

OPĆI UVJETI KORIŠTENJA I POSLOVANJA DISH

KAZALO

Dio I	Opći uvjeti korištenja i poslovanja	2
Dio II	Opće DISH funkcije	15
	Poglavlje A Korištenje DISH zajednice	15
	Poglavlje B DISH baza podataka klijenata	16
	Poglavlje C Online funkcija plaćanja	17
Dio III	Posebni uvjeti za DISH-ove digitalne alate	18
	Poglavlje A DISH narudžba	18
	Poglavlje B DISH internetska stranica	19
	Poglavlje C DISH MenuKit (ukinut)	21
	Poglavlje D DISH rezervacija	22
	Poglavlje E DISH Weblisting	23
	Poglavlje F DISH Bonus (ukinut).	25
	Poglavlje G G DISH gost	26
	Poglavlje H DISH narudžba 2POS	27
	Poglavlje I Poglavlje I DISH Agregator narudžbi	29
	Poglavlje J DISH Dine	31
Dio IV	Posebni uvjeti za ostale usluge	32
	Poglavlje A DISH POS	32
	Poglavlje B Usluge održavanja (Software)	33
	Poglavlje C Usluge održavanja (uređaji)	34
	Poglavlje D Usluge podrške (podrška)	35
	Poglavlje E Savjetodavne usluge	35
Dio V	Posebni uvjeti za kupnju, najam ili kupnju na otplatu	37
	Poglavlje A Kupnja uređaja, ostale robe i digitalnih proizvoda	37
	Poglavlje B Iznajmljivanje opreme i ostale robe	37
	Poglavlje C Iznajmljivanje opreme i ostale robe	39
Dio VI	Ugovor o obradi naloga	40
	Poglavlje A Klijenti u EU odnosno EGP i u trećim zemljama s odlukom o primjerenosti	40
	Poglavlje B Standardne ugovorne klauzule za klijente u trećim zemljama bez odluke o primjerenosti	48
	Poglavlje C PRILOG	55

DIO I OPĆI UVJETI KORIŠTENJA I POSLOVANJA

1 OBLAST PRIMJENE

1.1 Ovi Opći uvjeti korištenja i poslovanja tvrtke DISH („**uvjeti korištenja**“ ili „**ugovor o korištenju**“) vrijede za korištenje usluga i sadržaja koje nudi tvrtka DISH Digital Solutions GmbH, Metro-Straße 1, 40235 Düsseldorf, Njemačka, („**DISH**“) preko internetske stranice www.dish.co i preko mobilnih aplikacija („**DISH-platforma**“) Također se primjenjuju na prodaju hardvera povezanog s DISH platformom („**DISH uređaji**“) i pružanje drugih usluga u oblaku („**Cloud usluge**“, zajedno s DISH platformom, „**Platforme**“) i prodaju POS sustava i drugi hardver (zajedno s DISH uređajima u daljnjem tekstu „**uređaji**“), uvijek od strane DISH-a.

1.2 DISH pruža sve usluge DISH platforme za korisnike registrirane u skladu s [točkom 2](#) najmoprimac opreme („**Klijent**“) isključivo na temelju ovih uvjeta o korištenju. [Točka 3.8](#) ostaje netaknuta. Odstupajući uvjeti klijenta ne vrijede čak i ako ih DISH izričito ne odbije i/ili pruža usluge i/ili usluge bez rezerve unatoč saznanju o proturječnim i/ili odstupajućim uvjetima klijenta.

Propisi navedeni u točkama Dio III, Dio IV i Dio V ovih Uvjeta korištenja vrijede samo ako klijent koristi odgovarajuće usluge. Točka Dio VI odnosi se na obradu osobnih podataka u ime ovih usluga.

Za klijente koji kupe ili iznajme uređaj od DISH-a, ali se ne registriraju za platformu, odredbe ovih uvjeta korištenja vrijede samo ako ne zahtijevaju registraciju; posebno se na točku I ne primjenjuju [točke 2, 3.1](#) (s izuzetkom definicija), [3.2](#) do [3.4](#), [3.6](#), [3.7](#), [4.5](#), [7](#) do [9](#), [11](#), [13](#), [14](#), [15.1](#) stav 1 i [17](#) kao i [Dio II Poglavlje A](#) i [Dio VI](#).

1.3 Ovi uvjeti korištenja važe za ugovorni odnos između klijenta i tvrtke DISH i kada klijent ima pravo koristiti usluge DISH platforme preko preprodavača koji posjeduje dozvolu tvrtke DISH („**preprodavač**“).

1.4 Ukoliko platforme koriste korisnici koji nisu niti registrirani niti kupuju ili iznajmljuju uređaj („**posjetitelji**“), ne sklapa se korisnički ugovor. Međutim, posjetiteljima se skreće pažnja na zakonske propise, kao i [točke 3.6, 3.8, 8.5](#) i [10.2](#).

2 REGISTRIRANJE; ZAKLJUČIVANJE UGOVORA

2.1 Preduvjet za korištenje pojedinim funkcijama DISH platforme je prethodna registracija kao klijenta. Korisnički račun stvoren registracijom primjenjuje se na sve DISH platforme u skladu s ovim Uvjetima korištenja. Pojedinačne funkcije platformi mogu imati dodatne zahtjeve, kao što je kupnja odgovarajućeg uređaja.

2.2 Registriranje na DISH platformi kao klijenta na raspolaganju je samo poduzećima (članak 14. Građanskog zakonika) koji kao takvi obavljaju djelatnosti u ugostiteljskoj ili prehrambenoj branši ili koji su kupili uređaj. Fizičke osobe (poduzetnici) moraju biti punoljetni i neograničeno poslovno sposobni. DISH može dozvoliti pristup i poduzećima iz drugih branši ili drugim pravnim osobama ili udrugama, ako je to prema procjeni tvrtke DISH u skladu s namjenom DISH platforme.

2.3 Za registraciju je potrebno otvoriti korisnički račun na DISH platformi i navesti podatke koji se traže u okviru procesa registriranja (uključujući adresu tvrtke i sjedište). Klijent jamči da je tijekom procesa registriranja naveo točne i potpune podatke. Registracija se također može provesti u vezi sa sklapanjem pojedinačnog ugovora izvan platforme ako klijent još nema korisnički račun.

2.4 DISH može odrediti da registracija nekog klijenta ovisi o potvrdi tvrtke DISH. Dodjela dozvole je u slobodnoj procjeni tvrtke DISH i obavlja se u pisanoj formi. Ako su potrebni dalji koraci za završetak registracije, klijentu će se u potvrdu skrenuti pažnja na to.

2.5 Za zaposlenike klijenta moguće je napraviti poseban podračun koji će biti povezan s računom klijenta. Ugovorni partner za takve podračune je klijent, što podrazumijeva i odgovornost za postupke vlasnika podračuna. Vlasnicima podračuna na raspolaganju su sve usluge odnosno funkcije DISH platforme.

3 USLUGE PLATFORME

3.1 DISH platforma je digitalna tržnica na kojoj kako DISH tako i treće strane (u nastavku „**treći ponuđači**“) mogu nuditi informacije (npr. u obliku blogova) i digitalna rješenja za ugostiteljsku branšu („**digitalni alati**“) te druge robe i usluge (zajedno u nastavku „**usluge**“). Uređaji, kao i digitalni alati i druge usluge u oblaku također se mogu ponuditi odvojeno od strane DISH-a.

3.2 DISH platforma nudi klijentima u okviru DISH zajednice (vidi [Dio II. Poglavlje A](#) uvjete korištenja) mogućnost međusobne komunikacije kao i dobivanja informacija u vezi s ugostiteljskom i prehrambenom branšom, digitalizacijom tih branši, kao i mogućnost prijave za događaje. U tu namjenu se dopunski primjenjuju uvjeti navedeni u [točki Dio II Poglavlje A](#) uvjeta korištenja.

3.3 Klijenti imaju mogućnost koristiti se uslugama koje je DISH ponudio preko DISH platforme, koje mogu biti besplatni ili podrazumijevati naknadu. DISH takve usluge također pruža na temelju uvjeta korištenja. Uvjeti za odgovarajuću uslugu navedeni pod [točkom Dio III](#) u uvjetima korištenja se primjenjuju, ako se prilikom korištenja usluga ne dogovore posebni ili dopunski uvjeti korištenja.

3.4 Klijenti imaju mogućnost preko DISH platforme koristiti se uslugama trećih ponuđača, pri čemu iste mogu biti besplatne ili povezane s naknadom. DISH nije ugovorna strana u ugovoru zaključenom između klijenta i trećih ponuđača; DISH ima isključivo posredničku ulogu u takvom ugovoru. Sva prava i obveze koje proistječu iz takvog ugovora, postoje neposredno i isključivo između klijenta i trećeg ponuđača. Detalji o uslugama trećeg ponuđača nalaze se u uvjetima definiranim ugovorom i opisima proizvoda te na internetskoj stranici datog ponuđača.

3.5 Ugovor o korištenju usluga tvrtke DISH prema [točki 3.3](#) („**pojedinačni ugovor**“); zajedno s ugovorom o korištenju i „**sporazum**“) nastaje ili direktno u procesu prodaje elektronskim potpisom klijenta ili prihvaćanjem zahtjeva klijenta za zaključivanje ugovora o uslugama tvrtke DISH. Isto važi pri korištenju usluga trećih ponuđača prema [točki 3.4](#), ako iz uvjeta trećeg ponuđača ne proistječe ništa drugačije. Ukoliko pojedinačni ugovor nije sklopljen elektronički putem DISH platforme, klijent se treba obratiti na postojeći korisnički račun.

3.6 DISH na raspolaganje stavlja tržnicu u tehničkom smislu, ali ne jamči klijentu dostupnost iste, osim ako nije drugačije dogovoreno. DISH na raspolaganje stavlja pristup na točki predaje na javnoj mreži. Platforma neće biti dostupna tijekom neophodnih radova na održavanju. DISH bemüht sich, die Beeinträchtigung durch Wartungsarbeiten gering zu halten.

3.7 DISH može uskladiti DISH platformu i druge usluge stanju tehnike i tehničkom razvoju ili potrebama. Konkretno, DISH može migrirati odnosno prenijeti cloud usluge na DISH platformu. Ako se time promijeni dogovoreni obim usluga, primjenjuju se propisi o izmjenama ovih uvjeta korištenja u skladu s [točkom 17](#).

- 3.8 U mjeri u kojoj se pojedinačni ugovor odnosi na kupnju, kupnju na otplatu ili najam opreme ili druge robe (zajedničkim nazivom "**roba**") ili kupnju ili kupnju na otplatu digitalnih proizvoda, onda se u tim slučajevima dodatno primjenjuju odredbe u [Dio V](#).
- 3.9 Digitalni alati i druge usluge mogu uključivati mobilne aplikacije i druge softverske aplikacije koje se namjeravaju instalirati na korisnikov krajnji uređaj („**aplikacije**“). U mjeri u kojoj se one nude putem trgovina aplikacija trećih strana, uvjeti trgovine aplikacija imaju prednost nad ovim uvjetima korištenja za preuzimanje i korištenje aplikacija.
- 3.10 DISH može klijentu nuditi druge usluge u vezi s DISH platformom, čiji obim je usklađen s klijentom i koje su, ako nije ništa drukčije dogovoreno, pružene u skladu s ovim uvjetima korištenja.

4 ODGOVORNOST ZA SADRŽAJE, PODATKE I INFORMACIJE

- 4.1 Sadržaji i usluge koje DISH sam stavi na raspolaganje, označeni su kao takvi.
- 4.2 Digitalni alati sadrže funkcije pomoću kojih klijent može ponuditi i prodati vlastitu robu ili usluge potrošačima i drugim krajnjim klijentima na internetu. U tom slučaju ugovor se sklapa izravno između klijenta i dotičnog krajnjeg klijenta. U skladu s odredbama pod [točkom 5](#) DISH ne djeluje kao posrednik, već kao pružatelj tehničkih usluga za klijenta
- 4.3 Usluge tvrtke DISH, koje su povezane s uslugama trećih strana, naročito platformama ili registrima koje nude treće strane, imaju za posljedicu da DISH ovisi o predmetnoj trećoj strani. Strane su svjesne da treće osobe mogu promijeniti svoje uvjete korištenja ili tehničke uvjete bez utjecaja tvrtke DISH, čime daljnje pružanje usluga tvrtke DISH može postati ograničeno ili pak potpuno nemoguće. To ne znači da tvrtka DISH krši ugovor.
- 4.4 DISH ne preuzima odgovornost za informacije o uslugama koje se nude i koje su treći ponuđači stavili na raspolaganje. DISH naročito ne jamči da su te informacije točne ili pogodne za postizanje namjena navedenih u tim informacijama. Također DISH ne preuzima jamstvo za ispravnost navoda trećih ponuđača za funkcionalnost ili određenu raspoloživost usluga.
- 4.5 Na sadržaje povezanih internet stranica trećih osoba DISH nema utjecaj. DISH stoga ne daje jamstvo za ispravnost i potpunost takvih web stranica.

5 MARKETING PUTEM PLATFORMI TREĆIH STRANA; ONLINE POSREDNIČKE USLUGE

- 5.1 [Dio III](#) uvjeta korištenja može predvidjeti za određene digitalne alate da se roba i usluge kojima korisnik upravlja putem DISH platforme mogu plasirati putem platformi ili direktorija kojima upravljaju treće strane (**"Platforme treće strane"**). "Naručite putem Googlea") ("**Platforme trećih strana**"). U tom smislu, DISH djeluje u svoje ime i pod svojom šifrom tvrtke (posebno i kao „orderdirect“) i prema odgovarajućem operateru platforme treće strane i prema krajnjem klijentu kao online posrednička usluga u smislu Članak 2. stavak 2. Uredbe (EU) 2019 /1150 ("**Usluga online posredovanja**").
- 5.2 Ugovor o robi i uslugama također se sklapa izravno između klijenta i dotičnog krajnjeg klijenta u ovom kontekstu. DISH je (baš kao i operater platforme treće strane) samo posrednik. DISH daje krajnjem klijentu informacije o identitetu klijenta. DISH može sklopiti vlastiti ugovor o posredovanju s krajnjim klijentom. Klijent ovlašćuje DISH da u njegovo ime raskine ugovore s krajnjim klijentima ako postoje razumne sumnje u ispravnost ili autentičnost narudžbe ili potrebne podatke za kontakt.

- 5.3 Na platformi za posredovanje DISH, DISH provodi relativno ponderiranje ponuda klijenta u usporedbi s ponudama drugih trgovaca ("**rangiranje**") koristeći sljedeće glavne parametre: udaljenost do adrese dostave ili adrese koju odredi krajnji klijent; ocjena restorana u recenzijama klijenata; vrsta restorana. To su parametri koji su krajnjem klijentu najvažniji za odluku o ponudi. Za naknadu nema utjecaja na poredak; Međutim, DISH zadržava pravo prikazivanja ponuda koje su jasno označene kao reklamne uz uobičajene rezultate pretraživanja uz posebnu naknadu.
- 5.4 Prilikom marketinga putem platformi trećih strana, sam DISH nema utjecaja na rangiranje na tim platformama trećih strana. Ako korisnik koristi druge usluge online posredovanja, one se mogu pojaviti na platformama trećih strana uz DISH-ovu uslugu online posredovanja; u tom slučaju operater platforme treće strane također odlučuje o redosljedu online posredničkih usluga.
- 5.5 Robe i usluge klijenta prodaju se putem platformi trećih strana samo ako klijent koristi osnovni digitalni alat i nije aktivirao ili deaktivirao marketing na ovoj platformi treće strane na svom korisničkom računu. Uostalom ne postoji diferenciran tretman robe i usluga klijenata u odnosu na robu i usluge drugih komercijalnih korisnika.
- 5.6 DISH osigurava da identitet klijenta koji nudi robu preko DISH-ovog online posredničkog servisa bude jasno prepoznatljiv.

6 NAKNADA I PLAĆANJE

- 6.1 Klijent može koristiti osnovne funkcije DISH platforme i određene digitalne alate bez plaćanja posebne naknade. Međutim, klijent je dužan dati podatke u skladu s [točkom 13](#). Klijent može u bilo kojem trenutku prigovoriti davanju ovih podataka u tekstualnom obliku. U tom slučaju DISH ima pravo ponuditi daljnje korištenje digitalnih alata samo kao plaćenu uslugu.
- 6.2 Usluge u oblaku i uređaje nudi DISH uz posebnu naknadu; druge usluge također mogu ponuditi DISH ili dobavljači trećih strana uz posebnu naknadu (svaka je "**usluga koja se naplaćuje**"). Prilikom korištenja usluge uz naknadu putem platforme, to će biti unaprijed istaknuto u sklopu sklapanja ugovora i od vas će se tražiti da izričito potvrdite svoju obvezu plaćanja.
- 6.3 Kod usluga tvrtke DISH koje podliježu naknadi, klijent plaća tvrtki DISH odgovarajuću naknadu u skladu s ponudom s DISH platforme. Ukoliko se klijent usprotivi davanju podataka u pisanom obliku sukladno [točki 13](#), mora platiti višu tarifu prema cjeniku - ako je tako ugovoreno. O tome će klijent dobiti odgovarajući mjesečni račun. Plaćanje dopiyeva 14 dana nakon fakturiranja. Ako račun odstupa od ovog roka, primjenjuju se rokovi izdanog računa.
- 6.4 U slučaju neplaćanja, zatezne kamate po stopi od 12% godišnje kao i naknade za opomene i prikupljanje bit će naplaćene.
- 6.5 Odricanje od zateznih kamata i naknada ne važi ubuduće.
- 6.6 U slučaju neplaćanja, DISH zadržava pravo privremene obustave usluge dok se ne primi puna uplata.

- 6.7 DISH zadržava pravo prilagođavanja naknada za naplative usluge na temelju razvoja troškova. U slučaju aktualne korekcije cijene, DISH je dužan obavijestiti klijenta uz odgovarajuću prethodnu najavu (4 tjedna). Povećanja cijena bit će određena promjenama u troškovima, budući da nisu kompenzirana potencijalnim padom cijena u drugim područjima. DISH je dužan sniziti cijene u slučaju pada troškova, s obzirom da oni nisu neutralizirani potencijalnim povećanjem cijena u drugim područjima. Promjene u troškovima ispituju se sveobuhvatno i pažljivo kako bi se osiguralo da će povećanja troškova kao i smanjenja imati isti učinak na prilagodbe cijena.

Poskupljenje ne smije prijeći najviše 50% indeksa potrošačkih cijena. Promjene u troškovima u smislu ove klauzule su, na primjer, nabava hardvera i softvera, energija, komunikacijska mreža ili troškovi rada kao i druge promjene u ekonomskim ili pravnim okvirnim uvjetima koji utječu na troškovno stanje.

- 6.8 Obveza plaćanja naknade DISH-u neće se primjenjivati ako Klijent stekne pravo korištenja Naplativih usluga od prodavača. Plaćanje i fakturiranje u ovom slučaju regulirat će se isključivo ugovorom između Klijenta i Prodavača.
- 6.9 Ako pružatelj treće strane ili prodavač nudi naplative usluge na jednoj platformi, a plaćanje se ne obrađuje izravno putem pružatelja treće strane ili prodavača, već putem platforme, obrada se provodi putem navedenog pružatelja usluga plaćanja na Platformi ("Pružatelj usluga plaćanja"). Pružatelj usluga plaćanja prihvaća uplate od Klijenta korištenjem načina plaćanja navedenih na Platformi za odgovarajuću naplativu uslugu (npr. plaćanje unaprijed, kreditna kartica, PayPal) i isplaćuje sredstva Trećoj strani pružatelju usluga ili prodavaču. Sam DISH ni pod kojim okolnostima ne dolazi u posjed sredstava.

