

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DISH

Inhoudsopgave

Deel I	Algemene voorwaarden.....	2
Deel II	Algemene DISH-functies	17
	Hoofdstuk A Gebruikmaking van de DISH Community	17
	Hoofdstuk B DISH Klantendatabase	18
	Hoofdstuk C Online betalingsfunctie	19
Deel III	Speciale voorwaarden voor DISH-Digitaaltools.....	20
	Hoofdstuk A DISH-bestelling.....	20
	Hoofdstuk B DISH Website.....	21
	Hoofdstuk C DISH MenuKit	23
	Hoofdstuk D DISH Reservation	24
	Hoofdstuk E DISH weblisting.....	25
	Hoofdstuk F DISH Bonus (stopgezet)	27
	Hoofdstuk G DISH Guest	28
	Hoofdstuk H DISH Order2POS.....	29
	Hoofdstuk I DISH Order Aggregator.....	31
	Hoofdstuk J DISH Dine	33
Deel IV	Bijzondere voorwaarden voor andere diensten	34
	Hoofdstuk A DISH POS.....	34
	Hoofdstuk B Onderhoudsdiensten (software).....	35
	Hoofdstuk C Onderhoudsdiensten (Apparaten).....	36
	Hoofdstuk D Ondersteunende diensten (Support)	37
	Hoofdstuk E Adviesdiensten	37
Deel V	Bijzondere voorwaarden voor de aankoop, huur of huurkoop	39
	Hoofdstuk A Aankoop van Apparaten, andere goederen en digitale producten	39
	Hoofdstuk B Verhuur van Apparaten en andere goederen	40
	Hoofdstuk C Huurkoop van Apparaten en andere goederen	42
Deel VI	Overeenkomst inzake opdrachtverwerking	43
	Hoofdstuk A Klanten in de EU of de EER en Derde landen waarvoor een adequaatheidsbesluit geldt	43
	Hoofdstuk B Standaardcontractbepalingen voor Klanten in derde landen zonder adequaatheidsbesluit	51
	Hoofdstuk C Bijlage.....	60

DEEL I ALGEMENE VOORWAARDEN

1 WERKINGSSFEER

1.1 Deze Algemene voorwaarden DISH ("**Gebruiksvoorwaarden**" of "**Gebruikersovereenkomst**") zijn van toepassing op het gebruik van de Prestaties/diensten en content aangeboden door DISH Digital Solutions GmbH, Metro -Straße 1, 40235 Düsseldorf, Duitsland ("**DISH**") via de website www.dish.co en via mobiele applicaties ("**DISH-platform**"). Zij zijn ook van toepassing op de verkoop van hardware in verband met het DISH-platform ("**DISH-apparaten**"), alsmede op de levering van andere clouddiensten ("**Cloud-gebaseerde Prestaties/diensten**", samen met het DISH-platform de "**Platforms**") en de verkoop van POS-systemen en andere hardware (samen met DISH-apparaten hierna de "**Apparaten**") in elk geval door DISH.

1.2 DISH verleent alle Prestaties/diensten van het DISH-platform voor gebruikers van de Platforms die geregistreerd zijn in overeenstemming met [artikel 2](#), alsmede kopers of huurders van de Apparaten ("**Klant**") uitsluitend op basis van deze Gebruiksvoorwaarden. [Artikel 3.8](#) blijft onverlet. Afwijkende voorwaarden van de Klant zijn niet van toepassing, ook niet indien DISH deze niet uitdrukkelijk van de hand wijst en/of zonder voorbehoud Prestaties/diensten verricht/verleent ondanks kennis van tegenstrijdige en/of afwijkende voorwaarden van de Klant.

De bepalingen in [Deel III](#), [Deel IV](#) en [Deel V](#) van deze Gebruiksvoorwaarden zijn slechts van toepassing voor zover de Klant gebruik maakt van de respectieve Prestaties/diensten. [Deel VI](#) is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens namens de Klant in het kader van deze diensten.

[Deel I](#) voor Klanten die een Apparaat van DISH kopen of huren, maar zich niet registreren voor het Platform, zijn de bepalingen van deze Gebruiksvoorwaarden alleen van toepassing voor zover zij geen registratie vereisen; met name zijn deel I, punten 2, 3.1 (met uitzondering van de definities), 3.2 tot en met 3.4, 3.6, 3.7, 4, 5, 7 tot en met 9, 11, 13, 14, 15.1, eerste zin, en 17, alsmede Deel II, hoofdstuk A, en Deel VI, niet op hen van toepassing.

1.3 Deze Gebruiksvoorwaarden zijn ook van toepassing op de contractuele relatie tussen de Klant en DISH voor zover de Klant het recht verwerft om Prestaties/diensten van het DISH-platform te gebruiken van een door DISH goedgekeurde wederverkoper ("**Wederverkoper**").

1.4 Het gebruik van de platforms door gebruikers die noch geregistreerd zijn, noch een apparaat kopen of huren ("**Bezoekers**") doet nog geen Gebruikersovereenkomst ontstaan. Bezoekers worden echter gewezen op de wettelijke bepalingen en op de punten 3.6, 3.8, 8.5 en 10.2.

2 REGISTRATIE; SLUITING VAN EEN OVEREENKOMST

2.1 Het gebruik van bepaalde functies van de Platforms vereist voorafgaande registratie als Klant bij DISH. Het door de registratie gecreëerde klantaccount is geldig voor alle platforms van DISH overeenkomstig deze Gebruiksvoorwaarden. Aan afzonderlijke functies van de platforms kunnen verdere eisen worden gesteld, zoals de aanschaf van een bijbehorend Apparaat.

2.2 Registratie als Klant staat alleen open voor ondernemers (§ 14 Duits Burgerlijk Wetboek) die als zodanig actief zijn in de horeca en levensmiddelenbranche of een Apparaat hebben aangeschaft. Natuurlijke personen (eenmanszaken) moeten meerderjarig zijn en volledig handelingsbekwaam en handelingsbevoegd zijn. DISH kan ook toegang verlenen aan ondernemers uit andere branches alsmede aan andere rechtspersonen of personenassociaties, mits DISH dit verenigbaar acht met het doel van het betreffende platform.

- 2.3 Registratie vereist het openen van een klantaccount op het Platform en het verstrekken van de gegevens die vereist zijn als onderdeel van het registratieproces (inclusief bedrijfs- en filiaaladressen). De Klant verzekert correcte en volledige informatie te verstrekken als onderdeel van het registratieproces. Registratie kan ook plaatsvinden in verband met het sluiten van een Individuele overeenkomst buiten het Platform om, als de Klant nog geen klantaccount heeft.
- 2.4 DISH kan de registratie van een Klant afhankelijk maken van een bevestiging door DISH. De toekenning van een bevestiging is uitsluitend ter beoordeling van DISH en geschiedt in tekstvorm. Indien extra stappen nodig zijn om de registratie te voltooien, zal de Klant hiervan in de bevestiging op de hoogte worden gebracht.
- 2.5 Voor medewerkers van een Klant kan een aparte sub-account worden aangemaakt, die kan worden gekoppeld aan de account van de Klant. Contractuele partner voor dergelijke sub-accounts en dus verantwoordelijk voor handelingen van de sub-accounthouder blijft de Klant. Niet alle Prestaties/diensten of functies van de Platforms zijn beschikbaar voor de houders van een sub-account.

3 PRESTATIES/DIENSTEN IN VERBAND MET DE PLATFORMS

- 3.1 Het DISH-platform is een digitale marktplaats waarop zowel DISH als derden (deze hierna "**Derde aanbieders**") informatie (zoals in de vorm van blogs) en digitale oplossingen voor de horeca ("**Digitaaltools**") alsmede Apparaten kunnen aanbieden, evenals andere goederen en diensten (samen hierna de "**Prestaties/diensten**"). Apparaten en Digitaaltools en andere Cloud-gebaseerde Prestaties/diensten kunnen ook afzonderlijk door DISH worden aangeboden.
- 3.2 Het DISH-platform biedt Klanten, in het kader van de DISH-community (zie Deel II Hoofdstuk A van de Gebruiksvoorwaarden), de mogelijkheid om onderling informatie uit te wisselen en actuele informatie te ontvangen over de horeca- en voedingsmiddelenbranche en haar digitalisering en om zich in te schrijven voor evenementen. Aanvullend zijn de voorwaarden genoemd in de Gebruiksvoorwaarden van toepassing.
- 3.3 Klanten hebben de mogelijkheid om gebruik te maken van de Prestaties/diensten die DISH via de Platforms aanbiedt, hetzij kosteloos, hetzij tegen vergoeding. DISH verleent ook dergelijke eigen Prestaties/diensten op basis van de Gebruiksvoorwaarden. Daarnaast zijn de voorwaarden zoals uiteengezet in [Deel III](#) van de Gebruiksvoorwaarden van toepassing op de betreffende dienst tenzij bij de gebruikmaking van de prestaties afzonderlijke of aanvullende Gebruiksvoorwaarden worden overeengekomen.
- 3.4 Klanten hebben tevens de mogelijkheid om via het DISH-platform kosteloos of tegen vergoeding gebruik te maken van de prestaties die door derde aanbieders worden aangeboden. DISH wordt zelf geen contractuele partner van een overeenkomst die tussen de Klant en de derde aanbieder wordt gesloten; DISH bemiddelt slechts bij het sluiten van een dergelijke overeenkomst. Alle vorderingen en verplichtingen die uit een dergelijk overeenkomst voortvloeien, worden rechtstreeks en uitsluitend tussen de Klant en de derde aanbieder overeengekomen. Bijzonderheden betreffende de Prestaties/diensten van een derde aanbieder zijn te vinden in de contractuele voorwaarden en productbeschrijvingen, alsmede op de website van de desbetreffende aanbieder.

- 3.5 De overeenkomst voor het gebruik van Prestaties/diensten van DISH overeenkomstig [artikel 3.3](#) ("**Individuele overeenkomst**"; samen met de gebruikersovereenkomst ook "**Overeenkomst**") wordt gesloten hetzij direct in het verkoopproces door elektronische handtekening van de Klant hetzij door aanvaarding van de aanvraag van de Klant voor de sluiting van een overeenkomst voor de desbetreffende Prestaties/diensten door DISH. Hetzelfde geldt voor de gebruikmaking van Prestaties/diensten van derde aanbieders overeenkomstig artikel 3.4, tenzij in de voorwaarden van de derde aanbieder anders is bepaald. Indien een individuele overeenkomst niet elektronisch via het DISH-platform wordt gesloten, verwijst de Klant naar een bestaand klantaccount.
- 3.6 DISH stelt de marktplaats technisch beschikbaar, maar garandeert aan de Klant niet dat deze beschikbaar is, tenzij anders overeengekomen. DISH biedt op het verbindingsartikel toegang tot het openbare netwerk. Het platform zal niet beschikbaar zijn tijdens noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden. DISH zal zich inspannen om de hinder als gevolg van onderhoudswerkzaamheden tot een minimum te beperken.
- 3.7 DISH kan de Platforms en de verdere Prestaties/diensten aanpassen aan de stand van de techniek en technische ontwikkelingen of noodzakelijkheden. DISH kan met name cloud-gebaseerde Prestaties/diensten migreren naar het DISH-platform. Voor zover de overeengekomen omvang van de Prestaties/diensten als gevolg daarvan veranderingen ondergaat, zijn de bepalingen betreffende de wijziging van deze Gebruiksvoorwaarden ingevolge artikel 17 van toepassing.
- 3.8 Voor zover een Individuele overeenkomst betrekking heeft op de koop, huurkoop of huur van apparatuur of andere goederen (samen "**Goederen**") of de koop of huurkoop van digitale producten, zijn bovendien de bepalingen van [Deel V](#) van toepassing.
- 3.9 Digitaaltools en andere Prestaties/diensten kunnen mobiele toepassingen en andere softwaretoepassingen omvatten die bestemd zijn voor installatie op het eindapparaat van een Klant ("**Apps**"). Voor zover deze worden aangeboden via app stores van derden, prevaleren de voorwaarden van de app store boven deze Gebruiksvoorwaarden voor het downloaden en gebruiken van de apps.
- 3.10 DISH kan de Klant extra Prestaties/diensten aanbieden in verband met de Platforms, waarvan de omvang in elk geval met de Klant zal worden overeengekomen en die, tenzij anders overeengekomen, in overeenstemming met deze Gebruiksvoorwaarden zullen worden verleend.

4 VERANTWOORDELIJKHEID VOOR INHOUD, GEGEVENS EN INFORMATIE

- 4.1 Inhoud en Prestaties/diensten geleverd respectievelijk verleend door DISH zelf zijn als zodanig gemarkeerd.
- 4.2 De Digitaaltools bevatten functies waarmee de Klant zijn eigen goederen of diensten op het internet kan aanbieden en verkopen aan consumenten en andere eindklanten. In dit geval wordt de Overeenkomst rechtstreeks gesloten tussen de Klant en de respectieve eindafnemer. DISH treedt niet op als tussenpersoon, maar als technische dienstverlener voor de Klant, onder voorbehoud van het bepaalde in artikel 5.
- 4.3 Voor de door DISH verstrekte Prestaties/diensten die een verbinding met diensten van derden inhouden, in het bijzonder platformen of registers die door derden worden beheerd, is DISH voor de verstrekking van de prestaties afhankelijk van de betreffende derden. Partijen zijn zich ervan bewust dat derden hun Gebruiksvoorwaarden of technische connecties zonder tussenkomst van DISH kunnen wijzigen, zodat een verdere verstrekking/verlening van de Prestaties/diensten door DISH slechts in beperkte mate of in het geheel niet mogelijk is. Dit houdt geen wanprestatie in door DISH.

4.4 DISH aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor de informatie die wordt verstrekt door derde aanbieders met betrekking tot Prestaties/diensten die door hen worden aangeboden. DISH garandeert in het bijzonder niet dat dergelijke informatie accuraat is of geschikt is om het daarin vermelde doel te bereiken. DISH staat ook niet in voor de juistheid van informatie die door derde aanbieders wordt verschaft over de functionaliteit of bepaalde beschikbaarheid van hun Prestaties/diensten.

4.5 DISH heeft geen invloed op de inhoud van gelinkte websites van derden. DISH aanvaardt daarom geen verantwoordelijkheid voor de nauwkeurigheid en volledigheid van dergelijke websites.

5 MARKETING VIA ONLINE BEMIDDELINGSDIENSTEN; PLATFORMS VAN DERDEN

5.1 Deel III van de Gebruiksvoorwaarden kan voor bepaalde Digitaaltools met zich meebrengen dat de aanbiedingen van goederen en diensten die door de Klant via DISH-Platforms ("**DISH-bemiddelingsplatform**") worden beheerd, via platforms of directories die door derden worden beheerd, b.v. "Bestellen met Google") ("**platforms van derden**") op de markt kunnen worden gebracht. In dit verband handelt DISH in eigen naam en onder eigen bedrijfsaanduiding (met name ook als "DISH Dine") zowel ten opzichte van de respectieve exploitant van het platform van derden als ten opzichte van de eindklant als online bemiddelingsdienst in de zin van artikel 2, lid 2, van Verordening (EU) 2019/1150 ("**Online Bemiddelingsdienst**").

5.2 De Overeenkomst voor de goederen en diensten wordt in dit kader ook rechtstreeks gesloten tussen de Klant en de respectieve eindafnemer. DISH (evenals de exploitant van het platform van derden) is slechts een tussenpersoon. DISH verschaft de Eindklant informatie over de identiteit van de Klant. DISH kan een eigen contract aangaan met de Eindklant. De Klant verleent DISH een volmacht om contracten met eindklanten namens haar te annuleren indien er gerede twijfel bestaat over de juistheid of authenticiteit van een order of benodigde contactinformatie.

5.3 DISH voert een relatieve weging uit van de aanbiedingen van de Klant tegen aanbiedingen van andere aanbieders ("**Ranking**") op het DISH-Bemiddelingsplatform op basis van de volgende hoofdparameters: afstand tot het afleveradres of het door de eindklant opgegeven adres; waardering van het restaurant in klantenbeoordelingen; type restaurant. Dit zijn de parameters die het belangrijkst zijn voor de beslissing van de eindklant om voor een aanbod te kiezen. Er kan geen invloed op de ranking worden uitgeoefend door ervoor te betalen; DISH behoudt zich echter het recht voor om naast de normale zoekresultaten tegen een aparte vergoeding duidelijk als reclame gemarkeerde aanbiedingen te tonen.

5.4 Bij marketing via platforms van derden heeft DISH zelf geen invloed op de ranking op deze platforms van derden. Indien de Klant gebruik maakt van andere online-bemiddelingsdiensten, kunnen deze verschijnen op de platforms van derden naast de online bemiddelingsdienst van DISH; de exploitant van het platform van derden beslist in dit geval ook over de volgorde van de online bemiddelingsdiensten.

5.5 De verkoop van de goederen en diensten van de Klant via DISH-Bemiddelingsplatforms en platforms van derden vindt slechts plaats voor zover de Klant het onderliggende Digitaaltool gebruikt en de verkoop op dit online-bemiddelingsdienst niet in zijn klantaccount heeft geactiveerd of gedeactiveerd. Er is geen sprake van een gedifferentieerde behandeling van goederen en diensten van de Klant tegenover goederen en diensten van andere commerciële gebruikers.

5.6 DISH zal ervoor zorgen dat de identiteit van de Klant die goederen aanbiedt via de online bemiddelingsdienst van DISH duidelijk identificeerbaar is.

6 VERGOEDING EN BETALING

- 6.1 Het gebruik van de basisfuncties van het DISH Platform en bepaalde Digitaaltools is voor de Klant mogelijk zonder betaling van een afzonderlijke vergoeding. De Klant is echter verplicht de gegevens te verstrekken overeenkomstig artikel 13. De Klant kan zich te allen tijde in tekstvorm verzetten tegen de verstrekking van deze gegevens. In dat geval heeft DISH het recht het verdere gebruik van de Digitaaltools alleen als een betalende dienst aan te bieden.
- 6.2 De Cloud-gebaseerde Prestaties/diensten en de Apparaten worden door DISH aangeboden tegen een afzonderlijke vergoeding; aanvullende Prestaties/diensten kunnen ook worden aangeboden door DISH of derde aanbieders tegen een afzonderlijke vergoeding (elk, een "**Betaalde prestatie/dienst**"). Indien een Betaalde prestatie/dienst via een platform wordt gebruikt, wordt de Klant daarvan in het kader van de sluiting van de overeenkomst vooraf in kennis gesteld en wordt hem verzocht zijn betalingsverplichting uitdrukkelijk te bevestigen.
- 6.3 In het geval van het verstrekken/verlenen van Prestaties/diensten tegen vergoeding door DISH, dient de Klant DISH een overeenkomstige vergoeding te betalen in overeenstemming met het betreffende Platform respectievelijk de betreffende Individuele overeenkomst. Indien de Klant in tekstvorm bezwaar heeft gemaakt tegen het verstrekken van de gegevens overeenkomstig artikel 13, wordt in dit geval - voor zover overeengekomen - het hogere tarief volgens de prijslijst betaald. In geval van recurrente betalingen ontvangt de Klant elke maand een bijbehorende factuur. De betalingstermijn is 14 dagen na facturering. Als de factuur afwijkt van deze termijn, gelden de termijnen van de uitgereikte factuur.
- 6.4 In geval van verzuim worden een vertragingsrente van 12% per jaar en aanmanings- en invorderingskosten in rekening gebracht.
- 6.5 De kwijtschelding van vertragingsrente en vergoedingen houdt geen kwijtschelding in voor de toekomst.
- 6.6 In geval van wanbetaling behoudt DISH zich het recht voor om de prestatie tijdelijk op te schorten totdat volledige betaling is ontvangen.
- 6.7 DISH behoudt zich het recht voor de tarieven voor de in rekening te brengen diensten aan te passen op basis van de kostenontwikkeling. In geval van een aanstaande prijsaanpassing is DISH verplicht de klant tijdig (4 weken op voorhand) te informeren. Prijsverhogingen worden bepaald door wijzigingen in de kosten, voor zover deze niet worden gecompenseerd door mogelijke prijsverlagingen op andere gebieden. DISH is verplicht de prijzen te verlagen bij dalende kosten, voor zover deze niet worden gecompenseerd door mogelijk stijgende prijzen op andere gebieden. De veranderingen in de kosten worden allesomvattend en zorgvuldig onderzocht om ervoor te zorgen dat zowel kostenstijgingen als -dalingen dezelfde impact zullen hebben op de prijsaanpassingen.
Prijsstijgingen mogen niet meer bedragen dan maximaal 50% van de consumentenprijsindex.

Veranderingen in de kosten zoals bedoeld in deze clausule zijn bijvoorbeeld zowel de aanschaf van hardware en software, energie, communicatienetwerk of arbeidskosten, als andere veranderingen in de economische of wettelijke randvoorwaarden die van invloed zijn op de kostensituatie.

- 6.7 De verplichting tot betaling van de vergoeding aan DISH geldt niet wanneer de Klant het recht op gebruikmaking van de in rekening te brengen Prestaties/diensten van de wederverkoper heeft verkregen. Betaling en facturering worden in dit geval uitsluitend geregeld door de Overeenkomst tussen de Klant en de wederverkoper.

- 6.8 Indien een derde aanbieder of een wederverkoper Betaalde prestaties/diensten tegen betaling aanbiedt op een Platform en de betaling niet rechtstreeks via de derde aanbieder of wederverkoper maar via het Platform wordt verwerkt, wordt de verwerking uitgevoerd via de payment service provider die op het platform is vermeld ("**betalingsdienstaanbieder**"). De betalingsdienstaanbieder aanvaardt betalingen van de Klant door gebruik te maken van de betalingsmethodes gespecificeerd op het Platform voor de desbetreffende Betaalde prestatie/dienst (bv. vooruitbetaling, kredietkaart, PayPal) en maakt de geldmiddelen over aan de derde aanbieder. DISH zelf komt op geen enkel moment in het bezit van de geldmiddelen.

