays ou territoires pouvant être sélectionnés lors de la configuration.

## CHAPITRE H DISH ORDER2POS

### 1 ÉTENDUE DES SERVICES

#### 1.1 Les services comprennent les éléments suivants :

- (a) DISH fournit au client une solution complète de réception de commandes en ligne (« Order2POS ») via internet, directement dans le système DISH POS du Client.
- (b) La « Boutique en ligne Order2POS » représente le principal élément de la solution Order2POS. Depuis la Boutique en ligne Order2POS, des clients finaux (« Invités ») peuvent commander ce que le Client propose. Le fournisseur de ce service responsable vis-à-vis des Invités est le Client.
- (c) Le Client doit disposer de son propre système DISH POS ou en acquérir un, afin d'utiliser la solution Order2POS.
- (d) Le Client peut configurer sa Boutique en ligne Order2POS de façon à directement relier son propre site internet, le site internet de DISH ou des sites internet de tiers au système DISH POS du client afin de recevoir des commandes d'Invités.
- (e) Une fois que l'Invité place une commande, une fonctionnalité de la solution Order2POS consiste à ce que la commande soit automatiquement acceptée dans le système DISH POS ; le reçu de la commande sera imprimé après que l'Invité place la commande dans la Boutique en ligne. Le Client se réserve le droit de suspendre, si nécessaire, les commandes en cours, depuis son dispositif DISH POS.
- (f) Suite au placement d'une commande par un Invité, DISH envoie un e-mail généré automatiquement à l'Invité. L'exhaustivité et la précision de l'e-mail de confirmation dépend des informations fournies par le Client. Par conséquent, DISH n'est pas responsable du contenu de l'email de confirmation.
- (g) Le Client peut modifier le contenu de sa Boutique en ligne Order2POS, conformément aux dispositions de la Partie I, Section 8. 8.

1.2 DISH s'engage à ce que la solution en ligne soit en moyenne disponible 98.50 % par an. Les périodes de maintenance nécessaires ou les changements de version qui sont communiqués au Client au préalable par DISH ne sont pas considérés comme un manque de disponibilité. ' DISH ainsi que les prestataires de services tiers doivent tout mettre en œuvre afin de garantir la disponibilité maximale de la plateforme DISH ainsi que pour résoudre toute interruption le plus rapidement possible. Afin de lever toute ambiguïté, DISH ne déclare ni ne garantit que l'accès à ou l'utilisation de DISH par le Client sera ininterrompue ou exempte d'anomalies. En outre, DISH est susceptible de faire l'objet de limitations, de subir des retards ou d'autres problèmes inhérents à l'utilisation d'internet et aux communications électroniques et DISH décline toute responsabilité en cas de retards, pannes ou autres dommages, dégâts ou pertes découlant de tels problèmes.

1.3 Pour augmenter sa portée, DISH peut également commercialiser l'offre de repas du Client sur ses propres plateformes d'intermédiation en ligne ou sur des plateformes tierces. La Partie I,

Point 5 s'applique et les autres réglementations relatives aux services d'intermédiation en ligne s'appliquent à la Partie I.

- 1.4 Le Client peut enregistrer les données des Invités dans une base de données Client. Pour ce faire, il convient d'utiliser la Partie II, Chapitre B.
- 1.5 Le Client peut résilier la solution Order2POS moyennant un préavis d'un (1) mois, conformément aux dispositions de la Partie II, Point 15.

## 2 OBLIGATIONS DU CLIENT

- 2.1 Le Client est tenu de se conformer aux dispositions légales relatives à l'étiquetage des prix, aux informations sur les allergènes, aux exigences en matière d'hygiène, à la préparation des aliments, à la santé et à la sécurité au travail, aux droits des travailleurs, aux additifs, aux emballages, aux lois sur la protection des mineurs, aux exigences en matière de service ou de livraison des aliments et aux lois sur la protection des consommateurs. Le Client doit veiller à ce que le respect des exigences mentionnées dans la présente clause soit reflété sur sa Boutique en ligne.
- 2.2 Si le Client utilise des additifs pour les plats et les boissons, susceptibles de causer des allergies et des intolérances, le Client devra l'indiquer dans la Boutique en ligne.
- 2.3 Dans la mesure où les Services comportent des textes, ceux-ci ne sont que des propositions de formulation et en aucun cas des conseils juridiques ou autres. Le Client est tenu de faire vérifier ces textes par un avocat si nécessaire et de les faire adapter à son cas particulier.
- 2.4 En tant qu'exploitant de la Boutique en ligne, le Client doit veiller à ce que l'avis juridique et la politique de confidentialité y afférents respectent la loi et soient à jour.

## CHAPITRE I DISH ORDER AGGREGATOR

### 1 ÉTENDU DES SERVICES

- 1.1 Les services comprennent les éléments suivants :
  - (a) DISH fournit au client une extension complète de regroupement de commandes en ligne (« Order Aggregator ») entre le système DISH POS du client et les différentes plateformes tierces du Client, via internet, afin de permettre au Client de recevoir des commandes en ligne depuis différentes plateformes.
  - (b) Le Client doit disposer de son propre système DISH POS, ou en acquérir un afin d'utiliser la solution Order Aggregator.
  - (c) Le Client reconnaît qu'afin de fournir la solution Order Aggregator, DISH a recours à un prestataire de service tiers en tant qu'intégrateur. Pour l'extension Order Aggregator, outre les Conditions d'utilisation et la Politique de confidentialité de DISH, le Client convient de se soumettre aux Conditions d'utilisation et à la Politique de confidentialité du prestataire de service tiers. Le Client reconnaît que la connectivité et la disponibilité des services d'intégration dépendent du prestataire de services tiers, et DISH décline toute responsabilité en cas d'interruptions ou d'anomalies.

- (d) Le Client reconnaît que la connectivité et la disponibilité des plateformes tiers du client sont susceptibles d'affecter la disponibilité du système DISH. Ceci ne représente pas un manque de disponibilité et DISH décline toute responsabilité concernant la performance des tiers.
- 1.2 DISH s'engage à ce que la solution en ligne soit en moyenne disponible 98.50 % par an. Les périodes de maintenance nécessaires ou les changements de version qui sont communiqués au Client au préalable par DISH ne sont pas considérés comme un manque de disponibilité. 'DISH ainsi que les prestataires de services tiers doivent tout mettre en œuvre afin de garantir la disponibilité de la plateforme DISH ainsi que pour résoudre toute interruption le plus rapidement possible. Afin de lever toute ambiguïté, DISH ne déclare ni ne garantit que l'accès à ou l'utilisation de DISH par le Client sera ininterrompue ou exempte d'anomalies. En outre, DISH est susceptible de faire l'objet de limitations, de subir des retards ou d'autres problèmes inhérents à l'utilisation d'internet et aux communications électroniques et DISH décline toute responsabilité en cas de retards, pannes ou autres dommages, dégâts ou pertes découlant de tels problèmes.
- 1.3 Le Client doit être conscient que la disponibilité des services tiers est susceptible d'affecter la disponibilité moyenne de DISH. Ceci ne sera pas considéré comme un manque de disponibilité.
- 1.4 En cas de Services fournis par DISH impliquant une connexion à des services de tiers, DISH dépend de ces tiers, aux fins de prestation des Services. Le Client doit être conscient que ces tiers peuvent modifier leurs conditions d'utilisation ou les connexions techniques sans l'intervention de DISH, de sorte que la poursuite de la fourniture des services de DISH ne soit possible que de façon limitée ou devienne impossible. Ceci ne constitue pas une violation du contrat par DISH.
- 1.5 Pour augmenter sa portée, DISH peut également commercialiser l'offre de repas du client sur ses propres plateformes d'intermédiation en ligne ou sur des plateformes tierces. La Partie I, Point 5 s'applique et les autres réglementations relatives aux services d'intermédiation en ligne s'appliquent à la Partie I.
- 1.6 Le Client peut enregistrer les données des Invités dans une Base de données Clients. Pour ce faire, il convient d'utiliser la Partie II, Chapitre B.
- 1.7 Le Client convient que son obligation de paiement consiste en des frais uniques d'intégration ainsi que des frais mensuels pour la solution Order Aggregator. La Partie I, Chapitre 6 doit s'appliquer. Conformément à la Partie II, Point 15.3', un retard de paiement de deux (2) mois consécutifs peut déboucher sur la résiliation du contrat d'utilisation ou des contrats individuels du Client.
- 1.8 Le Client peut résilier la solution Order2POS moyennant un préavis d'un (1) mois, conformément aux dispositions de la Partie I, Point 15.

## 2 OBLIGATIONS DU CLIENT

- 2.1 Le Client est tenu de se conformer aux dispositions légales relatives à l'étiquetage des prix, aux informations sur les allergènes, aux exigences en matière d'hygiène, à la préparation des aliments, à la santé et à la sécurité au travail, aux droits des travailleurs, aux additifs, aux emballages, aux lois sur la protection des mineurs, aux exigences en matière de service ou de livraison des aliments et aux lois sur la protection des consommateurs. Le client doit veiller à ce que le respect des exigences mentionnées dans la présente clause soit reflété sur les plateformes tierces du Client.
- 2.2 Si le Client utilise des additifs pour les plats et les boissons, susceptibles de causer des allergies et des intolérances, le client devra l'indiquer dans les plateformes tierces du Client.
- 2.3 Dans la mesure où les Services comportent des textes, ceux-ci ne sont que des propositions de formulation et en aucun cas des conseils juridiques ou autres. Le Client est tenu de faire vérifier ces textes par un avocat si nécessaire et de les faire adapter à son cas particulier.
- 2.4 La présence du Client sur des plateformes tierces relève de sa responsabilité exclusive. Par conséquent, le Client doit veiller à ce que l'avis juridique et la politique de confidentialité de la plateforme tierce du Client respectent la loi et soient à jour.

## CHAPITRE J DISH DINE

### 1 ETENDUE DES SERVICES

- 1.1 DISH fournit au Client un portail agrégé entre les boutiques en ligne du Client pour la commande de repas en ligne et/ou la réservation en ligne via Internet. Le fournisseur responsable de ce service vis-à-vis du client final (qui commande le repas ou fait la réservation) est le Client.
- 1.2 La clause 5 de la partie I et les autres réglementations relatives aux services d'intermédiation en ligne de la partie I s'appliquent au portail d'agrégation de DISH.
- 1.3 DISH doit une disponibilité moyenne de la solution en ligne de 98,5% par an. Les temps de maintenance nécessaires ou les changements de version notifiés par DISH au Client à l'avance ne seront pas considérés comme un manque de disponibilité.
- 1.4 Le Client peut stocker les données des clients finaux dans une base de données du client. La partie II, chapitre B, s'applique.
- 1.5 Le Client peut utiliser la fonction de paiement en ligne pour accepter des paiements. La partie II, chapitre C, s'applique.

### 2 OBLIGATIONS DU CLIENT

- 2.1 Le Client doit se conformer à toutes les exigences légales locales relatives à l'étiquetage des prix, à l'information sur les allergènes, aux exigences en matière d'hygiène, à la préparation des aliments, à la santé et à la sécurité au travail, aux droits des travailleurs, aux additifs, à l'emballage, aux lois sur la protection des mineurs, aux exigences en matière de service ou de livraison des aliments et aux lois sur la protection des consommateurs.