7 OBVEZE I DUŽNOSTI KLIJENTA

- 7.1 Klijent je obvezan, podatke navedene u skladu s [točkom 2](#) u okviru registracije kontinuirano ažurirati i eventualno ih korigirati. U slučaju netočnih podataka od strane Klijenta, mogući su dodatni troškovi. Klijent također osigurava redovito čitanje poruka s adrese e-pošte koja je predana DISH-u radi primanja informacija relevantnih za ugovor.
- 7.2 Klijent imenuje osobu za kontakt koja služi kao kontakt za komunikaciju između tvrtke DISH i klijenta. Klijent jamči da osoba za kontakt ima pravo dati pravno obvezujuće izjave s učinkom za i protiv klijenta. Osoba za kontakt mora imati važeći broj mobitela koji omogućuje primanje obavijesti putem SMS-a (Short Message Service) i mora taj broj mobitela dostaviti tvrtki DISH prilikom registracije.
- 7.3 Pristupni podatci koje klijent dobije od tvrtke DISH ili ih sam odabere, neće se prosljeđivati trećim stranama i štitit će ih od pristupa trećih strana. Isto vrijedi i za krajnje uređaje na kojima su pohranjeni pristupni podaci. Klijent će također obvezati vlasnike podračuna da to učine. Klijent će odmah obavijestiti DISH ako ima osnovanu sumnju ili zna za moguću zlouporabu datih pristupnih podataka. U tom slučaju DISH ima pravo privremeno blokirati korisnike pristupne podatke ili dotični podračun dok se sumnja u zlouporabu ne otkloni ili dok DISH ne dodijeli nove pristupne podatke.
- 7.4 U mjeri u kojoj DISH pruža SIM kartice (ili profile za eSIM kartice) kao dio usluga, te SIM kartice i povezane mobilne telefonske usluge namijenjene su isključivo za upotrebu u vezi s odgovarajućom uslugom na lokaciji klijenta. Klijent ne smije koristiti SIM kartice i usluge mobilne telefonije u druge svrhe, posebice ne za uspostavljanje veze s pretplatnicima po vlastitom izboru ili za komunikaciju s odredištima po vlastitom izboru putem interneta. Za bilo koju drugu upotrebu DISH može klijentu naplatiti naknadu od 2,50 EUR po MB ili njegovom dijelu, osim ako klijent može dokazati da je šteta manja.

- 7.5 Odgovornost je korisnika da ispuni sistemske preduvjete koji omogućuju korištenje DISH platforme. Konkretno, DISH nije odgovoran za pružanje internetskog preglednika, internetske veze ili druge infrastrukture koja korisniku omogućuje pristup DISH platformi.
- 7.6 DISH nastoji svoje usluge na vrijeme prilagoditi promijenjenim zakonskim propisima u dotičnoj zemlji ili regiji. Ipak je na klijentu je da provjeri da li usluge ispunjavaju zahtjeve propisa koji se na njega odnose i da po potrebi poduzme dodatne mjere.
- 7.7 Klijent mora provjeriti ima li na robu nedostataka odmah po dolasku na mjesto odredišta. O očiglednim nedostacima naručitelj mora obavijestiti dobavljača pisanim ili tekstualnim putem bez odgode, a najkasnije u roku od 6 radnih dana. Naručitelj je dužan obavijestiti dobavljača o neočitim nedostacima u pisanom ili tekstualnom obliku bez odgađanja, a najkasnije u roku od 6 radnih dana od njihovog otkrivanja. Bilješke na dostavnicama ne smatraju se pisanom reklamacijom. Slanje obavijesti mora biti dostatno za poštivanje gore navedenih rokova. Ako kupac ne pregleda robu i pravodobno ne obavijesti o nedostatku, ne može se pozvati na nedostatak.

8 DOPUŠTENA UPORABA; AUTOMATIZIRANI UPITI

- 8.1 Klijent smije koristiti DISH platformu samo u vlastite poslovne svrhe. Nema pravo dodijeliti prava korištenja DISH platforme trećoj strani niti predati svoj korisnički račun trećim stranama. Međutim, on može napraviti podračune za svoje zaposlenike u skladu s [odjeljkom 2.5](#).
- 8.2 Klijent ne smije koristiti DISH platformu na nezakonit način ili u nezakonite svrhe. Klijent se naročito obvezuje da neće bilo koji sadržaj učiniti dostupnim trećim stranama putem platforme DISH, čije je objavljivanje, dostupnost ili posjedovanje zabranjeno zakonom Savezne Republike Njemačke ili zakonom zemlje u kojoj klijent trenutno boravi ili čije objavljivanje ili stavljanje na raspolaganje mora biti ograničeno za osobe od određene starosne dobi („**protupravni sadržaji**“).
- 8.3 Klijent ne smije trećim stranama učiniti dostupnim sadržaje preko DISH platforme, [\(a\)](#) čija namjena je da se drugi korisnici ili grupe korisnika uznemiravaju, zlostavljaju, ponižavaju, drže podalje ili protjeraju ili da se [\(b\)](#) ugled DISH-a naruši („**neprikladni sadržaji**“).
- 8.4 Klijenti mogu tvrtki DISH u svakom trenutku putem adrese e-pošte support@dish.co skrenuti pažnju na protupravne ili neprikladne sadržaje, što obuhvaća i ocjene ili objave na forumima.
- 8.5 Korištenje DISH platforme za svrhe automatiziranih upita nije dozvoljeno. Sadržaji koji se koriste na DISH platformi (fotografije, tekstovi, grafike, video snimci) su zaštićeni autorskim pravima. Umnožavanje (osobito automatskim iščitavanjem, tzv. „Scraping“) kao i korištenje sadržaja u svrhu daljeg prosljeđivanja bez odgovarajuće ovlasti je zabranjeno.

9 SADRŽAJI KLIJENTA; PRUŽANJE MEMORIJSKOG PROSTORA

- 9.1 Klijent smije na DISH platformi učiniti dostupnim samo one sadržaje, za koje posjeduje potrebna autorska prava, prava korištenja kao i ostala prava intelektualnog vlasništva. Pružanje pristupa ne smije kršiti osobna prava trećih strana, naročito prava nad vlastitim slikama ili riječima.
- 9.2 Klijent ostaje vlasnik prava intelektualnog vlasništva na sadržaje koje on čini javno dostupnim na platformi DISH ili na drugi način objavljuje na platformi DISH. Klijent daje tvrtki DISH pravo (koje se može bez suglasnosti klijenta prenijeti na druge osobe i dati kao podlicenca) da bez naknade, na globalnoj razini, sadržaje koje je učinio dostupnim preko DISH platforme učini javno dostupnim i iste u tu svrhu umnožava i prilagođava. Ovo pravo vrijedi vremenski neograničeno za recenzije, priloge u diskusijama i druge priloge u okviru DISH zajednice, a u pogledu ostalog je vremenski ograničeno do okončanja ugovora o korištenju.
- 9.3 Ako se klijentu u okviru usluga pruži memorijski prostor za web stranicu ili dijelove web stranice, klijent je svjestan da je ta web stranica eventualno povezana s DISH-om. Klijent će stoga poduzeti sve potrebne radnje kako bi svoju ponudu predstavio kao vlastitu te time sadržajno učinio razliku između njegove i ponude tvrtke DISH ili trećih osoba. Klijent je naročito u obvezi vlastite podatke navesti u impresumu web stranice, odnosno na drugačiji način učiniti ih lako prepoznatljivim te iste držati lako i stalno dostupnim.
- 9.4 Za refinanciranje troškova za DISH platformu i usluge, DISH zadržava pravo da na web stranici klijenta, koja je kreirana putem DISH platforme, prikazuje komercijalne promidžbene sadržaje. DISH će osigurati da obimnost i učestalost promidžbenih sadržaja ne stoji nasuprot stvarnoj svrsi internetske stranice. Za sadržaje promidžbe odgovorna ostaju poduzeća koja su vlasnici promidžbi.
- 9.5 Klijent oslobađa DISH od svih potraživanja koje drugi korisnici ili treće strane mogu imati prema DISH-u na temelju nemarnog ili namjernog kršenja njihovih prava kroz sadržaje klijenta.

10 USTUPANJE PRAVA

- 10.1 DISH daje korisniku jednostavno pravo na uporabu softvera obuhvaćenog u uslugama DISH-a u okviru ovih uvjeta korištenja; to pravo je ograničeno na svrhu i trajanje ugovora o korištenju ili pojedinačnog ugovora o korištenju usluga DISH-a i ne može se prenijeti i izdati kao podlicenca,
- 10.2 U pogledu ostalog primjenjuju se zakonske odredbe, osobito iz oblasti autorskog prava za softver i druga djela te zaštite prava.

11 ZAŠTITA PODATAKA

- 11.1 U okviru omogućavanja korištenja DISH platformom i uslugama, DISH obrađuje osobne podatke klijenta, njegovih zaposlenih i trećih osoba za osobne potrebe. Klijentu se skreće pažnja na odvojenu izjavu o zaštiti osobnih podataka tvrtke DISH; ista služi isključivo kao informacija klijentu i ispitaniku u skladu s propisima Uredbe (EU) „2016/679 („GDPR“) i nije sastavni dio ugovora.
- 11.2 Osim toga, u okviru omogućavanja usluga DISH obrađuje osobne podatke po nalogu klijenta na temelju ugovora o obradi podataka u [Dio VI](#) uvjetima korištenja. Pojašnjeno je da to uključuje samo one aktivnosti obrade kod kojih sam DISH ne određuje svrhu i sredstva obrade. To znači da DISH djeluje kao kontrolor u smislu [točke 11.1](#) kada pruža usluge online posredovanja.

12 POVJERLJIVOST

- 12.1 Strane su u obvezi, ne dostavljati povjerljive informacije trećim osobama i ne rabiti iste u druge svrhe koje ne služe obradi. To važi i poslije kraja ugovora. Kao povjerljive smatraju se sve tehničke informacije koje su klijentu učinjene dostupnim te know how kao i druge informacije koje jedna od strana označi kao povjerljive i koje posjeduju ekonomsku vrijednost. To izričito obuhvata operativne i poslovne tajne.
- 12.2 Od obveze čuvanja tajnosti izuzeta je DISH-ova uporaba podataka prema [točki 13](#).
- 12.3 Obveza čuvanja tajnosti također se ne odnosi na informacije koje su postale poznate stranci ili su postale javno poznate ili su već poznate bez kršenja [točke 12](#) ili koje se zbog pravnih propisa, sudskih ili službenih naloga imaju učiniti dostupnim trećim stranama ili koje će u okviru kupovine tvrtke imati uvid treća strana koja je u obvezi čuvanja tajnosti.

13 UPORABA PODATAKA

- 13.1 Klijent priznaje DISH-u ovlaštenje pohranjivanja, analiziranja i rabljenja za analitičke svrhe svih podataka do kojih dođe u okviru klijentovog korištenja DISH platformom. Klijent također daje DISH-u ovlaštenje za kombiniranje dobivenih podataka s podacima od partnerskih društava i drugih povezanih društava (u smislu §§ 15 i sljedećih. Osim toga, klijent daje DISH-u pravo dobivene podatke oplemenjivati drugim podacima (npr. iz javno dostupnih izvora trećih strana (kao što su portali za ocjenjivanje i društvene mreže) ili drugim DISH-u dostupnim izvorima podataka), kombinirati ih i po vlastitom nahođenju analizirati u vlastite svrhe, kao i te analize prosljeđivati trećim stranama (osobito, ali ne samo, one koje su povezane s (daljnjim) razvojem i pružanjem usluga kao podizvođača te partnerske kompanije DISH-a, kao i partnerskim poduzećima DISH-a koji nude digitalna rješenja ili druge usluge za poslovanje klijenta) i iste učiniti dostupnim. Ovo ovlaštenje ostaje na snazi nakon otkazivanja ugovora o korištenju.
- 13.2 Posebne kategorije osobnih podataka u smislu članka 9. stavka 1. GDPR-a, podaci o kaznenim osudama i prekršajima u smislu članka 10. GDPR-a, osjetljivi podaci o plaćanju u smislu članka 1. stavka 26. Zakona o nadzoru platnih usluga (ZAG) zabranjena je uporaba u svim slučajevima osim sukladno [točki 13.1](#). Od [točke 11.2](#) izuzeti su osobni podatci koje DISH po nalogu klijenta obrađuje prema [točki 13.1](#), osim ako su isti po nalogu klijenta prethodno anonimizirani.
- 13.3 [Točka 13.1](#) se također odnosi na podatke koje DISH prikuplja u okviru pružanja usluga online posredovanja. U navedenom kontekstu se podaci prosljeđuju trećim stranama u svrhu istraživanja tržišta uz osiguravanje pravilnog pružanja usluga online posredovanja. Korištenje podataka dio je ovih uvjeta korištenja i korisnik ga ne može isključiti. Putem DISH platforme, korisnik dobiva pristup podacima koji se odnose na pojedinačne transakcije u kojima DISH posreduje i procjene tih podataka, a što je u opisu usluge odgovarajućih digitalnih alata. Klijent nema pristup podacima drugih komercijalnih korisnika u agregiranom ili bilo kojem drugom obliku.
- 13.4 Propisi GDPR-a, direktive 2002/58/EZ, Zakona o zaštiti podataka iz oblasti telekomunikacije i telemedija (TTDSG) i drugi propisi o zaštiti osobnih podataka ili o zaštiti privatnosti ostaju netaknuti.

14 OGRANIČENJA KORIŠTENJA

- 14.1 DISH ima pravo, blokirati ili izbrisati sadržaje koje je klijent učinio dostupnim preko DISH platforme, ako postoji osnova za pretpostavku da
- (a) je klijent protivno **točki 8.2** rečenici 2. širio protupravne sadržaje ili protivno **točki 8.3** širio neprikladne sadržaje; ili
 - (b) je klijent protivno **točki 9.1** učinio dostupnim sadržaje koje krše prava trećih strana; ili
 - (c) je DISH na to primoran zakonskim propisima, službenom naredbom ili sudskom odlukom.
- 14.2 DISH ima pravo blokirati ili ograničiti klijentov pristup DISH platformi, odnosno blokirati podračun, ako:
- (a) klijent protivno **točki 2.3** ili **7.1** pruži pogrešne ili nepotpune navode, odnosno ako navodne ne ispravi bez odlaganja
 - (b) klijent, odnosno vlasnik podračuna, u više navrata učini sadržaje dostupnim koji su prema **točki 14.1** blokirani ili treba da budu blokirani;
 - (c) kupac koristi SIM kartice protivno **točki 7.4**;
 - (d) je klijent odnosno vlasnik podračuna protivno **točki 8.5** poduzeo automatske upite; ili
 - (e) je klijent odnosno vlasnik podračuna inače u značajnoj mjeri ili u više navrata prekršio druge obveze klijenta sukladno ovim uvjetima korištenja ili DISH je dužan to učiniti prema zakonskim odredbama, službenom nalogu ili sudskoj odluci.
- 14.3 DISH će obavijestiti klijenta o ograničenju korištenja u tekstualnom obliku prije ili u isto vrijeme kada ograničenje upotrebe stupi na snagu. U mjeri u kojoj se ograničenje korištenja odnosi na uslugu online posredovanja, DISH će obrazložiti ograničenje korištenja u pismenom obliku prije ili u isto vrijeme kada ograničenje korištenja stupi na snagu.

15 TRAJANJE UGOVORA I OTKAZ

- 15.1 DISH i klijent sklapaju ugovor o korištenju na neodređeno vrijeme, osim ako nije ugovoreno posebno razdoblje. Isto vrijedi i za pojedinačne ugovore, ukoliko se oni ne odnose isključivo na kupnju ili kupnju na otplatu robe ili digitalnih proizvoda i osim ako nije drugačije dogovoreno u sklapanju pojedinačnog ugovora.
- 15.2 Klijent ili DISH mogu otkazati ugovor o korištenju DISH platformom i pojedinačne ugovore za korištenje drugim uslugama s rokom od jednog mjeseca, ako nije drugačije dogovoreno s tvrtkom DISH odnosno preprodavačem. Otkazni rok za raskid od strane DISH-a je najmanje trideset (30) dana sa izuzetkom stava 1. Ako su DISH i klijent dogovorili određeni ugovorni uvjet, ugovor se produljuje za ugovorno dogovoreni rok, osim ako klijent ne raskine ugovor kao što je opisano u gornjem stavu 2.
- 15.3 Pravo strana na izvanredno otkazivanje ugovora o korištenju odnosno pojedinačnih ugovora iz važnog razloga ostaje netaknuto. Važan razlog za DISH osobito postoji, ako:

- (a) DISH podliježe bilo kojoj zakonskoj ili regulatornoj obvezi koja zahtijeva potpuni prestanak pružanja usluga klijentu te mu ne dopušta da se pridržava vremenskog roka navedenog pod [točkom 15.2](#);
 - (b) Klijent (i) dva (2) mjeseca zaredom kasni s plaćanjem dogovorene naknade za usluge ili njenog nezanemarivog dijela, ili (ii) u razdoblju dužem od dva (2) mjeseca uz plaćanje ugovorene naknade za usluge temeljene na naknadi u iznosu kašnjenja koji doseže ugovorenu naknadu za dva (2) mjeseca;
 - (c) je klijent protivno [točki 2.3](#) ili [7.1](#) dao netočne ili nepotpune podatke, odnosno ako ne ispravi podatke bez odlaganja i (i) ako klijent ne ispravi ili dopuni navode unutar roka od trideset (30), kojeg je DISH dao u pismenom obliku ili ako (ii) DISH ne može klijenta kontaktirati, jer adresa e-pošte koju je klijent naveo nevažeća ili više ne vrijedi;
 - (d) klijent je koristio SIM kartice suprotno [točki 7.4](#) ako dodatni podatkovni promet uzrokovan time prelazi 10 MB;
 - (e) je klijent protivno [točki 8.2](#) stav 2. širio protupravne sadržaje ili protivno [točki 8.3](#) širio neprikladne sadržaje; u slučaju uvrede drugih korisnika ili neprikladnih sadržaja to važi samo ako se incident ponovi, nakon što DISH klijentu zaprijeti otkazivanjem računa;
 - (f) je klijent protivno [točki 9.1](#) učinio dostupnim sadržaje, koji vrijeđaju prava trećih osoba, ako treće osobe od DISH-a temeljem sadržaja klijenta imaju određene zahtjeve ili ako se to dešava opetovano, nakon što DISH klijentu zaprijeti otkazom; ili
 - (g) klijent na drugi način značajno ili opetovano krši jednu od svojih obveza prema ovim uvjetima korištenja nakon što je DISH zaprijetio korisniku da će otkazati račun.
- 15.4 U mjeri u kojoj se raskid odnosi na uslugu online posredovanja, DISH će bez odlaganja obrazložiti raskid u pismenom obliku u slučaju pod [točkom 15.2](#) najmanje trideset (30) dana prije nego što raskid stupi na snagu u slučaju pod [točkom 15.3](#). U obrazloženju će DISH navesti materijalne činjenice ili okolnosti, uključujući sadržaj komunikacija trećih strana, zbog kojih je DISH donio odluku i razloge za raskid primjenjive na tu odluku sukladno ovim Uvjetima korištenja. Ovo ne vrijedi pod uvjetom da DISH ne smije otkriti konkretne činjenice, okolnosti i razlog ili razloge zbog zakonskih ili službenih obveza ili ako DISH može dokazati da je klijent opetovano prekršio primjenjive opće uvjete te DISH iz tog razloga raskida ugovor.
- 15.5 Standardni raskid ugovora klijent može dati pomoću funkcije predviđene za to na platformi DISH ili u pisanom obliku. Inače, svako drugačije otkazivanje ugovora jedne od strana mora biti u tekstualnom obliku. Također se smatra da je otkaz (osobito u slučaju [točke 15.3\(c\)\(ii\)](#)) primljen ako je klijent spriječio primanje e-pošte navođenjem nevažeće e-pošte ili propuštanjem ažuriranja adrese e-pošte koja je nevažeća ili postala nevažeća.
- 15.6 Ako postoje pojedinačni ugovori, otkazivanjem korisničkog ugovora smatra se i prestanak pojedinačnih ugovora. U tom će slučaju otkazivanje korisničkog ugovora stupiti na snagu najranije kad istekne zadnji pojedinačni ugovor. Ako postoje pojedinačni ugovori, DISH i Klijent mogu se međusobno pismeno dogovoriti o raskidu Pojedinačnog ugovora iz bilo kojeg razloga. U tom slučaju DISH ima pravo na ponovno dobivanje određene naknade.
- 15.7 Otkazivanje ugovora o korištenju između DISH-a i klijenta nema utjecaja na eventualno zaključeni ugovor između klijenta i trećeg ponuđača osim ako u predmetnom ugovoru s trećim ponuđačem nije drugačije regulirano.