7 VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

- 7.1 De Klant is verplicht om de gegevens die hij in de loop van de registratie overeenkomstig artikel 2 van deze Gebruiksvoorwaarden heeft verstrekt voortdurend bij te werken en indien nodig te corrigeren. Indien de Klant onjuiste informatie verstrekt kunnen extra kosten van toepassing zijn. De Klant zal er verder voor zorgen dat berichten die naar het aan DISH verstrekte e-mailadres worden verzonden, regelmatig worden opgehaald om informatie te verkrijgen die van belang is met het oog op de overeenkomst.
- 7.2 De Klant zal een persoon aanwijzen die fungeert als contactpersoon de communicatie tussen DISH en de Klant betreffend. De Klant verzekert dat de contactpersoon gemachtigd is om wettelijk bindende verklaringen af te leggen zowel voor als jegens de Klant. De contactpersoon moet over een geldig mobiel telefoonnummer beschikken dat de ontvangst van meldingen via SMS (Short Message Service) mogelijk maakt, waarbij de contactpersoon het mobiele telefoonnummer bij de registratie aan DISH dient te verstrekken.
- 7.3 De Klant zal geen toegangsgegevens die hij van DISH ontvangt of waarvoor hij zelf kiest aan derden bekend maken en zal deze gegevens beschermen tegen toegang door derden. Hetzelfde geldt voor de eindapparaten waarop de toegangsgegevens worden opgeslagen. De Klant zal ook de houders van sub-accounts hiertoe verplichten. De Klant dient DISH onmiddellijk te verwittigen indien de Klant een redelijk vermoeden of redelijke kennis heeft van een mogelijk misbruik van de verstrekte toegangsgegevens. In voorkomend geval heeft DISH het recht om de toegangsgegevens van de Klant of het betreffende sub-account tijdelijk te blokkeren totdat het vermoeden van misbruik is weerlegd of nieuwe toegangsgegevens zijn verstrekt door DISH.
- 7.4 Voor zover DISH SIM-kaarten (of profielen voor eSIM-kaarten) levert als onderdeel van de Prestaties/diensten, zijn dergelijke SIM-kaarten en de daarmee verbonden mobiele diensten uitsluitend bedoeld voor gebruik in verband met de respectieve Prestatie/dienst op de respectieve locatie van de Klant. De Klant mag de SIM-kaarten en mobiele diensten niet voor andere doeleinden gebruiken, met name om verbindingen tot stand te brengen met door de Klant gekozen abonnees of om via internet te communiceren met door de Klant gekozen bestemmingen. Voor elk ander gebruik kan DISH de Klant een vergoeding van EUR 2,50 per MB of deel daarvan in rekening brengen, tenzij de Klant een lagere schade weet te bewijzen.
- 7.5 Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om te zorgen dat aan de systeemvereisten wordt voldaan om het gebruik van het DISH-platform mogelijk te maken. Meer bepaald is DISH niet verantwoordelijk voor de levering van een internetbrowser, een internetverbinding of voor andere infrastructuur die de Klant in staat stelt toegang te nemen tot het DISH-platform.
- 7.6 DISH zal zich inspannen om de diensten onmiddellijk aan te passen aan eventuele wijzigingen in de wettelijke bepalingen in het betreffende land of gebied. Het is echter de verantwoordelijkheid van de Klant om na te gaan of de diensten voldoen aan de eisen van de regelgeving die op hem van toepassing is en om zo nodig aanvullende maatregelen te nemen.

- 7.7 De afnemer dient de goederen onmiddellijk na aankomst op de plaats van bestemming te controleren op gebreken. De afnemer moet onverwijld, doch uiterlijk binnen 6 werkdagen, schriftelijk of in tekstvorm de zichtbare gebreken melden aan de leverancier. Niet zichtbare gebreken dient de klant onverwijld, doch uiterlijk binnen de 6 werkdagen na ontdekking schriftelijk of in tekstvorm te melden aan de leverancier. Aantekeningen op leveringsbonnen gelden niet als schriftelijke klacht. De verzending van de kennisgeving is voldoende om te voldoen aan de bovengenoemde termijnen. Indien de klant de goederen niet tijdig inspecteert en het gebrek niet tijdig meldt, kan hij zich niet op het gebrek beroepen.

8 GEAUTORISEERD GEBRUIK; GEAUTOMATISEERDE ZOEKOPDRACHTEN

- 8.1 De Klant mag de Platformen alleen voor zijn eigen zakelijke doeleinden gebruiken. Hij is niet gerechtigd om een derde partij gebruiksrechten te verlenen op de Platforms of om derden gebruik te laten maken van zijn gebruikersaccount. Hij kan echter sub-accounts voor zijn werknemers aanmaken zoals bepaald onder artikel 2.5.
- 8.2 De Klant mag de Platforms niet op wederrechtelijke wijze of voor wederrechtelijke doeleinden gebruiken. In het bijzonder verbindt de Klant zich ertoe om via de Platforms geen inhoud aan derden ter beschikking te stellen waarvan de publicatie, de toegankelijkheid of het bezit verboden is krachtens de wetgeving van de Bondsrepubliek Duitsland of de wetgeving van het land waarin de Klant zich op het desbetreffende moment bevindt, of waarvan de publicatie of de toegankelijkheid afhankelijk moet worden gemaakt van een beperking van de toegang tot personen boven een bepaalde leeftijd ("**wederrechtelijke inhoud**").
- 8.3 De Klant zal via de Platforms geen Inhoud aan derden beschikbaar stellen die bedoeld is om (a) een andere gebruiker of groep Gebruikers lastig te vallen, te pesten, te vernederen, buiten het platform te houden of te verdrijven of (b) afbreuk te doen aan de reputatie van DISH ("**ongepaste Inhoud**").
- 8.4 Klanten kunnen DISH op elk moment waarschuwen onder support@dish.co voor wat zij beschouwen als wederrechtelijke of ongepaste inhoud, met inbegrip van beoordelingen of berichten in discussieforums.
- 8.5 Het gebruik van de Platforms met het doel geautomatiseerde query's te lanceren is niet toegestaan. De inhoud die beschikbaar is op de Platforms (foto's, teksten, grafieken, video's) is beschermd door het auteursrecht. Elke reproductie (in het bijzonder door geautomatiseerd uitlezen, het zogenaamde "scrapen") alsmede het gebruik van de inhoud voor verdere niet geautoriseerde doorgifte zijn verboden.

9 INHOUD VAN DE KLANT; TERBESCHIKKINGSTELLING VAN OPSLAGRUIMTE

- 9.1 De Klant is alleen gerechtigd die inhoud via de Platforms openbaar toegankelijk te maken, waarvoor hij de nodige auteursrechten of exploitatierechten en andere rechten van het intellectuele eigendom heeft. De terbeschikkingstelling mag geen inbreuk maken op persoonsrechten van derden, in het bijzonder niet op de rechten van de eigen afbeelding of het eigen woord.
- 9.2 De Klant blijft eigenaar van de intellectuele eigendomsrechten op de content die hij openbaar maakt via of anderszins plaatst op het Platform. De Klant verleent DISH een niet-exclusief, wereldwijd, royaltyvrij recht, dat overdraagbaar en sublicentieerbaar is, zonder toestemming van de Klant, om de inhoud die door de Klant via de Platforms beschikbaar is gesteld openbaar te maken en voor dit doel te reproduceren en aan te passen. Dit recht geldt voor beoordelingen, bijdragen aan discussies en andere bijdragen binnen de DISH-community voor onbepaalde tijd, voor het overige voor een bepaalde tijd tot de beëindiging van de Gebruikersovereenkomst.
- 9.3 Voor zover de Klant wordt voorzien van ruimte voor het hosten van een website of gedeelten van een website als onderdeel van de Prestaties/diensten, is de Klant zich ervan bewust dat een dergelijke website in verband kan worden gebracht met DISH. De Klant dient derhalve alle noodzakelijke maatregelen te nemen om het aanbod van de Klant als eigen aanbod te presenteren en daarmee inhoudelijk te scheiden van het aanbod van DISH of derden. In het bijzonder is de Klant verplicht zijn eigen gegevens in het colofon van de website aan te geven of deze op andere wijze gemakkelijk herkenbaar, direct toegankelijk en permanent beschikbaar te houden.
- 9.4 Ter herfinanciering van de kosten voor het DISH-platform en de Prestaties/diensten behoudt DISH zich het recht voor om commerciële reclame te tonen op de website van de Klant die is gegenereerd met behulp van het DISH-platform, tenzij anders overeengekomen in de beschrijving van de Prestaties/diensten. DISH zal ervoor zorgen dat de reclame qua omvang en frequentie van de presentatie niet in strijd is met het eigenlijke doel van de website. De reclamemakers blijven verantwoordelijk voor de inhoud van de reclame.
- 9.5 De Klant vrijwaart DISH van alle vorderingen die door andere gebruikers of derden tegen DISH worden geldend ingesteld in verband met het nalatig of opzettelijk schenden van hun rechten door de inhoud van de Klant.

10 VERLENING VAN RECHTEN

- 10.1 DISH verleent de Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-sublicentieerbaar recht, beperkt tot het doel vermeld in deze Gebruiksvoorwaarden, voor de duur van de gebruikersovereenkomst of de Individuele overeenkomst voor gebruikmaking van de Prestaties/diensten van DISH, om de Platform en/of de software als onderdeel van de Prestaties/diensten van DISH te gebruiken binnen het toepassingsgebied van deze Gebruiksvoorwaarden.
- 10.2 Voor het overige zijn de wettelijke bepalingen van toepassing, met name die van het auteursrecht voor software en andere werken en de beschermende werking van rechten op de voortbrengselen van de geest.

11 GEGEVENSBESCHERMING

- 11.1 In het kader van de levering van het DISH-platform, de Prestaties/diensten, verwerkt DISH persoonsgegevens van de Klant, de medewerkers van de Klant en derden voor haar eigen doeleinden. De Klant wordt erop gewezen dat DISH een separaat beleid inzake gegevensbescherming heeft; dit beleid dient uitsluitend om de Klant en de betrokkenen in overeenstemming met de bepalingen van Verordening (EU) 2016/679 ("AVG") informatie te verstrekken en maakt geen deel uit van de Overeenkomst.
- 11.2 In het kader van de te verstrekken Prestaties/diensten verwerkt DISH verder persoonsgegevens ten behoeve van de Klant op basis van de overeenkomst tot opdrachtverwerking in de Gebruiksvoorwaarden. [Deel VI](#) Er wordt verduidelijkt dat dit alleen de verwerkingsactiviteiten omvat waarbij DISH zelf niet het doel van en de middelen voor de verwerking bepaalt. In het bijzonder zal DISH optreden als een verwerkingsverantwoordelijke in de zin van het artikel 11.1 wanneer zij online bemiddelingsdiensten aanbiedt.

12 VERTROUWELIJKHEID

- 12.1 De partijen zijn verplicht vertrouwelijke informatie niet toegankelijk te maken voor derden en deze niet te gebruiken voor andere doeleinden die niet in het belang van de overeenkomst zijn. Dit geldt ook na het einde van de looptijd van de overeenkomst. Vertrouwelijke informatie omvat alle technische informatie en knowhow die ter beschikking van de Klant wordt gesteld, alsmede andere informatie die door een van beide partijen als vertrouwelijk wordt gekenmerkt en economische waarde heeft. Dit omvat uitdrukkelijk handels- en zakengeheimen.
- 12.2 Uitgezonderd van de geheimhoudingsplicht is het gebruik van gegevens door DISH overeenkomstig artikel 13.
- 12.3 De geheimhoudingsplicht is niet van toepassing op informatie die zonder inbreuk op artikel 12 de betreffende wederpartij of het publiek bekend is geworden of reeds bekend is, of die op grond van wettelijke voorschriften, rechterlijke uitspraken of ambtelijke bevelen voor derden toegankelijk moet worden gemaakt, of die in het kader van een beoogde verwerving van een onderneming door derden wordt ingezien die aan geheimhouding zijn gebonden.

13 GEBRUIK VAN GEGEVENS

- 13.1 De Klant verleent DISH de bevoegdheid om alle via de Platforms ontvangen gegevens op te slaan, te analyseren en te gebruiken voor evaluatiedoeleinden. De Klant verleent DISH tevens de bevoegdheid om de verkregen gegevens te combineren met gegevens van Partnerondernemingen en andere gelieerde ondernemingen (zoals gedefinieerd in de artikelen 15 e.v.). Duitse wet op de naamloze vennootschappen) van enige zakelijke relatie die de Klant met hen heeft (die DISH bij hen zal opvragen) alsmede andere gegevens (bijv. uit openbaar toegankelijke bronnen van derden (zoals beoordelingsportalen en sociale media) of andere voor DISH toegankelijke gegevensbronnen) aan te vullen, deze gegevens te combineren en naar eigen inzicht te evalueren voor haar eigen doeleinden en om deze evaluaties door te geven aan derden (in het bijzonder, maar niet uitsluitend, aan degenen die als subdienstverleners betrokken zijn bij de (verdere) ontwikkeling en exploitatie van de diensten, alsmede Partnerondernemingen van DISH die digitale oplossingen of andere diensten voor de bedrijfsuitoefening van de Klant aanbieden) en deze voor hen toegankelijk te maken. Deze bevoegdheid blijft van kracht na beëindiging van de Gebruikersovereenkomst.

- 13.2 Bijzondere categorieën van persoonsgegevens in de zin van artikel 9, lid 1, AVG, gegevens over strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten in de zin van artikel 10 AVG, privacygevoelige betalingsgegevens in de zin van artikel 1, artikel 26, van de Wet toezicht betalingsdiensten (Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz - ZAG) zijn in elk geval uitgesloten van gebruik overeenkomstig artikel 13.1. Andere persoonsgegevens die DISH namens de Klant verwerkt op grond van artikel 11.2 worden door DISH namens de Klant geanonimiseerd voordat ze worden gebruikt op grond van artikel 13.1.
- 13.3 Het artikel 13.1 is ook van toepassing op gegevens die DISH verzamelt in het kader van de levering van online bemiddelingsdiensten. In dit verband worden de gegevens niet alleen doorgegeven aan derden met het oog op een goede dienstverlening van de online bemiddelaar, maar ook ten behoeve van marktonderzoek. Het gebruik van de gegevens maakt deel uit van deze Gebruiksvoorwaarden en kan door de Klant niet worden uitgeschakeld. De Klant wordt via het DISH-Platform toegang verleend tot de gegevens met betrekking tot individuele transacties die door DISH tot stand zijn gebracht, alsmede tot evaluaties van dergelijke gegevens in het kader van de beschrijving van de Prestaties/diensten van het betreffende Digitaaltool. De Klant krijgt geen toegang tot gegevens van andere commerciële gebruikers in geaggregeerde of enige andere vorm.
- 13.4 De bepalingen van de AVG, Richtlijn 2002/58/EG, de wet inzake gegevensbescherming in de telecomunicatiesector (TTDSG) en andere voorschriften inzake gegevensbescherming of privacy blijven onaangetast.

14 BEPERKINGEN OP HET GEBRUIK

- 14.1 DISH heeft het recht om inhoud die de Klant toegankelijk heeft gemaakt via het DISH platform te blokkeren of te wissen indien en voor zover er reden is om aan te nemen dat
- (a) de Klant wederrechtelijke inhoud heeft verspreid in strijd met het bepaalde onder artikel 8.2, tweede zin, of ongepaste inhoud in strijd met het bepaalde onder artikel 8.3; of
 - (b) de Klant in strijd met het bepaalde onder artikel 9.1 inhoud toegankelijk heeft gemaakt die inbreuk maakt op de rechten van derden; of
 - (c) DISH hiertoe is verplicht krachtens een wettelijk voorschrift, een ambtelijk bevel of een rechterlijke uitspraak.
- 14.2 DISH heeft het recht om de toegang van de Klant tot het DISH platform of een sub-account te blokkeren of te beperken indien en in de mate dat
- (a) de Klant in strijd met het bepaalde onder artikel 2.3 of 7.1 onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, respectievelijk die informatie niet onmiddellijk heeft gecorrigeerd;
 - (b) de Klant of de houder van het sub-account herhaaldelijk inhoud toegankelijk heeft gemaakt via het Platform die geblokkeerd was of geblokkeerd had moeten worden op grond van het bepaalde onder artikel 14.1;
 - (c) de Klant SIM-kaarten gebruikt in strijd met artikel 7.4;
 - (d) de Klant of houder van een sub-account geautomatiseerde query's heeft gelanceerd in strijd met het bepaalde onder artikel 8.5; of
 - (e) de Klant of houder van een sub-account anderszins wezenlijk of herhaaldelijk in strijd handelt met enige andere verplichting van de Klant onder deze Gebruiksvoorwaarden of DISH daartoe verplicht is op grond van wettelijke bepalingen, een officieel bevel of een rechterlijke beslissing.

- 14.3 DISH zal de Klant vóór of gelijktijdig met het van kracht worden van de gebruiksbeperking in tekstvorm op de hoogte stellen van de gebruiksbeperking. Voor zover de gebruiksbeperking betrekking heeft op een online bemiddelingsdienst, zal DISH de gebruiksbeperking in tekstvorm motiveren vóór of gelijktijdig met het van kracht worden van de gebruiksbeperking.

15 LOOPTIJD OVEREENKOMST EEN OPZEGGING

- 15.1 DISH en de Klant gaan de Gebruikersovereenkomst aan voor onbepaalde tijd, tenzij een specifieke looptijd is overeengekomen. Hetzelfde geldt voor Individuele overeenkomsten, voor zover deze niet uitsluitend betrekking hebben op de koop of huurkoop van goederen of digitale producten en voor zover bij het sluiten van de Individuele overeenkomst niets anders is overeengekomen.
- 15.2 De Klant of DISH kan de Gebruikersovereenkomst alsmede de afzonderlijke overeenkomsten voor het gebruik van aanvullende Prestaties/diensten opzeggen met een opzegtermijn van één maand, tenzij anders overeengekomen met DISH of een wederverkoper. Niettegenstaande zin 1 dient de opzegtermijn voor beëindiging door DISH ten minste dertig (30) dagen te bedragen. Indien DISH en de Klant een specifieke contracttermijn zijn overeengekomen, wordt de Overeenkomst telkens met de contractueel overeengekomen termijn verlengd, tenzij de Klant de Overeenkomst opzegt zoals beschreven in de voorafgaande tweede zin.
- 15.3 Het recht van de partijen om de Gebruikersovereenkomst of de Individuele overeenkomsten om gegronde redenen te beëindigen, blijft onverlet. Een gegronde reden voor DISH bestaat in het bijzonder als:
- (a) DISH onderworpen is aan wettelijke of reglementaire verplichtingen die een volledige beëindiging van de levering van de Prestaties/diensten aan de Klant vereisen en daardoor de Klant niet toestaan om te voldoen aan de tijdslimiet 15.2 onder artikel;
 - (b) de situatie waarin de Klant (i) gedurende twee (2) opeenvolgende maanden in gebreke is met de betaling van de overeengekomen prijs voor de Betaalde prestaties/diensten of een niet onaanzienlijk deel daarvan; of (ii) gedurende een periode van meer dan twee (2) maanden in gebreke is met de betaling van de overeengekomen prijs voor de tegen Betaalde prestaties/diensten tot een bedrag gelijk aan de overeengekomen prijs voor twee (2) maanden; of
 - (c) de Klant onjuiste of onvolledige informatie heeft verschaft in strijd met sectie 2.3 of 7.1 de informatie niet onmiddellijk heeft gecorrigeerd en (i) Klant de informatie niet heeft gecorrigeerd of aangevuld binnen een door DISH schriftelijk gestelde termijn van ten minste dertig (30) dagen, of (ii) DISH niet in staat is om contact op te nemen met de Klant omdat het door de Klant opgegeven e-mailadres ongeldig is of niet langer geldig is;
 - (d) de Klant in strijd met artikel 7.4 simkaarten heeft gebruikt indien het daardoor veroorzaakte extra dataverkeer meer dan 10 MB bedraagt;
 - (e) de Klant illegale inhoud in strijd met artikel 8.2 zin 2 of ongepaste inhoud in strijd met artikel 8.3 heeft verspreid; in het geval van belediging van andere gebruikers of ongepaste inhoud geldt dit echter alleen als dit bij herhaling gebeurt nadat DISH de Klant onmiddellijke beëindiging van de Gebruikersovereenkomst in het vooruitzicht heeft gesteld;
 - (f) de Klant inhoud ter beschikking heeft gesteld die inbreuk maakt op de rechten van derden in strijd met het bepaalde onder 9.1, als DISH hiervoor door derden is aangesproken of als dit bij herhaling gebeurt nadat DISH tegenover de Klant de opzegging van de Gebruikersovereenkomst in het vooruitzicht heeft gesteld; of
 - (g) de Klant anderszins wezenlijk of herhaaldelijk in strijd handelt met een van zijn verplichtingen onder deze Gebruiksvoorwaarden nadat DISH de Klant de beëindiging van Gebruikersovereenkomst in het vooruitzicht heeft gesteld.