- 2.2 Si les Services contiennent déjà des textes, ceux-ci ne sont que des suggestions de formulation et ne constituent en aucun cas des conseils juridiques ou autres. Il incombe au client de faire vérifier ces textes par un avocat si nécessaire et de les adapter à son cas particulier.

## PARTIE IV CONDITIONS PARTICULIERES POUR LES AUTRES SERVICES

### CHAPITRE A DISH POS

#### 1 CONDITIONS PREALABLES

L'utilisation de DISH POS nécessite l'achat ou la location d'un appareil DISH POS ou l'installation de l'application POS sur un appareil compatible.

#### 2 ÉTENDUE DES SERVICES

2.1 Les services comprennent les éléments suivants :

- (a) DISH donne au client, via Internet, l'accès à un logiciel qui permet au client de connecter et de gérer ses systèmes de caisse (appareils DISH POS et appareils personnels avec l'application DISH POS).
- (b) Le logiciel permet de connecter différents services et plateformes de tiers, par lesquels le client peut traiter les données saisies par les systèmes de caisse DISH POS.

2.2 Si cela a été convenu, les services comprennent également les éléments optionnels suivants :

(a) DISH POS QR-ordering

DISH met à la disposition du client une solution en ligne pour la saisie des cartes actuelles des boissons et des menus de son restaurant.

Le client peut générer un code QR via le service, qu'il peut présenter et rendre accessible à ses clients. Les clients finaux peuvent y accéder via le code QR ou l'URL correspondante et sélectionner les produits disponibles du Client. La commande du client final s'affiche sur l'appareil du Client.

(b) Paiement DISH POS

En complément de DISH POS QR-ordering, le client peut utiliser le paiement DISH POS. Si une commande de client final a été passée via le QR-ordering susmentionné, le mode de paiement peut être sélectionné via le code QR.

Pour le déroulement du paiement, s'applique Chapitre C.

2.3 DISH doit garantir un accès fiable à la plateforme 98,5 % du temps de mise en service annuel. Les périodes de maintenance nécessaires ou les changements de version qui sont communiqués au client au préalable par DISH ne sont pas considérés comme un manque de disponibilité.

### 3 DEVOIRS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

- 3.1 Le client est responsable de la conclusion d'un contrat d'utilisation avec un fournisseur de services agréé pour la taxation obligatoire du système de caisse.
- 3.2 Par ailleurs, le Client reste responsable, en tant que contribuable, du respect de ses obligations fiscales en matière de documentation et autres obligations liées à l'exploitation des appareils DISH POS.

## CHAPITRE B SERVICES DE MAINTENANCE (LOGICIELS)

### 1 ÉTENDUE DES SERVICES

- 1.1 La prestation de maintenance pour les logiciels comprend la mise à disposition de mises à jour (updates) du logiciel pendant la période convenue. Elle ne comprend pas la mise à disposition de nouvelles versions principales (mises à niveau) avec des fonctionnalités considérablement accrues, sauf accord contraire.
- 1.2 DISH fera également tout son possible pour corriger les erreurs signalées par le Client et apporter des améliorations aux versions ultérieures du Logiciel. DISH peut également fournir au client des solutions temporaires et des procédures d'évitement de problèmes (workarounds). Sauf accord contraire, DISH n'est pas redevable de temps de réponse déterminé.

### 2 OBLIGATIONS DU CLIENT

- 2.1 Le Client est tenu de signaler à DISH toute erreur de logiciel avec tous les détails et de répondre à toute demande d'information complémentaire dans un délai raisonnable.
- 2.2 Il incombe au client de participer à la maintenance dans une mesure raisonnable. Le Client doit notamment télécharger les nouvelles versions fournies par DISH, les installer et accepter l'indisponibilité du logiciel pendant l'installation. Il doit veiller à effectuer des sauvegardes de données appropriées avant l'installation.
- 2.3 Dans la mesure où la maintenance concerne (également) des logiciels qui n'ont pas été fournis par DISH, le Client mettra à la disposition de DISH la documentation technique nécessaire du logiciel, y compris le code source. Il garantit être autorisé à les mettre à disposition et accorde à DISH le droit de les utiliser dans la mesure nécessaire à la maintenance.

### 3 NOUVELLES VERSIONS PRINCIPALES

- 3.1 DISH doit la mise à disposition d'une nouvelle version principale (mise à niveau) à la condition que le Client achète une mise à niveau payante.
- 3.2 Le contrat de maintenance pour l'ancienne version principale prend automatiquement fin trois mois après la disponibilité générale d'une nouvelle version principale, à moins qu'une durée plus longue ou un délai de résiliation plus long n'ait été convenu avec le Client pour les prestations de maintenance.



## CHAPITRE C SERVICES DE MAINTENANCE (APPAREILS)

### 1 ÉTENDUE DES SERVICES

- 1.1 La maintenance pour les appareils comprend l'élimination des défauts et autres erreurs qui surviennent en dehors de la garantie. Si des défauts apparaissent sur un appareil pendant la période convenue, DISH y remédiera en le réparant ou en l'échangeant contre un appareil au moins équivalent sur le site convenu.
- 1.2 Si la maintenance est effectuée sur le site du Client sur une île, les temps d'attente et de trajet ainsi que les frais de traversée sont facturés séparément.

### 2 EXCLUSIONS

- 2.1 Sauf accord contraire, les services de maintenance n'incluent pas la mise à disposition d'un appareil de prêt pendant la réparation ou le remplacement de l'appareil.
- 2.2 Les services de maintenance ne comprennent pas l'élimination des défauts causés par une utilisation non conforme des appareils, une destruction intentionnelle ainsi que par d'autres influences externes telles que chute, effraction, foudre, surtension, incendie ou dégâts des eaux ou incendie. Dans de tels cas, DISH peut proposer une réparation ou un remplacement de l'appareil, payés séparément.
- 2.3 La maintenance ne comprend pas les consommables tels que les piles, l'encre ou le toner, les câbles et les accessoires, sauf accord contraire.

### 3 OBLIGATIONS DU CLIENT

- 3.1 Le Client doit signaler immédiatement à DISH tout défaut ou dysfonctionnement et répondre à toute demande d'information complémentaire dans un délai raisonnable.
- 3.2 Il incombe au client de participer au diagnostic des erreurs et à leur élimination dans une mesure raisonnable, par exemple en éteignant ou en redémarrant temporairement les appareils. Il doit permettre à DISH d'accéder à l'équipement pendant les heures de bureau habituelles. Il doit veiller à effectuer des sauvegardes appropriées des données avant de remettre les appareils à DISH pour réparation ou remplacement.
- 3.3 Le client assiste DISH dans les opérations de maintenance sur son site en mettant à disposition du personnel compétent capable de fournir des informations sur les spécificités de son environnement, ainsi que d'autres équipements et logiciels utilisés avec les équipements à des fins de test. Il fournit également le matériel d'essai nécessaire à l'entretien, dans la mesure où celui-ci ne fait pas partie de l'équipement normal de DISH.
- 3.4 Si les appareils peuvent être envoyés par colis, il incombe au client de les envoyer à l'adresse indiquée par DISH.
- 3.5 DISH a le droit, mais pas l'obligation, de procéder à des travaux de maintenance préventive. À cet effet, le client accordera à DISH l'accès aux appareils pendant les heures de bureau habituelles, après accord.

## CHAPITRE D SERVICES DE SOUTIEN (SUPPORT)

### 1 ÉTENDUE DES SERVICES

- 1.1 Si, dans le cadre des services de maintenance (Chapitre B et 0), des services d'assistance (support) ont été convenus pour les utilisateurs et/ou les administrateurs du logiciel ou de l'équipement, DISH les fournira par téléphone, par e-mail ou par tout autre moyen de communication électronique.
- 1.2 Le contrat individuel peut stipuler que seul un certain nombre de personnes ayant une qualification donnée peuvent bénéficier des services de soutien. Le contrat individuel peut en outre définir la manière dont les prestations de soutien concrètes sont fournies (par exemple par accès à distance).

### 2 FOURNITURE DES SERVICES D'ASSISTANCE

- 2.1 DISH s'efforcera de répondre à toutes les demandes raisonnables d'assistance dans un délai raisonnable. DISH se base sur les informations contenues dans la demande et ne garantit pas l'exhaustivité ou l'opportunité des réponses ou de l'assistance fournie.
- 2.2 L'assistance est fournie les jours ouvrables, pendant les heures de bureau habituelles et raisonnables de DISH.

### 3 SERVICES D'ASSISTANCE SPÉCIFIQUES

- 3.1 Des accords plus précis et complémentaires concernant la disponibilité (différente) de l'assistance (téléphonique), les temps de réaction, un traitement prioritaire ou la mise à disposition d'appareils de prêt pendant une réparation ou un remplacement d'appareils sont, le cas échéant, définis séparément dans le contrat individuel.

## CHAPITRE E SERVICES DE CONSEIL

### 1 ÉTENDUE DES SERVICES

- 1.1 DISH peut fournir des services de conseil au Client, en particulier pour la mise en place de la Plateforme DISH ou les services individuels pour une meilleure utilisation à long terme (comme les fonctionnalités supplémentaires qui peuvent être utilisées) et sur la manière dont la Plateforme DISH peut interagir au mieux avec les opérations commerciales du Client.
- 1.2 Les services de conseil peuvent également inclure la recommandation d'autres services et solutions logicielles pouvant compléter la Plateforme DISH.

## 2 MISE A DISPOSITION PAR LES ENTREPRISES PARTENAIRES

2.1 Le Client accepte que les services de conseil puissent également être fournis par des sociétés partenaires de DISH au siège social de l'Utilisateur (« **Société Partenaire** »). Dans la mesure où les services de conseil sont fournis par une entreprise partenaire, DISH agit comme un intermédiaire pour ces services. DISH ne garantit pas au Client une qualité ou une disponibilité particulière de ces services de conseil.