16 ODGOVORNOST DISH-A

- 16.1 Odgovornost tvrtke DISH za svu nastalu štetu klijentu, bez obzira na pravnu osnovu, je isključena, osim ako u ispod navedenim [točkama 16.2–16.5](#) nije drukčije navedeno.
- 16.2 DISH je odgovoran u okviru zakonskih propisa za:
- (a) štetu nastalu smrću, ozljedama ili narušavanjem zdravlja, koja se temelji na namjernoj ili nemarnoj povredi obveza tvrtke DISH, odnosno njezinih zakonskih zastupnika ili suradnika
 - (b) štetu koja se temelji na namjernom ili grubom nemarnom kršenju obveza tvrtke DISH, odnosno zakonskog zastupnika ili suradnika tvrtke DISH i
 - (c) ostale oblike štete koja se temelji na (običnom) nemarnom kršenju obveza čije ispunjavanje uopće omogućava propisnu provedbu sporazuma i na čije ispunjenje klijent smije računati, pri čemu je odgovornost tvrtke DISH, osim u slučajevima [točaka \(a\) i \(b\)](#), ograničena na uobičajenu ugovornu štetu i predvidivu štetu.
- 16.3 Moguća odgovornost tvrtke DISH u skladu sa Zakonom o jamstvu proizvođača (ako je primjenjivo) ostaje netaknuta. Isto vrijedi za moguću odgovornost tvrtke DISH prema drugim zakonskim propisima koja izričito propisuju da se odgovornost ne može unaprijed isključiti ili ograničiti.
- 16.4 Ako DISH pruži jamstvo za svojstva ili preuzme drugu odgovornost koja ne ovisi o krivnji, za takvu vrstu odgovornosti primjenjivat će se isključivo uvjeti iz relevantne izjave o jamstvu ili izjave o preuzimanju, a ova [točka 16](#) neće se primjenjivati.
- 16.5 Ograničenja odgovornosti prema ovoj [točki 16](#) odnose se na odgovornost tijela, suradnika i zaposlenika tvrtke DISH, kao i partnerskih poduzeća tvrtke DISH i njihovih tijela, suradnika i zaposlenika.

17 IZMJENE UVJETA KORIŠTENJA

- 17.1 DISH zadržava pravo poduzeti izmjene i dopune ovih uvjeta korištenja. DISH obavještava klijenta u pisanoj formi o svim predloženim izmjenama uvjeta korištenja.
- 17.2 Predložene promjene se primjenjuju tek nakon isteka roka koji je prikladan po vrsti i opsegu planiranih promjena i njihovih posljedica. Taj rok iznosi trideset (30) dana od trenutka kada DISH klijenta informira o planiranim promjenama. DISH mora odobriti duže rokove ako je to potrebno kako bi se klijentu omogućilo tehničko ili poslovno prilagođavanje potrebno zbog izmjene.
- 17.3 U mjeri u kojoj predložene izmjene i dopune ne utječu na opis usluge već dogovorenih komponenti usluge, naknade ili druge glavne obveze usluge, razumne su za Klijenta i ne stavljaju Klijenta u sveukupno lošiji položaj, DISH može odabrati sljedeći postupak:
- (a) Izmjene se smatraju odobrenim, ako klijent ne uloži prigovor u roku prema [točki 17.2](#) u pisanom obliku. Ako se klijent protivi promjeni, DISH je slobodan iskoristiti mogućnost redovnog otkazivanja ugovora o korištenju ili pojedinačnog ugovora prema [točki 15.2](#).
 - (b) Klijent ima pravo izvanredno otkazati odgovarajući ugovor o korištenju ili pojedinačni ugovor prije isteka roka iz [točke 17.2](#). Raskid ugovora stupa na snagu u roku od petnaest (15) dana nakon primitka obavijesti prema [točki 17.2](#), osim ako je u pojedinačnim slučajevima dogovoren kraći otkazni rok.

- (c) Na posljedice nedostavljenog prigovora i na pravo momentalnog otkaza, DISH će klijentu skrenuti pažnju u okviru obavijesti o promjenama uvjeta o korištenju.
 - (d) Jasnim potvrdnim činom klijent se može odreći poštivanja roka u skladu s [točkom 17.2](#), a time i svog prava na prigovor ili prava na otkaz u skladu s [točkom 17.2](#). Kao jasna potvrda radnja osobito se smatra zaključivanje drugih pojedinačnih ugovora.
 - (e) Rok prema točki 17.2 ne važi, ako DISH
 - (i) na temelju zakonskih propisa ili službenih naredbi mora poduzeti promjene uvjeta korištenja na način koji ne dozvoljava tvrtki DISH da se pridržava roka navedenog u [točki 17.2](#);
 - (ii) u iznimnim slučajevima mora promijeniti uvjete korištenja kako bi spriječio nepredviđenu i neposrednu opasnost, kako bi zaštitio DISH platformu, potrošače, klijente ili druge korisnike od prijevare, zlonamjernog softvera, neželjene pošte, kršenja zaštite podataka ili drugih rizika cyber sigurnosti.
- 17.4 Za izmjene uvjeta o korištenju, za koje se postupak prema [točki 17.2](#) ne može primijeniti ili DISH ne izabere taj postupak, DISH će klijenta u pisanoj formi pozvati na davanje izričite suglasnosti promjenama uvjeta o korištenju. Ako klijent svoju suglasnost ne da u roku koji DISH odredi, a koji ne smije biti kraći od odgovarajućeg roka prema [točki 17.2](#), DISH ima pravo iskoristiti mogućnosti redovnog otkaza ugovora o korištenju prema [točki 15.2](#) ili pojedinačnog ugovora prema točki .
- 17.5 Promjene se ne odnose na pojedinačne ugovore koji uključuju kupnju uređaja ili druge usluge koje nisu stalne obveze. Na njih se isključivo odnose uvjeti korištenja u verziji uključenoj u pojedinačni ugovor.

18 USTUPANJA PRAVA I OBVEZA

- 18.1 Klijent nije ovlašten bez prethodne pisane suglasnosti tvrtke DISH ustupati prava i obveze iz ovog sporazuma. Članak 354a Trgovinskog zakonika ostaje netaknut ovom odredbom.
- 18.2 DISH ima pravo prenijeti ovaj ugovor na povezana društva (u smislu §§ 15 ff. Zakona o akcijama) DISH-a, pod uvjetom da to ne stvara neprimjerene poteškoće za klijenta. U okviru toga može doći do podjele prava i/ili obveza između povezanog poduzeća i tvrtke DISH ako klijent nije stavljen u nepovoljniji položaj. Ako klijent ima pravo odbijanja pretporeza, neće se smatrati neadekvatnim teretom ili lošijim položajem ako prijenosom po prvi put dopiše na naplatu porez na dodanu vrijednost u zemlji sjedišta klijenta.

19 PRIMJENJIVO PRAVO I SUDSKA NADLEŽNOST

- 19.1 Ugovor i sva prava u vezi s ovim ugovorom podliježu isključivo njemačkom pravu, uz isključivanje odredbi o sukobu propisa različitih zakonodavstava, te se isti ima tumačiti i provoditi isključivo u skladu s njemačkim pravom. Isključuje se primjena Konvencije UN o ugovorima o međunarodnoj prodaji robe (CISG). Mjesto izvršenja je Düsseldorf.
- 19.2 Ako je klijent trgovac, pravno lice javnog prava ili predstavlja javno-pravno posebno vlasništvo, za sve sporove u vezi s ovim ugovorom, njegovim nastajanjem ili izvršenjem isključivo je nadležan sud u Düsseldorfu. Ako je sjedište klijenta u inozemstvu, DISH može podnijeti tužbu i u toj zemlji. Ako je sjedište klijenta u inozemstvu, DISH može podnijeti tužbu i u toj zemlji.
- 19.3 U slučaju sporova vezanih uz korištenje usluga online posredovanja, DISH-ov interni sustav upravljanja pritužbama je klijentu dostupan besplatno. Klijent ima mogućnost poslati pritužbu DISH-u e-poštom na e-mail adresu koja se nalazi na DISH platformi o sljedećim problemima:
- (a) DISH-ov navodni propust da ispuni bilo koju od svojih obveza navedenih u Uredbi (EU) 2019/1150 a koji utječu na klijenta,
 - (b) tehnički problemi izravno povezani s pružanjem usluga online posredovanja koji utječu na klijenta;
 - (c) mjere ili postupci pružatelja koji su izravno povezani s pružanjem online posredničkih usluga i koji utječu na klijenta.
- DISH će obraditi pristigle pritužbe u razumnom roku i obavijestiti klijenta može li se pritužba otkloniti.
- 19.4 DISH je spreman surađivati sa sljedećim posrednicima za izvansudsko rješavanje bilo kakvih sporova koji se odnose na korištenje usluga online posredovanja, posebno onih koji se ne mogu riješiti korištenjem sredstava internog upravljanja pritužbama u skladu s [točkom 19.3](#):
- (a) Center for Effective Dispute Resolution, 70 Fleet Street London
 - (b) Bitkom Servicegesellschaft mbH, Albrechtstr.10, 10117 Berlin

DIO II OPĆE DISH FUNKCIJE

POGLAVLJE A KORIŠTENJE DISH ZAJEDNICE

1 OPĆE ODREDBE

- 1.1 DISH nudi klijentima mogućnost međusobne komunikacije kao i dobivanja informacija u vezi s ugostiteljskom i prehrambenom branšom, digitalizacijom tih branši, kao i najavljivanja događaja.
- 1.2 Klijent može u svako doba odlučiti preko upravljanja korisničkim računom odlučiti je li njegov profil treba biti vidljiv drugim klijentima. Klijenta bi u tom slučaju mogli pronaći drugi klijenti preko funkcije pretrage na DISH platformi. Klijent svoju stranicu profila može u bilo kojem trenutku postaviti na „privatne“ postavke, tako da ga drugi klijenti ne mogu pronaći u pretraživanju niti dobiti bilo koje druge informacije o Vama.
- 1.3 Klijentima je zabranjeno trećim stranama prosljeđivati kontakt podatke drugih klijenata koje su dobili korištenjem DISH platforme ili iste koristiti u promidžbene svrhe.

2 TIMSKI MENADŽMENT

- 2.1 DISH klijentima nudi mogućnost organiziranja timova na DISH-u. To obuhvaća mogućnost pozivanja članova tima na DISH i davanja različitih uloga i odgovornosti članovima tima.
- 2.2 Ova funkcija obuhvaća i funkciju distribucije. Korisnici i članovi tima mogu se obavijestiti o dolaznim informacijama i zadacima iz povezanih digitalnih alata putem preferiranih komunikacijskih kanala (npr. o novim rezervacijama putem alata za rezervacije, koje se distribuiraju članovima tima na daljnju obradu).
- 2.3 DISH služi ispunjava samo upravljačku i distribucijsku funkciju. Obrada zadataka po sebi se odvija u odgovarajućim digitalnim alatima, a ne na DISH-u.

3 PRILOZI U FORUMIMA I RECENZIJE

- 3.1 Klijenti mogu na DISH platformi dati recenzije za odabrane usluge i koristiti se forumima s tim u vezi.
- 3.2 Svaki klijent je sam odgovoran za sadržaj recenzije i priloga na forumu koje sastavlja. Ocjene i prilozi predstavljaju subjektivni pogled klijenta koji je napravio recenziju. DISH neće prisvojiti ovakve recenzije.

POGLAVLJE B DISH BAZA PODATAKA KLIJENATA

Ovo se poglavlje odnosi na digitalne alate koji se koriste za prikupljanje i obradu podataka od krajnjih klijenata.

1 OPĆE ODREDBE

- 1.1 U mjeri u kojoj digitalni alati klijentu omogućuju prikupljanje podataka od krajnjih klijenata i njihovo pohranjivanje izvan pojedinačne poslovne transakcije, DISH će klijentu osigurati odgovarajući prostor za pohranu (baza krajnjih klijenata).
- 1.2 Digitalni alati obično pristupaju zajedničkoj bazi podataka krajnjeg klijenta kako bi klijent mogao središnje bilježiti podatke. Klijent ima mogućnost evidentiranja daljnjih podataka o pojedinim krajnjim klijentima.

2 BILTEN

- 2.1 Klijent ima priliku koristiti kontakt podatke pohranjene u bazi podataka klijenata za slanje biltena i drugih promotivnih poruka u ime klijenta.
- 2.2 Ako je u obimu usluga sadržana funkcija elektronskog biltena, DISH upravlja suglasnostima korisnika (Opt-In) i preko automatske funkcije uložnim prigovorima odnosno opozivima suglasnosti (Opt-Out) u skladu s člankom 13. direktive 2002/58/EZ kao i člankom 7. st. 2 Zakona o zaštiti konkurencije (UWG). Međutim, klijent ostaje odgovoran za poštivanje zakonskih odredbi.

3 ZAŠTITA PODATAKA

Obrada osobnih podataka krajnjeg klijenta odvija se u ime klijenta u smislu točaka [Dio I točka 11.2.](#)

POGLAVLJE C ONLINE FUNKCIJA PLAĆANJA

Ovo se poglavlje odnosi na sve digitalne alate koji klijentu omogućuju prihvaćanje elektroničkih plaćanja od krajnjih klijenata.

1 OPĆE ODREDBE

- 1.1 Plaćanje obrađuje ovlašteni pružatelj usluga plaćanja. Pružatelj usluga platnog prometa isplaćuje primljena plaćanja - u onoj mjeri u kojoj su dužna klijentu - izravno klijentu. DISH ni u kom trenutku ne dopijeva u posjed novca namijenjenog klijentu.
- 1.2 U mjeri u kojoj plaćanja krajnjeg klijenta također uključuju naknade od pružatelja usluga plaćanja i naknade od DISH-a, pružatelj usluga plaćanja dijeli plaćanje krajnjem korisniku u skladu s tim.

2 OBVEZE I DUŽNOSTI KLIJENTA

- 2.1 Ako se klijent želi koristiti online funkcijom plaćanja, za to je potrebna posebna registracija kod pružatelja platnih usluga koji je integriran na DISH-u.
- 2.2 Klijent je dužan dostaviti DISH-u ili pružatelju platnih usluga podatke i dokumente potrebne za provjeru legitimnosti u skladu sa Zakonom o pranju novca (GwG). DISH iste proslijeđuje po nalogu klijenta pružatelju platnih usluga.

3 NAKNADE

- 3.1 Za korištenje online funkcije plaćanja, za svaki postupak plaćanja dopijevaju posebne naknade, koje se plaćaju DISH-u (trenutačno 1,89 % bruto prometa).
- 3.2 DISH zadržava pravo prilagoditi naknadu prema razvoju troškova koje su mjerodavne za obračun naknade. Povećanje cijena dolazi u obzir, a umanjenje cijene se ima poduzeti osobito u slučaju promjene naknada odgovarajućeg pružatelja platnih usluga ili promjene pružatelja platnih usluga. Povećanja se mogu koristiti samo za povećanje naknade ako nema kompenzacije kroz smanjenje troškova za ostale troškove ovisne o transakciji. U slučaju smanjenja naknade od strane pružatelja platnih usluga, moraju se smanjiti i naknade DISH-a, osim ako se smanjenje naknada kompenzira povećanjem ostalih troškova ovisnih o transakciji. Koristeći svoje razumno diskrecijsko pravo, DISH će odabrati odgovarajuće vrijeme promjene naknade na način da se smanjenje troškova ne uzima u obzir prema standardima koji su za klijenta manje povoljni od povećanja troškova, odnosno da smanjenja troškova imaju utjecaj na cijene barem u istoj mjeri u kojoj to imaju povećanja naknada. Trenutno aktualne naknade proistječu iz posebnog cjenika na www.dish.co.

DIO III POSEBNI UVJETI ZA DISH-OVE DIGITALNE ALATE

POGLAVLJE A DISH NARUDŽBA

1 OPSEG USLUGA

1.1 Usluge obuhvaćaju sljedeće elemente:

- (a) DISH klijentu preko interneta na raspolaganje stavlja detaljno online rješenje za naručivanje hrane. Odgovorni pružatelj ove usluge prema krajnjem klijentu (naručitelj hrane) je klijent.
- (b) Za primanje i obradu pristiglih narudžbi klijentu je također osiguran terminal za narudžbe putem kupnje ili kupnje na otplatu; odnosi se na točku [Dio V Poglavlje A](#) odnosno [Poglavlje C](#).

1.2 DISH duguje prosječnu dostupnost online rješenja od 98,5 % godišnje. Potrebno vrijeme održavanja ili promjene izdanja, koje DISH najavljuje klijentu unaprijed, ne tretiraju se kao nedostatak dostupnosti.

1.3 Kako bi povećao svoj doseg, DISH također može plasirati asortiman jela klijenata na vlastite platforme za online posredovanje ili platforme trećih strana. Ovdje vrijede [Dio I točka 5](#) preostali propisi o uslugama internetskog posredovanja u točki I.

1.4 Klijent može spremati podatke krajnjih klijenata u bazu podataka klijenata. Ovdje vrijedi [točka Dio II Poglavlje B](#).

1.5 Klijent može koristiti funkciju online plaćanja za prihvatanje plaćanja. Ovdje vrijedi [točka Dio II Poglavlje C](#).

2 OBVEZE KLIJENTA

2.1 U klijentovoj je odgovornosti pridržavanje svih lokalnih pravnih propisa u vezi s navođenjem cijene, navoda o alergijama, pridržavanja propisa iz oblasti higijene, zaštite na radu, prava zaposlenih, zakona o zaštiti maloljetnih lica, propisa u vezi izdavanja hrane ili isporuke kao i zaštite potrošača.

2.2 Ako usluge već posjeduju tekstove vezano za ovo, radi se o prijedlozima za formulacije, a nikako o pravnom savjetovanju ili sl. Na klijentu je da ove tekstove eventualno da odvjetniku na provjeru te iste prilagodi svojoj konkretnoj situaciji.

POGLAVLJE B DISH INTERNETSKA STRANICA

1 OPSEG USLUGA

1.1 Usluge obuhvaćaju sljedeće elemente:

- (a) DISH klijentu ustupa memorijski prostor za objavljivanje vlastite internet stranice, zajedno s online rješenje za kreiranje i objavljivanje jednostavnih web stranica s utvrđenim dizajnom i automatski kreiranim tekstovima („{b>memorijski prostor“), vidi [točku 2.](#)
- (b) Opseg funkcija obuhvaća tzv. „{b>Claiming Service“, preko kojeg DISH omogućuje klijentu, da na njegovoj web stranici prenosi objavljenje navode o njegovoj dostupnosti (tj. naročito navode o lokalnoj dostupnosti klijenta, npr. adresa i radno vrijeme poduzeća), vidi točku.
- (c) DISH klijentu nudi poddomenu (domenu treće razine), koju klijent može odabrati u okviru raspoloživosti i koja je se vezuje za memorijski prostor („{b>poddomena“), vidi [točku 4.](#) Alternativno klijent može koristiti vlastitu domenu.

1.2 Klijent može spremati podatke krajnjih klijenata u bazu podataka klijenata. Ovdje vrijedi [točka Dio II Poglavlje B.](#)

2 MEMORIJSKI PROSTOR

- 2.1 Memorijski prostor se besplatno stavlja na raspolaganju klijentu. Određenu raspoloživost memorijskog prostora DISH ne garantira. Dalje specifikacije memorijskog prostora DISH će klijentu staviti na raspolaganje prije zaključivanja ugovora.
- 2.2 Klijent je kao vlasnik web stranice i voditelj obrade je u obvezi da impresum i izjava o zaštiti osobnih budu u skladu sa zakonskim propisima.
- 2.3 Klijent ne smije provoditi nikakve automatizirane procese, skripte, softver ili druge podatke i / ili sadržaje i / ili radnje bilo koje vrste na memorijskom prostoru, što bi negativno utjecalo na sustave, mreže i / ili drugi hardver ili softver ili mrežne komponente DISH-a i / ili na treće osobe. Ako DISH sazna o takvom negativnom utjecaju, DISH ima pravo okončati i / ili zabraniti takvo ograničenje.
- 2.4 Klijent će provoditi dnevno aktualne rezervne kopije podataka kako bi se sadržaji memorijskog prostora mogli bez daljnjih troškova regenerirati.
- 2.5 Klijent smije javno na memorijskom prostoru na raspolaganje stavljati isključivo web stranice koje su kreirane predmetnim s online rješenjem.

3 CLAIMING SERVICE

- 3.1 DISH omogućuje korisniku da objavi podatke o svojoj lokalnoj dostupnosti (kao što su adresa i radno vrijeme) pomoću softvera na web stranici koju je kreirao klijent te iste prosljeđivati trećim platformama i registrima radi objavljivanja.
- 3.2 DISH je dužan pružiti uslugu Claiming Service klijentu do opoziva; to se u svakom slučaju odnosi na automatski prijenos sadržaja na Google My Business koje je klijent unio u tu svrhu pomoću softvera.
- 3.3 Dostavljanje ovih podataka trećim ponuđačima predstavlja opcionalnu uslugu DISH-a u okviru Claiming Service-a, o čijem korištenju klijent može slobodno odlučivati.
- 3.4 DISH ima pravo, u svako doba okončati ili ograničiti Claiming Service po vlastitom nahođenju (npr. u slučaju postavki ili promjene ponude usluga trećih ponuđača). DISH će u slučaju takve odluke na adekvatan način uzeti u obzir opravdane interese klijenta.