- 15.4 Voor zover de beëindiging betrekking heeft op een Online Bemiddelingsdienst, zal DISH de beëindiging ten minste dertig (30) dagen vóór de effectieve datum van beëindiging in tekstvorm mededelen in het geval van het artikel 15.2 en onmiddellijk in het geval van het artikel 15.3. In de motivering zal DISH de wezenlijke feiten of omstandigheden vermelden, met inbegrip van de inhoud van de communicatie van de derde partij, die DISH hebben geleid tot het nemen van het besluit en de gronden voor beëindiging onder deze Gebruiksvoorwaarden die van toepassing zijn op dat besluit. Dit geldt niet voor zover DISH de specifieke feiten of omstandigheden en de toepasselijke reden(en) niet bekend mag maken vanwege wettelijke of reglementaire verplichtingen of indien DISH kan bewijzen dat de Klant herhaaldelijk de toepasselijke Algemene Voorwaarden heeft geschonden en DISH om deze reden opzegt.
- 15.5 Gewone opzegging door de Klant vindt plaats via een daartoe bestemde functie van het Platform of in tekstvorm. Voor het overige is voor elke andere beëindiging van de overeenkomst door een der partijen een schriftelijke mededeling vereist. Een kennisgeving van opzegging (in het bijzonder in het geval van het bepaalde onder 15.3(c)(ii)) wordt ook geacht te zijn ontvangen indien de Klant de ontvangst van de e-mail heeft tegengewerkt door een ongeldig e-mailadres op te geven of niet bij te werken of door een ongeldig geworden e-mailadres op te geven of niet bij te werken.
- 15.6 Indien er Individuele Contracten bestaan, wordt de beëindiging van de gebruiksovereenkomst ook geacht een beëindiging van de Individuele Contracten in te houden. In dat geval gaat de beëindiging van de gebruikersovereenkomst ten vroegste in op het ogenblik waarop het laatste Individuele Contract eindigt. Als er Individuele Contracten zijn, kunnen DISH en de Klant schriftelijk overeenkomen om het Individuele Contract om welke reden dan ook te beëindigen. In dat geval heeft DISH recht op een bepaalde vergoeding.
- 15.7 Een beëindiging van de Gebruikersovereenkomst tussen DISH en de Klant heeft geen invloed op enig contract dat is gesloten tussen de Klant en een derde aanbieder, tenzij in het desbetreffende contract met de derde aanbieder hierover anders is bepaald.
- 16 AANSPRAKELIJKHEID VAN DISH**
- 16.1 Elke aansprakelijkheid van DISH voor alle schade van de Klant, ongeacht de rechtsgrond, is uitgesloten, tenzij anders bepaald onder artikel 16.2-16.5.
- 16.2 DISH is in het kader van de wettelijke bepalingen aansprakelijk voor:
- (a) schade ten gevolge van aantasting van leven, lichaam of gezondheid die berust op een opzettelijke of nalatige niet-nakoming van verplichtingen door DISH of een wettelijke vertegenwoordiger of plaatsvervangend functionaris van DISH;
 - (b) schade ten gevolge van opzettelijk of grof nalatig plichtsverzuim door DISH of een wettelijke vertegenwoordiger of plaatsvervangend functionaris van DISH; en
 - (c) andere schade op grond van een (eenvoudige) nalatige niet-nakoming van verplichtingen waarvan de nakoming een voorwaarde is voor de goede uitvoering van de overeenkomst en waarop de Klant regelmatig mag vertrouwen, waarbij de aansprakelijkheid van DISH, behalve in de onder (a) en (b) gevallen beperkt is tot de typische en voorzienbare schade.
- 16.3 Het e.e.a. laat onverlet eventuele aansprakelijkheid van DISH krachtens de Wet Productaansprakelijkheid (indien van toepassing). Hetzelfde geldt voor de eventuele aansprakelijkheid van DISH uit hoofde van andere wettelijke bepalingen die uitdrukkelijk bepalen dat aansprakelijkheid niet bij voorbaat kan worden uitgesloten of beperkt.

- 16.4 Indien DISH een kwaliteitsgarantie heeft gegeven of anderszins een risicoaansprakelijkheid heeft aanvaard, wordt de daaruit voortvloeiende aansprakelijkheid (aansprakelijkheidsstelling) uitsluitend beheerst door de bepalingen van de betreffende garantie- of overnameverklaring en is het bepaalde in dit artikel 16 niet van toepassing.
- 16.5 De aansprakelijkheidsbeperkingen overeenkomstig artikel 16 zijn van overeenkomstige toepassing op de aansprakelijkheid van organen, plaatsvervangende functionarissen, werknemers en ander personeel van DISH, alsmede van Partnerondernemingen en anderen ondernemingen van DISH en hun organen, plaatsvervangende functionarissen, werknemers en ander personeel.

17 WIJZIGINGEN VAN DE GEBRUIKSVOORWAARDEN

- 17.1 DISH behoudt zich het recht voor om wijzigingen of aanvullingen aan te brengen in deze Gebruiksvoorwaarden. DISH zal de Klant schriftelijk in kennis stellen van alle voorgestelde wijzigingen van de Gebruiksvoorwaarden.
- 17.2 De voorgestelde wijzigingen zullen pas worden doorgevoerd na het verstrijken van een redelijke en in verhouding tot de aard en omvang van de voorgenomen wijzigingen en de gevolgen die zich kunnen voordoen voor de Klant evenredige termijn. Deze termijn moet ten minste dertig (30) dagen bedragen vanaf de datum waarop DISH de betreffende Klanten in kennis stelt van de voorgestelde wijzigingen. DISH zal langere perioden toestaan indien nodig om de Klant in staat te stellen de technische of zakelijke aanpassingen door te voeren die nodig zijn als gevolg van de wijziging.
- 17.3 Voor zover de voorgestelde wijzigingen geen invloed hebben op de beschrijving van de Prestaties/diensten voor reeds overeengekomen dienstonderdelen, de vergoeding of andere belangrijke dienstverplichtingen, redelijk zijn voor de Klant en de Klant in het algemeen niet in een slechtere positie brengen, kan DISH kiezen voor de volgende procedure:
- (a) De wijzigingen worden geacht te zijn goedgekeurd indien de Klant niet schriftelijk bezwaar maakt binnen de onder 17.2 genoemde termijn. Indien de Klant bezwaar maakt tegen de wijziging, staat het DISH vrij om gebruik te maken van de mogelijkheid om het gebruikscontract of de Individuele overeenkomst te beëindigen in overeenstemming met artikel 15.2.
 - (b) De Klant heeft het recht om de betreffende Gebruikersovereenkomst of Individuele overeenkomst vóór het verstrijken van de in artikel 17.2 genoemde termijn buitengewoon te beëindigen. De opzegging wordt van kracht binnen vijftien (15) dagen na ontvangst van de kennisgeving op grond van artikel 17.2, tenzij in het individuele geval een kortere opzegtermijn is overeengekomen.
 - (c) DISH zal de Klant informeren over de gevolgen van een verzuim om bezwaar te maken en van het recht op onmiddellijke beëindiging wanneer zij de Klant in kennis stelt van wijzigingen in de Gebruiksvoorwaarden.
 - (d) Door een duidelijke bevestigende handeling kan de Klant afzien van het naleven van de onder 17.2 genoemde termijn en daarmee van zijn recht om bezwaar te maken of van zijn recht om in overeenstemming het bepaalde de overeenkomst te beëindigen 17.3. Met name het sluiten van verdere afzonderlijke overeenkomsten wordt als een duidelijke bevestigende handeling beschouwd.

- (e) De termijn overeenkomstig artikel 17.2 is niet van toepassing indien DISH:
 - (i) de Gebruiksvoorwaarden moet wijzigen als gevolg van wettelijke of officieel opgelegde verplichtingen op een wijze die DISH in de onmogelijkheid brengt om de onder 17.2 genoemde termijn aan te houden;
 - (ii) de Gebruiksvoorwaarden in uitzonderlijke gevallen moet wijzigen om een onvoorzien en dreigend gevaar af te wenden om het DISH-platform, consumenten, de Klant of andere gebruikers te beschermen tegen fraude, malware, spam, inbreuken op de beveiliging van gegevens of andere cyberveiligheidsrisico's.
- 17.4 Voor wijzigingen in de Gebruiksvoorwaarden waarvoor de procedure krachtens het bepaalde onder 17.3 niet van toepassing is of niet door DISH wordt gekozen, zal DISH schriftelijk de uitdrukkelijke toestemming van de Klant vragen voor wijziging van de Gebruiksvoorwaarden. Indien de Klant geen toestemming geeft binnen een door DISH gestelde termijn, die niet korter zal zijn dan de onder artikel 17.2 genoemde redelijke termijn, staat het DISH vrij om gebruik te maken van de mogelijkheid om de Gebruiksovereenkomst of de Individuele overeenkomst te beëindigen overeenkomstig artikel 15.2.
- 17.5 De wijzigingen zijn niet van toepassing op Individuele overeenkomsten voor de aankoop van apparatuur of andere Prestaties/diensten die geen voortgezette verbintenissen zijn. Hierop zijn uitsluitend de Gebruiksvoorwaarden van toepassing in de versie die is opgenomen in de desbetreffende Individuele overeenkomst.
- 18 OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN
 - 18.1 De Klant is niet gerechtigd rechten en verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst over te dragen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van DISH. § 354a van het Duitse Wetboek van Koophandel (HGB) blijft onverlet.
 - 18.2 DISH heeft het recht om deze overeenkomst over te dragen aan DISH of andere gelieerde ondernemingen (in de zin van §§ 15 en volgende wet op de naamloze vennootschappen (AktG)) van DISH, mits dit voor de Klant niet onredelijk bezwarend is. Daarbij kan een verdeling worden gemaakt van de rechten en/of plichten tussen de gelieerde onderneming en DISH, mits de Klant daardoor niet in een nadeliger positie komt te verkeren. In het geval van een afnemer met recht op aftrek van voorbelasting wordt het niet als een onredelijke bezwarend of als ongunstigere positie beschouwd indien als gevolg van de overdracht voor het eerst BTW verschuldigd wordt in het land waar de afnemer is gevestigd.
- 19 TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTER
 - 19.1 De overeenkomst en alle vorderingen en rechten die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst, worden uitsluitend beheerst door en geïnterpreteerd en ten uitvoer gelegd overeenkomstig de wetten van Duitsland, met uitsluiting van het conflictenrecht. De toepassing van het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (CISG) is uitgesloten. De plaats waar de Prestatie/dienst moet worden verricht/verleent is Düsseldorf.
 - 19.2 Indien de Klant een koopman, een publiekrechtelijke rechtspersoon of een publiekrechtelijk speciaal fonds is, is de rechter in Düsseldorf exclusief bevoegd om kennis te nemen van alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze overeenkomst, de totstandkoming of de uitvoering ervan. Indien de Klant in het buitenland is gevestigd, kan DISH echter ook aldaar een vordering instellen.

19.3 In geval van geschillen over het gebruik van de online bemiddelingsdiensten staat de interne klachtenbehandeling van DISH gratis ter beschikking van de Klant. Daartoe heeft de Klant de mogelijkheid een klacht in te dienen bij DISH per e-mail naar het e-mail adres vermeld op het DISH Platform, wegens de volgende problemen:

- (a) DISH's vermeende niet-naleving van een van de verplichtingen van Verordening (EU) 2019/1150 die van invloed is op de Klant,
- (b) technische problemen die rechtstreeks verband houden met de levering van online bemiddelingsdiensten die de Klant treffen;
- (c) Handelingen of gedragingen van de dienstverlener die rechtstreeks verband houden met de verlening van de online bemiddelingsdiensten en die gevolgen hebben voor de cliënt.

DISH zal klachten binnen een redelijke termijn behandelen en de Klant laten weten of de klacht kan worden opgelost.

19.4 DISH is bereid samen te werken met de volgende bemiddelaars voor de buitengerechtelijke beslechting van eventuele geschillen met betrekking tot het gebruik van online bemiddelingsdiensten, in het bijzonder die geschillen die niet worden opgelost door middel van het interne klachtenmanagement zoals uiteengezet in artikel 19.3:

- (a) Centrum voor doeltreffende geschillenbeslechting, 70 Fleet Street Londen
- (b) Bitkom Servicegesellschaft mbH, Albrechtstr.10, 10117 Berlijn.

DEEL II ALGEMENE DISH-FUNCTIES

HOOFDSTUK A GEBRUIKMAKING VAN DE DISH COMMUNITY

1 ALGEMEEN

- 1.1 DISH biedt Klanten de mogelijkheid om onderling informatie uit te wisselen en actuele informatie te ontvangen over de horeca- en voedingsmiddelenbranche en haar digitalisering en om zich in te schrijven voor evenementen.
- 1.2 Een Klant kan op elk moment via het beheer van zijn klantaccount beslissen of zijn Klantprofiel zichtbaar mag zijn voor andere Klanten. Hierdoor kan de Klant door andere Klanten worden gevonden via de zoekfunctie van het DISH-platform. De Klant kan zijn profielpagina op elk moment op "privé" zetten, zodat andere gebruikers u niet kunnen vinden bij het zoeken en ook geen andere informatie ontvangen.
- 1.3 Het is Klanten verboden om contactinformatie van andere Klanten, verkregen door het gebruik van het DISH platform, aan derden door te geven of voor reclamedoelinden te gebruiken.

2 TEAM MANAGEMENT

- 2.1 DISH biedt Klanten de mogelijkheid om hun teams op DISH te organiseren. Dit omvat de mogelijkheid om teamleden uit te nodigen voor DISH en om verschillende rollen en verantwoordelijkheden aan teamleden toe te delen.
- 2.2 Deze functionaliteit omvat ook distributiefunctie. Klanten en teamleden kunnen via voorkeurscommunicatiekanalen op de hoogte worden gebracht van binnenkomende informatie en taken van aangesloten Digitaaltools (bv. nieuwe reserveringen via het reserveringstool, die onder teamleden worden verspreid voor verdere verwerking).
- 2.3 DISH heeft uitsluitend een beheer- en distributiefunctie. De afhandeling van de opgaven zelf vindt plaats in desbetreffende Digitaaltools en niet op DISH.

3 BIJDRAGEN IN DISCUSSIEFORA EN RECENSIES

- 3.1 Klanten kunnen beoordelingen plaatsen voor geselecteerde Prestaties/diensten en gebruik maken van de bijbehorende discussieforums op het DISH-platform.
- 3.2 Elke Klant is verantwoordelijk voor de inhoud van een door hem of haar geschreven beoordeling, alsmede voor bijdragen in discussieforums. De beoordelingen en berichten geven elk de subjectieve mening weer van de Klant die de beoordeling heeft geschreven. DISH onderschrijft deze beoordelingen niet.

HOOFDSTUK B DISH KLANTENDATABASE

Dit hoofdstuk is van toepassing op Digitaaltools waarmee gegevens van eindgebruikers worden verzameld en verwerkt.

1 ALGEMEEN:

- 1.1 Voor zover Digitaaltools de Klant in staat stellen gegevens van eindklanten te verzamelen en op te slaan buiten de individuele zakelijke transactie om, zal DISH de Klant daarvoor overeenkomstige opslagruimte ter beschikking stellen (eindklantendatabase).
- 1.2 De Digitaaltools baseren meestal op een gemeenschappelijke eindklantendatabase, zodat de Klant de gegevens centraal kan invoeren. De Klant krijgt de mogelijkheid om verdere informatie over individuele eindklanten in te voeren.

2 NIEUWSBRIEF FUNCTIE

- 2.1 De Klant krijgt de mogelijkheid om de in het Klantenbestand opgeslagen contactgegevens te gebruiken om namens de Klant nieuwsbrieven en andere promotionele adressen te versturen.
- 2.2 DISH voorziet in functies voor het beheer van toestemmingen van gebruikers (opt-in) en bezwaren of intrekkingen van toestemmingen die via automatische functies zijn verklaard (opt-out) overeenkomstig artikel 13 van Richtlijn 2002/58/EG en artikel 7, lid 2, van de Wet oneerlijke concurrentie (UWG). De Klant blijft echter zelf verantwoordelijk voor de naleving van de wettelijke bepalingen.

3 GEGEVENSBESCHERMING

De verwerking van de persoonsgegevens van de eindklanten geschiedt namens de Klant uit hoofde van deel I, artikel 11.2.

HOOFDSTUK C ONLINE BETALINGSFUNCTIE

Dit hoofdstuk is van toepassing op alle Digitaaltools waarmee de Klant elektronische betalingen van eindklanten kan ontvangen.

1 ALGEMEEN

- 1.1 De verwerking van de betalingen wordt uitgevoerd door een als zodanig erkende betalingsdienstaanbieder. De betalingsdienstaanbieder betaalt de ontvangen betalingen - voor zover deze aan de cliënt verschuldigd zijn - rechtstreeks aan de cliënt. Op geen enkel moment komt DISH zelf in het bezit van de voor de Klant bestemde gelden.
- 1.2 Voor zover de betalingen van de eindklant ook kosten van de betalingsaanbieder en kosten van DISH omvatten, wijst de betalingsdienstaanbieder de betaling van de eindklant dienovereenkomstig toe.

2 VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

- 2.1 Indien de Klant de online-betalingsfunctie wil gebruiken, is een aparte registratie bij de door DISH in het betreffende Digitaaltool geïntegreerde betalingsdienstaanbieder vereist.
- 2.2 De Klant is verplicht DISH of de betalingsdienstaanbieder de gegevens en documenten te verstrekken die nodig zijn voor een legitimatiecontrole volgens de Duitse wet op het witwassen van geld (GWG). DISH zal deze namens de Klant doorsturen naar de betalingsdienstaanbieder.

3 KOSTENVERGOEDING

- 3.1 Voor het gebruik van de online betaalfunctie worden per betalingstransactie kosten in rekening gebracht, die aan DISH verschuldigd zijn (momenteel 1,89% van de bruto omzet).
- 3.2 DISH behoudt zich het recht voor om de kostenvergoeding naar eigen redelijk inzicht aan te passen aan de ontwikkeling van de onkosten in verband met de berekening van de kostenvergoeding. Een prijsverhoging wordt overwogen en een prijsverlaging wordt toegepast, met name in geval van wijziging van de kosten van de desbetreffende betalingsdienstaanbieder of in geval van overstap naar een andere betalingsdienstaanbieder. Verhogingen mogen alleen worden gebruikt voor een verhoging van de kosten, voor zover zij niet worden gecompenseerd door kostenverlagingen in andere transactiegerelateerde lasten. Indien de betalingsdienstaanbieder zijn kosten verlaagt, worden de kosten van DISH verlaagd voor zover de verlaging van de kosten niet wordt gecompenseerd door een verhoging van andere transactiegerelateerde lasten. Bij de uitoefening van zijn billijke discretionaire bevoegdheden zal DISH de respectieve tijdstippen van een tariefwijziging zo kiezen dat kostenverlagingen geen minder gunstig effect hebben voor de Klant dan kostenverhogingen, d.w.z. kostenverlagingen moeten ten minste hetzelfde prijseffect hebben als kostenverhogingen. De geldende kosten zijn te vinden in de aparte prijslijst op www.dish.co.

DEEL III SPECIALE VOORWAARDEN VOOR DISH-DIGITAALTOOLS

HOOFDSTUK A DISH-BESTELLING

1 OMVANG VAN DE PRESTATIES/DIENSTEN

1.1 De Prestaties/diensten omvatten de volgende onderdelen:

- (a) DISH biedt de Klant een uitgebreide online oplossing om maaltijden te bestellen via het internet. De verantwoordelijke verlener van deze dienst aan de eindgebruiker (maaltijdbesteller) is de Klant.
- (b) Voor de ontvangst en verwerking van inkomende bestellingen wordt de Klant ook bij wijze van koop of huurkoop een bestelterminal ter beschikking gesteld; hiervoor geldt [Deel V Hoofdstuk A](#) of [Hoofdstuk C](#).

1.2 DISH biedt een gemiddelde beschikbaarheid van de online oplossing van 98,5% per jaar. Noodzakelijke onderhoudstijden of releasewijzigingen, waarvan DISH de Klant vooraf op de hoogte stelt, worden niet beschouwd als gebrek aan beschikbaarheid.

1.3 Om haar bereik te vergroten, kan DISH ook het aanbod aan gerechten van de Klant op haar eigen online-bemiddelingsdiensten of platforms van derden distribueren. Artikel 5 van deel I en de overige voorschriften inzake online-tussenpersonen in deel I zijn hier van toepassing.

1.4 De Klant kan de gegevens van de eindklanten opslaan in een Klantenbestand. Hiervoor geldt Deel II, hoofdstuk B.

1.5 De Klant kan de online betaalfunctie gebruiken om betalingen te accepteren. Hiervoor geldt Deel II, hoofdstuk C.

2 VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

2.1 Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om te voldoen aan alle plaatselijke wettelijke vereisten inzake prijsetikettering, allergeneninformatie, hygiënische specificaties, voedselbereiding, gezondheid en veiligheid op het werk, rechten van werknemers, additieven, verpakking, wetten ter bescherming van minderjarigen, specificaties voor het serveren of afleveren van voedsel en wetten ter bescherming van de consument.

2.2 Voor zover de Prestaties/diensten hieromtrent reeds teksten behelzen, gaat het daarbij louter om suggesties en geenszins om juridisch advies of dergelijke. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om deze teksten zo nodig door een advocaat te laten controleren en ze aan zijn individuele geval aan te passen.

HOOFDSTUK B DISH WEBSITE

1 OMVANG VAN DE PRESTATIES/DIENSTEN

1.1 De Prestaties/diensten omvatten de volgende onderdelen:

- (a) DISH stelt de Klant opslagruimte ter beschikking voor de publicatie van de eigen website van de Klant, gecombineerd met een online oplossing voor het maken en hosting van eenvoudige websites met gespecificeerde lay-outs en automatisch gegenereerde teksten ("**Opslagruimte**"), zie artikel 2.
- (b) De omvang van de functies omvat een zgn. "**Claiming Service**", waarmee DISH de Klant in staat stelt op zijn website gepubliceerde informatie betreffende zijn lokale bereikbaarheid (d.w.z. in het bijzonder relevante informatie betreffende de lokale en temporele bereikbaarheid van de Klant, bijv. adres en openingstijden van zijn onderneming) automatisch door te geven aan derde aanbieders, zie artikel 3.
- (c) DISH biedt de Klant een sub-domein (third-level domain) aan dat de Klant kan kiezen op basis van beschikbaarheden en dat verbonden is aan de opslagruimte ("**Sub-Domain**"), zie artikel 4. Als alternatief kan de Klant zijn eigen domeinnaam gebruiken.

1.2 De Klant kan de gegevens van de eindklanten opslaan in een Klantenbestand. Hiervoor geldt Deel II, hoofdstuk B.

2 OPSLAGRUIMTE

- 2.1 De opslagruimte wordt kosteloos aan de Klant ter beschikking gesteld. DISH garandeert daarom geen bepaalde beschikbaarheid van de opslagruimte. DISH zal de Klant voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst de nadere specificaties van de opslagruimte ter hand stellen.
- 2.2 De Klant, als beheerder van de website en verantwoordelijk voor de gegevensverwerking, is verplicht het colofon en het Privacyverklaring in overeenstemming met de wet alsook up-to-date te houden.
- 2.3 De Klant zal op de opslagruimte geen geautomatiseerde processen, scripts, software of andere gegevens en/of inhoud en/of handelingen van welke aard dan ook uitvoeren of laten uitvoeren die de systemen, netwerken en/of andere hardware of software of netwerkcomponenten van DISH en/of derden op meer dan verwaarloosbare wijze aantasten. Indien DISH zich bewust wordt van een dergelijke aantasting, heeft DISH het recht deze aantasting te verhelpen en/of te voorkomen.
- 2.4 De Klant zal op dagelijkse basis gegevensback-ups uitvoeren om de inhoud van de opslagruimte zonder verdere kosten te kunnen herstellen.
- 2.5 De Klant mag op de opslagruimte alleen websites voor het publiek toegankelijk maken die met de geleverde online-oplossing zijn vervaardigd.