2.2 Le tableau suivant montre l'entreprise partenaire qui est responsable du siège social du client :

<b>Autriche</b>	<b>Belgique</b>	<b>Croatie</b>	<b>République tchèque</b>
METRO Cash & Carry Österreich GmbH Metro Square 1 2331 Vösendorf Autriche	MAKRO Cash & Carry Belgium NV Nijverheidsstraat 70 2160 Wommelgem Belgique	METRO C&C Zagreb d.o.o. Jankomir 31 10090 Zagreb - Susedgrad Croatie	MAKRO Cash & Carry CR s.r.o. Jeremiášova 7/1249 15500 Praha 5 République tchèque
<b>France</b>	<b>Allemagne</b>	<b>Hongrie</b>	<b>Italie</b>
METRO France SAS 5 rue des Grands Prés 92024 Nanterre Cedex France	METRO Deutschland GmbH Metro-Straße 8 40235 Düsseldorf Allemagne	METRO Kereskedelmi Kft. Budapark, Keleti 3 2041 Budaörs Hongrie	METRO Italia Cash and Carry S.p.A. XXV Aprile 23 20097 San Donato Milan Italie
<b>Pays-Bas</b>	<b>Pologne</b>	<b>Portugal</b>	<b>Roumanie</b>
MAKRO Cash & Carry Nederland B.V. De Flinesstraat 9 1114 AL Amsterdam Duivendrecht Pays-Bas	MAKRO Cash and Carry Polska S.A. Al. Krakowska 61 02-183 Varsovie Pologne	MAKRO Cash & Carry Portugal, S.A. Rua Quinta do Paizinho, 1 Portela de Carnaxide 2794-066 Carnaxide Portugal	METRO Cash & Carry Romania SRL 51 N Theodor Pallady Blvd Building C6, Frame A, Sector 3 Bucharest Roumanie
<b>Slovaquie</b>	<b>Espagne</b>	<b>Turquie</b>	<b>Ukraine</b>
METRO Cash & Carry Slovakia, s.r.o. Senecká cesta 1881 900 28 Ivanka Pri Dunaji Slovaquie	MAKRO España Paseo Imperial, 40 28005 Madrid Espagne	METRO Grosmarket Bakirköy Alisveris Hizmetleri Ticaret Sirketi Ltd. Sti. Kocman Caddesi 34540 Günesli-Bakirköy (Istanbul) Turquie	METRO C&C Ukraine Ltd. 43, Petra Grygorenka Street 02140 Kiev Ukraine

## PARTIE V CONDITIONS PARTICULIERES POUR L'ACHAT, LA LOCATION OU LA LOCATION-VENTE

### CHAPITRE A ACHAT D'APPAREILS, D'AUTRES MARCHANDISES ET DE PRODUITS NUMERIQUES

#### 1 GENERALITES

- 1.1 Lors de l'achat de marchandises ou de produits numériques, le client acquiert l'objet de l'achat contre paiement d'une rémunération unique.
- 1.2 Les matériaux d'usage et de consommation tels que les piles, l'encre ou le toner, les câbles et les accessoires ainsi que les logiciels sur des supports de données séparés ne font pas partie de l'objet de la vente, sauf convention contraire expresse.
- 1.3 Les cartes SIM ne font pas partie de l'objet de l'achat et restent la propriété de DISH ou de l'opérateur de réseau. Il est fait référence à 7.4.

#### 2 RESERVE DE PROPRIETE

- 2.1 Les marchandises restent la propriété de DISH jusqu'au paiement intégral du prix d'achat.
- 2.2 En cas de revente des marchandises, l'acheteur cède d'ores et déjà, à titre de garantie, la ou les créances qui en résultent à l'égard de l'acquéreur à DISH qui les accepte. Il en va de même pour les autres créances qui remplacent les marchandises ou qui naissent d'une autre manière en ce qui concerne les marchandises. DISH autorise le client à recouvrer en son nom propre les créances cédées au vendeur à titre de garantie ; DISH ne peut révoquer cette autorisation de recouvrement qu'en cas de réalisation.

#### 3 GARANTIE

- 3.1 La garantie (prescription des droits pour vices) est limitée à un an à compter de la remise des marchandises neuves et exclue pour le reste. Cette disposition ne s'applique pas si DISH a dissimulé un défaut de manière dolosive.
- 3.2 En dérogation au point 3.1, les demandes de dommages et intérêts pour vices sont exclusivement régies par la 16.

### CHAPITRE B LOCATION DE MATERIEL ET AUTRES MARCHANDISES

#### 1 GENERALITES

- 1.1 Dans le cas d'une location, DISH met à la disposition du client les marchandises convenues, y compris la documentation utilisateur, pour une utilisation temporaire.
- 1.2 Sauf accord contraire, la location ne comprend pas les matériaux d'usage et les consommables tels que les piles, l'encre ou le toner, les câbles et les accessoires ainsi que les logiciels sur des supports de données séparés.

1.3 La durée de la location commence le jour de la mise à disposition de l'objet loué au client.

## 2 REMISE ET MISE EN SERVICE

2.1 Le client installera la chose louée et la rendra prête à l'emploi, sauf accord contraire.

2.2 S'il est convenu d'installer ou de remettre l'équipement sur le site du client, l'état des biens loués est examiné en présence du client et les éventuels défauts sont consignés dans un procès-verbal de remise, qui doit être contresigné par le client. Les parties noteront également dans ce procès-verbal de remise si des défauts doivent être corrigés par DISH et, le cas échéant, lesquels.

## 3 UTILISATION

3.1 Le Client doit prendre soin des marchandises et les protéger de manière adéquate contre les dommages ou la perte. En cas de dommage ou de perte, il doit en informer DISH sans délai.

3.2 Le client ne peut utiliser les marchandises que pour l'usage prévu et à l'emplacement convenu, à ses propres fins. Il n'est pas autorisé à sous-louer les marchandises ou à les confier à des tiers (les collaborateurs du client ne sont pas considérés comme des tiers).

3.3 Le client ne doit pas modifier l'équipement, sauf si DISH a donné son accord écrit pour les modifications ou s'il s'agit de mises à jour fournies par DISH. Si le client procède néanmoins à des modifications, il doit les annuler avant de retourner la marchandise.

3.4 Le client n'est pas autorisé à vendre les marchandises, ni à les mettre en gage ou à les déposer en garantie. En cas de saisie par un tiers, il doit en informer DISH sans délai.

## 4 ENTRETIEN

4.1 Le client informe immédiatement DISH des défauts qui apparaissent, afin que DISH puisse y remédier. DISH peut remédier aux défauts en réparant la chose louée ou en l'échangeant contre des marchandises équivalentes. Les demandes de dommages et intérêts pour vices sont exclusivement régies par 16.

4.2 DISH est en droit d'effectuer des travaux de maintenance préventive. À cet effet, le client accordera à DISH l'accès aux appareils pendant les heures de bureau habituelles, après accord.

4.3 Le Client ne doit pas entretenir lui-même les marchandises ni les faire entretenir par des tiers.

## 5 ASSURANCE ; RISQUE

5.1 Si la durée de la location est supérieure à un an, DISH assurera, à ses frais, l'objet loué contre l'incendie et le vol. Si un tel dommage survient, DISH peut facturer au client la franchise de 100,00 euros, sauf si le client n'est pas responsable du dommage.

5.2 En cas de dommage ou de perte imputable au client, DISH facturera au client les frais de réparation ou la valeur de remplacement.

## 6 FIN DE LA PERIODE DE LOCATION ; RESTITUTION

- 6.1 Le Client est tenu de restituer l'objet loué dans son état d'origine dans un délai de dix (10) jours à la fin du Contrat de location, sauf si les différences par rapport à l'état d'origine sont dues à l'utilisation normale, à des modifications autorisées ou à des opérations d'entretien effectuées par DISH.
- 6.2 Si un enlèvement est convenu, l'état des objets loués est examiné en présence du client et les éventuels défauts sont consignés dans un procès-verbal de remise lors de la restitution, qui doit être contresigné par le client.
- 6.3 Dans le cas contraire, le client doit renvoyer les objets loués à DISH ; les frais de transport pour la réexpédition sont à la charge du client, sauf accord contraire.

## CHAPITRE C LOCATION-VENTE DE MATERIEL ET AUTRES MARCHANDISES

### 1 GENERALITES

- 1.1 Dans le cas de la location-vente de biens, le client loue les biens pendant une période définie dans le contrat individuel (« **période de location** »). Si le client loue la marchandise pour la durée complète de la location, il acquiert l'objet de la location à la fin de la durée.
- 1.2 Le 1.2 à 1.3 et le 1.3 s'appliquent par analogie.

### 2 DISPOSITIONS PENDANT LA DUREE DE LA LOCATION

- 2.1 Pendant la durée de location, 2.1 et 3 à 5 s'appliquent en conséquence.
- 2.2 Si le contrat individuel de location-vente ou les prestations prennent fin avant la fin de la période de location, le client doit restituer l'objet loué. L'art. 6 du Chapitre B, s'applique à cet effet par analogie.

### 3 ACQUISITION A LA FIN DE LA PERIODE DE LOCATION

- 3.1 La propriété des marchandises est transférée au client au moment du paiement de la dernière échéance convenue. Le 2.2 Les alinéas 2 à 4 s'appliquent mutatis mutandis.
- 3.2 Pour la garantie, le 3.1 s'applique, étant entendu que la durée de location écoulee avant l'acquisition doit être déduite de la période de garantie.

## PARTIE VI ACCORD SUR LE TRAITEMENT DES DONNEES

Pour les Clients qui ont leur siège social ou leur succursale dans un pays de l'Union européenne (UE) ou une autre partie contractante de l'accord sur l'Espace économique européen (EEE), l'accord sur le traitement des données ci-après le Chapitre A s'applique exclusivement.

Pour les clients qui ont leur siège social ou leur succursale respective dans un pays hors de l'UE / EEE (« **pays tiers** »), s'applique également le Chapitre A si et dans la mesure où une décision d'adéquation au sens de l'article 45 du RGPD applicable au client existe pour le pays tiers respectif. Dans la mesure où il n'existe pas de décision d'adéquation pour le pays tiers ou que celle-ci n'est pas applicable au Client, les dispositions suivantes du Chapitre B s'appliquent.

### CHAPITRE A CLIENTS DANS L'UE OU L'EEE ET DANS LES PAYS TIERS AYANT FAIT L'OBJET D'UNE DECISION D'ADEQUATION

#### SECTION I

##### CLAUSE 1 FINALITES ET CHAMP D'APPLICATION

- a) Les présentes clauses contractuelles types (ci-après les « Clauses ») visent à assurer le respect de l'article 28, paragraphes 3 et 4, du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, à la libre circulation de ces données et abrogeant la directive 95/46/CE (le règlement général sur la protection des données).
- b) Les responsables du traitement et les sous-traitants énumérés à l'annexe I ont accepté ces clauses afin de garantir le respect des dispositions de l'article 28, paragraphes 3 et 4, du règlement (UE) 2016/679 et/ou des dispositions de l'article 29, paragraphes 3 et 4, du règlement (UE) 2018/1725.
- c) Les présentes clauses s'appliquent au traitement des données à caractère personnel tel que décrit à l'annexe II.
- d) Les annexes I et II font partie intégrante des clauses.
- e) Les présentes clauses sont sans préjudice des obligations auxquelles le responsable du traitement est soumis en vertu du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725.
- f) Les clauses ne suffisent pas à elles seules pour assurer le respect des obligations relatives aux transferts internationaux conformément au chapitre V du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725.

##### CLAUSE 2 INVARIABILITE DES CLAUSES

- a) Les parties s'engagent à ne pas modifier les clauses, sauf en ce qui concerne l'ajout d'informations aux annexes ou la mise à jour des informations qui y figurent.
- b) Les parties ne sont pour autant pas empêchées d'inclure les clauses contractuelles types définies dans les présentes clauses dans un contrat plus large, ni d'ajouter d'autres clauses ou des garanties supplémentaires, à condition que celles-ci ne contredisent pas, directement ou indirectement, les

clauses ou qu'elles ne portent pas atteinte aux libertés et droits fondamentaux des personnes concernées.

### CLAUSE 3 INTERPRETATION

- a) Lorsque des termes définis respectivement dans le règlement (UE) 2016/679 ou dans le règlement (UE) 2018/1725 figurent dans les clauses, ils s'entendent comme dans le règlement en question.
- b) Les présentes clauses doivent être lues et interprétées à la lumière des dispositions du règlement (UE) 2016/679 et du règlement (UE) 2018/1725 respectivement.
- c) Les présentes clauses ne doivent pas être interprétées d'une manière contraire aux droits et obligations prévus par le règlement (UE) 2016/679 / le règlement (UE) 2018/1725 ou d'une manière qui porte atteinte aux libertés ou droits fondamentaux des personnes concernées.