4 PODDOMENA; VLASTITA DOMENA KLIJENTA

- 4.1 Klijent na DISH-u može registrirati najviše tri poddomene (domena treće razine). Poddomene se registriraju pod „eatbu.com“ kao domene druge razine koju je registrirao DISH, prema obrascu „{i}<xyz><i>.eatbu.com“; DISH po vlastitom izboru može pored „eatbu.com“ dati na izbor i druge domene druge razine. Pritom klijent može izabrati samo poddomene koje još nisu registrirane od drugih klijenata.
- 4.2 Poddomena može se koristiti isključivo zajedno s memorijskim prostorom. Klijentu je poznato da promjena kod drugog davatelja usluge, tj. drugog regulatoru za poddomene nije moguće.
- 4.3 Klijent se obvezuje i osigurava da će izabrati samo poddomenu u skladu s važećim zakonom, a klijent će posebno izabrati samo naziv za poddomenu za koju klijent ima potrebna prava, uključujući prava na zaštitni znak i/ili naziv. Klijent neće registrirati naziv domene za poddomenu koji krši opću pristojnost ili je nemoralan.
- 4.4 Prilikom registracije poddomene na DISH-u, klijent će također poštovati zahtjeve od Internet Corporation for Assigned Names and Numbers („{b>ICANN“) ili registracijskog tijela za .com domene koje je odredio ICANN, u mjeri u kojoj se to odnosi i na poddomene.
- 4.5 DISH ima pravo odmah otkazati i izbrisati domene, koje su izabrani uz nepoštivanje [točaka 4.1](#) rečenice 1., [4.3](#) ili [4.4](#).
- 4.6 Klijent može alternativno registrirati vlastiti naziv domene ili upotrijebiti već registriran naziv domene i povezati ga s prostorom za pohranu. DISH može u tu svrhu klijenta uputiti pogodnim davatelju usluga. Ugovor o registraciji vašeg vlastitog naziva domene zaključuje se isključivo između klijenta i dotičnog davatelja usluga.
- 4.7 [Dio I točka 9.5](#) uvjeta korištenja vrijedi za kršenje propisa klijentovim odabirom naziva domene.

POGLAVLJE C DISH MENUKIT (UKINUT)

DISH MenuKit je ukinut.

POGLAVLJE D DISH REZERVACIJA

1 OPSEG USLUGA

1.1 Usluge obuhvaćaju sljedeće elemente:

- (a) DISH prepušta klijentu memorijski prostor za korištenje DISH sustava na koje klijent internetom može pristupiti („{b>memorijski prostor“).
- (b) DISH daje klijentu pristup softveru putem interneta koji mu omogućuje integraciju, korištenje i upravljanje softverom za online rezervacije na vlastitoj web stranici („{b>softver“), kao i spremanje prikupljenih podataka u prostor za pohranu i upravljanje.

1.2 Kako bi povećao svoj doseg DISH može učiniti dostupnim i raspoloživost rezervacija (vrijeme, stol, broj osoba) platformama trećih strana (npr. „rezervacije s Googleom“). U tom kontekstu DISH nudi mogućnost naručivanja na ovim platformama trećih strana izuzev po [točkom 1.1\(a\)](#) na osobnu odgovornost kao online posrednička usluga. Upiti za rezervaciju od strane trećih strana odvijaju se isključivo preko DISH platforme. U postavkama digitalnog alata klijent može odabrati hoće li i putem kojih platformi trećih strana takva rezervacija biti omogućena. Zato što pojedini pružatelji usluga zahtijevaju minimalan broj ljudi u smislu automatiziranog prihvatanja rezervacije, DISH je predvidio četiri osobe kao osnovnu postavku za automatsko prihvatanje rezervacije. Ovu postavku klijent može promijeniti bilo kada. Međutim, takva izmjena može dovesti do toga da druge platforme i registri više ne prikazuju stvarno dostupne rezervacije.

1.3 Klijent može spremiti podatke krajnjih klijenata u bazu podataka klijenata. Ovdje vrijedi [točka Dio II Poglavlje B.](#)

2 MEMORIJSKI PROSTOR

Za pružanje memorijskog prostora u okviru DISH Reservation vrijede točke 2.1 do 2.4 poglavlja B u odgovarajućoj mjeri.

POGLAVLJE E DISH WEBLISTING

1 OPSEG USLUGA

1.1 Usluge se pružaju u besplatnoj osnovnoj verziji ili u premijum verziji koja podliježe naknadi.

1.2 Usluge u **osnovnoj verziji** obuhvaćaju sljedeće elemente:

(a) Prikupljanje i spremanje navoda klijenta

U okviru usluga, klijent prepušta sljedeće navode za lokaciju/filijalu:

Opći navodi (ime poduzeća, kategorija), navodi o lokalnoj dostupnosti (adresa i radno vrijeme), o dostupnosti preko sredstava telekomunikacija (broj telefona, adrese e-pošte, web stranice), o ponuđenim uslugama i servisima.

(b) Objavljivanje na online platformama („Publishing“)

Usluge omogućuju da se ti podatci automatski prenose trećim stranama za objavljivanje na online platformama kojima upravljaju te treće strane. U osnovnoj verziji klijentu se ne nude sve povezane online platforme, već samo izbor. Ako se informacije ažuriraju unutar usluge, ta se ažuriranja automatski proslijeđuju na povezane internetske platforme.

(c) Preuzimanje prava upravljanja („claiming“)

U slučaju postojećeg unosa kod trećeg ponuđača, ako to omogućava treći ponuđač, upravljačka prava nad ovom objavom bit će preuzeta, a po potrebi se dobivaju uz suradnju klijenta. To omogućuje također automatiziranje navoda o uslugama.

(d) Upravljanje reputacijom

Usluge omogućavaju (automatizirani) upit i agregirani prikaz povratnih informacija klijenata kao što su ocjene, recenzije ili upiti na online platformama trećih ponuđača. Usluge nude mogućnost odgovaranja povratnim informacijama klijenata odnosno prijave neprikladnog sadržaja ako je tu mogućnost predvidio treći ponuđač. U osnovnoj verziji su te dodatne usluge dijelom ograničene na određen broj odgovora ili obavijesti (npr. pet puta mjesečno).

(e) tatistike i analize

Usluge nude skupljanje, sortiranje i agregirani prikaz statistika korištenja sadržaja kod trećih ponuđača (npr. pristupi stranici, prikazi pretrage). U okviru osnovne verzije na raspolaganje se stavlja ograničen obim korisničkih statistika i mogućnosti filtriranja/sortiranja.

1.3 Usluge u **premijum verziji** obuhvaćaju dodatno uz osnovnu verziju sljedeće elemente koje podliježu naknadi:

(a) Prikupljanje i spremanje navoda klijenta

Kao točka 1.2(a).

(b) Objavljivanje na online platformama („Publishing“)

Po želji, u okviru premijum verzije objavljivanje se obavlja na svim online platformama koje su povezane s uslugama. Pored toga postoji mogućnost upravljanja više filijala/lokacija preko usluga u skladu s uvjetima online platforme. Pretraga i potiskivanje duplih unosa kod trećih ponuđača je moguća. Primjenjuje se redovna provjera unosa kod trećih ponuđača na nekorektne promjene poduzete od trećih osoba.

(c) Preuzimanje prava upravljanja („claiming“)

Kao točka 1.2(c).

(d) Upravljanje reputacijom

U premijum verziji je broj odgovora i obavijesti neograničen. Na raspolaganju su i sve opcije za filtriranje i sortiranje.

(e) Statistike i analize

U premijum verziji, klijentu su na raspolaganju u korisničke statistike u punom obimu te mogućnosti filtriranja/sortiranja.

(f) Content Publishing

U okviru premijum verzije klijent dobiva mogućnost, ako to podržava treći ponuđač, sastavljati obavijesti za publikacije kod trećih ponuđača i dostavljanja na objavljivanje (npr. specijalne ponude, novosti, događaji).

POGLAVLJE F DISH BONUS (UKINUT).

DISH Bonus je ukinut.

POGLAVLJE G G DISH GOST

1 OPSEG USLUGA

1.1 Usluge obuhvaćaju sljedeće elemente:

- (a) DISH pruža klijentu online rješenje za memorisanje gostiju koji su stvarno prisutni u njegovom restoranu. Kao alternativa papirnom rješenju to će korisniku olakšati memorisanje gostiju u okviru primjenjivih zakonskih zahtjeva za bilježenje podataka za kontakt za borbu protiv pandemije COVID-19.
- (b) Klijent putem usluge može generirati QR kod koji može prezentirati i učiniti dostupnim svojim korisnicima. Klijenti mogu pristupiti internetskoj stranici za prikupljanje podataka za kontakt za restoran putem QR koda ili povezanog URL-a. Osim prijave i odjave, usluga nudi i time-out funkciju. Nakon dva sata dolazi do automatske odjave gostiju od strane ove funkcije.
- (c) Klijent ako želi može također na internetskoj stranici prezentirati svoj trenutni jelovnik za prikupljanje podataka za kontakt, pod uvjetom da je dostupan online.

1.2 DISH duguje prosječnu dostupnost online rješenja od 98,5 % godišnje. Potrebno vrijeme održavanja ili promjene izdanja, koje DISH klijentu najavljuje unaprijed, ne tretiraju se kao nedostatak dostupnosti.

1.3 Propisi za prikupljanje podataka za kontakt u svrhu suzbijanja pandemije COVID-19 nisu jednoobrazno regulirani – često čak i unutar jedne zemlje – mogu se mijenjati u kratkom roku od strane odgovarajućeg zakonodavstva te u pojedinačnim slučajevima sadrže odstupanja za posebne vrste ugostiteljskih objekata. Prilikom postavljanja DISH Guesta, klijent može odabrati državu ili regiju relevantnu za njegov restoran.

1.4 DISH Guest je dostupan samo za ugostiteljske objekte u zemljama/teritorijima koje možete odabrati prilikom postavljanja.

POGLAVLJE H DISH NARUDŽBA 2POS

1 OPSEG USLUGA

1.1 Usluge uključuju sljedeće komponente:

- (a) DISH klijentu pruža sveobuhvatno rješenje za primanje online narudžbi ("Order2POS") putem interneta izravno u klijentov DISH POS sustav.
- (b) Glavna komponenta Order2POS-a je "Order2POS Webshop". Iz Order2POS Webshopa krajnji klijenti ("Gosti") mogu naručiti ono što Klijent nudi. Odgovorni pružatelj ove usluge prema Gostima je Klijent.
- (c) Klijent mora imati vlastiti DISH POS sustav ili biti voljan nabaviti ga za korištenje Order2POS rješenja.
- (d) Klijent može konfigurirati vlastiti Order2POS Webshop na način da se može povezati s njegovim vlastitim web-mjestom, DISH web-mjestom ili web-mjestima trećih strana izravno u Klijentov vlastiti DISH POS sustav za primanje narudžbi od gostiju.
- (e) Nakon što gost izvrši narudžbu, kao značajka Order2POS-a, narudžba će biti automatski prihvaćena u DISH POS-u, a potvrda o primitku narudžbe bit će ispisana nakon što gost izvrši narudžbu na Webshopu. Klijent zadržava pravo pauzirati pristigle narudžbe sa svog DISH POS uređaja ako je potrebno.
- (f) Nakon što gost izvrši narudžbu, DISH gostu šalje automatski generiranu e-poruku potvrde. Cjelovitost i točnost potvrde e-pošte ovisi o informacijama koje klijent pruži. Stoga DISH nije odgovoran za sadržaj potvrde e-poruke.
- (g) Klijent može uređivati sadržaj svoje Order2POS web trgovine, u skladu s Dijelom I Odjeljkom 8.

1.2 DISH duguje prosječnu dostupnost online rješenja od 98,50% godišnje. Potrebna vremena održavanja ili promjene u izdanju o kojima je DISH unaprijed obavijestio Klijenta neće se smatrati nedostatkom dostupnosti. DISH i pružatelji usluga treće strane uložiti će sve napore kako bi osigurali najbolju moguću dostupnost DISH platforme i riješili sve smetnje što je prije moguće. Radi izbjegavanja sumnje, DISH ne izjavljuje, ne jamči niti jamči da će Klijentov pristup ili korištenje DISH-a biti neprekinut ili bez grešaka. Osim toga, DISH može biti podložan ograničenjima, kašnjenjima i drugim problemima karakterističnim za korištenje interneta i elektroničkih komunikacija, a DISH nije odgovoran za bilo kakva kašnjenja, kvarove ili druge štete, obveze ili gubitke proizašle iz takvih problema.

1.3 Kako bi povećao svoj doseg, DISH također može reklamirati klijentovu ponudu hrane na svojim vlastitim mrežnim posredničkim platformama ili platformama trećih strana. Primjenjuju se klauzula 5. dijela 1. i drugi propisi o mrežnim posredničkim uslugama u 1. dijelu.

1.4 Klijent može pohraniti podatke o gostima u bazu podataka Klijenta. Dio II Poglavlje B će se primjenjivati.

1.5 Klijent može odustati od korištenja Order2POS-a davanjem pismene obavijesti 1 (jedan) mjesec prije raskida, u skladu s Dijelom 1. Odjeljkom 15.

2 OBVEZE KLIJENTA

- 2.1 Klijent će se pridržavati svih lokalnih zakonskih zahtjeva koji se odnose na označavanje cijena, informacije o alergenima, higijenske zahtjeve, pripremu hrane, zdravlje i sigurnost na radu, radnička prava, aditive, pakiranje, zakone o zaštiti maloljetnika, zahtjeve za posluživanje ili dostavu hrane i zakone o zaštiti potrošača . Klijent će osigurati da se usklađenost sa zahtjevima navedenim u ovoj klauzuli odražava na njegovoj web trgovini.
- 2.2 U slučaju da Klijent koristi sastojke i dodatke jelima i pićima koji bi mogli izazvati alergije i intolerancije, Klijent je dužan te podatke dodati na Webshop.
- 2.3 Ako Usluge već sadrže tekstove, oni su samo prijedlozi za tekst i ni u kojem slučaju ne predstavljaju pravni savjet ili slično. Odgovornost Klijenta je da ove tekstove po potrebi provjeri odvjetnik i prilagodi ih svom pojedinačnom slučaju.
- 2.4 Kao operater Webshopa, Klijent će osigurati da su pravna obavijest i politika privatnosti u skladu sa zakonom i ažurni.

POGLAVLJE I POGLAVLJE I DISH AGREGATOR NARUDŽBI

1 OPSEG USLUGA

1.1 Usluge uključuju sljedeće komponente:

- (a) DISH Klijentu pruža sveobuhvatni dodatak za prikupljanje online narudžbi ("Agregator narudžbi") između Klijentovog DISH POS sustava i Klijentovih različitih platformi trećih strana putem interneta kako bi se Klijentima omogućilo primanje online narudžbi s platformi.
- (b) Klijent mora imati vlastiti DISH POS sustav ili biti voljan nabaviti ga za korištenje rješenja Agregator naloga.
- (c) Klijent potvrđuje da za rješenje Order Agregator, DISH koristi pružatelja usluga treće strane kao integratora. Za dodatak Order Agregator, Klijent se slaže s Uvjetima korištenja i Politikom privatnosti treće strane pružatelja usluga uz DISH Uvjete korištenja i Politiku privatnosti. Klijent potvrđuje da povezivost i dostupnost integracijskih usluga ovise o pružatelju usluga treće strane i DISH nije odgovoran za bilo kakve prekide i pogreške.
- (d) Klijent potvrđuje da povezanost i dostupnost Klijentovih platformi trećih strana može utjecati na dostupnost DISH-a. To ne predstavlja nedostatak dostupnosti i DISH ne snosi odgovornost za učinak trećih strana.

1.2 DISH duguje prosječnu dostupnost online rješenja od 98,50% godišnje. Potrebna vremena održavanja ili promjene u izdanju o kojima je DISH unaprijed obavijestio Klijenta neće se smatrati nedostatkom dostupnosti. DISH i pružatelji usluga treće strane uložiti će sve napore kako bi osigurali najbolju moguću dostupnost DISH platforme i riješili sve smetnje što je prije moguće. Radi izbjegavanja sumnje, DISH ne izjavljuje, ne jamči niti jamči da će Klijentov pristup ili korištenje DISH-a biti neprekinut ili bez grešaka. Osim toga, DISH može biti podložan ograničenjima, kašnjenjima i drugim problemima karakterističnim za korištenje interneta i elektroničkih komunikacija, a DISH nije odgovoran za bilo kakva kašnjenja, kvarove ili druge štete, obveze ili gubitke proizašle iz takvih problema.

1.3 Klijent mora biti svjestan da dostupnost Usluga trećih strana može utjecati na prosječnu dostupnost DISH-a. Ovo se neće smatrati nedostatkom raspoloživosti.

1.4 U slučaju Usluga koje pruža DISH koje uključuju povezivanje s Uslugama trećih strana, DISH ovisi o relevantnim trećim stranama za pružanje Usluga. Klijent mora biti svjestan da treće strane mogu promijeniti svoje uvjete korištenja ili tehničke veze bez intervencije DISH-a, tako da je daljnje pružanje usluga DISH-a moguće samo u ograničenoj mjeri ili više nije moguće. Ovo ne predstavlja kršenje ugovora od strane DISH-a.

1.5 Kako bi povećao svoj doseg, DISH također može reklamirati klijentovu ponudu hrane na svojim vlastitim mrežnim posredničkim platformama ili platformama trećih strana. Primjenjuju se klauzula 5. dijela 1. i drugi propisi o mrežnim posredničkim uslugama u 1. dijelu.

1.6 Klijent može pohraniti podatke o Gostima u bazu podataka Klijenta. Dio II Poglavlje B će se primjenjivati.

1.7 Klijent je suglasan da se obveza plaćanja sastoji od jednokratne naknade za integraciju i mjesečne naknade za agregator naloga. Dio I. Poglavlje 6. primjenjivat će se. U skladu s Odjeljkom I Poglavlje 15.3, kršenje obveze plaćanja dva (2) uzastopna mjeseca može rezultirati raskidom Korisničkog ugovora ili Pojedinačnih ugovora Klijenta.

1.8 Klijent može odustati od korištenja agregatora narudžbi davanjem pismene obavijesti 1 (jedan) mjesec prije raskida, u skladu s Dijelom 1. Odjeljkom 15.

2 OBVEZE KLIJENTA

2.1 Klijent će se pridržavati svih lokalnih zakonskih zahtjeva koji se odnose na označavanje cijena, informacije o alergenima, higijenske zahtjeve, pripremu hrane, zdravlje i sigurnost na radu, radnička prava, aditive, pakiranje, zakone o zaštiti maloljetnika, zahtjeve za posluživanje ili dostavu hrane i zakone o zaštiti potrošača. Klijent će osigurati da se usklađenost sa zahtjevima navedenim u ovoj klauzuli odražava na Klijentovim platformama trećih strana.

2.2 U slučaju da Klijent koristi sastojke i dodatke jelima i pićima koji bi mogli izazvati alergije i intolerancije, Klijent je dužan te podatke dodati na platforme trećih strana Klijenta.

2.3 Ako Usluge već sadrže tekstove, oni su samo prijedlozi za tekst i ni u kojem slučaju ne predstavljaju pravni savjet ili slično. Odgovornost Klijenta je da ove tekstove po potrebi provjeri odvjetnik i prilagodi ih svom pojedinačnom slučaju.

2.4 Isključiva odgovornost za prisutnost Klijenta na platformama trećih strana pripada Klijentu. Stoga će Klijent osigurati da su pravna obavijest i politika privatnosti klijentove prisutnosti na platformi treće strane u skladu sa zakonom i ažurni.

POGLAVLJE J DISH DINE

1 OPSEG USLUGA

- 1.1 DISH klijentu pruža agregirani portal između klijentove web trgovine za online naručivanje obroka i/ili online rezervaciju putem interneta. Odgovorni pružatelj ove usluge u odnosu na krajnjeg klijenta (koji naručuje jelo ili vrši rezervaciju) je Klijent.
- 1.2 Partl klauzula 5 i drugi propisi o mrežnim posredničkim uslugama u Dijelu I primjenjivat će se na DISH-ov agregacijski portal.
- 1.3 DISH duguje prosječnu dostupnost online rješenja od 98,5% godišnje. Potrebna vremena održavanja ili promjene u izdanju o kojima DISH unaprijed obavijesti Klijenta neće se smatrati nedostatkom dostupnosti.
- 1.4 Klijent može pohraniti podatke krajnjih kupaca u bazu podataka Klijenta. Primjenjivat će se Dioll Poglavlje B.
- 1.5 Klijent može koristiti funkciju online plaćanja za prihvaćanje plaćanja. Primjenjivat će se Dio II Poglavlje C.