3 CLAIMING SERVICE

- 3.1 DISH stelt de Klant in staat om gegevens over zijn lokale bereikbaarheid (zoals adres en openingstijden) door middel van de software op de door de Klant vervaardigde website te publiceren en tegelijkertijd door te geven aan derde exploitanten van platforms en gidsen voor publicatie.
- 3.2 DISH is verplicht tot het verlenen van de Claiming Service aan de Klant tot dat deze wordt herroepen; dit geldt in ieder geval voor de automatische transmissie van de inhoud die de Klant voor dit doel invoert door middel van de Software naar Google My Business.
- 3.3 De overdracht van deze gegevens aan andere derde aanbieders is een optionele prestatie van DISH binnen het kader van de Claiming Service, waarvan het gebruik door de Klant op eigen beslissing is.
- 3.4 DISH heeft het recht om de Claiming Service op elk moment en geheel naar eigen keuze te beëindigen of te beperken (bijvoorbeeld in geval van stopzetting of verandering van het dienstenaanbod van de derde aanbieders). Bij het nemen van een dergelijke beslissing zal DISH terdege rekening houden met de gerechtvaardigde belangen van de Klant.

4 SUB-DOMAIN; EIGEN DOMEIN VAN DE KLANT.

- 4.1 De Klant mag maximaal drie subdomeinen (third-level domains) bij DISH registreren. De subdomeinen dienen onder het tweede niveau domein "eatbu.com" te zijn geregistreerd door DISH volgens het patroon "<xyz>.eatbu.com"; DISH kan, naar eigen keuze, andere tweede niveau domeinen verstrekken naast "eatbu.com". Daarbij kan de Klant alleen subdomeinen kiezen die nog niet door een andere Klant zijn geregistreerd.
- 4.2 Het subdomein kan uitsluitend worden gebruikt in verband met de opslagruimte. Het is de Klant bekend dat het niet mogelijk is om voor subdomeinen naar een andere provider of een andere registrator over te stappen.
- 4.3 De Klant verbindt zich ertoe en verzekert dat hij het subdomein uitsluitend zal kiezen in overeenstemming met het geldend recht, in het bijzonder zal de Klant alleen een benaming voor het subdomein kiezen waarvoor de Klant de nodige rechten bezit, met inbegrip van handelsmerk- en/of naamrechten. Voorts zal de Klant voor het subdomein geen domeinnamen registreren die in strijd zijn met de goede zeden of moreel onaanvaardbaar zijn.
- 4.4 De Klant dient verder te voldoen aan de vereisten van de Internet Corporation for Assigned Names and Numbers ("**ICANN**") of het door de ICANN aangewezen register voor .com-domeinen, zoals van toepassing, bij het registreren van het subdomein bij DISH.
- 4.5 DISH heeft het recht om domeinen die in strijd met de bepaling onder artikel 4.1 zin 1, 4.3 of 4.4 zijn gekozen, zonder opzegging te beëindigen en te verwijderen.
- 4.6 De Klant kan als alternatief zijn eigen domeinnaam registreren of een reeds geregistreerde domeinnaam gebruiken en deze toekennen/ te koppelen aan de opslagruimte. DISH kan de Klant doorverwijzen naar geschikte providers voor dit doel. De overeenkomst voor de registratie van een eigen domeinnaam wordt uitsluitend gesloten tussen de Klant en de desbetreffende provider.
- 4.7 Deel I artikel 9.5 van de Gebruiksvoorwaarden is van overeenkomstige toepassing op inbreuken die te wijten zijn aan de keuze van de Klant voor een domeinnaam.

HOOFDSTUK C DISH MENUKIT

DISH MenuKit werd stopgezet.

HOOFDSTUK D DISH RESERVATION

1 OMVANG VAN DE PRESTATIES/DIENSTEN

1.1 De Prestaties/diensten omvatten de volgende onderdelen:

- (a) DISH verleent de Klant opslagruimte voor gebruik op systemen van DISH, tot welk systeem de Klant toegang heeft via het Internet ("**opslagruimte**").
- (b) DISH verleent de Klant via het Internet toegang tot software die de Klant in staat stelt om de online reserveringssoftware te integreren, te gebruiken en te beheren op zijn eigen website ("**software**") en om de verzamelde data op de Opslagruimte op te slaan en te beheren.

1.2 Om zijn bereik te vergroten, kan DISH ook de beschikbaarheid van reserveringen (tijden, tafels en aantal personen) doorgeven aan platforms van derden (bv. "Reserveringen met Google"). In dit verband biedt DISH, in afwijking van het artikel 1.1(a), de bemiddeling van reserveringen op deze platforms van derden onder eigen verantwoordelijkheid aan als online-bemiddelingsdienst. Reserveringsaanvragen die via deze platforms worden ontvangen, zullen echter alleen via het DISH-platform worden verwerkt. De Klant kan in de instellingen van het Digitaaltool kiezen of en via welke platforms van derden een dergelijke reservering mogelijk wordt gemaakt. Aangezien individuele exploitanten voorzien in een minimumaantal personen bij automatische aanvaarding van reserveringen, heeft DISH voorzien in vier personen als standaardinstelling voor de automatische aanvaarding van reserveringen. Deze instelling kan door de Klant te allen tijde worden gewijzigd. Een dergelijke wijziging kan er echter toe leiden dat exploitanten van andere platforms en gidsen niet langer de reserveringen weergeven die feitelijk beschikbaar zijn.

1.3 De Klant kan de gegevens van de eindklanten opslaan in een Klantenbestand. Hiervoor geldt [Deel II, hoofdstuk B](#).

2 OPSLAGRUIMTE

Voor het ter beschikking stellen van opslagruimte in het kader van de DISH Reservation zijn de punten 2.1 en 2.4 van het [hoofdstuk B](#) van overeenkomstige toepassing.

HOOFDSTUK E DISH WEBLISTING

1 OMVANG VAN DE PRESTATIES/DIENSTEN

1.1 De prestaties worden verleend in een gratis basisversie of in de premium-versie waarvoor kosten in rekening worden gebracht.

1.2 De diensten in de **basisversie** omvatten de volgende onderdelen:

(a) Vastlegging en opslag van gegevens van de Klant

Als onderdeel van de Prestaties/diensten verstrekt de Klant de volgende gegevens voor een locatie/filiaal:

algemene informatie (naam van het bedrijf, categorie), informatie over de bereikbaarheid ter plaatse (adres en openingstijden), bereikbaarheid via telecommunicatiemiddelen (telefoonnummers, e-mailadressen, websites), aangeboden diensten en services.

(b) Publicatie op online platforms ("publicatie")

De Prestaties/diensten maken het mogelijk informatie automatisch door te geven aan derden voor publicatie op door hen beheerde online platforms. In de basisversie krijgt de Klant hier niet alle aangesloten online platforms aangeboden, maar slechts een selectie. Als gegevens binnen de dienst worden bijgewerkt, worden deze updates automatisch doorgestuurd naar de aangesloten online platforms.

(c) Het overnemen van de beheersrechten ("claiming")

In het geval van een reeds bestaande vermelding bij een derde aanbieder, wordt de overname van de beheersrechten op deze publicatie geïnitieerd, indien mogelijk gemaakt door de derde aanbieder, en, indien nodig, verkregen met de medewerking van de Klant. Dit maakt het vervolgens ook mogelijk de informatie over de diensten automatisch bij te werken.

(d) Reputationsmanagement

De diensten voorzien in de (geautomatiseerde) retrieval en geaggregeerde presentatie van Klantenfeedback zoals ratings, reviews of vragen op de online platforms van derde aanbieders. De diensten bieden de mogelijkheid om te reageren op feedback van Klanten of om ongepaste inhoud te melden, wanneer de derde aanbieder daarin voorziet. In de basisversie zijn deze extra diensten soms beperkt tot een bepaald aantal reacties of kennisgevingen (bv. slechts vijf keer per maand mogelijk).

(e) Statistieken & analyses

De diensten bieden de mogelijkheid om gebruikstatistieken van de inhoud te verzamelen, te sorteren en op geaggregeerde wijze te presenteren bij de derde aanbieders (bijv. bekeken pagina's, weergave van zoekopdrachten). In het kader van de basisversie wordt voorzien in een beperkt aantal gebruikstatistieken en filter-/sorteermogelijkheden.

1.3 Naast de basisversie omvatten de Prestaties/diensten in de **premium-versie** de volgende componenten die tegen betaling worden aangeboden:

(a) Vastlegging en opslag van informatie van de Klant

zie artikel 1.2(a).

(b) Publicatie op online platforms ("publicatie")

In het kader van de premium-versie vindt de publicatie op verzoek plaats op alle online platforms die gebruik maken van de Prestaties/diensten. Bovendien bestaat de mogelijkheid om met behulp van de Prestaties/diensten meerdere filialen/vestigingen te beheren volgens de voorwaarden van de online platforms. Het is mogelijk om dubbele vermeldingen bij de derde aanbieders op te zoeken en te verwijderen. Regelmatig worden de gegevens bij derde aanbieders gecontroleerd op onjuiste wijzigingen door derden.

(c) Het overnemen van de beheersrechten ("claiming")

zie artikel 1.2(c).

(d) Reputationsmanagement

In de Premium versie is het aantal antwoorden en kennisgevingen onbeperkt. Alle filter- en sorteropties zijn ook beschikbaar.

(e) Statistieken & analyses

In de premium-versie heeft de Klant de beschikking over alle gebruiksstatistieken en filter-/sorteermogelijkheden.

(f) Content Publishing

Als onderdeel van de premium-versie krijgt de Klant de mogelijkheid om, indien dit door de derde aanbieder wordt ondersteund, berichten samen te stellen voor publicatie bij derde aanbieders en deze ter publicatie aan te bieden (bijv. speciale aanbiedingen, nieuws, evenementen).

HOOFDSTUK F DISH BONUS (STOPGEZET)

DISH Bonus werd stopgezet.

HOOFDSTUK G DISH GUEST

1 OMVANG VAN DE PRESTATIES/DIENSTEN

1.1 De Prestaties/diensten omvatten de volgende onderdelen:

- (a) DISH biedt de Klant een online oplossing om het werkelijke aantal gasten aanwezig in hun restaurant te registreren. Als alternatief voor een papieren oplossing maakt dit het voor de Klant gemakkelijker om gasten te registreren in het kader van de toepasselijke wettelijke voorschriften voor het verzamelen van contactgegevens ter bestrijding van de COVID 19-pandemie.
- (b) De Klant kan via de dienst een QR-code genereren, die hij kan presenteren en ter beschikking stellen van zijn Klanten. De Klanten kunnen via de QR-code of de bijbehorende URL toegang krijgen tot de website voor het verzamelen van contactgegevens voor het restaurant. De dienst voorziet in een check-in en check-out, alsook in een time-out functie. Na een periode van twee uur vindt een automatische check-out van de dienstdoende gasten plaats.
- (c) De Klant kan desgewenst ook zijn huidige menu presenteren op de website met contactgegevens, mits dit online beschikbaar is.

1.2 DISH biedt een gemiddelde beschikbaarheid van de online oplossing van 98,5% per jaar. Noodzakelijke onderhoudstijden of releasewijzigingen, waarvan DISH de Klant vooraf op de hoogte stelt, worden niet beschouwd als gebrek aan beschikbaarheid.

1.3 De voorschriften inzake de verzameling van gegevens over contacten ter bestrijding van de COVID 19-pandemie zijn niet uniform geregeld - vaak ook binnen één land - en kunnen op korte termijn door de respectieve wetgevers of verordeningen worden gewijzigd en bevatten in individuele gevallen afwijkingen voor speciale soorten horecaondernemingen. Bij het instellen van DISH Guest kan de Klant het relevante land of gebied voor zijn restaurant kiezen.

1.4 DISH Guest is alleen beschikbaar voor horecaondernemingen in de landen of gebieden die u tijdens de installatie kunt selecteren.

HOOFDSTUK H DISH ORDER2POS

1 OMVANG VAN DE SERVICES

1.1 De diensten omvatten de volgende componenten:

- (a) DISH levert de Klant een uitgebreide oplossing voor online orderontvangst ("Order2POS") via internet rechtstreeks in het DISH-POS systeem van de Klant.
- (b) Het belangrijkste onderdeel van Order2POS is de "Order2POS Webshop". Vanuit de Order2POS Webshop kunnen eindklanten ("Gasten") bestellen wat de Klant aanbiedt. De verantwoordelijke aanbieder van deze dienst jegens de Gasten is de Klant.
- (c) De Klant dient te beschikken over een eigen DISH -POS systeem of bereid te zijn er een aan te schaffen om gebruik te kunnen maken van de Order2POS oplossing.
- (d) De Klant zijn eigen Order2POS Webshop configureren op een manier die kan worden gekoppeld aan zijn eigen website, de DISH-website of de websites van derden rechtstreeks in zijn eigen DISH POS-systeem om bestellingen van gasten te ontvangen.
- (e) Zodra de gast een bestelling plaatst, als een functie van Order2POS, zal de bestelling automatisch worden geaccepteerd in de DISH POS en het ontvangstbewijs van de bestelling zal worden afgedrukt nadat de gast de bestelling heeft geplaatst op de Webshop. De Klant behoudt zich het recht voor om de inkomende bestellingen uit te stellen vanaf zijn DISH POS apparaat indien nodig.
- (f) Nadat de gast een bestelling heeft geplaatst, stuurt DISH een automatisch gegenereerde bevestigingsmail naar de gast. De volledigheid en juistheid van de bevestigingsmail is afhankelijk van de informatie die de Klant verstrekt. DISH is daarom niet verantwoordelijk voor de inhoud van de bevestigingsmail.
- (g) De Klant kan de inhoud van zijn Order2POS Webshop bewerken, in overeenstemming met Deel I artikel 8.

1.2 DISH is een gemiddelde beschikbaarheid van de online oplossing van 98,50% per jaar verschuldigd. Noodzakelijke onderhoudstijden of releasewijzigingen die DISH vooraf aan de Klant meldt, worden niet beschouwd als een gebrek aan beschikbaarheid. DISH en derde dienstverleners zullen zich inspannen om de best mogelijke beschikbaarheid van het DISH-platform te garanderen en eventuele storingen zo snel mogelijk op te lossen. Voor alle duidelijkheid: DISH verklaart, garandeert of waarborgt niet dat de toegang van de Klant tot of het gebruik van DISH ononderbroken of foutloos zal zijn. Daarnaast kan DISH onderhevig zijn aan beperkingen, vertragingen en andere problemen die kenmerkend zijn voor het gebruik van het internet en elektronische communicatie, en DISH is niet verantwoordelijk voor vertragingen, storingen of andere schade, aansprakelijkheden of verliezen die voortvloeien uit dergelijke problemen.

1.3 DISH kan ter vergroting van haar bereik het foodaanbod van de Cliënt ook op de markt brengen via haar eigen Online Bemiddelingsplatformen of platformen van derden. Artikel 5 van Deel 1 en andere regels over Online Bemiddelingsdiensten in Deel I zijn van toepassing.

1.4 De Klant kan de gegevens van de Gasten opslaan in een databank van hem. Deel II Hoofdstuk B is van toepassing.

1.5 De Klant kan zich afmelden voor het gebruik van Order2POS door middel van een schriftelijke kennisgeving 1 (één) maand voor de beëindiging, in overeenstemming met Deel 1 artikel 15.

2. VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

- 2.1 De Klant dient te voldoen aan alle lokale wettelijke vereisten met betrekking tot prijsetikettering, allergeneninformatie, hygiënevereisten, voedselbereiding, gezondheid en veiligheid op het werk, werknemersrechten, additieven, verpakking, wetgeving ter bescherming van minderjarigen, vereisten met betrekking tot het serveren of afleveren van voedsel en wetgeving ter bescherming van de consument.
- 2.2 Als de Diensten al teksten bevatten, zijn deze slechts suggesties voor de formulering en vormen ze in geen geval juridisch advies of iets dergelijks. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om deze teksten indien nodig door een advocaat te laten controleren en aan te passen aan zijn individuele geval.
- 2.3 Als de diensten al teksten bevatten, zijn dit slechts suggesties voor de formulering en vormen deze in geen geval juridisch advies of iets dergelijks. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om deze teksten indien nodig door een advocaat te laten controleren en aan te passen aan zijn individuele geval.
- 2.4 Als exploitant van de webshop dient de klant ervoor te zorgen dat de juridische kennisgeving en het privacyverklaring in overeenstemming zijn met de wet en up-to-date zijn.

HOOFDSTUK I DISH ORDER AGGREGATOR

1 OMVANG VAN DE SERVICES

1.1 De services bevatten de volgende onderdelen:

- (a) DISH levert de Klant via internet een uitgebreide online order aggregator add-on ("Order Aggregator") tussen het DISH POS-systeem van de Klant en de verschillende platforms van derden van de Klant om Klanten in staat te stellen online bestellingen van platforms te ontvangen.
- (b) De Klant moet een eigen DISH-POS systeem hebben of bereid zijn er een aan te schaffen om de Order Aggregator-oplossing te kunnen gebruiken.
- (c) De Klant erkent dat DISH voor de Order Aggregator-oplossing een externe serviceprovider gebruikt als integrator. Voor de add-on van Order Aggregator gaat de Klant akkoord met de Gebruiksvoorwaarden en het Privacyverklaring van de externe dienstverlener in aanvulling op de Gebruiksvoorwaarden en het Privacyverklaring van DISH. De Klant erkent dat de connectiviteit en beschikbaarheid van de integratiediensten afhankelijk zijn van de derde serviceprovider, en DISH is niet aansprakelijk voor onderbrekingen en fouten.
- (d) De Klant erkent dat de connectiviteit en beschikbaarheid van de platforms van derden van de Klant de beschikbaarheid van DISH kan beïnvloeden. Dit vormt geen gebrek aan beschikbaarheid en DISH is niet aansprakelijk voor de prestaties van derden.

1.2 DISH is een gemiddelde beschikbaarheid van de online oplossing van 98,50% per jaar verschuldigd. Noodzakelijke onderhoudstijden of releasewijzigingen die DISH vooraf aan de Klant meldt, worden niet beschouwd als een gebrek aan beschikbaarheid. DISH en derde dienstverleners zullen zich inspannen om de best mogelijke beschikbaarheid van het DISH-platform te garanderen en eventuele storingen zo snel mogelijk op te lossen. Voor alle duidelijkheid: DISH verklaart, garandeert of waarborgt niet dat de toegang van de Klant tot of het gebruik van DISH ononderbroken of foutloos zal zijn. Daarnaast kan DISH onderhevig zijn aan beperkingen, vertragingen en andere problemen die kenmerkend zijn voor het gebruik van het internet en elektronische communicatie, en DISH is niet verantwoordelijk voor vertragingen, storingen of andere schade, aansprakelijkheden of verliezen die voortvloeien uit dergelijke problemen.

1.3 De Klant is zich ervan bewust dat de beschikbaarheid van Diensten door derden de gemiddelde beschikbaarheid van DISH kan beïnvloeden. Dit wordt niet beschouwd als een gebrek aan beschikbaarheid.

1.4 Ingeval de door DISH geleverde Diensten een verbinding met Diensten van derden inhouden, is DISH voor de levering van de Diensten afhankelijk van de betreffende derden. De Klant dient zich ervan bewust te zijn dat de derden zonder tussenkomst van DISH hun gebruiksvoorwaarden of technische aansluitingen kunnen wijzigen, waardoor verdere levering van de Diensten van DISH slechts beperkt of niet meer mogelijk is. Dit levert geen wanprestatie van DISH op.

1.5 DISH kan ter vergroting van haar bereik het foodaanbod van de Klant ook op haar eigen Online Bemiddelingsplatformen of platformen van derden op de markt brengen. Artikel 5 van Deel 1 en de overige regels over Online Bemiddelingsdiensten in Deel 1 zijn van toepassing.

1.6 De Klant kan de gegevens van de Gasten opslaan in een eigen database. Deel II Hoofdstuk B is van toepassing.

- 1.7 De Klant gaat akkoord met de betalingsverplichting bestaande uit eenmalige integratiekosten en maandelijkse kosten voor de Order Aggregator. Deel I Hoofdstuk 6 is van toepassing. In overeenstemming met Deel I Hoofdstuk 15.3 kan niet-nakoming van de betalingsverplichting gedurende twee (2) opeenvolgende maanden leiden tot beëindiging van de Gebruikersovereenkomst of de Individuele Contracten van de Klant.
- 1.8 De Klant kan afzien van het gebruik van Order Aggregator door een schriftelijke kennisgeving 1 (één) maand voor de beëindiging, in overeenstemming met Deel 1 Hoofdstuk 15.

2 VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

- 2.1 De Klant zal voldoen aan alle lokale wettelijke vereisten met betrekking tot prijsetikettering, allergeneninformatie, hygiënevereisten, voedselbereiding, gezondheid en veiligheid op het werk, werknemersrechten, additieven, verpakking, wetgeving ter bescherming van minderjarigen, vereisten met betrekking tot het serveren of leveren van voedsel en wetgeving ter bescherming van de consument. De Klant dient ervoor te zorgen dat de naleving van deze in deze clausule genoemde vereisten wordt weerspiegeld in de platforms van derden van de Klant.
- 2.2 Indien de Klant ingrediënten en additieven van maaltijden en dranken gebruikt die allergieën en intoleranties kunnen veroorzaken, dient de Klant deze informatie toe te voegen aan de platforms van derden van de Klant.
- 2.3 Als de Diensten al teksten bevatten, zijn dit slechts suggesties voor de formulering en vormen deze in geen geval juridisch advies of iets dergelijks. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om deze teksten indien nodig door een advocaat te laten controleren en aan te passen aan zijn individuele geval.
- 2.4 De verantwoordelijkheid voor de aanwezigheid van de Klant op platforms van derden ligt uitsluitend bij de Klant. Daarom moet de Klant ervoor zorgen dat de wettelijke kennisgeving en het Privacyverklaring van de aanwezigheid van de Klant op platforms van derden in overeenstemming zijn met de wet en up-to-date zijn.