### CLAUSE 4 PRIMAUTE

En cas de contradiction entre les présentes clauses et les dispositions des accords connexes qui existent entre les parties au moment où les présentes clauses sont convenues ou qui sont conclus ultérieurement, les présentes clauses prévaudront.

### CLAUSE 5 [NON APPLICABLE]

## SECTION II OBLIGATIONS DES PARTIES

### CLAUSE 6 DESCRIPTION DU TRAITEMENT

Les détails des opérations de traitement, et notamment les catégories de données à caractère personnel et les finalités du traitement pour lesquelles les données à caractère personnel sont traitées pour le compte du responsable du traitement, sont précisés à l'annexe B.

### CLAUSE 7 OBLIGATIONS DES PARTIES

#### 7.1 Instructions

- a) Le sous-traitant ne traite les données à caractère personnel que sur instruction documentée du responsable du traitement, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel il est soumis. Dans ce cas, le sous-traitant informe le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si la loi le lui interdit pour des motifs importants d'intérêt public. Des instructions peuvent également être données ultérieurement par le responsable du traitement pendant toute la durée du traitement des données à caractère personnel. Ces instructions doivent toujours être documentées.
- b) Le sous-traitant informe immédiatement le responsable du traitement s'il estime qu'une instruction donnée par le responsable du traitement constitue une violation du règlement (UE) 2016/679 / du règlement (UE) 2018/1725 ou d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit des États membres relatives à la protection des données.

#### 7.2 Limitation de la finalité

Le sous-traitant traite les données à caractère personnel uniquement pour la ou les finalités spécifiques du traitement, telles que définies à l'annexe B, sauf instruction complémentaire du responsable du traitement.



### 7.3 Durée du traitement des données à caractère personnel

Le traitement par le sous-traitant n'a lieu que pendant la durée précisée à l'annexe B.

### 7.4 Sécurité du traitement

- a) Le sous-traitant met au moins en œuvre les mesures techniques et organisationnelles précisées à l'annexe **Error! Reference source not found.** pour assurer la sécurité des données à caractère personnel. Figure parmi ces mesures la protection des données contre toute violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel ou l'accès non autorisé à de telles données (« **violation de données à caractère personnel** »). Lors de l'évaluation du niveau de sécurité approprié, les parties tiennent dûment compte de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement, ainsi que des risques pour les personnes concernées.
- b) Le sous-traitant n'accorde aux membres de son personnel l'accès aux données à caractère personnel faisant l'objet du traitement que dans la mesure strictement nécessaire à l'exécution, à la gestion et au suivi du contrat. Le sous-traitant veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

### 7.5 Données sensibles

Si le traitement porte sur des données à caractère personnel révélant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que des données génétiques ou des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique, ou des données relatives aux condamnations pénales et aux infractions («données sensibles»), le sous-traitant applique des limitations spécifiques et/ou des garanties supplémentaires.

### 7.6 Documentation et respect des clauses

- a) Les parties doivent pouvoir démontrer la conformité avec les présentes clauses.
- b) Le sous-traitant traite de manière rapide et adéquate les demandes du responsable du traitement concernant le traitement des données conformément aux présentes clauses.
- c) Le sous-traitant met à la disposition du responsable du traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations énoncées dans les présentes clauses et découlant directement du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725. À la demande du responsable du traitement, le sous-traitant permet également la réalisation d'audits des activités de traitement couvertes par les présentes clauses et y contribue, à intervalles raisonnables ou en présence d'indices de non-conformité. Lorsqu'il décide d'un examen ou d'un audit, le responsable du traitement peut tenir compte des certifications pertinentes en possession du sous-traitant.
- d) Le responsable du traitement peut décider de procéder lui-même à l'audit ou de mandater un auditeur indépendant. Les audits peuvent également comprendre des inspections dans les locaux ou les installations physiques du sous-traitant et sont, le cas échéant, effectués moyennant un préavis raisonnable.

- e) Les parties mettent les informations visées dans la présente clause, y compris les résultats des audits, à la disposition de l'autorité ou des autorités de contrôle compétentes, sur demande.

#### 7.7 Recours à des sous-traitants ultérieurs

- a) Le sous-traitant dispose de l'autorisation générale du responsable du traitement pour ce qui est du recrutement de sous-traitants ultérieurs sur la base d'une liste convenue. Le sous-traitant informe spécifiquement par écrit le responsable du traitement de tout projet de modification de cette liste par l'ajout ou le remplacement de sous-traitants ultérieurs au moins [PRÉCISER LA DURÉE] à l'avance, donnant ainsi au responsable du traitement suffisamment de temps pour pouvoir s'opposer à ces changements avant le recrutement du ou des sous-traitants ultérieurs concernés. Le sous-traitant fournit au responsable du traitement les informations nécessaires pour lui permettre d'exercer son droit d'opposition.
- b) Lorsque le sous-traitant recrute un sous-traitant ultérieur pour mener des activités de traitement spécifiques (pour le compte du responsable du traitement), il le fait au moyen d'un contrat qui impose au sous-traitant ultérieur, en substance, les mêmes obligations en matière de protection des données que celles imposées au sous-traitant en vertu des présentes clauses. Le sous-traitant veille à ce que le sous-traitant ultérieur respecte les obligations auxquelles il est lui-même soumis en vertu des présentes clauses et du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725.
- c) À la demande du responsable du traitement, le sous-traitant lui fournit une copie de ce contrat conclu avec le sous-traitant ultérieur et de toute modification qui y est apportée ultérieurement. Dans la mesure nécessaire à la protection des secrets d'affaires ou d'autres informations confidentielles, y compris les données à caractère personnel, le sous-traitant peut expurger le texte du contrat avant d'en diffuser une copie.
- d) Le sous-traitant demeure pleinement responsable, à l'égard du responsable du traitement, de l'exécution des obligations du sous-traitant ultérieur conformément au contrat conclu avec le sous-traitant ultérieur. Le sous-traitant informe le responsable du traitement de tout manquement du sous-traitant ultérieur à ses obligations contractuelles.
- e) Le sous-traitant convient avec le sous-traitant ultérieur d'une clause du tiers bénéficiaire selon laquelle — dans le cas où le sous-traitant a matériellement disparu, a cessé d'exister en droit ou est devenu insolvable — le responsable du traitement a le droit de résilier le contrat conclu avec le sous-traitant ultérieur et de donner instruction au sous-traitant ultérieur d'effacer ou de renvoyer les données à caractère personnel.

#### 7.8 Transferts internationaux

Tout transfert de données vers un pays tiers ou une organisation internationale par le sous-traitant n'est effectué que sur la base d'instructions documentées du responsable du traitement ou afin de satisfaire à une exigence spécifique du droit de l'Union ou du droit de l'État membre à laquelle le sous-traitant est soumis et s'effectue conformément au chapitre V du règlement (UE) 2016/679 ou du règlement (UE) 2018/1725.

Le responsable du traitement convient que lorsque le sous-traitant recrute un sous-traitant ultérieur conformément à la clause 7.7 pour mener des activités de traitement spécifiques (pour le compte du responsable du traitement) et que ces activités de traitement impliquent un transfert de données à caractère personnel au sens du chapitre V du règlement (UE) 2016/679, le sous-traitant et le sous-traitant ultérieur peuvent garantir le respect du chapitre V du règlement (UE) 2016/679 en utilisant

les clauses contractuelles types adoptées par la Commission sur la base de l'article 46, paragraphe 2, du règlement (UE) 2016/679, pour autant que les conditions d'utilisation de ces clauses contractuelles types soient remplies.

#### CLAUSE 8 ASSISTANCE AU RESPONSABLE DU TRAITEMENT

- a) Le sous-traitant informe sans délai le responsable du traitement de toute demande qu'il a reçue de la part de la personne concernée. Il ne donne pas lui-même à la suite de cette demande, à moins que le responsable du traitement des données ne l'y ait autorisé.
- b) Le sous-traitant prête assistance au responsable du traitement pour ce qui est de remplir l'obligation qui lui incombe de répondre aux demandes des personnes concernées d'exercer leurs droits, en tenant compte de la nature du traitement. Dans l'exécution de ses obligations conformément aux points a) et b), le sous-traitant se conforme aux instructions du responsable du traitement.
- c) | Outre l'obligation incombant au sous-traitant d'assister le responsable du traitement en vertu de la clause Clause 8, point b), le sous-traitant aide en outre le responsable du traitement à garantir le respect des obligations suivantes, compte tenu de la nature du traitement et des informations dont dispose le sous-traitant:
  - i) l'obligation de procéder à une évaluation de l'incidence des opérations de traitement envisagées sur la protection des données à caractère personnel (« **analyse d'impact relative à la protection des données** ») lorsqu'un type de traitement est susceptible de présenter un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques;
  - ii) l'obligation de consulter l'autorité de contrôle compétente/les autorités de contrôle compétentes préalablement au traitement lorsqu'une analyse d'impact relative à la protection des données indique que le traitement présenterait un risque élevé si le responsable du traitement ne prenait pas de mesures pour atténuer le risque;
  - iii) l'obligation de veiller à ce que les données à caractère personnel soient exactes et à jour, en informant sans délai le responsable du traitement si le sous-traitant apprend que les données à caractère personnel qu'il traite sont inexactes ou sont devenues obsolètes;
  - iv) Les obligations prévues à l'article 32 du règlement (UE) 2016/679.
- d) Les Parties définissent à l'Annexe II les mesures techniques et organisationnelles appropriées par lesquelles le sous-traitant est tenu de prêter assistance au responsable du traitement dans l'application de la présente clause, ainsi que la portée et l'étendue de l'assistance requise.

#### CLAUSE 9 NOTIFICATION DE VIOLATIONS DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

En cas de violation de données à caractère personnel, le sous-traitant coopère avec le responsable du traitement et lui prête assistance aux fins de la mise en conformité avec les obligations qui lui incombent en vertu des articles 33 et 34 du règlement (UE) 2016/679 ou des articles 34 et 35 du règlement (UE) 2018/1725, selon celui qui est applicable, en tenant compte de la nature du traitement et des informations dont dispose le sous-traitant.

##### 9.1 Violation de données en rapport avec des données traitées par le responsable du traitement

En cas de violation de données à caractère personnel en rapport avec des données traitées par le responsable du traitement, le sous-traitant prête assistance au responsable du traitement:

- a) aux fins de la notification de la violation de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle compétente/aux autorités de contrôle compétentes, dans les meilleurs délais après que le responsable du traitement en a eu connaissance, le cas échéant (sauf si la violation de données à caractère personnel est peu susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques);
- b) lors de la collecte des informations suivantes qui doivent figurer dans la notification du responsable du traitement conformément à l'article 33, paragraphe 3, du règlement (UE) 2016/679, et qui doivent comprendre au moins les informations suivantes :
  - i) la nature des données à caractère personnel, y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés;
  - ii) les conséquences probables de la violation de données à caractère personnel
  - iii) les mesures prises ou les mesures que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Lorsque, et dans la mesure où, il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, la notification initiale contient les informations disponibles à ce moment-là et, à mesure qu'elles deviennent disponibles, des informations supplémentaires sont communiquées par la suite dans les meilleurs délais;

- c) aux fins de la satisfaction, conformément à l'article 34 du règlement (UE) 2016/679 de communiquer dans les meilleurs délais la violation de données à caractère personnel à la personne concernée, lorsque la violation de données à caractère personnel est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques.