2 OBVEZE KLIJENTA

- 2.1 Klijent će se pridržavati svih lokalnih zakonskih zahtjeva koji se odnose na označavanje cijena, informacije o alergenima, higijenske zahtjeve, pripremu hrane, zdravlje i sigurnost na radu, radnička prava, aditive, pakiranje, zakone o zaštiti maloljetnika, zahtjeve za posluživanje ili dostavu hrane i zakone o zaštiti potrošača .
- 2.2 Ako Usluge već sadrže tekstove, oni su samo prijedlozi za tekst i ni u kojem slučaju ne predstavljaju pravni savjet ili slično. Odgovornost Klijenta je da ove tekstove po potrebi provjeri odvjetnik i prilagodi ih svom pojedinačnom slučaju.

DIO IV POSEBNI UVJETI ZA OSTALE USLUGE

POGLAVLJE A DISH POS

1 PREDUVJETI

Korištenje DISH POS-a zahtijeva kupnju ili najam DISH POS uređaja ili instalaciju POS aplikacije na kompatibilnom krajnjem uređaju.

2 OPSEG USLUGA

2.1 Usluge obuhvaćaju sljedeće elemente:

- (a) DISH klijentu omogućuje pristup softveru putem interneta koji mu omogućuje povezivanje i upravljanje svojim POS sustavima (DISH POS uređajima i vlastitim uređajima s DISH POS aplikacijom).
- (b) Softver omogućuje povezivanje različitih servisa i platformi trećih strana, putem kojih klijent može dalje obrađivati podatke koje bilježe DISH POS sustavi blagajni.

2.2 Ako je tako dogovoreno, usluge također uključuju sljedeće dodatne komponente:

(a) DISH POS QR-naručivanje

DISH klijentu nudi online rješenje za snimanje trenutnih jelovnika i pića u njegovom restoranu.

Klijent putem usluge može generirati QR kod koji može prezentirati i učiniti dostupnim svojim korisnicima. Krajnji klijenti mogu pristupiti QR kodu ili povezanom URL-u i odabrati klijentove dostupne proizvode. Narudžba krajnjeg klijenta prikazuje se na uređaju klijenta.

(b) DISH POS plaćanje

Kao proširenje DISH POS QR-naručivanja, klijent može koristiti DISH POS plaćanje. Ako je narudžba krajnjeg klijenta izvršena putem gore navedenog QR naručivanja, način plaćanja može se odabrati putem QR koda.

Za obavljanje plaćanja vrijedi točka Dio II Poglavlje C.

2.3 DISH duguje prosječnu dostupnost online rješenja od 98,5 % godišnje. Potrebno vrijeme održavanja ili promjene izdanja, koje DISH klijentu najavljuje unaprijed, ne tretiraju se kao nedostatak dostupnosti.

3 OBVEZE I DUŽNOSTI KLIJENTA

3.1 Klijent je dužan sklopiti ugovor o korištenju s ovlaštenim pružateljem odgovarajućih usluga za propisanu fiskalizaciju sustava fiskalnih blagajni.

3.2 Kao porezni obveznik, klijent ostaje odgovoran za poštivanje svoje porezne dokumentacije i ostalih obveza u vezi s radom DISH POS uređaja.

POGLAVLJE B USLUGE ODRŽAVANJA (SOFTWARE)

1 OPSEG USLUGA

- 1.1 Usluga održavanja softvera uključuje pružanje ažuriranja (ažuriranja) softvera u dogovorenom roku. Ne uključuje pružanje novih glavnih verzija (nadogradnji) sa značajno povećanim opsegom usluga, osim ako nije drugačije dogovoreno.
- 1.2 DISH će također dati sve od sebe kako bi popravio pogreške koje je prijavio klijent i poboljšao sljedeće verzije softvera. DISH također može pružiti klijentu privremena rješenja i postupke za izbjegavanje problema (zaobilazna rješenja). Osim ako nije drugačije dogovoreno, DISH ne duguje određeno vrijeme odgovora.

2 OBVEZE KLIJENTA

- 2.1 Klijent mora prijaviti DISH-u sve softverske pogreške koje se pojave sa svim detaljima i odgovoriti na sva pitanja u razumnoj mjeri.
- 2.2 Korisnik je odgovoran surađivati u održavanju u razumnoj mjeri. Klijent naročito mora sam preuzeti i instalirati nove verzije koje isporučuje DISH i prihvatiti nedostupnost softvera tijekom instalacije. Prije instalacije mora osigurati odgovarajuće sigurnosne kopije podataka.
- 2.3 Ako se održavanje (također) odnosi na softver koji nije isporučio DISH, klijent će DISH-u dostaviti potrebne tehničke dokumente za softver, uključujući izvorni kod. On jamči da je ovlašten staviti ga na raspolaganje i daje DISH-u pravo da ga koristi u mjeri potrebnoj za održavanje.

3 NOVE OSNOVNE VERZIJE

- 3.1 DISH će osigurati novu osnovnu verziju (nadogradnje) ovisno o kupnji plaćene nadogradnje.
- 3.2 Ugovor o održavanju za staru osnovnu verziju prestaje automatski tri mjeseca nakon opće dostupnosti nove osnovne verzije, osim ako s korisnikom nije dogovoren duži rok ili razdoblje otkaza za usluge održavanja.



POGLAVLJE C USLUGE ODRŽAVANJA (UREĐAJI)

1 OPSEG USLUGA

- 1.1 Usluga održavanja uređaja uključuje otklanjanje nedostataka i drugih kvarova koji nastanu izvan jamstva. Ako uređaj postane neispravan tijekom dogovorenog razdoblja, DISH će to ispraviti popravkom ili zamjenom uređajem najmanje iste vrijednosti na dogovorenom mjestu.
- 1.2 Ako se radovi na održavanju obavljaju kod klijenta na otoku, vrijeme čekanja i putovanja, kao i troškovi prijelaza će se posebno fakturirati.

2 IZUZECI

- 2.1 Osim ako nije drugačije dogovoreno, usluge održavanja ne uključuju davanje uređaja na posudbu tijekom popravka ili zamjene uređaja.
- 2.2 Usluge održavanja ne uključuju otklanjanje kvarova nastalih nepravilnom uporabom uređaja, namjernim uništavanjem ili drugim vanjskim utjecajima poput pada, provale, groma, prenapona, požara ili oštećenja vodom ili požara. U takvim slučajevima DISH može ponuditi popravak ili zamjenu uređaja uz posebnu naknadu.
- 2.3 Potrošni materijal kao što su baterije, tinta ili toner, kabeli i dodaci nisu uključeni u održavanje, osim ako nije drugačije dogovoreno.

3 OBVEZE KLIJENTA

- 3.1 Klijent mora odmah prijaviti sve nedostatke ili greške DISH-u i odgovoriti na sva pitanja u odgovarajućoj mjeri.
- 3.2 Korisnik je odgovoran da surađuje u razumnoj mjeri u dijagnosticiranju i ispravljanju grešaka, kao što je privremeno isključivanje ili ponovno pokretanje opreme. On mora dopustiti DISH-u pristup uređajima tijekom uobičajenog radnog vremena. Mora osigurati odgovarajuće sigurnosne kopije podataka prije nego što preda uređaje DISH-u na popravak ili zamjenu.
- 3.3 Klijent će pomoći DISH-u u radovima na održavanju na njegovoj lokaciji osiguravanjem stručnog osoblja koje može pružiti informacije o specifičnostima njegovog okruženja, kao i o drugoj opremi i softveru koji se koristi s opremom u svrhu testiranja. On također osigurava probni materijal potreban za održavanje, pod uvjetom da to nije dio uobičajene opreme DISH-a.
- 3.4 Ako se uređaji mogu poslati paketom, klijent je dužan poslati ih na adresu koju je naveo DISH.
- 3.5 DISH ima pravo, ali ne i obvezu, provoditi preventivno održavanje. U tu svrhu, klijent će prema dogovoru odobriti DISH-u pristup uređajima tijekom uobičajenog radnog vremena.

POGLAVLJE D USLUGE PODRŠKE (PODRŠKA)

1 OPSEG USLUGA

- 1.1 Ako su usluge podrške (podrška) za korisnike i/ili administratore softvera ili uređaja također dogovorene u vezi s uslugama održavanja ([Poglavlje B](#) i [Poglavlje C](#)), DISH će to pružiti telefonom, e-poštom ili drugim sredstvima elektroničke komunikacije.
- 1.2 Pojedinačnim ugovorom može se odrediti da usluge podrške može koristiti samo određeni broj osoba s određenom kvalifikacijom. Pojedinačnim ugovorom također se može odrediti način na koji se pružaju određene usluge podrške (npr. putem daljinskog pristupa).

2 PRUŽANJE USLUGA PODRŠKE

- 2.1 DISH će nastojati obraditi sve razumne zahtjeve za pomoć u razumnom roku. DISH se oslanja na podatke navedene u zahtjevu i ne jamči potpunost ili pravodobnost bilo kojeg odgovora ili pružene pomoći.
- 2.2 Pomoć će biti pružena radnim danima tijekom uobičajenog i razumnog radnog vremena DISH-a.

3 POSEBNE USLUGE PODRŠKE

- 3.1 Precizniji i dopunski dogovori o (različitoj) dostupnosti (telefonske) podrške, vremenu odziva, preferiranoj obradi ili davanju posudbe uređaja prilikom popravka ili zamjene uređaja mogu se posebno specificirati u pojedinačnom ugovoru.

POGLAVLJE E SAVJETODAVNE USLUGE

1 OPSEG USLUGA

- 1.1 DISH može klijentu pružati savjetodavne usluge, naročito za konfiguraciju DISH platforme odnosno pojedinačnih usluga radi što boljeg dugoročnog korištenja (npr. u vezi drugih dopunskih funkcija) i o tome kako DISH platforma na što bolji način funkcionira u kombinaciji s poslovanjem klijenta.
- 1.2 Savjetodavne usluge mogu sadržati preporuke drugih usluga i softverskih rješenja koja mogu dopuniti DISH platformu.

2 PRUŽANJE USLUGA PARTNERSKIH PODUZEĆA

- 2.1 Klijent daje suglasnost da savjetodavne usluge obavljaju partnerska poduzeća tvrtke DISH u sjedištu korisnika („partnersko poduzeće“). Ako savjetodavne usluge pruža partnersko poduzeće, DISH će samo posredovati u tim uslugama. DISH klijentu osigurava određenu kvalitetu ili raspoloživost savjetodavnih usluga.

2.2 Iz sljedećeg pregleda proistječe koje partnersko poduzeće je nadležno za sjedište klijenta:

Austria	Belgium	Croatia	Czech Republic
METRO Cash & Carry Österreich GmbH Metro Platz 1 2331 Vösendorf Austria	MAKRO Cash & Carry Belgium NV Nijverheidsstraat 70 2160 Wommelgem Belgium	METRO C&C Zagreb d.o.o. Jankomir 31 10090 Zagreb - Susedgrad Croatia	MAKRO Cash & Carry CR s.r.o. Jeremiášova 7/1249 15500 Praha 5 Czech Republic
France	Germany	Hungary	Italy
METRO France SAS 5 rue des Grands Prés 92024 Nanterre Cedex France	METRO Deutschland GmbH Metro-Straße 8 40235 Düsseldorf Germany	METRO Kereskedelmi Kft. Budapark, Keleti 3 2041 Budaörs Hungary	METRO Italia S.p.A. XXV Aprile 23 20097 San Donato Milanese Italy
Netherlands	Poland	Portugal	Romania
MAKRO Cash & Carry Nederland B.V. De Flinesstraat 9 1114 AL Amsterdam- Duivendrecht Netherlands	MAKRO Cash and Carry Polska S.A. Al. Krakowska 61 02-183 Warszawa Poland	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 Romania
Slovakia	Spain	Turkey	Ukraine
METRO Cash & Carry Slovakia, s.r.o. Senecká cesta 1881 900 28 Ivanka Pri Dunaji Slovakia	MAKRO España Paseo Imperial, 40 28005 Madrid Spain	METRO Grosmarket Bakirköy Alisveris Hizmetleri Ticaret Sirketi Ltd. Sti. Kocman Caddesi 34540 Günesli-Bakirköy (Istanbul) Turkey	METRO C&C Ukraine Ltd. 43, Petra Grygorenka Street 02140 Kiev Ukraine

DIO V POSEBNI UVJETI ZA KUPNJU, NAJAM ILI KUPNJU NA OTPLATU

POGLAVLJE A KUPNJAUREĐAJA, OSTALE ROBE I DIGITALNIH PROIZVODA

1 OPĆE ODREDBE

- 1.1 Kupnjom robe ili digitalnih proizvoda klijent stječe predmet kupnje uz plaćanje jednokratne naknade.
- 1.2 Potrošni materijal kao što su baterije, tinta ili toner, kabeli i dodaci kao i softver na zasebnim nosačima podataka nisu dio predmeta kupnje, osim ako nije drugačije izričito dogovoreno.
- 1.3 SIM kartice nisu dio predmeta kupnje i ostaju vlasništvo DISH-a ili mrežnog operatera. Obratiti pozornost na [točku Dio I, točka 7.4.](#)

2 ZADRŽAVANJE PRAVA VLASNIŠTVA

- 2.1 Roba ostaje u vlasništvu DISH-a sve dok se kupoprodajna cijena u cijelosti ne isplati.
- 2.2 U slučaju preprodaje robe, klijent ovime ustupa nastala potraživanja prema klijentu DISH-u, koji ih prihvaća kao jamstvo. Isto vrijedi i za ostale zahtjeve koji zamjenjuju robu ili na drugi način proizlaze u vezi s robom. DISH ovlašćuje klijenta da u svoje ime naplati potraživanja dodijeljena prodavatelju kao jamstvo; DISH može opozvati ovu autorizaciju izravnog zaduženja samo u slučaju realizacije.

3 JAMSTVO

- 3.1 Jamstvo (ograničenje potraživanja zbog nedostataka) ograničeno je na godinu dana od isporuke za novu robu, inače je isključeno. Ovo ne vrijedi ako je DISH prijevarom sakrio kvar.
- 3.2 Suprotno [točki 3.1](#), vrijede isključivo zahtjevi za naknadu štete zbog nedostataka [Dio I, točka 16.](#)

POGLAVLJE B IZNAJMLJIVANJE OPREME I OSTALE ROBE

1 OPĆE ODREDBE

- 1.1 U slučaju iznajmljivanja, DISH dopušta klijentu korištenje dogovorene robe uključujući pridruženu korisničku dokumentaciju s vremena na vrijeme.
- 1.2 Potrošni materijal kao što su baterije, tinta ili toner, kabeli i dodaci kao i softver na zasebnim nosačima podataka nisu dio predmeta kupnje, osim ako nije drugačije izričito dogovoreno.
- 1.3 Razdoblje najma počinje na dan kada je predmet najma stavljen na raspolaganje klijentu.

2 PRIMOPREDAJA I PUŠTANJE U RAD

- 2.1 Klijent će iznajmljeni predmet sam montirati i osposobiti za korištenje, osim ako drugačije nije dogovoreno.
- 2.2 Ukoliko je ugovorena montaža ili primopredaja uređaja kod klijenta, u nazočnosti klijenta će se pregledati stanje stvari u najmu i eventualni nedostaci evidentirati u zapisniku o primopredaji, koji mora biti potpisan od strane klijenta. Stranke će također u ovom zapisniku o primopredaji evidentirati hoće li i koje nedostatke DISH-a otkloniti.

3 KORIŠTENJE

- 3.1 Klijent mora pažljivo rukovati robom i adekvatno je zaštititi od oštećenja ili gubitka. U slučaju oštećenja ili gubitka, mora odmah obavijestiti DISH.
- 3.2 Klijent smije robu koristiti samo za namjenu i na dogovorenom mjestu za vlastite potrebe. Robu ne smije dati u podzakup ili je na drugi način učiniti dostupnom trećim osobama (zaposlenici klijenta ne smatraju se trećim osobama).
- 3.3 Klijent ne smije modificirati Uređaje osim ako DISH nije pristao na izmjene u pisanom obliku ili ako DISH ne dostavi ažuriranja. Ako klijent unatoč tome napravi izmjene, mora ih poništiti prije povrata robe.
- 3.4 Klijent ne smije robu prodati, založiti ili položiti kao jamstvo. U slučaju pljenidbe treće strane, on mora o tome odmah obavijestiti DISH.

4 ODRŽAVANJE

- 4.1 Klijent će odmah obavijestiti DISH o svim nedostacima kako bi ih DISH mogao popraviti. DISH može otkloniti kvarove popravkom iznajmljenog artikla ili njegovom zamjenom robom iste vrijednosti. Isključivo vrijede zahtjevi za naknadu štete zbog nedostataka [Dio I, točka 16](#).
- 4.2 DISH ima pravo, provoditi preventivno održavanje. U tu svrhu, klijent će prema dogovoru odobriti DISH-u pristup uređajima tijekom uobičajenog radnog vremena.
- 4.3 Klijent ne smije sam servisirati robu ili je dati servisirati trećim osobama.

5 OSIGURANJE; RIZIK

- 5.1 Za razdoblje najma duže od jedne godine, DISH će o svom trošku predmet najma osigurati od požara i krađe. U slučaju da dođe do takve štete, DISH može klijentu naplatiti franšizu od 100,00 EUR osim ako klijent nije odgovoran za štetu.
- 5.2 U slučaju oštećenja ili gubitka za koje je odgovoran klijent, DISH će klijentu fakturirati troškove popravka ili zamjensku vrijednost.

6 KRAJ RAZDOBLJA NAJMA; POVRAT

- 6.1 Istekom ugovora o najmu klijent je dužan vratiti predmet najma u izvornom stanju u roku od deset (10) dana, ukoliko do odstupanja od prvobitnog stanja nije došlo zbog normalne uporabe, dopuštenih promjena ili mjera održavanja od strane DISH-a.
- 6.2 Ako je preuzimanje dogovoreno, stanje iznajmljenih stvari će se pregledati u nazočnosti klijenta, a eventualni nedostaci će se evidentirati u zapisniku o primopredaji po povratu, koji mora biti potpisan od strane klijenta.
- 6.3 U suprotnom klijent mora vratiti iznajmljene artikle DISH-u; troškove prijevoza za povratnu pošiljku snosi klijent, osim ako nije drugačije dogovoreno.

POGLAVLJE C IZNAJMLJIVANJE OPREME I OSTALE ROBE

1 OPĆE ODREDBE

- 1.1 Prilikom iznajmljivanja robe, klijent iznajmljuje robu na razdoblje određeno pojedinačnim ugovorom („**period najma**“). Ako klijent iznajmljuje robu na cijelo razdoblje najma, predmet najma stječe po isteku roka.
- 1.2 [Poglavlje A točka 1.2](#) do [1.3](#) i [Poglavlje B točka 1.3](#) se primjenjuju sukladno tome.

2 REZERVACIJE TIJEKOM RAZDOBLJA NAJMA

- 2.1 Tijekom razdoblja najma u skladu s tim vrijede [Poglavlje B točka 2.1](#) i [3](#) do [5](#).
- 2.2 Ako pojedinačni ugovor o kupnji na otplatu ili usluge istekne prije isteka razdoblja najma, klijent mora vratiti predmet najma. Sukladno tome vrijedi točka [Poglavlje B točka * MERGEFORMAT *](#) [MERGEFORMAT * MERGEFORMAT * MERGEFORMAT * MERGEFORMAT 6](#).

3 KUPNJA NA KRAJU RAZDOBLJA NAJMA

- 3.1 Vlasništvo nad robom prelazi na klijenta uplatom zadnje ugovorene rate. Sukladno [točki Poglavlje A točka 2.2](#) stav 2 do 4.
- 3.2 Jamstvo vrijedi [Poglavlje A točka 3.1](#) uz uvjet da se razdoblje najma koje je isteklo prije kupnje obračuna u jamstveni rok.

DIO VI UGOVOR O OBRADI NALOGA

Za klijente, čije sjedište ili podružnica je u nekoj od zemalja članica Europske unije (EU) ili u drugoj državi ugovornici Sporazuma o europskom gospodarskom prostoru (EGP), ovaj ugovor primjenjuje se isključivo za sljedeće [Poglavlje A](#).

Za klijente, čije sjedište ili podružnica je izvan EU / EGP („treća zemlja“), također se primjenjuje [Poglavlje A](#) ako za datu treću zemlju postoji odluka o primjerenosti koja se može primijeniti na klijenta u smislu članka 45. GDPR-a. Ako za treću zemlju ne postoji odluka o primjerenosti ili se ista ne može primijeniti na klijenta, umjesto toga se primjenjuje [Poglavlje B](#).