HOOFDSTUK J DISH DINE

1 OMVANG VAN DE DIENSTEN

- 1.1 DISH biedt de Klant een geaggregeerd portaal aan tussen de Webshop van de Klant voor het online bestellen van maaltijden en/of het online reserveren via internet. De verantwoordelijke aanbieder van deze dienst ten opzichte van de eindklant (die de maaltijd bestelt of reserveert) is de Klant.
- 1.2 Op het geaggregeerd portaal van DISH is artikel 5 van Deel I en de overige regelgeving over Online Bemiddelingsdiensten van Deel I van toepassing.
- 1.3 DISH is een gemiddelde beschikbaarheid van de online oplossing van 98,5% per jaar verschuldigd. Noodzakelijke onderhoudstijden of releasewijzigingen die DISH vooraf aan de Klant meldt, worden niet beschouwd als een gebrek aan beschikbaarheid.
- 1.4 De Klant kan de gegevens van de eindklanten opslaan in een eigen Klantdatabase. Deel II Hoofdstuk B is van toepassing.
- 1.5 De Klant kan de online betaalfunctie gebruiken om betalingen te accepteren. Deel II Hoofdstuk C is van toepassing.

2 VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

- 2.1 De Klant dient te voldoen aan alle lokale wettelijke vereisten met betrekking tot prijsetikettering, allergeneninformatie, hygiënevereisten, voedselbereiding, gezondheid en veiligheid op het werk, werknemersrechten, additieven, verpakking, wetgeving ter bescherming van minderjarigen, vereisten met betrekking tot het serveren of afleveren van voedsel en wetgeving ter bescherming van de consument.
- 2.2 Als de Diensten al teksten bevatten, zijn deze slechts suggesties voor de formulering en vormen ze in geen geval juridisch advies of iets dergelijks. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om deze teksten indien nodig door een advocaat te laten controleren en aan te passen aan zijn individuele geval.

DEEL IV BIJZONDERE VOORWAARDEN VOOR ANDERE DIENSTEN

HOOFDSTUK A DISH POS

1 VOORWAARDEN

Het gebruik van DISH POS vereist de aankoop of huur van een DISH POS-apparaat of de installatie van de POS-app op een compatibel eindapparaat.

2 OMVANG VAN DE DIENSTEN

2.1 De Diensten omvatten de volgende componenten:

- (a) DISH verleent de Klant via internet toegang tot software, waarmee de Klant zijn POS-systemen (DISH POS-apparaten en eigen apparaten met de DISH POS-app) kan aansluiten en beheren.
- (b) De software maakt het mogelijk om verschillende diensten en platforms van derden aan te sluiten waarmee de Klant de door de DISH POS-systemen verzamelde gegevens verder kan verwerken.

2.2 Indien overeengekomen, omvatten de diensten ook de volgende optionele componenten:

(a) DISH POS QR-bestelling

DISH biedt de Klant een online oplossing om actuele drank- en spijzenmenu's van zijn restaurant vast te leggen.

De Klant kan via de dienst een QR-code genereren, die hij kan presenteren en beschikbaar stellen aan zijn Klanten (eindklanten). Eindklanten kunnen de QR-code of de bijbehorende URL oproepen en de beschikbare producten van de klant selecteren. De bestelling van de eindklant wordt weergegeven op het apparaat van de Klant.

(b) DISH POS QR Betaling

Als uitbreiding op DISH POS QR-bestelling, kan de Klant DISH POS Betaling gebruiken. Als een eindklant een bestelling heeft geplaatst via de bovengenoemde QR-bestelling, kan de betalingsmethode worden geselecteerd via de QR-code.

Voor de verwerking van de betaling is Deel II Hoofdstuk C van toepassing.

2.3 DISH is een gemiddelde beschikbaarheid van de online oplossing van 98,5% per jaar verschuldigd. Noodzakelijke onderhoudstijden of releasewijzigingen die DISH vooraf aan de Klant meldt, gelden niet als een gebrek aan beschikbaarheid.

3 VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

3.1 De Klant is verantwoordelijk voor het afsluiten van een gebruiksovereenkomst met een erkende leverancier van overeenkomstige diensten voor de vereiste fiscalisering van het POS systeem.

3.2 De Klant blijft voor het overige als belastingplichtige verantwoordelijk voor de naleving van zijn fiscale documentatie en andere verplichtingen in verband met het gebruik van de DISH-POSH apparaten.

HOOFDSTUK B ONDERHOUDSDIENSTEN (SOFTWARE)

1 OMVANG VAN DE PRESTATIES/DIENSTEN

- 1.1 De onderhoudsdienst voor software omvat de levering van updates van de software binnen de overeengekomen periode. Het omvat niet de levering van nieuwe hoofdversies (upgrades) met een aanzienlijk grotere omvang van de diensten, tenzij anders overeengekomen.
- 1.2 DISH zal zich verder inspannen om door de Klant gemelde fouten te corrigeren en verbeteringen aan te brengen in volgende versies van de Software. DISH kan de Klant ook tijdelijke oplossingen en probleem vermijdende procedures (workarounds) bieden. Tenzij anders overeengekomen is DISH geen specifieke responstijden verschuldigd.

2 VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

- 2.1 De Klant zal eventuele softwarefouten met alle details aan DISH melden en alle vragen in redelijke mate beantwoorden.
- 2.2 Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om in redelijke mate deel te nemen aan het onderhoud. In het bijzonder zal de Klant de door DISH zelf geleverde nieuwe versies downloaden en installeren en aanvaarden dat de software tijdens de installatie niet beschikbaar is. Hij moet zorgen voor geschikte gegevensback-ups vóór de installatie.
- 2.3 Voor zover het onderhoud (mede) betrekking heeft op programmatuur die niet door DISH is geleverd, zal de Klant DISH de noodzakelijke technische documentatie van de programmatuur, waaronder de broncode, ter beschikking stellen. Hij staat ervoor in dat hij bevoegd is en verleent DISH het gebruiksrecht voor zover nodig voor het onderhoud.

3 NIEUWE HOOFDVERSIES

- 3.1 DISH is de levering van een nieuwe hoofdversie (upgrades) afhankelijk van de aankoop door de Klant van een betaalde upgrade.
- 3.2 Het onderhoudscontract voor de oude hoofdversie eindigt automatisch drie maanden na de algemene beschikbaarheid van een nieuwe hoofdversie, tenzij met de Klant een langere termijn of opzegtermijn voor de onderhoudsdiensten is overeengekomen.

HOOFDSTUK C ONDERHOUDSDIENSTEN (APPARATEN)

1 OMVANG VAN DE PRESTATIES/DIENSTEN

- 1.1 De onderhoudsservice voor Apparaten omvat het verhelpen van defecten en andere storingen die buiten de garantie vallen. Indien zich gedurende de overeengekomen periode defecten voordoen aan een Apparaat, zal DISH deze verhelpen door reparatie of omruiling voor een apparaat van ten minste gelijke waarde op de overeengekomen locatie.
- 1.2 Indien onderhoudswerkzaamheden bij de Klant op een eiland worden uitgevoerd, worden de wacht- en reistijden en de kosten van de overtocht apart in rekening gebracht.

2 UITSLUITINGEN

- 2.1 Tenzij anders overeengekomen, omvatten de onderhoudsdiensten niet de verstrekking van een leenapparaat tijdens de reparatie of vervanging van bepaalde apparatuur.
- 2.2 De onderhoudsdiensten omvatten niet het verhelpen van defecten veroorzaakt door oneigenlijk gebruik van de Apparaten, moedwillige vernieling alsmede andere invloeden van buitenaf zoals vallen, inbraak, blikseminslag, overspanning, brand of waterschade. In dergelijke gevallen kan DISH een afzonderlijk betaalde reparatie of vervanging van het Apparaat aanbieden.
- 2.3 Het onderhoud omvat geen verbruiksgoederen zoals batterijen, inkt of toner, kabels en accessoires, tenzij anders overeengekomen.

3 VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

- 3.1 De Klant zal defecten of storingen onmiddellijk aan DISH melden en alle vragen in redelijke mate beantwoorden.
- 3.2 Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om in redelijke mate mee te werken aan de storingsdiagnose en -opheffing, bijvoorbeeld door de Apparaten tijdelijk uit te schakelen of opnieuw op te starten. Hij verleent DISH toegang tot de apparatuur tijdens de normale kantooruren. Hij zorgt voor passende gegevensback-ups alvorens Apparaten aan DISH over te dragen voor reparatie of vervanging.
- 3.3 De Klant zal DISH helpen bij het onderhoud op zijn locatie door deskundig personeel ter beschikking te stellen dat informatie kan verstrekken over de specifieke kenmerken van zijn omgeving, alsmede over andere apparatuur en software die met de Apparaten wordt gebruikt voor testdoeleinden. Hij verstrekt ook al het testmateriaal dat nodig is voor het onderhoud, tenzij dit tot de normale uitrusting van DISH behoort.
- 3.4 Indien Apparaten per pakket kunnen worden verzonden, is het de verantwoordelijkheid van de Klant om deze naar het door DISH verstrekte adres te sturen.
- 3.5 DISH is gerechtigd, maar niet verplicht, preventief onderhoud uit te voeren. De Klant verleent DISH hiervoor toegang tot de Apparaten tijdens normale kantooruren volgens afspraak.

HOOFDSTUK D ONDERSTEUNENDE DIENSTEN (SUPPORT)

1 OMVANG VAN DE PRESTATIES/DIENSTEN

- 1.1 Indien in verband met onderhoudsdiensten (Hoofdstuk B en Hoofdstuk C) tevens ondersteunende diensten (Support) voor gebruikers en/of beheerders van de Software en/of de Apparaten zijn overeengekomen, zal DISH deze ondersteuning verlenen per telefoon, per e-mail of via enig ander elektronisch communicatiemiddel.
- 1.2 In de Individuele overeenkomst kan worden bepaald dat slechts een bepaald aantal personen met een bepaalde kwalificatie gebruik kan maken van de ondersteunende diensten. In de Individuele overeenkomst kan ook worden gespecificeerd hoe specifieke ondersteunende diensten worden verleend (bijvoorbeeld toegang op afstand).

2 VERLENING VAN DE ONDERSTEUNENDE DIENSTEN

- 2.1 DISH zal trachten alle redelijke verzoeken om bijstand binnen een redelijke termijn te behandelen. DISH vertrouwt op de in het verzoek verstrekte informatie en garandeert niet de volledigheid of tijdigheid van de antwoorden of de verleende bijstand.
- 2.2 Assistentie wordt verleend op werkdagen tijdens de gebruikelijke en redelijke kantooruren van DISH.

3 SPECIALE ONDERSTEUNENDE DIENSTEN

- 3.1 Meer gedetailleerde en aanvullende afspraken over (afwijkende) beschikbaarheid van (telefonische) ondersteuning, responstijden, voorkeursbehandeling, of het verstrekken van leenapparatuur tijdens een reparatie of vervanging van Apparaten worden, indien van toepassing, afzonderlijk in de Individuele overeenkomst gespecificeerd.

HOOFDSTUK E ADVIESDIENSTEN

1 OMVANG VAN DE PRESTATIES/DIENSTEN

- 1.1 DISH kan de Klant adviesdiensten verlenen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, het instellen van het DISH-platform of afzonderlijke diensten voor het optimaal gebruik op lange termijn (zoals welke aanvullende functies kunnen worden gebruikt) en hoe het DISH-platform het best kan worden afgestemd op de werkzaamheden van de Klant.
- 1.2 De adviesdiensten kunnen ook het aanbevelen van andere diensten en software-oplossingen omvatten die het DISH-platform kunnen aanvullen.

2 VERSTREKKING DOOR PARTNERONDERNEMINGEN

- 2.1 De Klant stemt ermee in dat de adviesdiensten ook kunnen worden verleend door partnerbedrijven van DISH die gevestigd zijn in de vestigingsplaats van de gebruiker (**Partnerondernemingen**). In de mate dat de adviesdiensten verleend worden door een Partneronderneming, treedt DISH enkel op als tussenpersoon voor deze prestaties DISH verzekert de Klant niet van een bepaalde kwaliteit of beschikbaarheid van dergelijke adviesdiensten.

2.2 In het volgende overzicht ziet u welke Partneronderneming verantwoordelijke is voor de vestigingsplaats van de Klant:

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

DEEL V BIJZONDERE VOORWAARDEN VOOR DE AANKOOP, HUUR OF HUURKOOP

HOOFDSTUK A AANKOOP VAN APPARATEN, ANDERE GOEDEREN EN DIGITALE PRODUCTEN

1 ALGEMEEN

- 1.1 Bij de aankoop van goederen of digitale producten verwerft de Klant het voorwerp van de aankoop tegen betaling van een eenmalige vergoeding.
- 1.2 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, maken verbruiksgoederen zoals batterijen, inkt of toner, kabels en toebehoren alsmede software op afzonderlijke gegevensdragers geen deel uit van het voorwerp van aankoop.
- 1.3 SIM-kaarten maken geen deel uit van het voorwerp van aankoop en blijven eigendom van DISH of de netwerkexploitant. Er wordt verwezen naar Deel I, artikel 7.4.

2 EIGENDOMSVOORBEHOUD

- 2.1 De goederen blijven eigendom van DISH totdat de koopprijs volledig is betaald.
- 2.2 In geval van wederverkoop van de goederen cedeert de koper hierbij tot zekerheid de daaruit voortvloeiende vordering(en) op de koper aan DISH, die deze cessie aanvaardt. Hetzelfde geldt voor andere vorderingen die in de plaats treden van de goederen of anderszins met betrekking tot de goederen ontstaan. DISH machtigt de Klant om de aan de verkoper tot zekerheid overgedragen vorderingen in eigen naam te incasseren; DISH kan deze incassomachtiging alleen in geval van realisatie herroepen.

3 GARANTIE

- 3.1 De garantie (beperking van aanspraken wegens gebreken) is beperkt tot één jaar vanaf de overdracht voor nieuwe goederen, onder uitsluiting van verdergaande aanspraken van welke aard dan ook. Dit geldt niet als DISH willens en wetens een gebrek heeft verzwegen.
- 3.2 In afwijking van artikel 3.1 worden vorderingen tot schadevergoeding wegens gebreken uitsluitend geregeld door Deel I, artikel 16.

HOOFDSTUK B VERHUUR VAN APPARATEN EN ANDERE GOEDEREN

1 ALGEMEEN

- 1.1 In geval van verhuur stelt DISH de overeengekomen goederen inclusief de bijbehorende gebruikersdocumentatie aan de Klant ter beschikking voor tijdelijk gebruik.
- 1.2 De huurprijs is exclusief verbruiksartikelen zoals batterijen, inkt of toner, kabels en accessoires, alsmede op afzonderlijke gegevensdragers geleverde software, tenzij anders overeengekomen.
- 1.3 De huurperiode begint op de dag dat het huurobject ter beschikking wordt gesteld aan de Klant.

2 OVERDRACHT EN INBEDRIJFSTELLING

- 2.1 De Klant zal het huurobject zelf installeren en gebruiksklaar maken, tenzij anders overeengekomen.
- 2.2 Voor zover installatie of oplevering van Apparaten bij de Klant is overeengekomen, wordt de staat van de huurobjecten in aanwezigheid van de Klant gecontroleerd en worden eventuele gebreken vastgelegd in een door de Klant mede ondertekend opleveringsrapport. De partijen zullen in dit opleveringsrapport ook vastleggen of en welke gebreken door DISH moeten worden verholpen.

3 GEBRUIK

- 3.1 De Klant zal de goederen met zorg behandelen en ze voldoende beschermen tegen beschadiging of verlies. In geval van schade of verlies zal de Klant DISH daarvan onverwijld in kennis stellen.
- 3.2 De Klant mag de goederen uitsluitend voor het beoogde doel en op de overeengekomen plaats voor eigen doeleinden gebruiken. Hij mag de goederen niet onderverhuren of anderszins aan derden ter beschikking stellen (werknemers van de Klant worden niet als derden beschouwd).
- 3.3 De Klant mag Apparaten niet wijzigen, tenzij DISH schriftelijk met de wijzigingen heeft ingestemd of de wijzigingen door DISH verstrekte updates zijn. Indien de Klant toch wijzigingen aanbrengt, zal hij deze ongedaan maken alvorens de goederen te retourneren.
- 3.4 De Klant mag de goederen niet verkopen, in pand geven of als zekerheid stellen. In geval van beslaglegging door een derde zal de Klant DISH daarvan onmiddellijk in kennis stellen.

4 ONDERHOUD

- 4.1 De Klant zal DISH onmiddellijk in kennis stellen van eventuele gebreken, zodat DISH deze kan laten verhelpen. DISH kan gebreken verhelpen door het huurobject te repareren of te vervangen door een gelijkwaardig goed. Op vorderingen tot schadevergoeding wegens gebreken is uitsluitend Deel I, artikel 16 van toepassing.
- 4.2 DISH is gerechtigd preventieve onderhoudswerkzaamheden uit te voeren. De Klant verleent DISH hiervoor toegang tot de Apparaten tijdens normale kantooruren volgens afspraak.
- 4.3 De Klant mag de goederen niet zelf onderhouden of door derden laten onderhouden.

5 VERZEKERING; RISICO

- 5.1 Bij een huurperiode van meer dan één jaar zal DISH het huurobject op eigen kosten verzekeren tegen brand en diefstal. Bij dergelijke schade kan DISH de Klant het meerdere van EUR 100,00 in rekening brengen, tenzij de schade niet aan de Klant kan worden toegeschreven.
- 5.2 In geval van schade of verlies die aan de Klant is toe te rekenen zal DISH de Klant de reparatiekosten of de vervangingswaarde in rekening brengen.

6 EINDE VAN DE HUURPERIODE; TERUGGAVE

- 6.1 De Klant is verplicht het huurobject aan het einde van de huurovereenkomst binnen tien (10) dagen in de oorspronkelijke staat te retourneren, voor zover afwijkingen van de oorspronkelijke staat niet het gevolg zijn van normaal gebruik, toegestane wijzigingen of onderhoudsmaatregelen door DISH.
- 6.2 Indien afhalen is overeengekomen, wordt de staat van de huurobjecten in aanwezigheid van de Klant gecontroleerd en worden eventuele gebreken vastgelegd in een opleveringsrapport dat bij terugkomst door de Klant wordt medeondertekend.
- 6.3 Anders dient de Klant de huurobjecten aan DISH te retourneren; de Klant draagt de transportkosten voor de retourzending, tenzij anders overeengekomen.

HOOFDSTUK C HUURKOOP VAN APPARATEN EN ANDERE GOEDEREN

1 ALGEMEEN

- 1.1 In het geval van huurkoop van goederen huurt de Klant de goederen voor een periode die in de Individuele overeenkomst is vastgelegd ("**huurperiode**"). Indien de Klant het goed huurt voor de volledige huurperiode, verwerft hij het huurobject aan het einde van de termijn.
- 1.2 Hoofdstuk artikelen 1.2 en 1.3 en Hoofdstuk B artikel 1.3 gelden dienovereenkomstig.

2 VOORZIENINGEN TIJDENS DE HUURPERIODE

- 2.1 Tijdens de huurperiode zijn Hoofdstuk B artikelen 2.1 en 3 tot 5 van toepassing.
- 2.2 Indien de Individuele overeenkomst voor de huurkoop of de diensten vóór het einde van de huurperiode afloopt, moet de Klant het huurobject teruggeven. Hoofdstuk B artikel 6 is van overeenkomstige toepassing.

3 VERWERVING AAN HET EINDE VAN DE HUURPERIODE

- 3.1 De eigendom van de goederen gaat over op de Klant bij voldoening van de laatste overeengekomen termijnbetaling. Hoofdstuk A artikel 2.2 de zinnen 2 tot en met 4 zijn van overeenkomstige toepassing.
- 3.2 Voor de garantie geldt Hoofdstuk A artikel 3.1 met dien verstande dat de huurperiode die vóór de overname is verstreken, moet worden meegerekend voor de garantieperiode.

DEEL VI OVEREENKOMST INZAKE OPDRACHTVERWERKING

Voor Klanten die hun maatschappelijke zetel of hun vestiging hebben in een land van de Europese Unie (EU) of een andere verdragsluitende partij bij het Verdrag betreffende de Europese Economische Ruimte (EER), is uitsluitend de in Hoofdstuk A hieronder genoemde overeenkomst tot opdrachtverwerking van toepassing.

Voor Klanten die hun statutaire zetel of hun respectieve vestiging hebben in een land buiten de EU/EER ("**Derde Land**"), is Hoofdstuk A ook van toepassing indien en voor zover er voor het desbetreffende Derde Land een adequaatheidsbesluit in de zin van artikel 45 AVG bestaat dat op de Klant van toepassing is. Voor zover er voor het Derde land geen adequaatheidsbesluit bestaat of dit niet van toepassing is op de Klant, is in plaats daarvan Hoofdstuk B van toepassing.

HOOFDSTUK A KLANTEN IN DE EU OF DE EER EN DERDE LANDEN WAARVOOR EEN ADEQUAATHEIDSBESLUIT GELDT

PARAGRAAF I

BEPALING 1 DOEL EN TOEPASSINGSGEBIED

- a) Het doel van deze standaardcontractbepalingen (hierna "de bepalingen" genoemd) is te zorgen voor de naleving van artikel 28, leden 3 en 4, van Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming).
- b) De in Bijlage I vermelde verwerkingsverantwoordelijken en verwerkers hebben met deze bepalingen ingestemd teneinde te zorgen voor de naleving van artikel 28, leden 3 en 4, van Verordening (EU) 2016/679 en/of artikel 29, leden 3 en 4, van Verordening (EU) 2018/1725.
- c) Deze bepalingen zijn van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens als gespecificeerd in Bijlage II.
- d) De Bijlagen I tot II maken integrerend deel uit van de bepalingen.
- e) Deze bepalingen laten de verplichtingen die op de verwerkingsverantwoordelijke rusten krachtens Verordening (EU) 2016/679 en/of Verordening (EU) 2018/1725 onverlet.
- f) Deze bepalingen waarborgen op zichzelf niet de naleving van verplichtingen in verband met internationale doorgiften overeenkomstig hoofdstuk V van Verordening (EU) 2016/679 en/of Verordening (EU) 2018/1725.