## 9.2 Violation de la protection des données traitées par le sous-traitant

En cas de violation de données à caractère personnel en rapport avec les données traitées par le sous-traitant, ce dernier en informe le responsable du traitement sans délai après en avoir pris connaissance. Ce message doit contenir au moins les informations suivantes :

- a) une description de la nature de la violation (en précisant, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes et de données concernés) ;
- b) les coordonnées d'un point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues au sujet de la violation de données à caractère personnel;

- c) ses conséquences probables et les mesures prises ou les mesures qu'il est proposé de prendre pour remédier à la violation, y compris pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Lorsque, et dans la mesure où, il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, la notification initiale contient les informations disponibles à ce moment-là et, à mesure qu'elles deviennent disponibles, des informations supplémentaires sont communiquées par la suite dans les meilleurs délais.

Les parties définissent à l'Annexe II tous les autres éléments que le sous-traitant doit communiquer lorsqu'il prête assistance au responsable du traitement aux fins de la satisfaction des obligations incombant à ce dernier en vertu des articles 33 et 34 du règlement (UE) 2016/679.

### SECTION III DISPOSITIONS FINALES

#### CLAUSE 10 NON-RESPECT DES CLAUSES ET RESILIATION

- a) Si le sous-traitant ne respecte pas ses obligations en vertu des présentes clauses, le responsable peut, sans préjudice des dispositions du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725, ordonner au sous-traitant de suspendre le traitement des données à caractère personnel jusqu'à ce qu'il se conforme aux présentes clauses ou que le contrat soit résilié. Le sous-traitant informe immédiatement le responsable si, pour quelque raison que ce soit, il n'est pas en mesure de respecter les présentes clauses.
- b) Le responsable a le droit de résilier le contrat dans la mesure où il traite des données à caractère personnel conformément aux présentes clauses si
- i) le traitement de données à caractère personnel par le sous-traitant a été suspendu par le responsable du traitement conformément au point a) et le respect des présentes clauses n'est pas rétabli dans un délai raisonnable et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la suspension;
  - ii) le sous-traitant est en violation grave ou persistante des présentes clauses ou des obligations qui lui incombent en vertu du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725;
  - iii) le sous-traitant ne se conforme pas à une décision contraignante d'une juridiction compétente ou de l'autorité de contrôle compétente/des autorités de contrôle compétentes concernant les obligations qui lui incombent en vertu des présentes clauses ou du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725.
- c) Le sous-traitant est en droit de résilier le contrat dans la mesure où il concerne le traitement de données à caractère personnel en vertu des présentes clauses lorsque, après avoir informé le responsable du traitement que ses instructions enfreignent les exigences juridiques applicables conformément à la clause 7.1, point b) , le responsable du traitement insiste pour que ses instructions soient suivies

- d) À la suite de la résiliation du contrat, le sous-traitant supprime, selon le choix du responsable du traitement, toutes les données à caractère personnel traitées pour le compte du responsable du traitement et certifie auprès de celui-ci qu'il a procédé à cette suppression, ou renvoie toutes les données à caractère personnel au responsable du traitement et détruit les copies existantes, à moins que le droit de l'Union ou le droit national n'impose de les conserver plus longtemps. Le sous-traitant continue de veiller à la conformité aux présentes clauses jusqu'à la suppression ou à la restitution des données. Jusqu'à ce que les données soient supprimées ou restituées, le responsable du traitement continue de veiller au respect des présentes clauses.

## CHAPITRE B CLAUSES CONTRACTUELLES TYPES POUR LES CLIENTS DE PAYS TIERS SANS DECISION D'ADEQUATION

### SECTION I

#### CLAUSE 1 FINALITES ET CHAMP D'APPLICATION

- a) Ces clauses contractuelles types visent à garantir le respect des exigences du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, à la libre circulation des données et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) sont respectées lors du transfert de données à caractère personnel vers un pays tiers.
- b) Les parties :
- i) la (les) personne(s) physique(s) ou morale(s), l'(les) autorité(s) publique(s), l'(les) agence(s) ou l'(les) autre(s) organisme(s) (ci-après dénommé(s) « entité(s) ») figurant en annexe A qui transfère(nt) les données à caractère personnel (ci-après dénommé « **exportateur de données** »), et
  - ii) l'entité ou les entités d'un pays tiers figurant dans l'annexe A qui reçoivent les données à caractère personnel directement ou indirectement par l'intermédiaire d'une autre entité qui est également partie aux présentes clauses (ci-après « **importateur de données** »),
  - iii) ont accepté les présentes clauses contractuelles types (ci-après dénommées « **Clauses** »).
- c) Ces clauses s'appliquent au transfert de données à caractère personnel conformément à l'annexe B.
- d) L'appendice aux présentes clauses, qui contient les annexes qui y sont mentionnées, fait partie intégrante des présentes clauses.

#### CLAUSE 2 EFFET ET INVARIABILITE DES CLAUSES

- a) Les présentes clauses établissent des garanties appropriées, notamment des droits opposables pour la personne concernée et des voies de droit effectives, en vertu de l'article 46, paragraphe 1, et de l'article 46, paragraphe 2, point c), du règlement (UE) 2016/679 et, en ce qui concerne les transferts de données de responsables du traitement à sous-traitants et/ou de sous-traitants à sous-traitants, des clauses contractuelles types en vertu de l'article 28, paragraphe 7, du règlement (UE) 2016/679, à condition qu'elles ne soient pas modifiées, sauf pour sélectionner le ou les modules appropriés ou pour ajouter ou mettre à jour des informations dans l'appendice. Cela n'empêche pas les parties d'inclure les clauses contractuelles types prévues dans les présentes clauses dans un contrat plus large et/ou d'ajouter d'autres clauses ou des garanties supplémentaires, à condition que celles-ci ne

contredisent pas, directement ou indirectement, les présentes clauses et qu'elles ne portent pas atteinte aux libertés et droits fondamentaux des personnes concernées.

- b) Les présentes clauses sont sans préjudice des obligations auxquelles l'exportateur de données est soumis en vertu du règlement (UE) 2016/679.

### CLAUSE 3 TIERS BENEFICIAIRES

- a) Les personnes concernées peuvent invoquer et faire appliquer les présentes clauses, en tant que tiers bénéficiaires, contre l'exportateur et/ou l'importateur de données, avec les exceptions suivantes:

i) Clause 1, Clause 2, Clause 3, Clause 6, Clause 7

ii) Clause 8 - Clause 8.1 b) et clause 8.3 b)

iii) *[non applicable]*

iv) *[non applicable]*

v) Article 13

vi) Clause 15.1 points c, d et e

vii) Article 16, lettre e

viii) Clause 18 - Clause 18

- a) Le paragraphe a) est sans préjudice des droits des personnes concernées au titre du règlement (UE) 2016/679.

### CLAUSE 4 INTERPRETATION

- a) Lorsque les présentes clauses utilisent des termes définis dans le règlement (UE) 2016/679, ceux-ci ont la même signification que dans ledit règlement.
- b) Les présentes clauses sont lues et interprétées à la lumière des dispositions du règlement (UE) 2016/679.
- c) Les présentes clauses ne sont pas interprétées dans un sens contraire aux droits et obligations prévus dans le règlement (UE) 2016/679.

### CLAUSE 5 PRIMAUTE

En cas de contradiction entre les présentes clauses et les dispositions des accords connexes entre les parties existant au moment où les présentes clauses sont convenues, ou souscrites par la suite, les présentes clauses prévalent.

### CLAUSE 6 DESCRIPTION DU OU DES TRANSFERTS

Les détails du ou des transferts, en particulier les catégories de données à caractère personnel qui sont transférées et la ou les finalités pour lesquelles elles le sont, sont précisés à l'annexe I.B.

CLAUSE 7 [NON APPLICABLE]

SECTION II OBLIGATIONS DES PARTIES

CLAUSE 8 GARANTIES EN MATIERE DE PROTECTION DES DONNEES

L'exportateur de données garantit qu'il a entrepris des démarches raisonnables pour s'assurer que l'importateur de données est à même, par la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées, de satisfaire aux obligations qui lui incombent en vertu des présentes clauses.

8.1 Instructions

- a) L'exportateur de données ne traite les données à caractère personnel que sur instructions documentées de l'importateur de données agissant en tant que son responsable du traitement.
- b) S'il n'est pas en mesure de suivre ces instructions, notamment si elles constituent une violation du règlement (UE) 2016/679 ou d'autres dispositions législatives de l'Union ou d'un État membre en matière de protection des données, l'exportateur de données en informe immédiatement l'importateur de données.
- c) L'importateur de données s'abstient de tout acte susceptible d'empêcher l'exportateur de données de s'acquitter des obligations qui lui incombent en vertu du règlement (UE) 2016/679, notamment dans le cadre d'une sous-traitance ultérieure ou en ce qui concerne la coopération avec les autorités de contrôle compétentes.
- d) Au terme de la prestation des services de traitement, l'exportateur de données, à la convenance de l'importateur de données, efface toutes les données à caractère personnel traitées pour le compte de ce dernier et lui en apporte la preuve, ou lui restitue toutes les données à caractère personnel traitées pour son compte et efface les copies existantes.

8.2 Sécurité du traitement

- a) Les parties mettent en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité des données, notamment pendant la transmission, et pour les protéger d'une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé (ci-après la «violation de données à caractère personnel»). Lors de l'évaluation du niveau de sécurité approprié, elles tiennent dûment compte de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre, de la nature des données à caractère personnel (7), de la nature, de la portée, du contexte et de la ou des finalités du traitement ainsi que des risques inhérents au traitement pour les personnes concernées, et envisagent en particulier de recourir au chiffrement ou à la pseudonymisation, notamment pendant la transmission, lorsque la finalité du traitement peut être atteinte de cette manière.
- b) L'exportateur de données aide l'importateur de données à garantir une sécurité appropriée des données conformément au paragraphe a). En cas de violation de données à caractère personnel concernant les données à caractère personnel traitées par l'exportateur de données au titre des présentes clauses, ce dernier en informe l'importateur de données dans les meilleurs délais après avoir eu connaissance de la violation et l'aide à y remédier.



- c) L'exportateur de données veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

### 8.3 Documentation et respect des clauses

- a) Les parties doivent pouvoir démontrer la conformité avec les présentes clauses.
- b) L'exportateur de données met à la disposition de l'importateur de données toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations qui lui incombent au titre des présentes clauses et pour permettre la réalisation d'audits et y contribuer.

#### CLAUSE 9 [NON APPLICABLE]

#### CLAUSE 10 DROITS DES PERSONNES CONCERNEES

Les parties se prêtent mutuellement assistance pour répondre aux demandes de renseignements et aux autres demandes formulées par les personnes concernées en vertu de la législation locale applicable à l'importateur de données ou, en cas de traitement par l'exportateur de données dans l'Union, en vertu du règlement (UE) 2016/679.

#### CLAUSE 11 VOIES DE RECOURS

- a) L'importateur de données informe les personnes concernées, sous une forme transparente et aisément accessible, au moyen d'une notification individuelle ou sur son site web, d'un point de contact autorisé à traiter les réclamations. Il traite sans délai toute réclamation reçue d'une personne concernée.