POGLAVLJE A KLIJENTI U EU ODNOSNO EGP I U TREĆIM ZEMLJAMA S ODLUKOM O PRIMJERENOSTI

ODLOMAK I

Klauzula 1 Svrha i oblast primjene

- a) Ove standardne ugovorne klauzule (u daljnjem tekstu „klauzule“) imaju za cilj osigurati poštivanje članka 28. stavaka 3. i 4. Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016 o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka).
- b) Voditelji obrade i izvršitelji obrade dali su suglasnost za ove klauzule kako bi se osigurala usklađenost s člankom 28. stavcima 3. i 4. Uredbe (EU) 2016/679 i / ili člankom 29. stavcima 3. i 4. Uredbe (EU) 2018/1725.
- c) Klauzule važe za obradu osobnih podataka u skladu s prilogom II.
- d) Prilozi I do II su sastavni dio klauzula.
- e) Ove klauzule važe bez obzira na obvezu kojoj podliježe voditelj obrade prema uredbi (EU) 2016/679 i/ili uredbi (EU) 2018/1725.
- f) Ove klauzule po sebi ne osiguravaju ispunjavanje obveze u vezi s internacionalnim prijenosima podataka u skladu s Poglavljem V Uredbe (EU) 2016/679 i/ili Uredbe (EU) 2018/1725.

Klauzula 2 Nepromjenjivost klauzula

- a) Stranke se obvezuju ne mijenjati klauzule, osim za dopunu ili ažuriranje informacija navedenih u prilogima.
- b) To ne sprječava strane da uključe standardne ugovorne klauzule navedene u ovim klauzulama u opsežniji ugovor i dodaju daljnje klauzule ili dodatna jamstva, pod uvjetom da nisu izravno ili neizravno u suprotnosti s klauzulama ili ograničavaju temeljna prava ili slobode ispitanika.

Klauzula 3 Tumačenje

- a) Ako se u ovim klauzulama rabe pojmovi definirani u Uredbi (EU) 2016/679, odnosno Uredbi (EU) 2018/1725, ti pojmovi imaju isto značenje kao i u predmetnim uredbama.
- b) Ove klauzule se imaju tumačiti unutar odredbi Uredbe (EU) 2016/679, odnosno Uredbe (EU) 2018/1725.
- c) Ove klauzule ne smiju se tumačiti na način koji je nasuprot predviđenim pravima i obvezama iz Uredbe (EU) 2016/679 ili Uredbe (EU) 2018/1725 ili ograničava osnovna prava i osnovne slobode ispitanika.

Klauzula 4 Prioritet

U slučaju sukoba između ovih klauzula i odredbi srodnih sporazuma koji postoje između stranaka ili koje su naknadno sklopljene ili zaključene, ove klauzule će imati prednost.

Klauzula 5 [Nije primjenjivo]

ODLOMAK II OBVEZE STRANA**Klauzula 6 Opis obrade**

Pojedinosti postupaka obrade, naročito kategorije osobnih podataka i svrhe, za koje se osobni podatci obrađuju po nalogu odgovornog lica, navedeni su u [prilogu B.](#)

Klauzula 7 Obveze strana**7.1 Upute**

- a) Izvršitelj obrade obrađuje osobne podatke samo na temelju dokumentirane instrukcije voditelja obrade, osim ako je u obvezi obavljati obradu prema zakonodavstvu EU ili prema zakonodavstvu zemlje članice kojem podliježe. U takvom slučaju izvršitelj obrade saopćava voditelju obrade ove pravne kriterije prije obrade, osim ako to predmetno zakonodavstvo ne zabranjuje zbog važnog javnog interesa. Voditelj obrade može tijekom cijelog trajanja obrade osobnih podataka davati daljnje instrukcije. Ove instrukcije se uvijek imaju dokumentirati.
- b) Izvršitelj obrade informirat će voditelja obrade bez odlaganja, ako je mišljenja da instrukcije voditelja obrade krše odredbe iz Uredbe (EU) 2016/679, Uredbe (EU) 2018/1725 ili protiv važećih propisa iz oblasti zaštite osobnih podataka EU ili zemalja članica.

7.2 Ograničavanje svrhe

Izvršitelj obrade obrađuje osobne podatke samo za svrhe navedene u [prilogu B.](#), osim ako ne dobije druge instrukcije voditelja obrade.

7.3 Trajanje obrade osobnih podataka

Podatke izvršitelj obrade obrađuje samo za vrijeme trajanja koje je navedeno u [prilogu B.](#)

7.4 Sigurnost obrade

- a) Izvršitelj obrade poduzima tehničke i organizacijske mjere navedene u prilogu II kako bi osigurao sigurnost osobnih podataka. To uključuje zaštitu podataka od povrede sigurnosti, koja, svejedno bila ona nenamjerna ili nezakonita, dovodi do uništenja, gubitka, izmjene ili neovlaštenog otkrivanja ili neovlaštenog pristupa podacima (u daljnjem tekstu „{b>povreda zaštite osobnih podataka<b}“). Pri procjeni pogodne razine zaštite, strane će u obzir uzimati stanje tehnike, troškove implementiranja, vrstu, obim, okolnosti i svrhe obrade kao i rizike za ispitanike.
- b) Izvršitelj obrade svom osoblju dozvoljava pristup samo onim osobnim podacima, koji su predmet obrade, ako je to za provedbu, upravljanje i nadzor ugovora nužno. Izvršitelj obrade osigurava da su se osobe koje su ovlaštene za obradu dobivenih osobnih podataka obvezali na poštivanje povjerljivosti ili podliježu adekvatnoj zakonskoj obvezi čuvanja tajnosti.

7.5 Osjetljivi podatci

Ako se obrada odnosi na osobne podatke koje se odnose na rasno ili etničko porijeklo, religiozni ili svjetonazorske stavove ili sindikalnu pripadnost, ili genetske podatke ili biometrijske podatke za identifikaciju fizičkih osoba, podatke o zdravlju, seksualnom životu, seksualnoj orijentaciji neke osobe ili podatke o kazneno-pravnim presudama ili kaznenim djelima (u nastavku „osjetljivi podatci“), izvršitelj obrade primijenit će posebna ograničenja i / ili dodatna jamstva.

7.6 Dokumentacija i poštivanje klauzula

- a) Strane moraju dokazati poštivanje ovih klauzula.
- b) Izvršitelj obrade obrađuje upite voditelja obrade vezano za obradu podataka prema ovim klauzulama odmah i na prikladan način.
- c) Izvršitelj obrade na raspolaganje stavlja voditelju obrade sve informacije koje su potrebne za dokazivanje poštovanja obveza koji su definirani u ovim klauzulama i koji neposredno proistječu iz Uredbe (EU) 2016/679 i / ili Uredbe (EU) 2018/1725. Na zahtjev voditelja obrade, izvršitelj obrade dozvolit će provjeru djelatnosti obrade koje potpadaju pod ove klauzule, i to u adekvatnim rastojanjima ili kada postoje naznake kršenja propisa. Kod odluke o provjeri, voditelj obrade može u obzir uzeti relevantna certificiranja izvršitelja obrade.
- d) Voditelj obrade može provesti provjeru sam ili angažirati neovisnog revizora. Provjere mogu obuhvaćati i inspekcije u prostorima ili fizičkoj opremi izvršitelja obrade i provodit će se eventualno uz prikladnu najavu.
- e) Na upit, strane dostavljaju nadzornom tijelu/nadzornim tijelima informacije navedene u ovoj klauzuli, uključujući rezultate provjere.

7.7 Uporaba podizvođača ugovorne obrade

- a) Izvršitelj obrade posjeduje opću dozvolu voditelja obrade za angažiranje podizvođača za ugovornu obradu koji su navedeni u dogovorenom spisku. Izvršitelj obrade izričito će informirati voditelja obrade najmanje [NAVESTI RAZDOBLJE] unaprijed u pismenom obliku o svim namjeranim izmjenama ovog spiska dodavanjem ili zamjenom podizvođača za ugovornu obradu i time voditelju obrade daje dovoljno vremena da uloži prigovore protiv tih promjena prije angažiranja dotičnih podizvođača za ugovornu obradu. Izvršitelj obrade daje voditelju obrade potrebne podatke kako bi isti mogao iskoristiti svoje pravo na prigovor.
- b) Ako izvršitelj obrade naruči podizvođača za ugovornu obradu radi izvođenja određenih aktivnosti obrade (u ime voditelja obrade), to se dodjeljivanje mora izvršiti ugovorom koji u osnovi nameće iste obveze zaštite podataka za podizvođača obrade podataka kao one koje se primjenjuju prema izvršitelju obrade u skladu s ovim odredbama. Izvršitelj obrade osigurava da podizvođač ugovorne obrade ispunjava obveze kojima izvršitelj obrade podliježe u skladu s ovim odredbama i u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 i / ili Uredbom (EU) 2018/1725.
- c) Na zahtjev, izvršitelj obrade će voditelju obrade dostaviti kopiju ugovora o podugovaranju i sve kasnije izmjene. U onoj mjeri u kojoj je potrebno zaštititi poslovne tajne ili druge povjerljive podatke, uključujući osobne podatke, izvršitelj obrade može zamračiti tekst ugovora prije nego što pošalje kopiju.
- d) Izvršitelj obrade u potpunosti je odgovoran voditelju obrade da podizvođač ugovorne obrade ispunjava svoje obveze u skladu s ugovorom sklopljenim s izvršiteljem obrade. Izvršitelj obrade informirat će voditelja obrade ako podizvođač ugovorne obrade ne ispunjava svoje ugovorne obveze.
- e) Izvršitelj obrade zaključit će s podizvođačem ugovorne obrade klauzulu o povlaštenju treće strane, prema kojoj voditelj obrade – u slučaju da izvršitelj obrade više ne postoji ili postane nesolventan – ima pravo raskinuti podugovor o obradi te dati instrukciju podizvođaču za brisanje ili vraćanje osobnih podataka.

7.8 Internacionalni prijenos podataka

Svaki prijenos podataka od izvršitelja obrade u treću zemlju ili internacionalnu organizaciju, odvijat će se isključivo na temelju dokumentirane instrukcije voditelja obrade ili s ciljem pridržavanja posebnih odredbi prema EU propisima ili pravu zemlje članice čijem zakonodavstvu izvršitelj obrade podliježe, a isto tako taj prijenos mora biti u skladu s Poglavljem V Uredbe (EU) 2016/679 ili Uredbe (EU) 2018/1725.

Voditelj obrade je suglasan da u slučajevima, kada izvršitelj obrade angažira podizvođača u skladu s [klauzulom 7.7](#) za obavljanje određenih djelatnosti obrade (po nalogu voditelja obrade) te takva djelatnost obrade obuhvaća i dostavljanje osobnih podataka u smislu Poglavlja V Uredbe (EU) 2016/679, izvršitelj obrade i podizvođač ugovorne obrade mogu osigurati poštivanje Poglavlja V Uredbe (EU) 2016/679, tako što će primjenjivati standardne ugovorne klauzule, koje je Komisija donijela u skladu s člankom 46. stavkom 2. Uredbe (EU) 2016/679, ako su ispunjeni preduvjeti za primjenu takvih standardnih ugovornih klauzula.

Klauzula 8 Podrška voditelja obrade

- a) Izvršitelj obrade odmah će informirati voditelja obrade o zahtjevu kojeg dobije od ispitanika. Na zahtjev neće odgovarati sam, osim ako ga za to ne ovlasti voditelj obrade.
- b) Uzimajući u obzir vrstu obrade, izvršitelj obrade podržava voditelja obrade u ispunjavanju njegove obveze odgovaranja na zahtjeve ispitanika vezano za ostvarivanje njegovih prava. Prilikom obavljanja svojih obveza u skladu sa slovima a i b, izvršitelj obrade pratit će instrukcije voditelja obrade.
- c) Osim dužnosti izvršitelja obrade u pogledu pružanja podrške voditelju obrade u skladu s [Klauzula 8](#) slovom [b](#)), izvršitelj obrade pružat će podršku voditelju obrade, uz uzimanje u obzir vrste obrade podataka i informacija koje su na raspolaganju voditelju obrade, prilikom ispunjavanja sljedećih obveza:
 - i) Obveza provođenja procjene posljedica planiranih postupaka obrade za zaštitu osobnih podataka (u daljnjem tekstu „{b>procjena učinka na zaštitu podataka”) ako bi jedan oblik obrade mogao rezultirati visokim rizikom za prava i slobode fizičkih osoba
 - ii) Obveza konzultiranja nadležnog nadzornog tijela prije obrade, ako iz procjene učinka na zaštitu podataka proistekne da obrada sa sobom nosi visok rizik, ako voditelj obrade ne donese mjere suzbijanja rizika
 - iii) Obvezu osigurati da su osobni podatci činjenično točni i ažurni, tako što će izvršitelj obrade voditelju obrade odmah dostaviti informaciju ako otkrije da su osobni podatci koje je on obradio netočni ili zastarjeli
 - iv) Obveze prema članku 32. Uredbe (EU) 2016/679.
- d) U Prilogu II, strane određuju odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere za podršku izvršitelja obrade voditelju obrade u okviru primjene ove klauzule te polje primjene i opseg potrebne podrške.

Klauzula 9 Prijave povrede zaštite osobnih podataka

U slučaju povrede zaštite osobnih podataka, obrađivač surađuje s voditeljem obrade i u skladu s tim ga podržava kako bi voditelj obrade ispunio svoje obveze prema člancima 33. i 34. Uredbe (EU) 2016/679 ili, ako je primjenjivo, člancima 34. i 35. Uredbe (EU) 2018/1725, pri čemu izvršitelj obrade uzima u obzir vrstu obrade i informacije koje su mu dostupne.

9.1 Povreda osobnih podataka koje je obradio voditelj obrade

U slučaju povrede osobnih podataka koje je obradio voditelj obrade, izvršitelj obrade će pružiti podršku voditelju obrade na sljedeći način:

- a) kod momentalne prijave povrede osobnih podataka nadležnim nadzornim tijelima, nakon što je voditelj obrade saznao za povredu, ako je relevantno (osim ako povreda osobnih podataka ne nosi sa sobom rizik za osobna prava i slobode fizičkih osoba)
- b) prilikom pribavljanja sljedećih informacija, koje se shodno članku 33. stavku 3. Uredbe (EU) 2016/679 imaju dati u prijavi voditelja obrade, pri čemu te informacije moraju obuhvaćati bar sljedeće:
 - i) vrstu osobnih podataka, ako je moguće uz navođenje kategorije i procijenjenog broja ispitanika te kategorija i procijenjeni broj dotičnih predmetnih skupova osobnih podataka
 - ii) vjerojatne posljedice povrede zaštite osobnih podataka
 - iii) mjere koje je poduzeo voditelj obrade ili predložene mjere za ispravku povrede osobnih podataka i eventualno mjere za umanjeње mogućih nepovoljnih posljedica.

Ako se te informacije ne mogu pružiti u isto vrijeme, izvorna prijava će sadržati u dotičnom trenutku raspoložive podatke kao i daljnje informacije, čim one postanu dostupne i koje će naknadno biti dostavljene bez neprikladne vremenske odgode

- c) pri poštivanju obveze u skladu s člankom 34. Uredbe (EU) 2016/679 da se ispitanik odmah obavijesti o povredi zaštite osobnih podataka, ako ta povreda vjerojatno predstavlja velik rizik za prava i slobode fizičkih osoba.

9.2 Povreda zaštite osobnih podataka koje je obradio izvršitelj obrade

U slučaju povrede zaštite osobnih podataka koje je obradio izvršitelj obrade, izvršitelj obrade će o tome informirati voditelja obrade čim sazna o takvoj povredi. Prijava mora sadržati bar sljedeće informacije:

- a) opis vrste povrede (po mogućnosti uz navođenje kategorije i procijenjenog broja ispitanika i procijenjenog broja skupova podataka)
- b) kontakt podatke tijela za obraćanje od koje se može pribaviti više informacije o povredi zaštite osobnih podataka
- c) procijenjene posljedice i poduzete ili predložene mjere za ispravku povrede zaštite osobnih podataka, uključujući mjere za umanjeње mogućih nepovoljnih posljedica.

Ako se te informacije ne mogu pružiti u isto vrijeme, izvorna prijava će sadržati u dotičnom trenutku raspoložive podatke kao i daljnje informacije, čim one postanu dostupne i koje će naknadno biti dostavljene bez neprikladne vremenske odgode.

Strane utvrđuju u Prilogu II sve druge navode koje izvršitelj obrade ima staviti na raspolaganje kako bi se voditelj obrade podržao pri ispunjavanju njegovih obveza u skladu s člankom 33. i 34. Uredbe (EU) 2016/679.

ODLOMAK III ZAVRŠNE ODREDBE

Klauzula 10 Kršenja klauzula i uvjeta ugovora

- a) Ako izvršitelj obrade ne ispuni svoje obveze u skladu s klauzulama, voditelj obrade – neovisno o odredbama Uredbe (EU) 2016/679 i / ili Uredbe (EU) 2018/1725 – će instruirati izvršitelja obrade da obustavi obradu osobnih podataka dok ne počne ispunjavati te klauzule ili dok se ugovor ne okonča. Izvršitelj obrade odmah će informirati voditelja obrade ako iz bilo kojih razloga ne bude u stanju pridržavati se tih klauzula.
- b) Voditelj obrade ima pravo otkazati ugovor u dijelu koji se odnosi na obradu osobnih podataka u skladu s ovim klauzulama, ako
 - i) je voditelj obrade obustavio obradu osobnih podataka preko izvršitelja obrade u skladu sa slovom a i ne počne se pridržavati ovih odredbi u razumnom roku, a najdulje u roku od mjesec dana od obustavljanja
 - ii) izvršitelj obrade u značajnoj mjeri ili kontinuirano krši ove odredbe ili svoje obveze prema Uredbi (EU) 2016/679 i / ili Uredbi (EU) 2018/1725
 - iii) izvršitelj obrade ne ispuni obvezujuću odluku nadležnog suda ili nadležnog nadzornog tijela prema ovim klauzulama, Uredbi (EU) 2016/679 i/ili Uredbi (EU) 2018/1725.
- c) Izvršitelj obrade ima pravo otkazati ugovor u dijelu koji se odnosi na obradu osobnih podataka u skladu s ovim klauzulama, ako voditelj obrade inzistira na ispunjenju njegovih uputa nakon što ga je izvršitelj obrade informirao da njegove upute krše važeće zakonske zahtjeve prema [klauzuli 7.1](#) slovu [b\)](#).
- d) Nakon otkazivanja ugovora, izvršitelj obrade po odabiru voditelja obrade briše sve osobne podatke obrađene u ime voditelja obrade i potvrđuje voditelju obrade da je to učinjeno, ili vraća sve osobne podatke voditelju obrade i briše postojeće kopije, osim ako je prema propisima EU ili zakonima država članica postoji obveza pohrane dotičnih osobnih podataka. Do brisanja ili povrata podataka, izvršitelj obrade i dalje osigurava poštivanje ovih klauzula.

POGLAVLJE B STANDARDNE UGOVORNE KLAUZULE ZA KLIJENTE U TREĆIM ZEMLJAMA BEZ ODLUKE O PRIMJERENOSTI

ODLOMAK I

Klauzula 1 Svrha i oblast primjene

- a) Ove standardne ugovorne klauzule imaju za cilj osigurati pridržavanje zahtjeva Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti fizičkih osoba u pogledu obrade osobnih podataka, kao i kriterija o slobodnom kretanju podataka i ukidanju Direktive 95/46 / EG (Opća uredba o zaštiti podataka) u okviru prosljeđivanja osobnih podataka trećim zemljama.
- b) Strane:
- i) u prilogu I.A navedene fizičke ili pravne osobe, državnog tijela, agencije ili druga tijela (u nastavku „ustanove), koje prosljeđuju osobne podatke (u nastavku „{b>izvoznik podataka“) i
 - ii) u prilogu I.A navedene ustanove u trećim zemljama koje dobivaju osobne podatke izravno ili posredno preko neke ustanove koja je također strana u takvim klauzulama (u nastavku „{b>uvoznik podataka“),
- izjavile su suglasnost s ovim standardnim ugovornim klauzulama (u nastavku „**klauzule**“).
- c) Ove klauzule vrijede za prosljeđivanje osobnih podataka u skladu s prilogom I.B.
- d) Prilog ovim klauzulama s unutra sadržanim dodacima je sastavni dio ovih klauzula.