BEPALING 2 ONVERANDERLIJKHEID VAN DE BEPALINGEN

- a) De partijen verbinden zich ertoe de bepalingen niet te wijzigen, tenzij om informatie aan de bijlagen toe te voegen of de daarin vervatte informatie bij te werken.
- b) Dit belet de partijen niet om de in deze bepalingen neergelegde standaardcontractbepalingen op te nemen in een bredere overeenkomst, of om andere bepalingen of aanvullende waarborgen toe te voegen, mits deze niet direct of indirect in strijd zijn met de bepalingen of afbreuk doen aan de grondrechten of fundamentele vrijheden van betrokkenen.

BEPALING 3 INTERPRETATIE

- a) Wanneer in deze bepalingen de termen worden gebruikt die zijn gedefinieerd in Verordening (EU) 2016/679 respectievelijk Verordening (EU) 2018/1725, hebben die termen dezelfde betekenis als in die verordening.
- b) Deze bepalingen moeten worden gelezen en geïnterpreteerd in het licht van de bepalingen van Verordening (EU) 2016/679 respectievelijk Verordening (EU) 2018/1725.
- c) Deze bepalingen mogen niet worden geïnterpreteerd op een wijze die indruist tegen de rechten en verplichtingen waarin Verordening (EU) 2016/679/Verordening (EU) 2018/1725 voorziet of op een wijze die afbreuk doet aan de grondrechten of fundamentele vrijheden van de betrokkenen.

BEPALING 4 HIËRARCHIE

In geval van tegenstrijdigheid tussen deze standaardcontractbepalingen en de bepalingen van gerelateerde overeenkomsten tussen de partijen die reeds bestaan op het tijdstip waarop met deze standaardcontractbepalingen wordt ingestemd of die na dat tijdstip worden gesloten, prevaleren deze standaardcontractbepalingen.

BEPALING 5 [NIET VAN TOEPASSING]

PARAGRAAF II VERPLICHTINGEN VAN PARTIJEN

BEPALING 6 BESCHRIJVING VAN DE VERWERKING(EN)

De bijzonderheden van de verwerkingen, en met name de categorieën persoonsgegevens en de doeleinden van de verwerking waarvoor de persoonsgegevens namens de verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt, zijn gespecificeerd in Bijlage I.B.

BEPALING 7 VERPLICHTINGEN VAN PARTIJEN

7.1 Instructies

- a) De verwerker verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van de verwerkingsverantwoordelijke, tenzij een op de verwerker van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling hem tot verwerking verplicht. In dat geval stelt de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke, voorafgaand aan de verwerking, in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij de wetgeving dit om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt. De verwerkingsverantwoordelijke kan ook tijdens de verwerking van persoonsgegevens steeds verdere instructies geven. Deze instructies worden altijd schriftelijk vastgelegd.
- b) De verwerker stelt de verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis als de instructies van de verwerkingsverantwoordelijke naar het oordeel van de verwerker inbreuk maken op Verordening (EU) 2016/679/Verordening (EU) 2018/1725 of de toepasselijke gegevensbeschermingsbepalingen van de Unie of de lidstaten.

7.2 Doelbinding

De verwerker verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend voor het specifieke doel of de specifieke doeleinden van de verwerking, zoals beschreven in Bijlage I.B, tenzij hij verdere instructies van de verwerkingsverantwoordelijke krijgt.

7.3 Duur van de verwerking van persoonsgegevens

Verwerking door de verwerker vindt slechts plaats gedurende de in Bijlage I.B vastgestelde periode.

7.4 Beveiliging van de verwerking

- a) De verwerker treft ten minste de in Bijlage II gespecificeerde technische en organisatorische maatregelen om de beveiliging van de persoonsgegevens te waarborgen. Dit houdt onder meer in dat de gegevens worden beschermd tegen een inbreuk op de beveiliging die leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of ongeoorloofde toegang tot de gegevens, hetzij per ongeluk hetzij onrechtmatig (hierna: "**inbreuk in verband met persoonsgegevens**"). Bij de beoordeling van het passende beveiligingsniveau houden de partijen naar behoren rekening met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, de reikwijdte, de context en de doeleinden van de verwerking en de risico's voor de betrokkenen.
- b) De verwerker verleent zijn personeel slechts toegang tot de persoonsgegevens die worden verwerkt voor zover dat strikt noodzakelijk is voor de uitvoering, het beheer en de monitoring van de overeenkomst. De verwerker waarborgt dat de tot het verwerken van de ontvangen persoonsgegevens gemachtigde personen zich ertoe hebben verbonden vertrouwelijkheid in acht te nemen of door een passende wettelijke verplichting van vertrouwelijkheid zijn gebonden.

7.5 Privacygevoelige gegevens

Indien de verwerking betrekking heeft op persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, of het lidmaatschap van een vakbond blijken, of betrekking heeft op genetische gegevens of biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon, of gegevens over gezondheid, gegevens met betrekking tot iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten (hierna “privacygevoelige gegevens” genoemd), voorziet de verwerker in specifieke beperkingen en/of aanvullende waarborgen.

7.6 Documentatie en naleving

- a) De partijen kunnen aantonen dat aan deze bepalingen is voldaan.
- b) De verwerker behandelt verzoeken van de verwerkingsverantwoordelijke inzake de verwerking van gegevens overeenkomstig deze bepalingen onverwijld en adequaat.
- c) De verwerker stelt de verwerkingsverantwoordelijke alle informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat is voldaan aan de in deze bepalingen vastgestelde verplichtingen die rechtstreeks voortvloeien uit Verordening (EU) 2016/679 en/of Verordening (EU) 2018/1725. Op verzoek van de verwerkingsverantwoordelijke staat de verwerker ook regelmatig, of indien er aanwijzingen van niet-naleving zijn, audits toe van de onder deze bepalingen vallende verwerkingsactiviteiten en draagt de verwerker aan die audits bij. Bij het nemen van een beslissing over een toetsing of audit kan de verwerkingsverantwoordelijke rekening houden met relevante certificeringen van de verwerker.
- d) De verwerkingsverantwoordelijke kan ervoor kiezen de audit zelf uit te voeren of een onafhankelijke auditor daartoe opdracht te geven. De audits kunnen ook inspecties in de bedrijfsruimten of fysieke faciliteiten van de verwerker omvatten en worden, in voorkomend geval, tijdig aangekondigd.
- e) De partijen stellen de in deze bepaling bedoelde informatie, met inbegrip van de resultaten van eventuele audits, op verzoek ter beschikking van de bevoegde toezichthoudende autoriteit/autoriteiten.

7.7 Inzet van subverwerkers

- a) De verwerker heeft de algemene toestemming van de verwerkingsverantwoordelijke om subverwerkers in dienst te nemen die op een overeengekomen lijst staan. De verwerker stelt de verwerkingsverantwoordelijke ten minste [TIJDSPERIODE SPECIFICEREN] van tevoren specifiek schriftelijk in kennis van voorgenomen wijzigingen van die lijst door toevoeging of vervanging van subverwerkers, zodat de verwerkingsverantwoordelijke voldoende tijd heeft om vóór de indienstneming van de betrokken subverwerker(s) bezwaar te kunnen maken tegen dergelijke wijzigingen. De verwerker verstrekt de verwerkingsverantwoordelijke de informatie die nodig is om deze laatste in staat te stellen zijn recht van bezwaar uit te oefenen.
- b) Wanneer de verwerker een subverwerker in dienst neemt voor de uitvoering van specifieke verwerkingen (namens de verwerkingsverantwoordelijke), doet hij dit door middel van een overeenkomst die de subverwerker in wezen dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming oplegt als die welke op grond van deze bepalingen aan de verwerker worden opgelegd. De verwerker zorgt ervoor dat de subverwerker voldoet aan de verplichtingen die krachtens deze bepalingen en Verordening (EU) 2016/679 en/of Verordening (EU) 2018/1725 op de verwerker rusten.

- c) Op verzoek van de verwerkingsverantwoordelijke verstrekt de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke een kopie van een dergelijke subverwerkingsovereenkomst en van alle latere wijzigingen daarvan. Voor zover nodig ter bescherming van bedrijfsgeheimen of andere vertrouwelijke informatie, met inbegrip van persoonsgegevens, kan de verwerker de tekst van de overeenkomst bewerken alvorens de kopie te delen.
- d) De verwerker blijft ten opzichte van de verwerkingsverantwoordelijke volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de verplichtingen van de subverwerker overeenkomstig zijn overeenkomst met de verwerker. De verwerker stelt de verwerkingsverantwoordelijke in kennis van elk verzuim van de subverwerker om zijn contractuele verplichtingen na te komen.
- e) De verwerker komt met de subverwerker een derdenbeding overeen waarbij — ingeval de verwerker feitelijk is verdwenen, rehtens is opgehouden te bestaan of insolvent is geworden — de verwerkingsverantwoordelijke het recht heeft de overeenkomst met de subverwerker te beëindigen en de subverwerker te gelasten de persoonsgegevens te wissen of terug te geven.

7.8 Internationale doorgiften

Doorgifte van gegevens aan een derde land of een internationale organisatie door de verwerker geschiedt uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van de verwerkingsverantwoordelijke of om te voldoen aan een specifieke eis uit hoofde van het Unierecht of het lidstatelijke recht waaraan de verwerker is onderworpen, en vindt plaats in overeenstemming met hoofdstuk V van Verordening (EU) 2016/679 of Verordening (EU) 2018/1725.

De verwerkingsverantwoordelijke stemt ermee in dat wanneer de verwerker gebruik maakt van een subverwerker overeenkomstig artikel 7.7 om bepaalde verwerkingsactiviteiten (namens de verwerkingsverantwoordelijke) uit te voeren en deze verwerkingsactiviteiten een doorgifte van persoonsgegevens in de zin van hoofdstuk V van Verordening (EU) 2016/679 met zich meebrengen, kunnen de verwerker en de subverwerker de naleving van hoofdstuk V van Verordening (EU) 2016/679 waarborgen door gebruik te maken van standaardcontractbepalingen die door de Commissie zijn vastgesteld op grond van artikel 46, lid 2, van Verordening (EU) 2016/679, mits aan de voorwaarden voor de toepassing van die standaardcontractbepalingen is voldaan.

BEPALING 8 BIJSTAND AAN DE VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE

- a) De verwerker stelt de verwerkingsverantwoordelijke onverwijld in kennis van elk verzoek dat hij van de betrokkene heeft ontvangen. De verwerker antwoordt niet zelf op het verzoek, tenzij de verwerkingsverantwoordelijke daartoe toestemming heeft gegeven.
- b) De verwerker staat de verwerkingsverantwoordelijke bij het vervullen van zijn verplichtingen om te reageren op verzoeken van betrokkenen tot uitoefening van hun rechten, en houdt daarbij rekening met de aard van de verwerking. Bij het nakomen van zijn verplichtingen uit hoofde van de punten a) en b) volgt de verwerker de instructies van de verwerkingsverantwoordelijke.
- c) Naast de plicht van de verwerker om de voor de verwerking verantwoordelijke bij te staan overeenkomstig Bepaling 8onder b), dient de verwerker, rekening houdend met de aard van de gegevensverwerking en de informatie waarover hij beschikt, de voor de verwerking verantwoordelijke ook bij te staan bij het nakomen van de volgende verplichtingen:

- i) de verplichting om een beoordeling uit te voeren van het effect van de beoogde verwerkingen op de bescherming van persoonsgegevens (hierna: **“gegevensbeschermingseffectbeoordeling”**) wanneer een bepaalde soort verwerking waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen;
 - ii) de verplichting om de bevoegde toezichthoudende autoriteit/autoriteiten voorafgaand aan de verwerking te raadplegen wanneer uit een gegevensbeschermingseffectbeoordeling blijkt dat de verwerking een hoog risico zou opleveren indien de verwerkingsverantwoordelijke geen maatregelen neemt om dat risico te beperken;
 - iii) de verplichting om ervoor te zorgen dat persoonsgegevens accuraat en actueel zijn, door de verwerkingsverantwoordelijke onverwijld in te lichten wanneer de verwerker ervan kennis heeft gekregen dat de gegevens die hij verwerkt onjuist of achterhaald zijn;
 - iv) de verplichtingen in artikel 32 van Verordening (EU) 2016/679.
- d) In Bijlage II stellen partijen passende technische en organisatorische maatregelen vast op grond waarvan de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke bij de toepassing van deze bepaling moet bijstaan, alsmede de omvang en de omvang van de vereiste bijstand.

BEPALING 9 KENNISGEVING VAN EEN INBREUK IN VERBAND MET PERSOONSGEGEVENS

In het geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens werkt de verwerker samen met de verwerkingsverantwoordelijke en staat hij hem bij opdat de verwerkingsverantwoordelijke kan voldoen aan zijn verplichtingen uit hoofde van de artikelen 33 en 34 van Verordening (EU) 2016/679 of de artikelen 34 en 35 van Verordening (EU) 2018/1725, indien van toepassing, waarbij rekening wordt gehouden met de aard van de verwerking en de informatie waarover de verwerker beschikt.

9.1 Inbreuk in verband met gegevens die door de verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt

In geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens die door de verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt, ondersteunt de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke:

- a) bij het melden van de inbreuk in verband met persoonsgegevens, zonder onnodige vertraging, aan de bevoegde toezichthoudende autoriteit/autoriteiten nadat de verwerkingsverantwoordelijke er kennis van heeft gekregen, indien relevant/(tenzij het onwaarschijnlijk is dat de inbreuk in verband met persoonsgegevens een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen);
- b) bij het inwinnen van onderstaande informatie die overeenkomstig artikel 33, lid 3, van Verordening (EU) 2016/679/ in de kennisgeving van de verwerkingsverantwoordelijke moet worden vermeld en ten minste omvat:
 - i) de aard van de inbreuk in verband met persoonsgegevens, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van betrokkenen alsmede de desbetreffende categorieën en bij benadering het aantal betrokken gegevensbestanden;
 - ii) de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk in verband met persoonsgegevens
 - iii) de maatregelen die de verwerkingsverantwoordelijke heeft voorgesteld of genomen om de inbreuk in verband met persoonsgegevens te herstellen, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan.

Indien en voor zover al deze informatie niet op hetzelfde moment kan worden verstrekt, bevat de oorspronkelijke kennisgeving de dan beschikbare informatie en wordt verdere informatie vervolgens onverwijld verstrekt zodra deze beschikbaar is;

- c) bij het naleven, overeenkomstig artikel 34 van Verordening (EU) 2016/679/, om de betrokkene de inbreuk in verband met persoonsgegevens onverwijld mee te delen, wanneer de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen.

9.2 Inbreuk in verband met gegevens die door de verwerker worden verwerkt

In geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens die door de verwerker worden verwerkt, stelt de verwerker, nadat hij kennis heeft gekregen van de inbreuk, de verwerkingsverantwoordelijke daarvan onverwijld in kennis. Deze kennisgeving bevat ten minste:

- a) een beschrijving van de aard van de inbreuk (waar mogelijk onder vermelding van de categorieën betrokkenen alsmede de desbetreffende categorieën en bij benadering het aantal betrokken gegevensbestanden;
- b) de gegevens van een contactartikel waar meer informatie over de inbreuk in verband met persoonsgegevens kan worden verkregen;
- c) de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk en de maatregelen die zijn genomen of worden voorgesteld om deze te herstellen, onder meer om de mogelijke negatieve gevolgen ervan te beperken.

Indien en voor zover al deze informatie niet op hetzelfde moment kan worden verstrekt, bevat de oorspronkelijke kennisgeving de dan beschikbare informatie en wordt verdere informatie vervolgens onverwijld verstrekt zodra deze beschikbaar is.

De partijen vermelden in Bijlage II alle andere gegevens die door de verwerker moeten worden verstrekt wanneer hij de verwerkingsverantwoordelijke bijstaat bij de naleving van de verplichtingen van de verwerkingsverantwoordelijke uit hoofde van de artikelen 33 en 34 van Verordening (EU) 2016/679.

PARAGRAAF III SLOTBEPALINGEN

BEPALING 10 NIET-NALEIVING VAN DE BEPALINGEN EN BEËINDIGING

- a) Onverminderd eventuele bepalingen van Verordening (EU) 2016/679 en/of Verordening (EU) 2018/1725 kan de verwerkingsverantwoordelijke, ingeval de verwerker zijn verplichtingen uit hoofde van deze bepalingen niet nakomt, de verwerker opdracht geven de verwerking van persoonsgegevens op te schorten totdat deze aan deze bepalingen voldoet of de Overeenkomst wordt beëindigd. Wanneer de verwerker om welke reden dan ook niet aan deze bepalingen kan voldoen, stelt hij de verwerkingsverantwoordelijke daarvan onverwijld in kennis.
- b) De verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht de Overeenkomst te beëindigen voor zover deze de verwerking van persoonsgegevens overeenkomstig deze bepalingen betreft, indien:
 - i) de verwerkingsverantwoordelijke de verwerking van persoonsgegevens door de verwerker overeenkomstig artikel a) heeft opgeschort en de naleving van deze bepalingen niet binnen een redelijke termijn en in elk geval binnen één maand na de opschorting wordt hervat;
 - ii) de verwerker deze bepalingen of zijn verplichtingen uit hoofde van Verordening (EU) 2016/679 en/of Verordening (EU) 2018/1725 wezenlijk of voortdurend schendt;
 - iii) de verwerker niet voldoet aan een bindend besluit van een bevoegde rechter of de bevoegde toezichthoudende autoriteit/autoriteiten met betrekking tot zijn verplichtingen uit hoofde van deze bepalingen of Verordening (EU) 2016/679 en/of Verordening (EU) 2018/1725.
- c) De verwerker heeft het recht de overeenkomst op te zeggen voor zover het daarbij gaat om de verwerking van persoonsgegevens krachtens deze bepalingen, indien de verwerkingsverantwoordelijke, nadat de verwerker hem er overeenkomstig artikel 7.1(b)), van in kennis heeft gesteld dat zijn instructies inbreuk maken op de toepasselijke wettelijke vereisten, aandringt op naleving van de instructies.
- d) Na de beëindiging van de overeenkomst wist de verwerker, naar keuze van de verwerkingsverantwoordelijke, alle persoonsgegevens die namens de verwerkingsverantwoordelijke zijn verwerkt en bevestigt hij tegenover de verwerkingsverantwoordelijke dat hij dit heeft gedaan, of zendt hij alle persoonsgegevens terug aan de verwerkingsverantwoordelijke en verwijdert hij bestaande kopieën, tenzij het Unierecht of het lidstatelijke recht de opslag van de persoonsgegevens voorschrijft. Totdat de gegevens zijn gewist of teruggegeven, blijft de verwerker ervoor zorgen dat deze bepalingen worden nageleefd.

HOOFDSTUK B STANDAARDCONTRACTBEPALINGEN VOOR KLANTEN IN DERDE LANDEN ZONDER ADEQUAATHEIDSBESLUIT

PARAGRAAF I

BEPALING 1 DOEL EN TOEPASSINGSGBIED

- a) Het doel van deze standaardcontractbepalingen (hierna "de bepalingen" genoemd) is te zorgen voor de naleving van de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) in geval van doorgifte van persoonsgegevens naar een niet-lidstaat.
- b) De partijen:
 - i) de in bijlage genoemde natuurlijke perso(o)n(en) of rechtsperso(o)n(en), overheidsinstantie(s), agentschap(pen) of andere instantie(s) (hierna "instantie(s)" genoemd) die de persoonsgegevens doorgeeft/doorgeven (hierna: "gegevensexporteur"), en
 - ii) de in bijlage opgesomde rechtsperso(o)n(en) in een derde land die de persoonsgegevens direct of indirect ontvangt (ontvangen) via een andere instantie die eveneens gebonden is aan deze bepalingen (hierna: "gegevensimporteur"),hebben ermee ingestemd gebonden te zijn door deze standaardcontractbepalingen (hierna: "bepalingen").
- c) Deze bepalingen zijn van toepassing op de doorgifte van persoonsgegevens als omschreven in Bijlage I.B.
- d) De Bijlage bij deze bepalingen maakt, samen met de daarin opgenomen appendices, een integrerend deel uit van deze bepalingen.

BEPALING 2 WERKING EN ONVERANDERLIJKHEID VAN DE BEPALINGEN

- a) Deze bepalingen bevatten gepaste garanties, waaronder voorzieningen in rechte voor betrokkenen en doeltreffende verhaalmiddelen overeenkomstig artikel 46, lid 1, en artikel 46, lid 2, onder c), van Verordening (EU) 2016/679 en, met betrekking tot gegevensdoorgiften van verwerkingsverantwoordelijken naar verwerkers en/of van verwerkers naar verwerkingsverantwoordelijken, standaardcontractbepalingen overeenkomstig artikel 28, lid 7, van Verordening (EU) 2016/679, tenzij gewijzigd, behalve voor de selectie van de relevante module of modules of voor het aanvullen of bijwerken van informatie in de bijlage. Een en ander belet de partijen niet de in deze bepalingen opgenomen standaardcontractbepalingen in een meeromvattende overeenkomst op te nemen en/of andere bepalingen of aanvullende garanties daarin op te nemen, mits deze niet direct of indirect in strijd zijn met deze bepalingen en geen afbreuk doen aan de grondrechten of fundamentele vrijheden van de betrokkenen.
- b) Deze bepalingen doen geen afbreuk aan de verplichtingen waaraan de gegevensexporteur krachtens Verordening (EU) 2016/679 is onderworpen.