#### CLAUSE 12 RESPONSABILITE

- a) Chaque partie est responsable envers la ou les autres parties de tout dommage qu'elle cause à l'autre ou aux autres parties du fait d'un manquement aux présentes clauses.
- b) Chaque partie est responsable à l'égard de la personne concernée, et la personne concernée a le droit d'obtenir réparation de tout dommage matériel ou moral qui lui est causé par une partie du fait d'une violation des droits du tiers bénéficiaire prévus par les présentes clauses. Ceci est sans préjudice de la responsabilité de l'exportateur de données en vertu du règlement (UE) 2016/679.
- c) Lorsque plusieurs parties sont responsables d'un dommage causé à la personne concernée du fait d'une violation des présentes clauses, toutes les parties responsables le sont conjointement et solidairement et la personne concernée a le droit d'intenter une action en justice contre n'importe laquelle de ces parties.
- d) Les parties conviennent que, si la responsabilité d'une d'entre elles est reconnue en vertu du paragraphe c), celle-ci est en droit de réclamer auprès de l'autre ou des autres parties la part de la réparation correspondant à sa/leur part de responsabilité dans le dommage.
- e) L'importateur de données ne peut invoquer le comportement d'un sous-traitant ou d'un sous-traitant ultérieur pour échapper à sa propre responsabilité.

CLAUSE 13 [NON APPLICABLE]

SECTION III LEGISLATIONS LOCALES ET OBLIGATIONS EN CAS D'ACCES DES  
AUTORITES PUBLIQUES

CLAUSE 14 LEGISLATIONS ET PRATIQUES LOCALES AYANT UNE INCIDENCE SUR LE RESPECT DES CLAUSES

- a) Les parties garantissent qu'elles n'ont aucune raison de croire que la législation et les pratiques du pays tiers de destination applicables au traitement des données à caractère personnel par l'importateur de données, notamment les exigences en matière de divulgation de données à caractère personnel ou les mesures autorisant l'accès des autorités publiques à ces données, empêchent l'importateur de données de s'acquitter des obligations qui lui incombent en vertu des présentes clauses. Cette disposition repose sur l'idée que les législations et les pratiques qui respectent l'essence des libertés et droits fondamentaux et qui n'excèdent pas ce qui est nécessaire et proportionné dans une société démocratique pour préserver un des objectifs énumérés à l'article 23, paragraphe 1, du règlement (UE) 2016/679 ne sont pas en contradiction avec les présentes clauses.
- b) Les parties déclarent qu'en fournissant la garantie mentionnée au paragraphe a), elles ont dûment tenu compte, en particulier, des éléments suivants:
- i) des circonstances particulières du transfert, parmi lesquelles la longueur de la chaîne de traitement, le nombre d'acteurs concernés et les canaux de transmission utilisés; les transferts ultérieurs prévus; le type de destinataire; la finalité du traitement; les catégories et le format des données à caractère personnel transférées; le secteur économique dans lequel le transfert a lieu et le lieu de stockage des données transférées
  - ii) des législations et des pratiques du pays tiers de destination – notamment celles qui exigent la divulgation de données aux autorités publiques ou qui autorisent l'accès de ces dernières aux données – pertinentes au regard des circonstances particulières du transfert, ainsi que des limitations et des garanties applicables
  - iii) de toute garantie contractuelle, technique ou organisationnelle pertinente mise en place pour compléter les garanties prévues par les présentes clauses, y compris les mesures appliquées pendant la transmission et au traitement des données à caractère personnel dans le pays de destination.
- c) L'importateur de données garantit que, lors de l'évaluation au titre du paragraphe b), il a déployé tous les efforts possibles pour fournir des informations pertinentes à l'exportateur de données et convient qu'il continuera à coopérer avec ce dernier pour garantir le respect des présentes clauses.
- d) Les parties conviennent de conserver une trace documentaire de l'évaluation au titre du paragraphe b) et de mettre cette évaluation à la disposition de l'autorité de contrôle compétente si celle-ci en fait la demande.
- e) L'importateur de données accepte d'informer sans délai l'exportateur de données si, après avoir souscrit aux présentes clauses et pendant la durée du contrat, il a des raisons de croire qu'il est ou est devenu soumis à une législation ou à des pratiques qui ne sont pas conformes aux exigences du paragraphe a), notamment à la suite d'une modification de la législation du pays tiers ou d'une mesure (telle qu'une demande de divulgation) indiquant une application pratique de cette législation qui n'est pas conforme aux exigences du paragraphe a).

- f) À la suite d'une notification au titre du paragraphe e), ou si l'exportateur de données a d'autres raisons de croire que l'importateur de données ne peut plus s'acquitter des obligations qui lui incombent en vertu des présentes clauses, l'exportateur de données définit sans délai les mesures appropriées (par exemple des mesures techniques ou organisationnelles visant à garantir la sécurité et la confidentialité) qu'il doit adopter et/ou qui doivent être adoptées par l'importateur de données pour remédier à la situation, L'exportateur de données suspend le transfert de données s'il estime qu'aucune garantie appropriée ne peut être fournie pour ce transfert ou si l'autorité de contrôle compétente lui en donne l'instruction. Dans ce cas, l'exportateur de données a le droit de résilier le contrat, dans la mesure où il concerne le traitement de données à caractère personnel au titre des présentes clauses. Si le contrat concerne plus de deux parties, l'exportateur de données ne peut exercer ce droit de résiliation qu'à l'égard de la partie concernée, à moins que les parties n'en soient convenues autrement. Lorsque le contrat est résilié en vertu de la présente clause, la clause 16, paragraphes d) et e), s'applique.

## CLAUSE 15 OBLIGATIONS DE L'IMPORTATEUR DE DONNEES EN CAS D'ACCES DES AUTORITES PUBLIQUES

### 15.1 Notification

- a) L'importateur de données convient d'informer sans délai l'exportateur de données et, si possible, la personne concernée (si nécessaire avec l'aide de l'exportateur de données):
- i) s'il reçoit une demande juridiquement contraignante d'une autorité publique, y compris judiciaire, en vertu de la législation du pays de destination en vue de la divulgation de données à caractère personnel transférées au titre des présentes clauses; cette notification comprend des informations sur les données à caractère personnel demandées, l'autorité requérante, la base juridique de la demande et la réponse fournie; ou
  - ii) s'il a connaissance d'un quelconque accès direct des autorités publiques aux données à caractère personnel transférées au titre des présentes clauses en vertu de la législation du pays de destination; cette notification comprend toutes les informations dont l'importateur de données dispose.
- b) Si la législation du pays de destination interdit à l'importateur de données d'informer l'exportateur de données et/ou la personne concernée, l'importateur de données convient de tout mettre en œuvre pour obtenir une levée de cette interdiction, en vue de communiquer autant d'informations que possible, dans les meilleurs délais. L'importateur de données accepte de garder une trace documentaire des efforts qu'il a déployés afin de pouvoir en apporter la preuve à l'exportateur de données, si celui-ci lui en fait la demande.
- c) Lorsque la législation du pays de destination le permet, l'importateur de données accepte de fournir à l'exportateur de données, à intervalles réguliers pendant la durée du contrat, autant d'informations utiles que possible sur les demandes reçues (notamment le nombre de demandes, le type de données demandées, la ou les autorités requérantes, la contestation ou non des demandes et l'issue de ces contestations, etc.)
- d) L'importateur de données accepte de conserver les informations mentionnées aux paragraphes a) à c) pendant la durée du contrat et de les mettre à la disposition de l'autorité de contrôle compétente si celle-ci lui en fait la demande.

- e) Les paragraphes a) à c) sont sans préjudice de l'obligation incombant à l'importateur de données, en vertu de la clause 14, paragraphe e), et de la clause 16, d'informer sans délai l'exportateur de données s'il n'est pas en mesure de respecter les présentes clauses.

#### 15.2 Contrôle de la légalité et minimisation des données

- a) L'importateur de données accepte de vérifier la légalité de la demande de divulgation, en particulier si la demande entre dans le cadre des pouvoirs conférés à l'autorité requérante, et de contester la demande si, après une évaluation approfondie, il conclut qu'il existe des motifs raisonnables de croire que la demande est illégale en vertu des lois du pays de destination, des obligations applicables en vertu du droit international et des principes de la courtoisie internationale. Dans les conditions susmentionnées, l'importateur de données doit rechercher les recours juridiques possibles. Lorsqu'il conteste une demande, l'importateur de données obtient des mesures provisoires pour suspendre l'effet de la demande jusqu'à ce que l'autorité judiciaire compétente ait statué sur son bien-fondé. Il ne divulgue les données à caractère personnel demandées que si les règles de procédure applicables l'exigent. Ces exigences sont sans préjudice des obligations incombant à l'importateur de données en vertu de la clause 14, paragraphe e).
- b) L'importateur de données accepte de garder une trace documentaire de son évaluation juridique ainsi que de toute contestation de la demande de divulgation et, dans la mesure où la législation du pays de destination le permet, de mettre les documents concernés à la disposition de l'exportateur de données. Il les met également à la disposition de l'autorité de contrôle compétente si celle-ci lui en fait la demande.
- c) L'importateur de données accepte de fournir le minimum d'informations autorisé lorsqu'il répond à une demande de divulgation, sur la base d'une interprétation raisonnable de la demande.

## SECTION IV DISPOSITIONS FINALES

### CLAUSE 16 NON-RESPECT DES CLAUSES ET RESILIATION

- a) L'importateur de données informe sans délai l'exportateur de données s'il n'est pas en mesure de respecter les présentes clauses, quelle qu'en soit la raison.
- b) Dans le cas où l'importateur de données enfreint les présentes clauses ou n'est pas en mesure de les respecter, l'exportateur de données suspend le transfert de données à caractère personnel à l'importateur de données jusqu'à ce que le respect des présentes clauses soit à nouveau garanti ou que le contrat soit résilié. Ceci est sans préjudice de la clause 14, paragraphe f).
- c) L'exportateur de données a le droit de résilier le contrat, dans la mesure où il concerne le traitement de données à caractère personnel au titre des présentes clauses, lorsque:
  - i) l'exportateur de données a suspendu le transfert de données à caractère personnel à l'importateur de données en vertu du paragraphe b) et que le respect des présentes clauses n'est pas rétabli dans un délai raisonnable et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la suspension;
  - ii) l'importateur de données enfreint gravement ou de manière persistante les présentes clauses; ou

iii) l'importateur de données ne se conforme pas à une décision contraignante d'une juridiction ou d'une autorité de contrôle compétente concernant les obligations qui lui incombent au titre des présentes clauses.

Dans ces cas, il informe l'autorité de contrôle compétente de ce non-respect. Si le contrat concerne plus de deux parties, l'exportateur de données ne peut exercer ce droit de résiliation qu'à l'égard de la partie concernée, à moins que les parties n'en soient convenues autrement.