Klauzula 2 Djelovanje i nepromjenjivost klauzula

- a) Ove klauzule sadrže odgovarajuće zaštitne mjere, uključujući ovršna prava ispitanika i učinkovite pravne lijekove u skladu s člankom 46. stavkom 1. i člankom 46. stavkom 2. točkom (c) Uredbe (EU) 2016/679 te — u pogledu prijenosa podataka s voditelja obrade na izvršitelja obrade i/ili s izvršitelja obrade na izvršitelje obrade — standardnim ugovornim klauzulama u skladu s člankom 28. stavkom 7. Uredbe (EU) 2016/679, osim ako se ne mijenjaju, s izuzetkom odabira relevantnog modula ili relevantnih modula ili dopunjavanja ili ažuriranja informacija u prilogu. To ne sprječava strane da uključe standardne ugovorne klauzule navedene u ovim klauzulama u opsežniji ugovor i/ili dodaju daljnje klauzule ili dodatna jamstva, pod uvjetom da nisu izravno ili neizravno u suprotnosti s ovim klauzulama ili ograničavaju temeljna prava ili slobode ispitanika.
- b) Ove klauzule važe bez obzira na obvezu kojoj podliježe izvoznik podataka prema uredbi (EU) 2016/679.

Klauzula 3 Povlaštene treće strane

- a) Ispitanici imaju u odnosu na izvoznika podataka i/ili uvoznika podataka na temelju ovih klauzula kao povlaštene treće strane i iste mogu ovršiti, uz sljedeće iznimke:
- i) Klauzula 1, klauzula 2, klauzula 3, klauzula 6, klauzula 7
 - ii) Klauzula 8 — klauzula 8.1 slovo b i klauzula 8.3 slovo b
 - iii) [nije primjenjivo]
 - iv) [nije primjenjivo]
 - v) Klauzula 13
 - vi) Klauzula 15.1 slova c, d i e
 - vii) Klauzula 16 slovo e
 - viii) Klauzula 18 — klauzula 18
- b) Prava ispitanika prema Uredbi (EU) 2016/679 ostaju netaknuta slovom a.

Klauzula 4 Tumačenje

- a) Ako se u ovim klauzulama rabe pojmovi definirani u Uredbi (EU) 2016/679, ti pojmovi imaju isto značenje kao i u navedenoj uredbi.
- b) Ove klauzule se imaju tumačiti unutar odredbi Uredbe (EU) 2016/679.
- c) Klauzule se ne smiju tumačiti na način koji je proturječan pravima i obvezama predviđenih Uredbom (EU) 2016/679.

Klauzula 5 Prioritet

U slučaju sukoba između ovih klauzula i odredbi srodnih sporazuma koji postoje u trenutku kada su predmetne klauzule dogovorene, ove klauzule će imati prednost.

Klauzula 6 Opis prijenosa podataka

Pojedinosti prijenosa podataka, naročito kategorije prenesenih osobnih podataka i namjene prijenosa, navedeni su u prilogu I.B.

Klauzula 7 [Nije primjenjivo]

ODLOMAK II OBVEZE STRANA

Klauzula 8 Jamstva zaštite podataka

Izvoznik podataka potvrđuje da se u odgovarajućem obimu uvjerio da je uvoznik podataka u mogućnosti podmiriti svoje obveze iz ovih klauzula primjenom odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera.

8.1 Instrukcije

- a) Izvoznik podataka obrađuje samo osobne podatke prema dokumentiranim uputama uvoznika podataka, koji djeluje kao njegov voditelj obrade.
- b) Izvoznik podataka odmah će obavijestiti uvoznika podataka ako ne može slijediti dotične upute, uključujući: ako takva uputa krši Uredbu (EU) 2016/679 ili druge propise o zaštiti podataka Unije ili države članice.
- c) Uvoznik podataka će se suzdržati od bilo kakvih radnji koje bi spriječile izvoznika podataka u ispunjavanju obveza prema Uredbi (EU) 2016/679, uključujući onih u pogledu podobrede ili suradnje s relevantnim nadzornim tijelima.
- d) Po izboru uvoznika podataka, izvoznik podataka izbrisat će sve osobne podatke obrađene po nalogu uvoznika podataka nakon završetka usluga obrade podataka i potvrditi uvozniku podataka da je to učinjeno, ili će vratiti sve obrađene osobne podatke obrađene u njegovom imenu i izbrisati postojeće kopije.

8.2 Sigurnost obrade

- a) Stranke poduzimaju odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere kako bi osigurale sigurnost osobnih podataka, uključujući tijekom prijenosa, kao i zaštitu od povrede sigurnosti koja, bila ona nenamjerna ili neovlaštena, dovodi do uništenja, gubitka, izmjene ili neovlaštenog objavljivanja ili do neovlaštenog pristupa osobnim podacima (u daljnjem tekstu „povrede osobnih podataka“). Prilikom procjene odgovarajuće razine zaštite, stranke će voditi računa o stanju tehnike, troškovima implementacije, vrsti osobnih podataka, vrsti, opsegu, okolnostima i svrsi obrade, kao i rizicima povezanih s obradom za ispitanika te će u obzir eventualno uzeti enkripciju ili pseudonimiziranje, što se odnosi i na prijenos, ako će se time ispuniti svrha obrade.
- b) Izvoznik podataka podržava uvoznika podataka u osiguravanju odgovarajuće sigurnosti podataka u skladu sa slovom a. U slučaju povrede osobnih podataka u pogledu osobnih podataka koje je izvoznik podataka obradio u skladu s ovim klauzulama, izvoznik podataka će uvozniku podataka odmah nakon saznanja prijaviti slučaj i istom pružiti podršku pri ispravci povrede.
- c) Izvoznik obrade osigurava da su se osobe koje su ovlaštene za obradu osobnih podataka obvezali na poštivanje povjerljivosti ili podliježu adekvatnoj zakonskoj obvezi čuvanja tajnosti.

8.3 Dokumentacija i poštivanje klauzula

- a) Strane moraju dokazati poštivanje ovih klauzula.
- b) Izvoznik podataka stavlja uvozniku podataka sve informacije na raspolaganje koje su neophodne za ispunjenje njegovih obveza iz ovih klauzula i omogućuje njihovu provjeru i pružit će takvoj provjeri svoj doprinos.

Klauzula 9 [Nije primjenjivo]

Klauzula 10 Prava ispitanika

Strane međusobno pružaju podršku pri odgovaranju na upite i obradi zahtjeva ispitanika prema lokalnim pravnim propisima koji važe za uvoznika podataka ili — ako je u pitanju obrada podataka koju obavlja izvoznik podataka — prema Uredbi (EU) 2016/679.

Klauzula 11 Pravni lijek

Uvoznik podataka informira ispitanika na transparentan i pristupačan način putem individualne obavijesti na njegovoj web stranici o kontakt tijelima koja su ovlaštena za obrađivanje žalbi. Obradit će sve žalbe koje dobije od nekog ispitanika.

Klauzula 12 Odgovornost

- a) Svaka strana odgovorna je prema drugoj strani za štete koje načini kršenjem ovih klauzula.
- b) Svaka strana odgovorna je prema ispitaniku, a ispitanik ima pravo na odštetu za svaku materijalnu i nematerijalnu štetu koju jedna strana načini ispitaniku povredom njegovih prava kao povlaštene treće strane. Ovo važi neovisno o odgovornosti izvoznika podataka prema Uredbi (EU) 2016/679.
- c) Ako odgovornost za štetu nastalu ispitaniku uslijed kršenja klauzula snosi više strana, sve odgovorne strane snose zajedničku odgovornost, a ispitanik ima pravo protiv svake strane pokrenuti sudski postupak.
- d) Strane izjavljuju suglasnost da jedna od strana, od koje ispitanik ostvari potraživanja na osnovu odgovornosti za štetu prema točki c, ima pravo od drugih strana zahtijevati povrat odštete koji je proporcionalan pričinjenoj šteti.
- e) Uvoznik podataka ne može se pozvati na postupanje izvršitelja obrade ili podizvođača ugovorne obrade kako bi se izvukao od vlastite odgovornosti.

Klauzula 13 [Nije primjenjivo]

ODLOMAK III LOKALNI PRAVNI PROPISI I OBVEZE U SLUČAJU PRISTUPA DRŽAVNIH STIJELA PODATCIMA

Klauzula 14 Lokalni pravni propisi i običaji koji imaju utjecaj na poštovanje klauzula

- a) Stranke uvjeravaju da nemaju razloga vjerovati da pravni propisi i obaveze u trećoj zemlji odrednici, koji važe za obradu osobnih podataka kroz uvoznika podataka, što obuhvaća i kriterije za objavljivanje osobnih podataka ili mjere koje javnim tijelima pružaju pristup tim podacima, sprječavaju uvoznika podataka u ispunjenju svojih obveza iz ovih klauzula. To se temelji na shvaćanju da zakonske odredbe i prakse, koje poštuju bit i osnovna prava i osnovne slobode i koje ne prekoračuju mjere koje su u demokratskom društvu potrebne i srazmjerne kako bi se osigurali ciljevi navedeni u članku 23. stavku 1. Uredbe (EU) 2016/679, ne proturječe ovim klauzulama.
- b) Stranke izjavljuju da su u pogledu jamčenja u slovu a naročito u obzir uzeli sljedeće aspekte:
- i) posebne okolnosti prijenosa, uključujući duljinu lanca obrade, broj uključenih aktera i korištene kanale prijenosa, namjeravano prosljeđivanje podataka, vrstu primatelja, svrhu obrade, kategorije i format osobnih podataka preneseno, gospodarski sektor u kojem se prijenos vrši, mjesto pohrane prenesenih podataka
 - ii) u pogledu posebnih okolnosti prijenosa relevantne pravne propisa i običaje treće zemlje odrednice (uključujući onih koje propisuju objavljivanje podataka državnim tijelima ili dozvoljavaju pristup državnim tijelima istim) kao i važeća ograničenja i jamstva
 - iii) sve relevantne ugovorna, tehnička ili organizacijska jamstva koje su uspostavljena kao dopuna jamstvima iz ovih klauzula, uključujući mjere koje se primjenjuju tijekom prijenosa i obrade osobnih podataka u zemlji odrednici.
- c) Uvoznik podataka jamči da se u okviru procjene prema slovu b u maksimalnoj mjeri potrudio izvozniku podataka pružiti predmetu korisne informacije i izjavio suglasnost da će i dalje surađivati s izvoznikom podataka kako bi se osiguralo pridržavanje klauzula.
- d) Stranke izjavljuju suglasnost da će dokumentirati procjenu prema slovu b te istu dati na raspolaganje nadležnom nadzornom tijelu na njegov upit.
- e) Uvoznik podataka pristaje obavijestiti izvoznika podataka odmah tijekom trajanja ugovora ako, nakon što je pristao na ove klauzule, ima razloga vjerovati da podliježe zakonskim odredbama ili praksi koje nisu u skladu sa zahtjevima iz slova a; to također uključuje promjenu zakonskih odredbi treće zemlje ili mjeru (npr. zahtjev za otkrivanje podataka) koja se odnosi na praktičnu primjenu ovih zakonskih odredbi koja nije u skladu sa zahtjevima iz slova a.
- f) Nakon obavijesti prema slovu e ili ako izvoznik podataka ima drugačiji razlog za pretpostavku da uvoznik podataka više ne može ispunjavati svoje obveze prema ovim klauzulama, izvoznik podataka će odmah utvrditi prikladne mjere (npr. tehničke ili organizacijske mjere za osiguravanje sigurnosti i povjerljivosti) koje moraju poduzeti uvoznik i/ili izvoznik podataka i time pružili pomoć. Izvoznik podataka obustavlja prijenos podataka ako je mišljenja da se ne mogu dati sigurnosti za takav prijenos ili ako ga u tu namjenu instruiira za to nadležno nadzorno tijelo. U tom slučaju izvoznik robe ima pravo otkazati ugovor u dijelu koji se odnosi na obradu osobnih podataka u skladu s ovim klauzulama. Ako je više od dvije osobe uključeno u ugovor, izvoznik robe može iskoristiti to pravo na otkaz samo u odnosu na odgovornu stranu, osim ako strane nisu ništa drugačije odredile. Ako se ugovor otkaže u skladu s predmetnom klauzulom, primjenjuje se klauzula 16 slovo d i e.

Klauzula 15 Obveze uvoznika podataka u slučaju pristupa državnih tijela podacima**15.1 Obavijest**

- a) Uvoznik podataka izjavljuje suglasnost da bez odlaganja informira izvoznika podataka i, ako je moguće, ispitanika (uz podršku izvoznika podataka),
 - i) ako od državnog tijela, uključujući pravosudna tijela, dobije pravno obvezujuću molbu za objavljivanje osobnih podataka koje se dostavljaju u skladu s klauzulama (ova obavijest mora sadržati informacije o traženim osobnim podacima, državnom tijelu koje traži podatke, pravnu osnovu zahtjeva i saopćeni odgovor) ili
 - ii) sazna da neko državno tijelo prema pravnim propisima zemlje odrednice ima pristup osobnim podacima koji su prenijeti u skladu s ovim klauzulama; ova obavijest mora sadržati sve informacije koje su dostupne uvozniku podataka.
- b) Ako je uvozniku podataka shodno pravnim propisima zemlje odrednice zabranjeno informirati izvoznika podataka i/ili ispitanika, uvoznik podataka daje suglasnost da će se po najboljoj moći potruditi za ispravku zabrane kako bi se što više informacija što prije saopćilo. Obvezuje se uvoznik podataka, dokumentirati svoje napore kako bi iste na zahtjev izvoznika podataka mogao dokazati.
- c) Ako je to prema pravnim propisima zemlje odrednice dozvoljeno, uvoznik podataka izjavljuje spremnost, izvozniku podataka tijekom trajanja ugovora u redovitim intervalima pružati što više svrsishodnih informacije o pristiglim molbama (naročito količinu molbi, vrstu zahtijevanih podataka, državna tijela koja podnose molbe, jesu li molbe osporene i rezultat tih sporenja itd.).
- d) Uvoznik podataka izjavljuje spremnost shodno slovima a do c tijekom trajanja ugovora čuvati informacije te nadležnom nadzornom tijelu na zahtjev iste dostaviti.
- e) Slova a do c važe neovisno o obvezi uvoznika robe prema klauzuli 14 slovu e i klauzuli 16 da odmah obavijesti izvoznika podataka, ako više ne može ispunjavati predmetne klauzule.

15.2 Provjera zakonitosti i minimiziranje podataka

- a) Uvoznik podataka izjavljuje spremnost provjeriti zakonitost molbi za objavljivanje, osobito je li molba u okviru ovlaštenja državnog tijela koje podnosi molbu, te osporiti molbu ako poslije pažljive procjene dođe do zaključka da postoje dovoljni razlozi za pretpostavku da je molba protupravna prema pravnim propisima zemlje odrednice, prema važećim obvezama međunarodnog prava i načelima međunarodne kurtoazije. Pod navedenim uvjetima, uvoznik podataka je dužan uložiti pogodan pravni lijek. Prilikom osporavanja molbi, uvoznik podataka će pribaviti privremene mjere za prolongiranje učinka molbe, sve dok nadležno pravosudno tijelo ne odluči o opravdanosti takve molbe. On će objaviti tražene osobne podatke tek kada to postane neophodno prema važećim propisima za postupak. Ovi zahtjevi važe neovisno o obvezi uvoznika podataka iz klauzule 14. slova e.
- b) Uvoznik podataka izjavljuje spremnost dokumentirati pravnu ocjenu i svoje osporavanje molbe za objavljivanjem, kao i te isprave staviti na raspolaganje izvozniku podataka, ako je to dozvoljeno prema pravnim propisima zemlje odrednice. Na upit će te isprave staviti na raspolaganje i nadležnom nadzornom tijelu.
- c) Uvoznik podataka izjavljuje svoju suglasnost da pri odgovaranju na molbu za objavljivanje podataka, na temelju razumnog tumačenja molbe, dostavi dozvoljenu minimalnu količinu informacija.

ODLOMAK IV ZAVRŠNE ODREDBE**Klauzula 16 Kršenja klauzula i uvjeta ugovora**

- a) Uvoznik podataka odmah će informirati izvoznika obrade ako iz bilo kojih razloga ne bude u stanju pridržavati se ovih klauzula.
- b) Ako uvoznik podataka prekrši jednu od ovih klauzula ili iste više ne može ispunjavati, izvoznik podataka će obustaviti prijenos osobnih podataka uvozniku podataka dok isti ne ispravi kršenje ili dok se ugovor ne okonča. To važi neovisno od klauzule 14. slova f.
- c) Izvoznik robe ima pravo otkazati ugovor u dijelu koji se odnosi na obradu osobnih podataka u skladu s ovim klauzulama, ako
 - i) je izvoznik podataka obustavio prijenos osobnih podataka uvozniku podataka u skladu sa slovom b i ne počne se pridržavati ovih odredbi u razumnom roku, a najdulje u roku od mjesec dana od obustavljanja
 - ii) uvoznik podataka u znatnoj mjeri ili kontinuirano krši ove klauzule
 - iii) uvoznik podataka ne ispuni obvezujuću odluku nadležnog suda ili nadležnog nadzornog tijela čiji predmet nadležnosti su njegove obveze u skladu s ovim klauzulama.

U tim slučajevima izvoznik podataka će obavijestiti nadležno nadzorno tijelo o takvim prekršajima. Ako je više od dvije osobe uključeno u ugovor, izvoznik robe može iskoristiti to pravo na otkaz samo u odnosu na odgovornu stranu, osim ako strane nisu ništa drugačije odredile.

- d) Osobni podaci koje je prikupio izvoznik podataka iz EU i koji su prenijeti prije otkazivanja ugovora u skladu sa slovom c, moraju se odmah i potpuno izbrisati, uključujući sve kopije. Uvoznik podataka će izvozniku podataka potvrditi brisanje. Do brisanja ili povrata podataka, uvoznik podataka će nastaviti osiguravati poštivanje ovih klauzula. Ako za uvoznika podataka vrijede lokalni pravni propisi koji mu zabranjuju povrat ili brisanje prenesenih osobnih podataka, uvoznik podataka jamči da će i dalje osiguravati poštivanje tih klauzula te će podatke dalje obrađivati samo u mjeri i u razdoblju koliko je to prema predmetnim lokalnim pravnim propisima dozvoljeno.
- e) Svaka stranka može povući svoju suglasnost da bude vezana ovim klauzulama, ako
 - i) Europska komisija donese odluku prema članku 45. st. 3 Uredbe (EU) 2016/679 koja se oslanja na prijenos osobnih podataka i za koju ove klauzule vrijede ili
 - ii) Uredba (EU) 2016/679 postane dio pravnog okvira zemlje kojoj su prenijeti osobni podatci. To važi neovisno od obveza koja važe za predmetnu obradu prema Uredbi (EU) 2016/679.

Klauzula 17 Primjenjivo pravo

Ove klauzule podliježu zakonodavstvu zemlje koje dozvoljava pravo kao povlaštene treće strane. Stranke se slažu da je to njemački zakon.

Klauzula 18 Sudska nadležnost

Sporovi koji proistječu iz ovih klauzula, bit će rješavani pred njemačkim sudovima.