BEPALING 3 DERDE BEGUNSTIGDEN

- a) De betrokkenen kunnen zich als derde begunstigden tegenover de gegevensexporteur en/of de gegevensimporteur op deze bepalingen beroepen en deze als derde begunstigde afdwingen, met de volgende uitzonderingen:
- i) bepaling 1, bepaling 2, bepaling 3, bepaling 6, bepaling 7
 - ii) bepaling 8 - 8.1, onder b), en bepaling 8.3, onder b)
 - iii) [niet van toepassing]
 - iv) [niet van toepassing]
 - v) bepaling 13
 - vi) bepaling 15.1 onder c, d en e
 - vii) bepaling 16 onder e
 - viii) bepaling 18
- b) Het bepaalde onder artikel a) doet geen afbreuk aan de rechten van betrokkenen op grond van Verordening (EU) 2016/679.

BEPALING 4 INTERPRETATIE

- a) Wanneer in deze bepalingen de termen worden gebruikt die zijn gedefinieerd in Verordening (EU) 2016/679 hebben die termen dezelfde betekenis als in die verordening.
- b) Deze bepalingen moeten worden gelezen en geïnterpreteerd in het licht van de bepalingen van Verordening (EU) 2016/679.
- c) Deze bepalingen mogen niet worden geïnterpreteerd op een wijze die in strijd is met de rechten en plichten die zijn vastgelegd in Verordening (EU) 2016/679.

BEPALING 5 HIËRARCHIE

In geval van tegenstrijdigheid tussen deze bepalingen en de bepalingen van gerelateerde overeenkomsten tussen de partijen die reeds bestaan op het tijdstip waarop met deze bepalingen zijn overeengekomen, prevaleren deze bepalingen.

BEPALING 6 BESCHRIJVING VAN DE GEGEVENSOVERDRACHT(EN)

De nadere details van de gegevensdoorgifte(s), in het bijzonder de categorieën persoonsgegevens die worden doorgegeven en het doel of de doelen waarvoor ze worden doorgegeven, worden uiteengezet in Bijlage I.B.

BEPALING 7 [NIET VAN TOEPASSING]

PARAGRAAF II VERPLICHTINGEN VAN PARTIJEN

BEPALING 8 GEGEVENSBESCHERMINGSGARANTIES

De gegevensexporteur bevestigt er redelijkerwijs van overtuigd te zijn het de gegevensimporteur - door de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen - mogelijk is zijn verplichtingen uit hoofde van deze bepalingen na te komen.

8.1 Instructies

- a) De gegevensexporteur verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend volgens de gedocumenteerde instructies van de gegevensimporteur, die als verwerkingsverantwoordelijke fungeert.
- b) De gegevensexporteur stelt de gegevensimporteur onverwijld in kennis indien hij niet aan de ter zake dienende instructies kan voldoen, onder meer indien een dergelijke instructie in strijd is met Verordening (EU) 2016/679 of andere gegevensbeschermingswetgeving van de Unie of van de lidstaten.
- c) De gegevensimporteur onthoudt zich van elke handeling die de gegevensexporteur zou beletten zijn verplichtingen uit hoofde van Verordening (EU) 2016/679 na te komen, ook met betrekking tot subverwerking of samenwerking met de bevoegde toezichthoudende autoriteiten.
- d) Naar keuze van de gegevensimporteur wist de gegevensexporteur bij de beëindiging van de gegevensverwerkingsdiensten alle persoonsgegevens die namens de gegevensimporteur zijn verwerkt met een verklaring aan de gegevensimporteur waaruit blijkt dat dit is gebeurd, of retourneert hij de gegevensimporteur alle persoonsgegevens die namens hem zijn verwerkt en wist hij de bestaande kopieën.

8.2 Beveiliging van de verwerking

- a) De partijen voorzien in passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen, ook tijdens de overdracht ervan, en om bescherming te bieden in geval van een inbreuk op de beveiliging die resulteert in een al dan niet onopzettelijke of wederrechtelijke vernietiging, verlies of wijziging van, of een niet-geautoriseerde bekendmaking van of toegang tot de persoonsgegevens (hierna "inbreuk in verband met persoonsgegevens" genoemd). Bij de beoordeling van het passende beschermingsniveau dienen zij terdege rekening te houden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard van de persoonsgegevens, de aard, de reikwijdte, de context en het doel of de doelen van de verwerking, en de risico's van de verwerking voor de betrokkenen, en dienen zij met name versleuteling of pseudonimisering in overweging te nemen, ook tijdens de doorgifte, wanneer daarmee het doel van de verwerking kan worden verwezenlijkt.
- b) De gegevensexporteur helpt de gegevensimporteur bij het waarborgen van een passende beveiliging van de onder a) bedoelde gegevens. In geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens die door de gegevensexporteur uit hoofde van deze bepalingen worden verwerkt, stelt de gegevensexporteur de gegevensimporteur onverwijld nadat hij van de inbreuk kennis heeft gekregen, in kennis van de inbreuk en verleent hij de gegevensimporteur medewerking bij het herstellen van de inbreuk makende omstandigheid.
- c) De gegevensexporteur verzekert dat de personen die gemachtigd zijn de persoonsgegevens te verwerken, zich tot geheimhouding hebben verplicht of aan een passende wettelijke geheimhoudingsplicht zijn onderworpen.

8.3 Documentatie en naleving

- a) De partijen kunnen aantonen dat aan deze bepalingen is voldaan.
- b) De gegevensexporteur verstrekt de gegevensimporteur alle informatie die nodig is om aan te tonen dat hij zijn verplichtingen uit hoofde van deze bepalingen nakomt en maakt audits mogelijk en verleent medewerking aan deze audits.

BEPALING 9 [NIET VAN TOEPASSING]

BEPALING 10 RECHTEN VAN BETROKKEN PERSONEN

De partijen staan elkaar bij in het beantwoorden van verzoeken en vragen van betrokkenen in overeenstemming met het lokale recht dat van toepassing is op de gegevensimporteur of, in het geval van gegevensverwerking door de gegevensexporteur in de Unie, in overeenstemming met Verordening (EU) 2016/679.

BEPALING 11 VOORZIENING IN RECHTE

De gegevensimporteur brengt de betrokkenen op een transparante en gemakkelijk toegankelijke manier, door middel van een afzonderlijke kennisgeving of op zijn website, op de hoogte van een contactartikel dat bevoegd is klachten in behandeling te nemen. Elke klacht die zij van een betrokkene ontvangt, wordt door haar onverwijld in behandeling genomen.

BEPALING 12 AANSPRAKELIJKHEID

- a) Elke partij is aansprakelijk jegens de andere partij(en) voor alle schade die zij aan de andere partij(en) toebrengt als gevolg van een inbreuk op de bepalingen.
- b) Elke partij is aansprakelijk jegens de betrokkene en de betrokkene heeft recht op vergoeding van alle materiële of immateriële schade die de partij de betrokkene berokkent door inbreuk te maken op de rechten die de betrokkene als derde begunstigde op grond van deze bepalingen heeft. Dit geldt onverminderd de aansprakelijkheid van de gegevensexporteur op grond van Verordening (EU) 2016/679.
- c) Indien meer dan één partij verantwoordelijk is voor schade die de betrokkene is toegebracht als gevolg van een inbreuk op deze bepalingen, zijn alle verantwoordelijke partijen gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk en is de betrokkene gerechtigd een rechtsvordering in te stellen tegen elk van de partijen.
- d) De partijen komen overeen dat een partij die aansprakelijk wordt gesteld op grond van het bepaalde onder c), het recht heeft op de andere partij of partijen het deel van de schadevergoeding te verhalen dat overeenkomt met de mate waarin de schade aan hen valt toe te rekenen.
- e) De gegevensimporteur kan zich niet op het gedrag van een verwerker of subverwerker beroepen om zijn eigen aansprakelijkheid te ontlopen.

BEPALING 13 [NIET VAN TOEPASSING]

PARAGRAAF III PLAATSELIJKE REGELGEVING EN VERPLICHTINGEN IN GEVAL VAN TOEGANG TOT DE GEGEVENS DOOR DE AUTORITEITEN

BEPALING 14 LOKALE WETTEN, REGELS EN PRAKTIJKEN DIE VAN INVLOED ZIJN OP DE NALEVING VAN DE BEPALINGEN.

- a) De partijen verklaren dat zij geen reden hebben om aan te nemen dat de wetten, regels en praktijken die van toepassing zijn op de verwerking van persoonsgegevens door de gegevensimporteur in het derde land van bestemming, met inbegrip van voorschriften inzake de openbaarmaking van persoonsgegevens of maatregelen waardoor overheidsinstanties toegang tot die gegevens krijgen, de gegevensimporteur beletten zijn verplichtingen die uit deze bepalingen voortvloeien, na te komen. Dit is gebaseerd op het inzicht dat de toepasselijke wetten, regels en praktijken in essentie de grondrechten en fundamentele vrijheden eerbiedigen en niet verder gaan dan de maatregelen die in een democratische samenleving noodzakelijk en evenredig zijn om een van de in artikel 23, lid 1, van Verordening (EU) 2016/679 genoemde doelstellingen te waarborgen, niet in strijd zijn met deze bepalingen.
- b) De partijen verklaren dat zij, wat de onder a) omschreven toezegging betreft, met name de volgende aspecten naar behoren in overweging hebben genomen:
 - i) de specifieke omstandigheden van de doorgifte, waaronder de lengte van de verwerkingsketen, het aantal betrokken actoren en de gebruikte doorgiftekanalen, de beoogde verdere doorgifte van gegevens, de aard van de ontvanger, het doel van de verwerking, de categorieën en het formaat van de doorgegeven persoonsgegevens, de bedrijfssector waarin de doorgifte plaatsvindt, de plaats van opslag van de doorgegeven gegevens,
 - ii) de gezien de bijzondere omstandigheden van de overdracht relevante wetgeving, regels en praktijken van het derde land van bestemming (met inbegrip van de wet- en regelgeving die openbaarmaking aan, of toegang door, overheidsinstanties voorschrijft) , en alle toepasselijke beperkingen en waarborgen,
 - iii) alle relevante contractuele, technische of organisatorische waarborgen die zijn ingevoerd ter aanvulling van de waarborgen uit hoofde van deze bepalingen, met inbegrip van maatregelen die tijdens de doorgifte en verwerking van persoonsgegevens in het land van bestemming worden toegepast.
- c) De gegevensimporteur bevestigt zich naar beste vermogen te hebben ingespannen om de gegevensexporteur relevante informatie te verstrekken in het kader van de onder b) bedoelde beoordeling en verklaart te zullen blijven samenwerken met de gegevensexporteur om de naleving van deze bepalingen te waarborgen.
- d) De partijen stemmen ermee in de onder b) vermelde beoordeling te documenteren en op verzoek ter beschikking te stellen van de bevoegde toezichthoudende autoriteit.
- e) De gegevensimporteur stemt ermee in de gegevensexporteur gedurende de looptijd van de overeenkomst onmiddellijk in kennis te stellen indien hij, nadat hij met deze bepalingen heeft ingestemd, redenen heeft om aan te nemen dat hij onderworpen is aan wet-of regelgeving of praktijken die niet in overeenstemming zijn met de onder a) gestelde vereisten, met inbegrip van een wijziging in de wet- en regelgeving van het derde land of een maatregel (bv. een verzoek om openbaarmaking) in verband met een toepassing van die wet- en regelgeving in de praktijk die niet in overeenstemming is met de onder a) gestelde vereisten.

- f) Na een kennisgeving als bedoeld onder e) of indien de gegevensexporteur anderszins redenen heeft om aan te nemen dat de gegevensimporteur niet langer aan zijn verplichtingen volgens deze bepalingen kan voldoen, gaat de gegevensexporteur onverwijld na welke passende voorzorgsmaatregelen (bijvoorbeeld technische of organisatorische maatregelen ter waarborging van de beveiliging en vertrouwelijkheid) door de gegevensexporteur en/of de gegevensimporteur moeten worden getroffen om de situatie te verhelpen. De gegevensexporteur schort de gegevensdoorgifte op indien hij van oordeel is dat niet voor passende voorzorgsmaatregelen om veilige doorgifte te waarborgen kan worden gezorgd of indien hij daartoe opdracht krijgt van de toezichthoudende autoriteit die bevoegd is ten aanzien van deze doorgifte. In voorkomend geval heeft de gegevensexporteur het recht de Overeenkomst te beëindigen voor zover het de verwerking van persoonsgegevens volgens deze bepalingen betreft. Indien er meer dan twee partijen bij de Overeenkomst zijn betrokken, kan de gegevensexporteur dit recht van beëindiging alleen tegen de partij uitoefenen, die verantwoordelijk is, tenzij de partijen anders zijn overeengekomen. Indien de Overeenkomst op grond van deze bepaling wordt beëindigd, zijn de bepalingen in bepaling 16, onder d) en e), van toepassing.

BEPALING 15 VERPLICHTINGEN VAN DE GEGEVENSIMPORTEUR IN GEVAL VAN TOEGANG TOT DE GEGEVENS DOOR OVERHEIDSINSTANTIES

15.1 Verwittiging

- a) De gegevensimporteur stemt ermee in de gegevensexporteur en, voor zover mogelijk, de betrokkene (met de hulp van de gegevensexporteur, indien van toepassing) onverwijld in kennis te stellen,
- i) indien zij van een overheidsinstantie, met inbegrip van justitiële autoriteiten, een in rechte afdwingbaar verzoek ontvangt op grond van de wetgeving van het land van bestemming tot openbaarmaking van persoonsgegevens die op grond van deze bepalingen zijn doorgegeven (een dergelijke kennisgeving moet informatie bevatten over de opgevraagde persoonsgegevens, de verzoekende autoriteit, de rechtsgrondslag van het verzoek en het verstrekte antwoord); of
 - ii) indien hem bekend wordt dat een autoriteit krachtens de wetgeving van het land van bestemming rechtstreeks toegang heeft tot persoonsgegevens die krachtens deze bepalingen zijn verstrekt; deze kennisgeving moet alle informatie bevatten waarover de gegevensimporteur beschikt.
- b) Indien het recht van het land van bestemming de gegevensimporteur verbiedt de gegevensexporteur en/of de betrokkene in kennis te stellen, stemt de gegevensimporteur ermee in alles te doen wat in zijn vermogen ligt om dat verbod te doen opheffen, zodat zo spoedig mogelijk zo veel mogelijk informatie kan worden meegedeeld. De gegevensimporteur verplicht zich ertoe zijn inspanningen te documenteren, zodat hij ze op verzoek van de gegevensexporteur zal kunnen aantonen.
- c) Voor zover het recht van het land van bestemming dit toestaat, stemt de gegevensimporteur ermee in de gegevensexporteur gedurende de looptijd van de overeenkomst regelmatig de nodige informatie te verstrekken over de ontvangen verzoeken (met name het aantal verzoeken, het soort opgevraagde gegevens, de verzoekende autoriteit(en), of verzoeken al dan niet zijn betwist en het resultaat van dergelijke betwistingen, enz).
- d) De gegevensimporteur stemt ermee in de onder a) tot en met c) bedoelde informatie gedurende de looptijd van de overeenkomst te bewaren en op verzoek ter beschikking te stellen van de bevoegde toezichthoudende autoriteit.

- e) Het onder a) tot en met c) genoemde doet geen afbreuk aan de verplichting van de gegevensimporteur uit hoofde van bepaling 14, onder e), en bepaling 16 om de gegevensexporteur onverwijld in kennis te stellen indien hij niet in staat te voldoen aan die punten.

15.2 Toetsing van de wettigheid en het beperken van de gegevens

- a) De gegevensimporteur stemt ermee in de rechtmatigheid van het verzoek om openbaarmaking te toetsen, in het bijzonder of het verzoek binnen de grenzen valt van de bevoegdheden die aan de verzoekende autoriteit zijn toegekend, en het verzoek aan te vechten indien hij na zorgvuldig oordeel tot de conclusie komt dat er redelijke gronden zijn om aan te nemen dat het verzoek volgens de wetgeving van het land van bestemming, volgens de toepasselijke verplichtingen krachtens het internationaal recht en volgens de beginselen van internationale courtoisie als wederrechtelijk moet worden aangemerkt. Onder de hiervoor genoemde omstandigheden dient de gegevensimporteur mogelijke rechtsmaatregelen te nemen. Indien de gegevensimporteur een verzoek betwist, dient hij om voorlopige maatregelen te verzoeken teneinde een schorsende werking van het verzoek te bewerkstelligen totdat de bevoegde rechterlijke instantie zich over de gegrondheid ervan heeft uitgesproken. Zij maakt de gevraagde persoonsgegevens pas bekend wanneer zij daartoe krachtens de toepasselijke procedurele voorschriften verplicht is. Deze vereisten gelden onverminderd de verplichtingen van de gegevensimporteur uit hoofde van bepaling 14, onder e).
- b) De gegevensimporteur stemt ermee in zijn rechtsbeoordeling en eventuele betwisting van het verzoek om openbaarmaking te documenteren en deze documenten ter beschikking te stellen van de gegevensexporteur, voor zover de wetgeving van het land van bestemming dit toestaat. Op verzoek stelt zij deze documenten ook ter beschikking van de bevoegde toezichthoudende autoriteit.
- c) De gegevensimporteur stemt ermee in om bij het beantwoorden van een verzoek om openbaarmaking, gebaseerd op een redelijke interpretatie van het verzoek, de minimaal toegestane hoeveelheid informatie te verstrekken.

PARAGRAAF IV SLOTBEPALINGEN

BEPALING 16 NIET-NALEVING VAN DE BEPALINGEN EN BEËINDIGING

- a) Wanneer de gegevensimporteur om welke reden dan ook niet aan deze bepalingen kan voldoen, stelt hij de gegevensexporteur daarvan onverwijld in kennis.
- b) Wanneer de gegevensimporteur in strijd met deze bepalingen handelt of er niet in slaagt deze na te leven, schort de gegevensexporteur de doorgifte van persoonsgegevens aan de gegevensimporteur op totdat de inbreuk is opgeheven of de Overeenkomst is beëindigd. Dit geldt onverminderd bepaling 14 onder f).
- c) De gegevensexporteur heeft het recht de Overeenkomst voor zover deze betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens volgens deze bepalingen te beëindigen indien:
 - i) de gegevensexporteur de doorgifte van persoonsgegevens aan de gegevensimporteur overeenkomstig bepaling b) heeft opgeschort en de naleving van die bepalingen niet binnen een redelijke termijn, en in elk geval binnen een opschortingstermijn van één maand, is hervat,
 - ii) de gegevensimporteur in wezenlijke of voortdurende mate in strijd met deze bepalingen handelt;
 - iii) de gegevensimporteur een bindend besluit van een bevoegde rechterlijke of toezichthoudende autoriteit in verband met zijn verplichtingen uit hoofde van deze bepalingen niet respecteert.

In voorkomende gevallen stelt de gegevensexporteur de bevoegde toezichthoudende autoriteit in kennis van dergelijke inbreuken. Indien er meer dan twee partijen bij de Overeenkomst zijn betrokken, kan de gegevensexporteur dit recht van beëindiging alleen tegen de partij uitoefenen, die verantwoordelijk is, tenzij de partijen anders zijn overeengekomen.

- d) Persoonsgegevens die door de in de EU gevestigde gegevensexporteur zijn verzameld en vóór de beëindiging van de onder c) bedoelde overeenkomst zijn doorgegeven, worden onverwijld uit de gegevensbank verwijderd, met inbegrip van alle kopieën. De gegevensimporteur bevestigt het wissen aan de gegevensexporteur. Totdat de gegevens zijn gewist of teruggeven, blijft de gegevensimporteur ervoor zorgen dat deze bepalingen worden nageleefd. Indien de gegevensimporteur onderworpen is aan plaatselijke wetgeving die hem verbiedt de doorgegeven persoonsgegevens terug te geven of te wissen, garandeert de gegevensimporteur dat hij zal blijven toezien op de naleving van dergelijke bepalingen en dat hij dergelijke gegevens alleen zal verwerken in de mate en voor de duur die krachtens de desbetreffende plaatselijke wetgeving vereist zijn.
- e) Elke partij kan haar instemming om door deze bepalingen gebonden te zijn intrekken, wanneer
 - i) de Europese Commissie een besluit vaststelt op grond van artikel 45, lid 3, van Verordening (EU) 2016/679 dat betrekking heeft op de doorgifte van persoonsgegevens die onder deze bepalingen vallen; of
 - ii) Verordening (EU) 2016/679 onderdeel wordt van het rechtskader van het land naar hetwelk de persoonsgegevens worden doorgegeven. Het e.e.a. doet geen afbreuk aan andere verplichtingen die op grond van Verordening (EU) 2016/679 van toepassing zijn op de desbetreffende verwerking.

BEPALING 17 TOEPASSELIJK RECHT

Deze bepalingen worden beheerst door het recht van een land dat rechten als derde-begunstigde toestaat. De partijen komen overeen dat dit het recht van Duitsland is.

BEPALING 18 BEVOEGDHEID EN BEVOEGDE RECHTER

Geschillen die voortvloeien uit de onderhavige bepalingen zullen worden beslecht door de rechter in Duitsland.