- d) Les données à caractère personnel collectées par l'exportateur de données dans l'Union qui ont été transférées avant la résiliation du contrat au titre du paragraphe c), ainsi que toute copie de celles-ci, sont immédiatement effacées dans leur intégralité. L'importateur de données apporte la preuve de l'effacement des données à l'exportateur de données. Jusqu'à ce que les données soient effacées ou restituées, l'importateur de données continue de veiller au respect des présentes clauses. Lorsque la législation locale applicable à l'importateur de données interdit la restitution ou l'effacement des données à caractère personnel transférées, ce dernier garantit qu'il continuera à respecter les présentes clauses et qu'il ne traitera les données que dans la mesure où et aussi longtemps que cette législation locale l'exige.
- e) Chaque partie peut révoquer son consentement à être liée par les présentes clauses
- i) si la Commission européenne adopte une décision en vertu de l'article 45, paragraphe 3, du règlement (UE) 2016/679 qui couvre le transfert de données à caractère personnel auquel les présentes clauses s'appliquent; ou
  - ii) si le règlement (UE) 2016/679 est intégré dans le cadre juridique du pays vers lequel les données à caractère personnel sont transférées. Ceci est sans préjudice des autres obligations qui s'appliquent au traitement en question en vertu du règlement (UE) 2016/679.

#### CLAUSE 17 DROIT APPLICABLE

Les présentes clauses sont régies par le droit d'un pays qui reconnaît des droits au tiers bénéficiaire. Les parties conviennent c'est la loi de l'Allemagne qui s'applique.

#### CLAUSE 18 ÉLECTION DE FOR ET JURIDICTION

Tout litige survenant du fait des présentes clauses est tranché par les juridictions allemandes.

## Chapitre C ANNEXE

### ANNEX I

#### A. LISTE DES PARTIES

##### **Sous-traitant ou exportateur de données**

##### 1. **Nom : DISH Digital Solutions GmbH, Metro-Straße 1, 40235 Düsseldorf, Allemagne**

Adresse : Metro-Straße 1, 40235 Düsseldorf, Allemagne

Nom, fonction et coordonnées de l'interlocuteur : privacy@dish.co

Signature et date d'adhésion : (La signature s'effectue sous forme numérique)

Fonction: Sous-traitant

##### **Partie responsable, resp. importateur de données :**

##### 2. **Nom : (tel que spécifié lors de l'inscription à la plateforme DISH)**

Adresse : (comme indiqué lors de l'inscription à la plateforme DISH)

Nom, fonction et coordonnées de la personne de contact : (comme indiqué lors de l'inscription à la plateforme DISH)

Signature et date d'adhésion : (La signature s'effectue sous forme numérique)

Fonction: Responsable

#### B. DESCRIPTION DU TRAITEMENT OU DE LA TRANSMISSION DES DONNEES

##### 1 Catégories de personnes dont les données à caractère personnel sont traitées

- Employés et autre collaborateur du responsable du traitement (« **Collaborateurs** »)
- Utilisateurs du site web du responsable (« **Utilisateurs finaux** »)
- Les clients finaux du responsable ou leurs personnes de contact (« **Clients finaux** »)
- Les fournisseurs du responsable ou leurs personnes de contact (« **Fournisseurs** »)

##### 2 Catégories de données à caractère personnel traitées

- Nom, prénom, sexe, titre universitaire
- Adresse e-mail
- Adresse de facturation et de livraison (clients finaux uniquement, uniquement réservation DISH)
- Consentement à l'envoi de Newsletters (utilisateurs finaux et clients finaux uniquement)
- Nom d'utilisateur et mot de passe pour les sous-comptes (collaborateurs uniquement)
- Réservations (uniquement clients finaux, uniquement DISH Réservation et DISH POS)
- Commandes, historique des commandes (uniquement clients finaux, uniquement DISH Order et DISH POS)

- Préférences de repas, préférences de table, date de naissance, autres données individuelles saisies par le client (clients finaux uniquement, DISH Réservation, DISH Order et DISH POS uniquement)
  - Coordonnées pour lutter contre la pandémie COVID-19 conformément aux dispositions nationales (uniquement clients finaux, uniquement DISH Guest)
- 3 Données sensibles traitées (le cas échéant) et restrictions ou garanties appliquées qui tiennent pleinement compte de la nature des données et des risques encourus, par exemple : limitation stricte de la finalité, restrictions d'accès (y compris l'accès réservé au collaborateur ayant suivi une formation spécifique), enregistrement de l'accès aux données, restrictions des transferts ultérieurs ou mesures de sécurité supplémentaires
- Dans certains cas, les informations fournies volontairement par les clients finaux sur leurs convictions philosophiques et leurs restrictions médicales qui peuvent être pertinentes pour la préparation des repas commandés peuvent être traitées ((uniquement DISH Order et, le cas échéant, DISH Reservation et DISH POS). Bien qu'il puisse s'agir de catégories particulières de données à caractère personnel, le fait d'en prendre connaissance n'aurait aucun impact sur les personnes concernées (exigence de protection faible). Par conséquent, aucune mesure supplémentaire n'est requise de la part du sous-traitant.
  - Les données de contact avec des exigences de protection accrues sont traitées dans le cadre de DISH Guest. Celles-ci sont conservées dans une zone sécurisée distincte.
- 4 Type de traitement
- Collecter
  - Sauvegarder
  - Utiliser
  - Anonymiser
- 5 Finalité(s) pour lesquelles les données à caractère personnel sont traitées pour le compte du responsable du traitement
- Fourniture d'accès à la plateforme DISH pour les collaborateurs (sous-comptes)
  - Fourniture d'informations via Internet (exploitation d'un site web) (site web DISH, DISH POS)
  - Prendre les réservations de table pour le restaurant de la personne responsable, traitement ultérieur des réservations de table que le processeur a reçues en tant que service d'intermédiation en ligne (DISH Reservation)
  - Réception de commandes pour le restaurant du responsable du traitement ; traitement ultérieur de commandes reçues par le sous-traitant en tant que service d'intermédiation en ligne (DISH Order, DISH POS)
  - Respect de l'obligation du responsable de collecter les données de contact conformément à la législation nationale pour lutter contre la pandémie COVID-19.
  - Envoi de Newsletters et d'informations publicitaires aux utilisateurs et clients finaux et gestion de la base de données correspondante
  - Préparation d'une utilisation par DISH ou des tiers (anonymisation)

## 6 Durée du traitement

- Durée du contrat d'utilisation de la plate-forme DISH ou du contrat individuel correspondant
- Chez DISH Guest, les données sont automatiquement supprimées après les délais fixés par la législation nationale pour lutter contre la pandémie COVID-19.

## ANNEX II MESURES TECHNIQUES E ORGANISATIONNELLES

Compte tenu de l'état de la technique, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que du risque de probabilité et de gravité variables pour les droits et libertés des personnes physiques, le sous-traitant met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles (« **TOM** ») appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques lors du traitement des données à caractère personnel.

Les TOMs mis en œuvre par le sous-traitant servent à atteindre les objectifs de protection définis à l'article 32 du RGPD et comprennent ce qui suit :

- a) la pseudonymisation et le cryptage des données ;
- b) la capacité de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience permanentes des systèmes et services de traitement ;
- c) la capacité de restaurer la disponibilité et l'accès aux données en temps utile en cas d'incident physique ou technique ;
- d) un procédé permettant de tester, d'apprécier et d'évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles visant à garantir la sécurité du traitement.

Les différents TOMs mis en œuvre par le sous-traitant sont décrits ci-dessous.



## 1 SYSTEME DE GESTION DE LA PROTECTION DES DONNEES (DPMS)

Le sous-traitant a un DPMS. Cela comprend toutes les mesures visant à assurer une organisation structurée de la protection des données. Un DPMS est nécessaire pour la planification, l'administration, l'organisation et le contrôle de la protection des données et comprend au moins la structure organisationnelle (rôles et responsabilités), l'organisation des processus (processus et procédures) ainsi que des directives et des procédures documentées. Il s'agit :

#	Mesures techniques	Mis en œuvre
1	Les systèmes et applications informatiques font l'objet de mises à jour de sécurité régulières.	<input checked="" type="checkbox"/>

#	Mesures organisationnelles	Mis en œuvre
1	Nomination d'un responsable qualifié de la protection des données et d'un responsable de la sécurité informatique, intégrés dans la structure organisationnelle du sous-traitant.	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Liberté du délégué à la protection des données d'émettre des directives dans l'exercice de ses fonctions.	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Utilisation de processus structurés de gestion des risques axés sur les risques liés à la protection des données et à la sécurité de l'information	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Tenue d'un registre des activités de traitement conformément à l'article 30 du RGPD	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Processus de développement normalisé et traçable pour les logiciels de traitement des données	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Respect des principes confidentialité dès la conception et Confidentialité par défaut pour les applications et processus informatiques.	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Formation régulière des employés sur les questions de protection des données et de sécurité de l'information	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Existence de directives contraignantes en matière de protection des données et de sécurité de l'information	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Définition, communication et documentation des rôles et responsabilités au sein de l'organisation du sous-traitant	<input checked="" type="checkbox"/>
10	Audits concernant la protection et la sécurité des données dans les locaux des sous-traitants	<input checked="" type="checkbox"/>
11	Processus de changement normalisé et traçable pour les systèmes et applications informatiques (y compris les composants d'infrastructure critiques tels que les pare-feu)	<input checked="" type="checkbox"/>

12	Contrôles qui empêchent la transmission et l'utilisation de données à caractère personnel vers/dans des systèmes de test ou de développement	<input checked="" type="checkbox"/>
13	Disponibilité des procédures de test et d'approbation pour les changements aux systèmes et applications informatiques (y compris les éléments d'infrastructure critiques tels que les pare-feu)	<input checked="" type="checkbox"/>
14	Les modifications apportées aux systèmes et applications informatiques (y compris les éléments d'infrastructure critiques tels que les pare-feu) et aux données à traiter (en particulier la saisie, l'ouverture, la modification, l'effacement) sont consignées de manière inviolable et évaluées régulièrement.	<input checked="" type="checkbox"/>
15	Procédure d'identification des incidents liés à la protection des données et à la sécurité	<input checked="" type="checkbox"/>
16	Exigences relatives à la notification des violations de données à caractère personnel aux personnes concernées et aux autorités de contrôle, y compris la définition des canaux de notification internes	<input checked="" type="checkbox"/>
17	Exigences en matière de traitement et de réaction aux attaques (externes) contre les systèmes, les applications et les composants d'infrastructure informatiques	<input checked="" type="checkbox"/>
18	Test régulier des systèmes informatiques, des applications et des composants de l'infrastructure pour détecter les vulnérabilités et vérifier l'efficacité des mesures de protection prises	<input checked="" type="checkbox"/>
19	Ajustement régulier des objectifs de protection des données aux exigences légales actuelles	<input checked="" type="checkbox"/>

## 2 CONTROLE D'ADMISSION

Le sous-traitant prend des mesures pour empêcher tout accès non autorisé aux systèmes (et installations) de traitement avec lesquels les données sont traitées. Il s'agit :

#	Mesures techniques	Mis en œuvre
1	Utilisation de contrôles d'admission (tels que cartes à puce, clés ou systèmes d'accès comparables)	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Mesures de sécurité aux sorties de secours et autres entrées et sorties	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Mesures de sécurité supplémentaires dans le centre de données, par exemple : Cages ou racks verrouillables	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Surveillance des locaux et des bâtiments	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Système de surveillance par vidéo ou caméra pour les zones de sécurité (centre de données)	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Utilisation d'un système d'alarme	<input checked="" type="checkbox"/>

#	Mesures organisationnelles	Mis en œuvre
1	Existence de plans de construction et définition des zones de sécurité dans le bâtiment en fonction des risques	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Utilisation d'un concept d'autorisation d'accès (physique) basé sur les rôles ou les groupes	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Procédure d'attribution et d'utilisation des clés et des fonctions d'authentification	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Procédure de gestion des autorisations d'accès pour le personnel externe (par ex., visiteurs ou personnel de nettoyage)	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Spécifications pour l'accès au bâtiment par des personnes extérieures	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Enregistrement de l'accès aux salles et aux bâtiments (y compris la possibilité d'évaluer les fichiers journaux, si nécessaire).	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Enregistrement de l'accès aux zones de sécurité (y compris la possibilité d'évaluer les fichiers journaux, si nécessaire).	<input checked="" type="checkbox"/>

### 3 CONTROLE D'ACCES

Le sous-traitant prend des mesures pour empêcher les personnes non autorisées d'utiliser les équipements et les procédures de traitement des données.