POGLAVLJE C PRILOG

PRILOG I

A. SPISAK STRANA

Izvršitelj obrade odnosno izvoznik podataka

1. Ime: DISH Digital Solutions GmbH, Metro-Straße 1, 40235 Düsseldorf, Njemačka

Adresa: Metro-Straße 1, 40235 Düsseldorf, Njemačka

Ime, funkcija i kontakt podatci osobe za kontakt: support@dish.co

Potpis i datum pristupanja: (daje se digitalni potpis)

Uloga: Izvršitelj obrade

Voditelj obrade odnosno uvoznik podataka:

1. Ime: (kao što je navedeno prilikom registracije na DISH platformi)

Adresa: (kao što je navedeno pri registraciji na DISH platformi)

Ime, funkcija i kontakt podaci osobe za kontakt: (kao što je navedeno prilikom registracije na DISH platformi)

Potpis i datum pristupanja: (daje se digitalni potpis)

Uloga: Voditelj obrade

B. OPIS OBRADE ODNOSNO PRIJENOSA PODATAKA

1 KATEGORIJE ISPITANIKA ČIJI OSOBNI PODACI SE OBRAĐUJU

- Zaposlenici ili drugi radnici voditelja obrade (**zaposlenici**)
- Korisnik web stranice voditelja obrade (**krajnji korisnici**)
- Krajnji klijenti voditelja obrade odnosno njegove osobe za kontakt (**krajnji klijenti**)
- Dobavljači voditelja obrade odnosno njegove osobe za kontakt (**dobavljači**)

2 KATEGORIJE OSOBNIH PODATAKA KOJE SE OBRAĐUJU

- Puno ime, pol, akad. titula
- Adresa e-pošte
- Adresa računa i dostave (samo krajnji klijenti, samo DISH Reservation)
- Suglasnosti za slanje elektronskog biltena (samo krajnji korisnici i krajnji klijenti)

- Korisničko ime i lozinka za podračune (samo radnici)
- Rezervacije (samo krajnji klijenti, samo DISH Reservation)
- Narudžbe, povijet narudžbi (samo krajnji klijenti, samo DISH Order)
- Preferencije u izboru jela, preferencije za stolom, datum rođenja, drugi pojedinačni podaci koje bilježi klijent (samo krajnji klijenti, samo DISH rezervacija, DISH narudžba i DISH POS)
- Podaci za kontakt za borbu protiv pandemije COVID-19 u skladu s nacionalnim propisima (samo krajnji klijenti, samo DISH Guest)

3 OBRAĐENI OSJETLJIVI PODACI (AKO POSTOJE) I PRIMIJENJENA OGRANIČENJA ILI JAMSTVA, KOJA ODGOVARAJU VRSTI PODATAKA I POVEZANIM RIZICIMA, NPR. STROGA NAMJENSKA UPORABA, OGRANIČENJE PRISTUPA (UKLJUČUJUĆI PRISTUP SAMO ZA ZAPOSLENIKE KOJI SU ZAVRŠILI POSEBNU OBUKU), ZAPISI O PRISTUPU PODATCIMA, OGRANIČENJA ZA DALJA PROSLJEĐIVANJA ILI DODATNE MJERE SIGURNOSTI

U pojedinačnom slučaju može doći do obrade dobrovoljnih podataka krajnjih klijenata o svjetonazorima i zdravstvenim ograničenjima koja mogu biti relevantna za pripremanje naručene hrane (samo DISH Order ili eventualno DISH Reservation) Pošto se radi o posebnim kategorijama osobnih podataka, objavljivanje ne bi imalo posljedica po ispitanike (niska razina potrebe za zaštitom). Stoga nisu potrebne dodatne mjere od izvršitelja obrade.

U okviru DISH Guesta obrađuju se podaci za kontakt s povećanim zahtjevima za zaštitu. Oni se čuvaju u posebno osiguranom prostoru.

4 VRSTA OBRADJE

- Prikupljanje
- Spremanje
- Rabljenje
- Anonimizacija

5 SVRHE U KOJE SE OSOBNI PODACI OBRAĐUJU PO NALOGU VODITELJA OBRADJE

- Stavljanje na raspolaganje pristupa DISH platformi za zaposlenike (podračuni)
- Stavljanje na raspolaganje informacija o internetu (rad web stranice) (DISH web stranica)
- Potvrda o rezervaciji stolova za restoran odgovornog lica; daljnja obrada rezervacija stolova koje je procesor primio kao online posrednička usluga (DISH Reservation)
- Potvrda o rezervaciji stolova za restoran odgovornog lica; daljnja obrada rezervacija stolova koje je obrađivač naloga primio kao online posrednička usluga (DISH Order)

- Ispunjavanje obveze odgovorne osobe prikupljanja podataka za kontakt u skladu s nacionalnim propisima za suzbijanje pandemije COVID-19
- Slanje elektronskih biltena krajnjim korisnicima i krajnjim klijentima i upravljanje za to potrebnim suglasnostima i prigovorima
- Priprema za korištenje od strane DISH-a ili trećih strana (anonimizacija)

6 TRAJANJE OBRADE

- Trajanje ugovora o korištenju za DISH platformu odnosno dotičnog pojedinačnog ugovora
- U DISH Guestu se podaci automatski brišu nakon što isteknu rokovi utvrđeni nacionalnim propisima za borbu protiv pandemije COVID-19

PRILOG II

TEHNIČKE I ORGANIZACIJSKE MJERE

Uzimajući u obzir stanje tehnike, troškove provedbe te vrstu, opseg, okolnosti i svrhe obrade kao i različite vjerojatnosti nastanka i težinu rizika za prava i slobode fizičkih osoba, izvršitelj obrade ima odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere („**TOM**“) kako bi se osigurala razina sigurnosti primjerena rizicima prilikom obrade osobnih podataka

TOM-ovi koje provodi izvršitelj obrade služe za postizanje ciljeva zaštite navedenih u članku 32. GDPR-a i uključuju sljedeće:

- (a) pseudonimizacija i šifriranje podataka;
- (b) sposobnost osiguranja stalne povjerljivosti, cjelovitosti, dostupnosti i otpornosti sustava i usluga obrade;
- (c) sposobnost da se dostupnost osobnih podataka i pristup njima u slučaju fizičkog ili tehničkog incidenta brzo ponovno uspostavi
- (d) Postupak redovite provjere, ocjene i evaluacije učinkovitosti tehničkih i organizacijskih mjera za očuvanje sigurnosti obrade

Pojedinačni TOM-ovi koje implementira izvršitelj obrade opisani su u nastavku.

1 SUSTAV UPRAVLJANJA ZAŠTITOM PODATAKA (DPMS)

Izvršitelj obrade ima DPMS. To uključuje sve mjere koje osiguravaju strukturiranu organizaciju zaštite podataka. DPMS je potreban za planiranje, upravljanje, organizaciju i kontrolu zaštite podataka i uključuje najmanje organizacijsku strukturu (uloge i odgovornosti), operativnu organizaciju (proces i procedure) te dokumentirane smjernice i procedure. Tu se ubrajaju:

#	Tehničke mjere	Implementirane
1	IT sustavi i aplikacije redovito će biti zakrpane sigurnosnim ažuriranjima	☒



#	Organizacijske mjere	Implementirane
1	Imenovanje kvalificiranog službenika za zaštitu podataka i službenika za informatičku sigurnost koji su integrirani u organizacijsku strukturu izvršitelja obrade	☒
2	Ovlast službenika za zaštitu podataka za davanje uputa u obavljanju svojih dužnosti	☒
3	Korištenje strukturiranih procesa upravljanja rizicima s fokusom na zaštitu podataka i rizike informacijske sigurnosti	☒
4	Održavanje evidencije o aktivnostima obrade u skladu s člankom 30. GDPR-a	☒
5	Standardizirani i sljedeći proces razvoja softvera za obradu podataka	☒
6	Pridržavajte se načela "privatnosti prema dizajnu" (Privacy by Design) i "privatnosti prema zadanim postavkama" (Privacy by Default) u IT aplikacijama i procesima	☒
7	Redovita edukacija zaposlenika o pitanjima zaštite podataka i informacijske sigurnosti	☒
8	Prisutnost obveznih politika zaštite podataka i informacijske sigurnosti	☒
9	Definicija, komunikacija i dokumentacija uloga i odgovornosti unutar organizacije izvršitelja obrade	☒
10	Revizije zaštite podataka i sigurnosti podataka kod podizvođača	☒
11	Standardizirani i sljedeći proces promjena za IT sustave i aplikacije (uključujući komponente kritične infrastrukture kao što su vatrozidi)	☒
12	Kontrolni mehanizmi koji sprječavaju prijenos i korištenje osobnih podataka u/u testnim ili razvojnim sustavima	☒
13	Dostupnost procesa testiranja i odobravanja za promjene IT sustava i aplikacija (uključujući kritične infrastrukturne komponente kao što su vatrozidi)	☒
14	Promjene u IT sustavima i aplikacijama (uključujući komponente kritične infrastrukture kao što su vatrozidi) i podaci koji se obrađuju (osobito unos, otvaranje, promjena, brisanje) bilježe se na način zaštićen od neovlaštenog mijenjanja i redovito se ocjenjuju	☒
15	Postupci za prepoznavanje incidenata u polju privatnosti i sigurnosti	☒
16	Zahtjevi za prijavu povreda osobnih podataka subjektima podataka i regulatorima, uključujući uspostavljanje internih kanala za prijavu	☒
17	Zahtjevi za rješavanje i reagiranje na (vanjske) napade na IT sustave, aplikacije i komponente infrastrukture	☒
18	Redovito testiranje IT sustava, aplikacija i infrastrukturnih komponenti s obzirom na slabosti i učinkovitost poduzetih zaštitnih mjera	☒
19	Redovito prilagođavanje ciljeva zaštite podataka aktualnim zakonskim zahtjevima	☒

2 KONTROLA PRIJEMA

Izvršitelj obrade je dužan poduzeti mjere za sprječavanje neovlaštenog pristupa sustavima (i uređajima) obrade kojima se podaci obrađuju. Tu se ubrajaju:

#	Tehničke mjere	Implementirane
1	Korištenje kontrola pristupa (kao što su čip kartice, ključevi ili usporedivi sustavi pristupa)	☒
2	Sigurnosne mjere na izlazima za slučaj opasnosti i drugim ulazima i izlazima	☒
3	Dodatne sigurnosne mjere u podatkovnom centru, na primjer: Kavezi ili police koje se mogu zaključati	☒
4	Nadzor zemljišta i objekata	☒
5	Sustav video nadzora ili kamera za sigurnosne zone (podatkovni centar)	☒
6	Korištenje alarmnog sustava	☒

#	Organizacijske mjere	Implementirane
1	Prisutnost planova izgradnje i definiranje sigurnosnih zona u zgradi temeljeno na riziku	☒
2	Korištenje koncepta autorizacije (fizičkog) pristupa temeljenog na ulozi ili grupi	☒
3	Postupci za dodjelu i korištenje ključeva i funkcija provjere autentičnosti	☒
4	Postupci za upravljanje dozvolama pristupa za vanjsko osoblje (npr. posjetitelje ili osoblje za čišćenje)	☒
5	Specifikacije za pristup građevini preko vanjskih osoba	☒
6	Zapisivanje pristupa prostorijama i zgradama (eventualno s mogućnošću evaluacije log datoteka)	☒
7	Bilježenje pristupa sigurnosnim zonama (eventualno uz opciju evaluacije log datoteka)	☒

3 KONTROLA PRISTUPA PODACIMA

Izvršitelj obrade poduzima mjere za sprječavanje neovlaštenih osoba u korištenju sustava i postupaka obrade podataka.

#	Tehničke mjere	Implementirane
1	Zahtjevi kontrole pristupa za IT sustave, aplikacije i komponente infrastrukture	☒
2	Prijava korisničkim imenom i lozinkom	☒
3	Upotreba personaliziranih identifikatora korisnika (koji omogućuju dodjelu aktivnosti korisnicima)	☒
4	Protokol pokušaja pristupa preko • razini baze podataka • operativnog sustava • razini primjene • razini infrastrukture	☒
5	Definiranje relevantnih log datoteka (mogućnost analize log datoteka ako je potrebno)	☒
6	Mjere za zaštitu log datoteka	☒
7	Test koncept/metoda za testiranje autentifikacijskih konvencija	☒
8	Dvofaktorska autentifikacija za pristup u posebnim slučajevima	☒
9	Upotreba sigurnih protokola prijenosa za autorizacijske informacije/vjerodajnice (npr. ključeve, lozinke, certifikate) između IT sustava ili aplikacija i infrastrukturnih komponenti	☒
10	Blokiranje pristupa nakon niza nevažećih podataka za prijavu za IT sustave ili aplikacije i komponente infrastrukture	☒
11	Procedura za sigurnu identifikaciju i autentifikaciju udaljenog pristupa	☒
12	Bilježjenje daljinskog pristupa (mogućnost analize datoteka dnevnika ako je potrebno)	☒

#	Organizacijske mjere	Implementirane
1	Formalni postupak za upravljanje korisnicima (uključujući zahtjeve, odobranje, dodjeljivanje i blokiranje pristupa/računa) za IT sustave ili aplikacije i komponente infrastrukture	☒
2	Definicija pravila provjere autentičnosti uključujući koncept za konvencije zaporke za sve korisnike	☒
3	Postupci za resetiranje korisničkih računa i lozinke	☒
4	Deaktivacija računa nakon neaktivnosti (nakon određenog vremena)	☒
5	Redovita provjera ispravnosti korisničkih računa	☒
6	Deaktivacija korisničkih računa po prestanku aktivnosti	☒

4 KONTROLA PRISTUPA PODACIMA

Izvršitelj obrade poduzima mjere kako bi osigurao da osobe ovlaštene za korištenje sustava za obradu podataka imaju pristup podacima samo u skladu sa svojim pravima pristupa. Tu se ubrajaju:

#	Tehničke mjere	Implementirane
1	Postavljanje korisničkih grupa	☒
2	Automatska odjava iz IT sustava, aplikacija i infrastrukturnih komponenti ili zaključavanje zaslona nakon neaktivnosti	☒
3	Kod dodjele širokih prava (osobito superkorisnika/administratora), postojanje mogućnosti praćenja ili redovite provjere aktivnosti koje se provode s tim korisničkim računima	☒
4	Sposobnost/dostupnost bilježenja korisničkog pristupa (izvršenje programa, transakcija, pisanje, čitanje, brzi pristup, brisanje, kršenja) (mogućnost analize log datoteka ako je potrebno)	☒
5	Propisi za šifriranje pohrane podataka	☒
6	Enkripcija pohrane podataka na poslužiteljima ili na razini baza podataka, IT sustava ili aplikacija na temelju razine kritičnosti	☒
7	Enkripcija pohrane podataka stacionarnih/mobilnih uređaja	☒
8	Uvođenje i nadzor antivirusnog softvera	☒

#	Organizacijske mjere	Implementirane
1	Postupci za upravljanje pravima pristupa za IT sustave, aplikacije i komponente infrastrukture	☒
2	Razdvajanje odobrenja ovlaštenja i dodjele ovlaštenja (razdvajanje funkcija)	☒
3	Definiranje odgovornosti za izdavanje dozvola (uključujući načelo četiri oka za kritične slučajeve)	☒
4	Dokumentirano ovlaštenje i koncept uloga za različite razine: • razini baze podataka • operativnog sustava • razini primjene • razini infrastrukture	☒
5	Sljedivost upravljanja ovlaštenjima i ulogama, pitanje tko je imao koja ovlaštenja i kada	☒
6	Smjernice propisuju načelo raspodjele minimalnih prava (treba znati, treba imati); IT sigurnosna politika	☒
7	Postupci redovite provjere valjanosti ovlaštenja za IT sustave ili aplikacije i komponente infrastrukture	☒
8	Postupci za oduzimanje ovlaštenja za IT sustave, aplikacije i infrastrukturne komponente	☒
9	Procedura za promptno obavješćavanje o promjenama u ocjenama (implementacije)	☒

5 KONTROLA PRIJENOSA PODATAKA

Izvršitelj obrade dužan je poduzeti mjere kako bi osigurao da se podaci ne mogu čitati, kopirati, mijenjati ili brisati bez ovlaštenja tijekom elektroničkog prijenosa, transporta ili pohranjivanja na mediju za pohranu te da se primatelji prijenosa podataka identificiraju i provjeravaju pomoću sredstava za prijenos podataka. Tu se ubrajaju:

#	Tehničke mjere	Implementirane
1	Korišteni standardi šifriranja su najsuvremeniji (ovisno o zahtjevima za rizik i zaštitu)	☒
2	Bilježenje prijenosa podataka na relevantnim sučeljima	☒
3	Dokumentacija sučelja u vezi s podacima koji se prenose prema i od pružatelja usluga	☒
4	Osobito pregled automatiziranih sučelja putem kojih se razmjenjuju velike količine osobnih podataka o klijentima	☒
5	Mjere protiv neovlaštenog masovnog čitanja podataka na IT sustavima, aplikacijama i infrastrukturnim komponentama	☒
6	Razdvajanje mreža (logičko ili fizičko)	☒
7	Uporaba vatrozida	☒
8	Primjena strogih pravila vatrozida	☒
9	Redovito krpanje i održavanje vatrozida, usmjerivača i ostalih infrastrukturnih komponenti	☒
10	Korištenje sustava za otkrivanje upada (IDS)	☒
11	Postupci za sigurno uništavanje papirnatih spisa	☒
12	Postupci za pseudonimiziranje ili anonimiziranje osobnih podataka	☒
13	Pristup EU/EEA sustavima za zaposlenike (tijekom službenog putovanja)	☒

#	Organizacijske mjere	Implementirane
1	Politike za prijenos podataka ovlaštenim primateljima i postupci kojima se osigurava njihovo poštivanje	☒
2	Ugovori o vanjskom uništavanju pohrane podataka	☒
3	Definicija koncepata brisanja usklađenih sa zaštitom podataka; Koncepti brisanja također uključuju sigurnosne kopije podataka i sustave arhiviranja	☒
4	Izrada dnevnika brisanja i postupci za arhiviranje dnevnika brisanja	☒
5	Dokumentacija pravnih osnova za prijenos podataka u zemlje koje nisu članice EU/EEA	☒
6	Definiranje propisa o razini zaštite podataka pri obradi podataka u zemljama izvan EU/EEA	☒

6 KONTROLA UNOSA PODATAKA

Izvršitelj obrade dužan je poduzeti mjere kako bi se osigurala provjera i utvrđivanje jesu li i od koga podaci uneseni, promijenjeni ili uklonjeni iz sustava za obradu podataka. Tu se ubrajaju:

#	Tehničke mjere	Implementirane
1	Provjere integriteta prije unosa podataka (automatske ili ručne provjere)	☒
2	Odgovarajuće bilježenje unosa podataka	☒
3	Dokumentacija administrativnih radnji bitnih za obradu podataka	☒

#	Organizacijske mjere	Implementirane
1	Diferencirana korisnička dopuštenja za unos podataka	☒
2	Osiguravanje da se osobni podaci prikupljaju samo za određenu svrhu	☒
3	Minimiziranje podataka tehničkim i proceduralnim sprječavanjem ili ograničavanjem prikupljanja osobnih podataka	☒

7 OBRADA PODATAKA

Izvršitelj obrade je dužan poduzeti mjere kako bi osigurao da se podaci koji se obrađuju u ime trećih strana obrađuju strogo u skladu s uputama voditelja obrade. Tu se ubrajaju:

#	Organizacijske mjere	Implementirane
1	Sklapanje ugovora o obradi podataka ili ugovora o zaštiti podataka s podizvođačima u skladu s člankom 28. GDPR-a	☒
2	Procjena potrebnih tehničkih mjera kod podizvođača prije početka i redovito tijekom obrade podataka (preliminarni i redoviti audit)	☒
3	Provođenje validacija zaštite podataka (preliminarne i/ili periodične revizije)	☒
4	Informacije o razini zaštite podataka u zemljama izvan EU/EEA	☒
5	Podaci o podizvođačima izvan EU/EEA	☒
6	Zahtjevi za izvršitelja obrade također se odražavaju u ugovorima s njegovim podizvođačima	☒
7	Izjava o obvezi svih zaposlenika na tajnost podataka i pripadajućoj obvezi podizvođača	☒
8	Podaci o podizvođačima	☒

8 KONTROLA DOSTUPNOSTI

Izvršitelj obrade je dužan poduzeti mjere za zaštitu podataka od slučajnog uništenja ili gubitka. Tu se ubrajaju:

#	Tehničke mjere	Implementirane
1	Praćenje podatkovnog centra te rada hardvera i softvera	☒
2	Dostupnost sigurnosnih sustava (softver/hardver) za zaštitu od cyber napada (DDoS)	☒
3	Podatkovni centar izgrađen i upravljan prema priznatom stanju tehnike	☒
4	Dostupnost neprekidnog napajanja	☒
5	Korištenje dovoljnih komponenti klima uređaja	☒
6	Korištenje detektora vode, vatre i dima	☒
7	Redovito održavanje komponenti podatkovnog centra	☒

#	Organizacijske mjere	Implementirane
1	Implementacija prikladnog koncepta sigurnosnog kopiranja i oporavka	☒
2	Specifikacija hitnih i postupaka oporavka	☒
3	Redovito testiranje hitnih postupaka;	☒
4	Definiranje planova za hitne slučajeve s jasnim odgovornostima	☒
5	Definicija koncepta kontinuiteta IT usluga	☒

9 RAZDVAJANJE PODATAKA

Izvršitelj obrade poduzima mjere kako bi osigurao da se podaci prikupljeni u različite svrhe mogu zasebno obrađivati. Tu se ubrajaju:

#	Tehničke mjere	Implementirane
1	Fizičko ili logičko odvajanje osobnih podataka različitih klijenata u prostorijama pružatelja usluga (uključujući baze podataka i sigurnosne kopije, ako je potrebno)	☒
2	Odvajanje testnog i proizvodnog sustava	☒