HOOFDSTUK C BIJLAGE

BIJLAGE I

A. LIJST DER PARTIJEN

Verwerker of gegevensexporteur:

1. **Naam: DISH Digital Solutions GmbH, Metro-Straße 1, 40235 Düsseldorf, Deutschland**

Adres: Metro-Straße 1, 40235 Düsseldorf, Duitsland

Naam, functie en contactgegevens van de contactpersoon: privacy@dish.co

Handtekening en datum van toetreding: (Ondertekening geschiedt digitaal)

Rol: Verwerker

Verwerkingsverantwoordelijke of gegevensimporteur:

1. **Naam: (zoals opgegeven tijdens de registratie voor het DISH-platform)**

Adres: (zoals opgegeven) tijdens de registratie voor het DISH-platform

Naam, functie en contactgegevens van de contactpersoon: (zoals opgegeven) tijdens de registratie voor het DISH-platform

Handtekening en datum van toetreding: (Ondertekening geschiedt digitaal)

Rol: Verwerkingsverantwoordelijke

B. BESCHRIJVING VAN DE VERWERKING/ DOORGIFTE VAN GEGEVENS

1. **Categorieën van betrokkenen wier persoonsgegevens worden verwerkt**

- Werknemers en ander personeel van de verwerkingsverantwoordelijke ("**medewerkers**")
- Gebruikers van de website van de verwerkingsverantwoordelijke ("**eindgebruikers**")
- Eindklanten van de verwerkingsverantwoordelijke of diens contactpersonen ("**eindklanten**")
- Leveranciers van de verwerkingsverantwoordelijke of diens contactpersonen ("**leveranciers**")

2. **Categorieën persoonsgegevens die worden verwerkt**

- Volledige naam, geslacht, acad. titel
- Email-adres
- Facturatie- en leveringsadres (alleen eindklanten, alleen DISH-reservering)
- Toestemming voor mailing van newsletters (alleen eindgebruikers en eindklanten)
- Gebruikersnaam en wachtwoord voor sub-accounts (alleen medewerkers)
- Reserveringen (alleen eindklanten, alleen DISH-reservering en DISH POS)
- Bestellingen, bestelgeschiedenis (alleen eindklanten, alleen DISH-bestelling en DISH POS)
- Eetvoorkeuren, tafelvoorkeuren, geboortedatum, andere door de Klant ingevoerde individuele gegevens (alleen eindklanten, alleen DISH Reservering, DISH Bestelling en DISH POS)
- Contactgegevens voor COVID-19 pandemiebestrijding in overeenstemming met de nationale wetgeving (alleen eindklanten, alleen DISH Guest)

3. **Verwerkte privacygevoelige gegevens (indien van toepassing) alsmede de beperkingen of waarborgen die worden toegepast en die geheel zijn afgestemd op de aard van de gegevens en de daaraan verbonden risico's, bijvoorbeeld strikte beperking van het doel, toegangsbeperkingen (waaronder toegang alleen voor personeel dat een specifieke opleiding heeft gevolgd), registratie van de toegang tot de gegevens, beperkingen op verdere doorgiften of aanvullende beveiligingsmaatregelen**

- Per geval kan vrijwillige informatie van eindgebruikers over levensbeschouwingen en gezondheidsbeperkingen die relevant kunnen zijn voor de bereiding van het bestelde voedsel, worden verwerkt (alleen DISH-bestelling en DISH-reservering, indien van toepassing en DISH POS). Hoewel het om bijzondere categorieën van persoonsgegevens kan gaan, zou de kennis ervan geen gevolgen hebben voor de betrokkenen (geringe behoefte aan bescherming). Daarom zijn van de kant van de verwerker geen aanvullende maatregelen vereist.
- In het kader van DISH Guest worden contactgegevens met een verhoogde behoefte aan bescherming verwerkt. Deze worden bewaard in een apart beveiligde ruimte.

4. **Aard van de verwerking**

- Verzamelen
- Opslaan
- Gebruiken
- Anonimiseren

5. **Doel(en) waarvoor de persoonsgegevens namens de verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt**

- Het verschaffen van toegang tot het DISH-platform aan medewerkers (sub-accounts)
- Het verstrekken van informatie via internet (exploitatie van een website) (DISH-website, DISH POS)
- Ontvangst van tafelreserveringen voor het restaurant van de verwerker; verdere verwerking van de door de verwerker ontvangen tafelreserveringen als online bemiddelingsdienst (DISH Reservation)
- Ontvangst van bestellingen voor het restaurant van de verwerkingsverantwoordelijke; verdere verwerking van de door de verwerker als online bemiddelingsdienst ontvangen bestellingen (DISH-bestelling, DISH POS)
- Voldoen aan de verplichting van de verwerkingsverantwoordelijke om contactgegevens te verzamelen overeenkomstig de nationale wetgeving inzake de COVID 19-pandemie
- Het versturen van newsletters en commerciële reclame naar eindgebruikers en eindklanten en het beheren van de hierbij benodigde toestemmingen en bezwaren
- Voorbereiding voor gebruik door DISH of derden (anonimisering)

6. **Duur van de verwerking**

- Looptijd van de Gebruiksovereenkomst voor het DISH Platform of van de respectievelijke Individuele overeenkomst.
- In het geval van DISH Guest zullen de gegevens automatisch worden gewist na het verstrijken van de termijnen die in de nationale wetgeving zijn vastgesteld voor de bestrijding van de COVID 19-pandemie.

BIJLAGE II TECHNISCHE ORGANISATORISCHE MAATREGELEN

Rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten en de aard, de omvang, de omstandigheden en de doeleinden van de verwerking, alsmede de variërende waarschijnlijkheid en ernst van het risico voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, neemt de verwerker passende technische en organisatorische maatregelen ("TOM") om bij de verwerking van persoonsgegevens een op de risico's afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen.

De door de verwerker uitgevoerde TOM's dienen ter verwezenlijking van de in artikel 32 AVG genoemde beschermingsdoelstellingen en omvatten het volgende:

- a) de pseudonimisering en versleuteling van gegevens;
- b) het vermogen om de permanente vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en veerkracht van verwerkingssystemen en -diensten te waarborgen;
- c) het vermogen om de beschikbaarheid van en de toegang tot gegevens snel te herstellen in geval van een fysiek of technisch incident;
- d) procedure voor de periodieke controle, beoordeling en evaluatie van de doeltreffendheid van de technische en organisatorische maatregelen ter waarborging van de veiligheid van de verwerking

De afzonderlijke door de verwerker uitgevoerde TOM's worden hieronder beschreven.

1 BEHEERSYSTEEM VOOR GEGEVENSBESCHERMING (DATA PROTECTION MANAGEMENT SYSTEM – DPMS)

De verwerker heeft een DPMS. Dit omvat alle maatregelen die zorgen voor een gestructureerde gegevensbeschermingsorganisatie. Een DPMS is vereist voor de planning, het beheer, de organisatie en de controle van gegevensbescherming en omvat ten minste de structurele organisatie (rollen en verantwoordelijkheden), de procedurele organisatie (processen en procedures) en gedocumenteerd beleid en procedures. Deze omvatten:

#	Technische maatregelen	Geïmplementeerd
1	IT-systemen en -toepassingen worden regelmatig voorzien van beveiligingsupdates	☒

#	Organisatorische maatregelen	Geïmplementeerd
1	Aanstelling van een gekwalificeerde functionaris voor gegevensbescherming en een IT-beveiligingsfunctionaris die zijn geïntegreerd in de organisatiestructuur van de verwerker	☒
2	Bevoegdheid van de functionaris voor gegevensbescherming om instructies te geven in het kader van de uitoefening van zijn taken	☒
3	Gebruik van gestructureerde risicobeheerprocessen met de nadruk op gegevensbescherming en informatiebeveiligingsrisico's	☒
4	Bijhouden van een register van verwerkingsactiviteiten overeenkomstig artikel 30 van de AVG	☒
5	Gestandaardiseerd en traceerbaar ontwikkelingsproces voor gegevensverwerkingssoftware	☒
6	Naleving van de beginselen van "privacy by design" en "privacy by default" in IT-toepassingen en -procedures	☒
7	Regelmatige bijscholing van werknemers op het gebied van gegevensbescherming en informatiebeveiliging	☒
8	Bestaan van een bindend beleid inzake gegevensbescherming en informatiebeveiliging	☒
9	Definitie, communicatie en documentatie van rollen en verantwoordelijkheden binnen de organisatie van de verwerker	☒
10	Audits inzake gegevensbescherming en -beveiliging bij subverwerkers	☒
11	Gestandaardiseerd en traceerbaar wijzigingsproces voor IT-systemen en -toepassingen (met inbegrip van kritieke infrastructuurcomponenten zoals firewalls)	☒
12	Controlemechanismen die de overdracht en het gebruik van persoonsgegevens naar/in test- of ontwikkelingssystemen voorkomen	☒
13	Beschikbaarheid van test- en goedkeuringsprocedures voor wijzigingen in IT-systemen en -toepassingen (met inbegrip van kritieke infrastructuurcomponenten zoals firewalls)	☒
14	Wijzigingen in IT-systemen en -toepassingen (met inbegrip van kritieke infrastructuurcomponenten zoals firewalls) en de te verwerken gegevens (met name invoer, opening, wijziging, verwijdering) worden op een manipulatiebestendige manier gelogd en regelmatig geëvalueerd	☒
15	Procedure voor het achterhalen van incidenten op het gebied van gegevensbescherming en beveiliging	☒
16	Vereisten voor de kennisgeving van overtredingen van de wetgeving inzake persoonsgegevens aan betrokkenen en toezichthoudende autoriteiten, met inbegrip van de bepaling van interne meldkanalen	☒
17	Eisen voor het omgaan met en reageren op (externe) aanvallen op IT-systemen, toepassingen en infrastructuurcomponenten	☒
18	Regelmatige audit van IT-systemen, toepassingen en infrastructuurcomponenten met betrekking tot kwetsbaarheden en de doeltreffendheid van de genomen beschermingsmaatregelen	☒
19	Regelmatige aanpassing van de doelstellingen inzake gegevensbescherming aan de huidige wettelijke vereisten	☒

2 TOEGANGSCONTROLE

De verwerker is verplicht maatregelen te nemen ter voorkoming van ongeoorloofde toegang tot de verwerkingssystemen (en faciliteiten) waarmee gegevens worden verwerkt. Deze omvatten:

#	Technische maatregelen	Geïmplementeerd
1	Gebruik van toegangscontroles (zoals chipkaarten, sleutels of vergelijkbare toegangssystemen)	☒
2	Veiligheidsmaatregelen bij nooduitgangen en andere in- en uitgangen	☒
3	Extra veiligheidsmaatregelen in het datacenter, bijvoorbeeld: Kooien of afsluitbare rekken	☒
4	Toezicht op terreinen en gebouwen	☒
5	Video- of camerabewakingssysteem voor veiligheidszones (datacenter)	☒
6	Gebruik van een alarmsysteem	☒

#	Organisatorische maatregelen	Geïmplementeerd
1	Bestaan van bouwplannen en op risico's gebaseerde vaststelling van veiligheidszones in het gebouw	☒
2	Gebruik van een op rollen of groepen gebaseerd (fysiek) toegangsautorisatieconcept	☒
3	Procedure voor de toewijzing en het gebruik van sleutels en authenticatiefuncties	☒
4	Procedure voor het beheer van toegangsautorisaties voor extern personeel (bijvoorbeeld bezoekers of schoonmaakpersoneel)	☒
5	Specificaties voor de toegang tot het gebouw door externe personen	☒
6	Loggen van de toegang tot zalen en gebouwen (eventueel met de mogelijkheid om logbestanden te evalueren)	☒
7	Loggen van de toegang tot de beveiligingszones (indien nodig, met de mogelijkheid om de logbestanden te evalueren)	☒

3 CONTROLE OP DE TOEGANG TOT GEGEVENS

De verwerker neemt maatregelen om te voorkomen dat onbevoegden gebruik maken van de faciliteiten en procedures voor gegevensverwerking.

#	Technische maatregelen	Geïmplementeerd
1	Eisen inzake toegangscontrole voor IT-systemen, toepassingen en infrastructuurcomponenten	☒
2	Inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord	☒
3	Gebruik van gepersonaliseerde gebruikers-ID's (waarmee activiteiten aan gebruikers kunnen worden toegewezen)	☒
4	Loggen van toegangspogingen via: • het databankniveau • het besturingssysteem • het toepassingsniveau • het infrastructuurniveau	☒
5	Definitie van relevante logbestanden (mogelijkheid om logbestanden eventueel te analyseren)	☒
6	Maatregelen ter bescherming van de logbestanden	☒
7	Testconcept/methode voor het testen van authenticatieconventies	☒
8	Authenticatie met twee factoren voor toegang in speciale gevallen	☒
9	Gebruik van veilige transmissieprotocollen voor autorisatie-informatie/credentials (bv. sleutels, wachtwoorden, certificaten) tussen IT-systemen of -toepassingen en infrastructuurcomponenten.	☒
10	Blokkeren van de toegang na een reeks ongeldige referenties voor IT-systemen of toepassingen en infrastructuurcomponenten	☒
11	Procedure voor veilige identificatie en authenticatie van toegang op afstand	☒
12	Loggen van de toegang op afstand (mogelijkheid om eventueel logbestanden te analyseren)	☒

#	Organisatorische maatregelen	Geïmplementeerd
1	Formele procedure voor gebruikersbeheer (waaronder het aanvragen, goedkeuren, toewijzen en blokkeren van toegang/accounts) voor IT-systemen of -toepassingen en infrastructuurcomponenten	☒
2	Definitie van een authenticatiebeleid met een concept voor wachtwoordconventies voor alle gebruikers	☒
3	Procedure voor het resetten van gebruikersaccounts en wachtwoorden	☒
4	Deactiveren van de rekening na inactiviteit (na een bepaalde tijd)	☒
5	Regelmatige controle van gebruikersaccounts op geldigheid	☒
6	Deactiveren van gebruikersaccounts bij beëindiging van activiteiten	☒

4 CONTROLE OP DE TOEGANG TOT GEGEVENS

De verwerker neemt maatregelen om ervoor te zorgen dat personen die gemachtigd zijn om de gegevensverwerkingsfaciliteiten te gebruiken, alleen toegang hebben tot de gegevens in overeenstemming met hun toegangsrechten. Deze omvatten:

#	Technische maatregelen	Geïmplementeerd
1	Gebruikersgroepen instellen	☒
2	Automatisch uitloggen van IT-systemen, toepassingen en infrastructuurcomponenten of schermvergrendeling na inactiviteit	☒
3	Bij het verlenen van uitgebreide rechten (met name superuser/administrators), het bestaan van de mogelijkheid om toezicht houden op of regelmatig evalueren van de activiteiten die met deze gebruikersaccounts worden uitgevoerd	☒
4	Mogelijkheid/beschikbaarheid van het loggen van gebruikerstoegang (programma-uitvoering, transactie, schrijven, lezen, snelle toegang, wissen, overtredingen) (mogelijkheid om logbestanden eventueel te analyseren)	☒
5	Regels voor de versleuteling van gegevensopslag	☒
6	Encryptie van gegevensopslag op servers of op het niveau van databases, IT-systemen of toepassingen op basis van de mate van criticiteit	☒
7	Encryptie van gegevensopslag van vaste/mobiele Apparaten	☒
8	Gebruik en controle van antivirussoftware	☒

#	Organisatorische maatregelen	Geïmplementeerd
1	Procedures voor het beheer van toegangsrechten voor IT-systemen, toepassingen en infrastructuurcomponenten	☒
2	Scheiding van het goedkeuren van autorisaties en het toewijzen van autorisaties (scheiding van functies)	☒
3	Definitie van verantwoordelijkheden voor de afgifte van vergunningen (inclusief het vierogenprincipe voor kritieke gevallen)	☒
4	Gedocumenteerd autorisatie- en rolconcept voor verschillende niveaus: - het databankniveau - het besturingssysteem - het toepassingsniveau - het infrastructuurniveau	☒
5	Traceerbaarheid van het beheer van autorisaties en rollen, de vraag wie wanneer welke machtigingen had	☒
6	Het principe van de toewijzing van minimumrechten (need to know, need to have) is vastgelegd in richtlijnen; richtlijnen voor IT-beveiliging	☒
7	Procedure voor het regelmatig controleren van de geldigheid van autorisaties voor IT-systemen of -toepassingen en infrastructuurcomponenten	☒
8	Procedure voor het intrekken van autorisaties voor IT-systemen, -toepassingen en -infrastructuurcomponenten	☒
9	Procedure voor de onmiddellijke kennisgeving van wijzigingen van autorisaties (omzettingen)	☒

5 CONTROLE VAN DE GEGEVENSOVERDRACHT

De verwerker is verplicht maatregelen te nemen om ervoor te zorgen dat de gegevens tijdens de elektronische overdracht, het transport of de opslag op opslagmedia niet ongeoorloofd kunnen worden gelezen, gekopieerd, gewijzigd of gewist en dat de ontvangers van de gegevensoverdracht met behulp van datatransmissieapparatuur kunnen worden geïdentificeerd en gecontroleerd. Deze omvatten:

#	Technische maatregelen	Geïmplementeerd
1	De gebruikte versleutelingsnormen komen overeen met de stand van de techniek (afhankelijk van het risico en het vereiste aan bescherming)	☒
2	Loggen van gegevensoverdracht bij de relevante interfaces	☒
3	Documentatie van de interfaces met betrekking tot de overgedragen gegevens van en naar de dienstverlener	☒
4	Evaluatie van geautomatiseerde interfaces waarmee grote hoeveelheden persoonsgegevens van Klanten worden uitgewisseld, met name	☒
5	Maatregelen tegen het ongeoorloofd massaal uitlezen van gegevens over IT-systemen, toepassingen en infrastructuurcomponenten	☒
6	Scheiding van netwerken (logisch of fysiek)	☒
7	Gebruik van firewalls	☒
8	Gebruik van strikte firewallregels	☒
9	Regelmatig patchen en onderhoud van firewalls, routers en andere infrastructuurcomponenten	☒
10	Gebruik van inbraakdetectiesystemen (IDS)	☒
11	Procedure voor de veilige vernietiging van papieren dossiers	☒
12	Procedure voor pseudonimisering of anonimisering van persoonsgegevens	☒
13	Toegang tot EU/EER-systemen voor werknemers (tijdens zakenreizen)	☒

#	Organisatorische maatregelen	Geïmplementeerd
1	Richtlijnen voor de doorgifte van gegevens aan bevoegde ontvangers en procedures om ervoor te zorgen dat deze worden nageleefd	☒
2	Overeenkomsten betreffende de externe vernietiging van gegevensopslagfaciliteiten	☒
3	Vaststelling van gegevensbeschermingsconforme verwijderingsconcepten; verwijderingsconcepten omvatten ook gegevensback-ups en archiveringssystemen	☒
4	Opstellen van verwijderingsprotocollen en procedures voor het archiveren van verwijderingsprotocollen	☒
5	Documentatie van de rechtsgrondslag voor de doorgifte van gegevens naar niet-EU/EER-landen	☒
6	Vaststelling van regels inzake het gegevensbeschermingsniveau bij de verwerking van gegevens in niet-EU/EER-landen	☒

6 CONTROLE OP GEGEVENSINVOER

De verwerker is verplicht maatregelen te nemen om ervoor te zorgen dat nagegaan en vastgesteld kan worden of en door wie gegevens zijn ingevoerd, gewijzigd of verwijderd uit voorzieningen voor gegevensverwerking. Deze omvatten:

#	Technische maatregelen	Geïmplementeerd
1	Integriteitscontroles vóór gegevensinvoer (automatische of handmatige controles)	☒
2	Adequaat loggen van gegevensinvoer	☒
3	Documentatie van de administratieve activiteiten die relevant zijn voor de gegevensverwerking	☒

#	Organisatorische maatregelen	Geïmplementeerd
1	Gedifferentieerde gebruikersautorisaties voor gegevensinvoer	☒
2	Het waarborgen dat persoonsgegevens uitsluitend voor een specifiek doel worden verzameld	☒
3	Dataminimalisatie door technische en procedurele voorkoming of beperking van het verzamelen van persoonsgegevens	☒

7 GEGEVENSVERWERKING

De verwerker is verplicht maatregelen te nemen om ervoor te zorgen dat de gegevens die voor rekening van derden worden verwerkt, strikt volgens de instructies van de verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt. Deze omvatten:

#	Organisatorische maatregelen	Geïmplementeerd
1	Sluiting van verwerkersovereenkomsten of gegevensbeschermingsovereenkomsten met subverwerkers overeenkomstig artikel 28 AVG	☒
2	Beoordeling van de vereiste technische maatregelen bij de subverwerkers vóór het begin en regelmatig tijdens de gegevensverwerking (voorafgaande en regelmatige audits)	☒
3	Het uitvoeren van gegevensbeschermingsvalidaties (voorafgaande en/of regelmatige audits)	☒
4	Informatie over het gegevensbeschermingsniveau in niet-EU/EER-landen	☒
5	Informatie over subverwerkers buiten de EU/EER	☒
6	De eisen voor de verwerker vinden ook hun weerslag in de overeenkomsten met zijn subverwerkers	☒
7	Verklaring betreffende de verplichting van alle werknemers tot geheimhouding van gegevens en overeenkomstige verplichting van subverwerkers	☒
8	Informatie over de subverwerkers	☒

8 BESCHIKBAARHEIDSCONTROLE

De verwerker is verplicht maatregelen te nemen om de gegevens te beschermen tegen onopzettelijke vernietiging of verlies. Deze omvatten:

#	Technische maatregelen	Geïmplementeerd
1	Monitoring van het datacenter en de werking van de hardware en software	☒
2	Beschikbaarheid van beveiligingssystemen (software/hardware) ter bescherming tegen cyberaanvallen (DDoS)	☒
3	Datacenter gebouwd en geëxploiteerd conform de erkende stand van de techniek	☒
4	Beschikbaarheid van een ononderbroken stroomvoorziening	☒
5	Gebruik van redundante airconditioningcomponenten	☒
6	Gebruik van water-, brand- en rookmelders	☒
7	Regelmatig onderhoud van de componenten van het datacenter	☒

#	Organisatorische maatregelen	Geïmplementeerd
1	Implementatie van een geschikt back-up- en herstelconcept	☒
2	Specificatie van nood- en herstartprocedures	☒
3	Regelmatig testen van noodprocedures	☒
4	Vaststelling van noodplannen met duidelijke verantwoordelijkheden	☒
5	Definitie van een concept voor de continuïteit van IT-diensten	☒

9 SCHEIDING VAN GEGEVENS

De verwerker neemt maatregelen om ervoor te zorgen dat de voor verschillende doeleinden verzamelde gegevens afzonderlijk kunnen worden verwerkt. Deze omvatten:

#	Technische maatregelen	Geïmplementeerd
1	Fysieke of logische scheiding van persoonsgegevens van verschillende Klanten in de gebouwen van de dienstverlener (met inbegrip van databanken en back-ups, indien nodig)	☒
2	Scheiding van test- en productiesysteem	☒