#	Mesures techniques	Mis en œuvre
1	Exigences en matière de contrôle d'accès pour les systèmes informatiques, les applications et les composants d'infrastructure	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Connexion avec nom d'utilisateur et mot de passe	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Utilisation d'identifiants d'utilisateur personnalisés (avec lesquels les activités peuvent être attribuées aux utilisateurs)	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Enregistrement des tentatives d'accès via un niveau de la base de données un niveau du système d'exploitation niveau d'application niveau d'infrastructure	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Définition des fichiers journaux (possibilité d'analyser les fichiers journaux si nécessaire)	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Mesures de protection des fichiers journaux	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Concept/méthode de test pour tester les conventions d'authentification	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Authentification à deux facteurs pour l'accès dans des cas particuliers	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Utilisation de protocoles de transmission sécurisés pour les informations/crédits d'autorisation (par ex., clés, mots de passe, certificats) entre les systèmes ou applications informatiques et les composants de l'infrastructure	<input checked="" type="checkbox"/>
10	Blocage de l'accès après un certain nombre d'identifiants non valides pour les systèmes ou applications informatiques et les composants de l'infrastructure	<input checked="" type="checkbox"/>
11	Procédé d'identification et d'authentification sécurisées des accès à distance	<input checked="" type="checkbox"/>
12	Enregistrement des accès à distance (possibilité d'analyser les fichiers journaux, si nécessaire)	<input checked="" type="checkbox"/>

#	Mesures organisationnelles	Mis en œuvre
1	Processus formel de gestion des utilisateurs (y compris la demande, l'approbation, l'attribution et le blocage des accès/comptes) pour les systèmes ou applications informatiques et les composants de l'infrastructure	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Définition d'une politique d'authentification incluant le concept de convention de mot de passe pour tous les utilisateurs	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Processus de réinitialisation du compte utilisateur et du mot de passe	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Désactivation du compte après inactivité (après une certaine période)	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Vérification régulière de la validité des comptes utilisateurs	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Désactivation des comptes d'utilisateurs à la fin de l'activité	<input checked="" type="checkbox"/>

#### 4 CONTROLE D'ACCES AUX DONNEES

Le sous-traitant prend des mesures pour que les personnes autorisées à utiliser les équipements de traitement des données n'aient accès qu'aux données conformément à leurs droits d'accès. Il s'agit :

#	Mesures techniques	Mis en œuvre
1	Configuration des groupes d'utilisateurs	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Déconnexion automatique des systèmes informatiques, applications et composants de l'infrastructure ou verrouillage de l'écran après une période d'inactivité	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Lors de l'octroi de permissions étendues (en particulier pour les superutilisateurs/administrateurs), la possibilité de surveiller ou de contrôler régulièrement les activités réalisées avec ces comptes d'utilisateur.	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Possibilité/disponibilité de l'enregistrement des accès des utilisateurs (exécution du programme, transaction, écriture, lecture, accès rapide, suppression, infractions) (possibilité d'analyser les fichiers journaux si nécessaire)	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Règlement sur le cryptage de la conservation des données	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Chiffrement pour la conservation des données pour les serveurs ou les bases de données ou les systèmes informatiques ou les applications en fonction du niveau de criticité	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Cryptage des données conservées sur des appareils fixes ou mobiles	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Utilisation et contrôle des logiciels antivirus	<input checked="" type="checkbox"/>

#	Mesures organisationnelles	Mis en œuvre
1	Processus de gestion des droits d'accès aux systèmes informatiques, aux applications et aux composants de l'infrastructure.	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Séparation de l'approbation de l'autorisation et de l'affectation de l'autorisation (séparation des fonctions)	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Définition des responsabilités pour l'octroi de l'autorisation (y compris le principe de double contrôle pour les cas critiques)	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Concept d'autorisation et de rôle documenté pour les différents niveaux : un niveau de la base de données Niveau du système d'exploitation Niveau d'application Niveau d'infrastructure	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Traçabilité de la gestion des autorisations et des rôles, qui avait quelles autorisations et quand	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Les directives prescrivent le principe de l'attribution de droits minimums (besoin de savoir, besoin d'avoir) ; politique de sécurité informatique	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Processus de vérification régulière de la validité des autorisations pour les systèmes ou applications informatiques et les composants de l'infrastructure	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Processus de révocation des autorisations pour les systèmes informatiques, les applications et les composants d'infrastructure	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Processus de notification rapide des changements d'autorisation (déménagements)	<input checked="" type="checkbox"/>

## 5 CONTROLE DE LA TRANSMISSION

Le sous-traitant prend des mesures pour que les données ne puissent être lues, copiées, modifiées ou effacées sans autorisation au cours de leur transmission électronique, de leur transport ou de leur conservation sur des supports de conservation et que les destinataires de la transmission des données puissent être identifiés et vérifiés au moyen d'équipements de communication de données.

Il s'agit :

#	Mesures techniques	Mis en œuvre
1	Les normes de cryptage utilisées correspondent à l'état de la technique (en fonction des risques et des exigences de protection)	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Enregistrement de la transmission des données aux interfaces concernées	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Documentation des interfaces concernant les données transmises à destination et en provenance du fournisseur de services.	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Vérification des interfaces automatisées par lesquelles s'effectue l'échange de grandes quantités de données à caractère personnel des clients, en particulier	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Mesures contre l'extraction massive non autorisée de données sur les systèmes informatiques, les applications et les composants de l'infrastructure.	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Séparation des réseaux (logique ou physique)	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Utilisation de pare-feu	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Utilisation de règles de pare-feu strictes	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Corrections et maintenance régulières des pare-feu, routeurs et autres composants de l'infrastructure.	<input checked="" type="checkbox"/>
10	Utilisation de systèmes de détection d'intrusion (IDS)	<input checked="" type="checkbox"/>
11	Processus de destruction sécurisée des dossiers papier	<input checked="" type="checkbox"/>
12	Procédure de pseudonymisation ou d'anonymisation des données à caractère personnel	<input checked="" type="checkbox"/>
13	Accès aux systèmes de l'UE/EEE pour les employés (pendant les voyages d'affaires)	<input checked="" type="checkbox"/>

#	Mesures organisationnelles	Mis en œuvre
1	Lignes directrices pour la transmission des données aux destinataires autorisés et processus pour s'assurer qu'elles sont respectées	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Contrats pour la destruction externe de la conservation des données	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Définition des concepts d'effacement conformes à la protection des données ; les concepts d'effacement comprennent également les sauvegardes de données et les systèmes d'archivage	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Création de journaux d'effacement et méthode d'archivage des journaux d'effacement	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Documentation des bases légales pour la transmission des données aux pays non membres de l'UE/EEE	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Définition des réglementations concernant le niveau de protection des données lors du traitement des données dans les pays non-UE/EEE	<input checked="" type="checkbox"/>

#### 6 CONTROLE DES ENTREES

Le sous-traitant prend des mesures pour qu'il soit possible de vérifier et d'établir si et par qui des données ont été introduites ou modifiées dans l'équipement de traitement des données ou retirées de celui-ci. Il s'agit :

#	Mesures techniques	Mis en œuvre
1	Contrôles d'intégrité avant la saisie des données (contrôles automatisés ou manuels)	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Enregistrement approprié des données saisies	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Documentation des activités administratives pour le traitement des données	<input checked="" type="checkbox"/>

#	Mesures organisationnelles	Mis en œuvre
1	Autorisations d'utilisateurs différenciées pour la saisie des données	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Veiller à ce que les données à caractère personnel soient collectées exclusivement à des fins spécifiques	<input checked="" type="checkbox"/>
3	La minimisation des données par la prévention ou la restriction technique et procédurale de la collecte des données à caractère personnel	<input checked="" type="checkbox"/>



## 7 TRAITEMENT DES DONNEES

Le sous-traitant prend des mesures pour que les données traitées pour le compte de tiers le soient dans le strict respect des instructions du responsable du traitement. Il s'agit :

#	Mesures organisationnelles	Mis en œuvre
1	Conclusion d'accords de traitement ou de protection des données avec les sous-traitants conformément à l'article 28 du RGPD	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Évaluation des mesures techniques nécessaires dans les locaux des sous-traitants avant et régulièrement pendant le traitement des données (audits préliminaires et réguliers)	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Réalisation de la validité de la protection des données (audits préliminaires et/ou réguliers)	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Informations sur le niveau de protection des données dans les pays non membres de l'UE/EEE	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Informations sur les sous-traitants en dehors de l'UE/EEE	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Les exigences relatives au sous-traitant se reflètent également dans ses accords avec les sous-traitants	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Déclaration de l'obligation de tous les employés à respecter la confidentialité des données et obligation correspondante des sous-traitants	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Informations concernant les sous-traitants	<input checked="" type="checkbox"/>

## 8 CONTROLE DE DISPONIBILITE

Le sous-traitant prend des mesures pour protéger les données contre la destruction ou la perte accidentelle. Il s'agit :

#	Mesures techniques	Mis en œuvre
1	Surveillance du centre de données ainsi que du fonctionnement du matériel et des logiciels	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Disponibilité des systèmes de sécurité (logiciels/matériel) pour se protéger contre les cyber-attaques (DDoS)	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Centre de données construit et exploité selon l'état de la technique reconnu	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Disponibilité d'une alimentation électrique ininterrompue	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Utilisation de composants de climatisation redondants	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Utilisation de détecteurs d'eau, d'incendie et de fumée	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Entretien régulier des composants du centre de données	<input checked="" type="checkbox"/>

#	Mesures organisationnelles	Mis en œuvre
1	Mise en œuvre d'un concept de sauvegarde et de récupération approprié	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Spécification des procédures d'urgence et de redémarrage	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Test régulier des procédures d'urgence ;	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Définition de plans d'urgence avec des responsabilités claires	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Définition d'un concept de continuité des services informatiques	<input checked="" type="checkbox"/>

## 9 SEPARATION DES DONNEES

Le sous-traitant prend des mesures pour que les données qui ont été collectées à des fins différentes puissent être traitées séparément. Il s'agit :

#	Mesures techniques	Mis en œuvre
1	Séparation physique ou logique des données à caractère personnel des différents clients dans les locaux du prestataire de services (y compris les bases de données et les sauvegardes, si nécessaire).	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Séparation du système de test et de production	<input checked="" type="checkbox"/>