

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SLUŽBY DISH

OBSAH

Část I	Všeobecné obchodní podmínky	2
Část II	Obecné funkce DISH	16
	Kapitola A Používání služby DISH Community	17
	Kapitola B Databáze zákazníků společnosti DISH	18
	Kapitola C Funkce online platby	19
Část III	Zvláštní podmínky pro digitální nástroje DISH	20
	Kapitola A DISH Order	21
	Kapitola B Webová stránka DISH	22
	Kapitola C DISH MenuKit (ukončeno)	24
	Kapitola D DISH Reservation	25
	Kapitola E DISH Weblisting	26
	Kapitola F DISH Bonus (ukončeno)	28
	Kapitola G DISH Guest	29
	Kapitola H DISH Order2POS	30
	Kapitola I DISH Order Aggregator	32
	Kapitola J DISH Dine	34
Část IV	Zvláštní podmínky pro ostatní služby	35
	Kapitola A DISH POS	36
	Kapitola B Služby údržby (software)	37
	Kapitola C Služby údržby (zařízení)	38
	Kapitola D Podpůrné služby (Support)	39
	Kapitola E Poradenské služby	40
Část V	Zvláštní podmínky pro nákup, pronájem nebo koupi na splátky	42
	Kapitola A Nákup zařízení, dalšího zboží a digitálních produktů	43
	Kapitola B Pronájem zařízení a dalšího zboží	44
	Kapitola C Splátkový koupě zařízení a dalšího zboží	46
Část VI	Dohoda o zpracování údajů	47
	Kapitola A Zákazníci v EU nebo EHP a ve třetích zemích s rozhodnutím o odpovídající ochraně	48
	Kapitola B Standardní smluvní doložky pro zákazníky ve třetích zemích bez rozhodnutí o odpovídající ochraně	55
	Kapitola C PŘÍLOHA	63

Část I Všeobecné obchodní podmínky

1 Rozsah platnosti

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky služby DISH (dále jen „**Podmínky používání**“ nebo „**Uživatelská smlouva**“) platí pro použití služeb a obsahů poskytovaných společností DISH Digital Solutions GmbH, Metro-Straße 1, 40235 Düsseldorf, Německo (dále jen „**DISH**“) prostřednictvím webových stránek www.DISH.co a mobilních aplikací (dále jen „**Platforma DISH**“). Vztahují se rovněž na prodej hardwaru v souvislosti s platformou DISH (dále jen „**Zařízení DISH**“) a na poskytování dalších cloudových služeb (dále jen „**Cloudové služby**“, společně s platformou DISH pak „**Platformy**“) a na prodej pokladních systémů a dalšího hardwaru (spolu se zařízeními DISH souhrnně označovaného jako „**Zařízení**“) prostřednictvím služby DISH.

1.2 DISH poskytuje veškeré služby platformy DISH uživatelům platformou registrovaným podle odstavce 2, jakož i kupujícím nebo nájemcům zařízení (dále jen „**Zákazník**“) výhradně na základě těchto podmínek používání. Odstavec 3.8 zůstává nedotčen. Odlišné podmínky zákazníka nebudou uplatněny ani v případě, že je DISH výslovně neodmítne a/nebo bez výhrad poskytne služby, resp. plnění, přestože ví o rozporných a/nebo odlišných podmínkách zákazníka.

Ustanovení uvedená v částech Část III, Část IV a Část V těchto podmínek používání jsou použita pouze v případě, že zákazník využívá příslušné služby. Část Část VI se vztahuje na smluvní zpracování osobních údajů v rámci těchto služeb.

Pro zákazníky, kteří si od společnosti DISH koupí nebo pronajmou zařízení, ale nezaregistrují se na platformě, platí ustanovení těchto podmínek používání jen v rozsahu, v jakém není vyžadována registrace. Nevztahují se na nich především část Část I, paragrafy 2, 3.1 (s výjimkou definic), 3.2 až 3.4, 3.6, 3.7, 4, 5, 7 až 9, 11, 13, 14, 15.1, věta 1 a 17, jakož i Část II Kapitola A a Část VI.

1.3 Tyto podmínky používání se vztahují i na smluvní vztah mezi zákazníkem a společností DISH, pokud zákazník získá právo využívat služby na platformě distributora schváleného společností DISH (dále jen „**Distributor**“).

1.4 Při použití platformou uživateli, kteří nejsou registrovaní ani si zařízení nekoupili či nepronajali (dále jen „**Návštěvníci**“), neplatí ještě smlouva o používání. Návštěvníci však budou upozorněni na právní předpisy a části 3.6, 3.8, 8.5 a 10.2.

2 Registrace, uzavření smlouvy

2.1 Používání některých funkcí platformou vyžaduje předchozí registraci uživatele jako zákazníka společnosti DISH. Zákaznický účet vytvořený registrací je platný pro všechny platformy společnosti DISH v souladu s těmito podmínkami používání. Jednotlivé funkce platformou mohou mít další požadavky, například na zakoupení odpovídajícího zařízení.

2.2 Registrace je dostupná pouze podnikatelům (v souladu s § 14 německého občanského zákoníku BGB), kteří jako takoví působí v gastronomii a pohostinství. Fyzické osoby (živnostníci) musí být plnoleté a mít neomezenou způsobilost k právním úkonům. DISH může umožnit přístup i podnikatelům z jiných odvětví, jakož i jiným právnickým osobám nebo sdružením osob, pokud je toto podle posouzení ze strany společnost DISH slučitelné s účelem příslušné platformy.

- 2.3 Registrace vyžaduje založení zákaznického účtu na platformě DISH a poskytnutí údajů požadovaných v rámci registračního procesu (včetně adresy společnosti a poboček). Zákazník se zavazuje, že při registraci uvede správné a úplné údaje. Registrace může proběhnout také v souvislosti s uzavřením individuální smlouvy mimo platformu, pokud zákazník ještě nemá zákaznický účet.
- 2.4 Společnost DISH může registraci zákazníka podmínit potvrzením ze strany společnosti DISH. Vydání potvrzení je na rozhodnutí společnosti DISH a předkládá se v písemné podobě. Pokud budou k dokončení registrace nutné další kroky, bude o tom zákazník v příslušném potvrzení informován.
- 2.5 Pro zaměstnance zákazníka lze zřídit samostatný podúčet, který lze propojit s účtem zákazníka. Smluvním partnerem pro tyto podúčty, a tedy odpovědným za jednání majitele podúčtu, zůstává zákazník. Držitelé podúčtů nemají k dispozici všechny služby nebo funkce platformy DISH.
- 3 Předmět plnění platformou
- 3.1 Platforma je digitální tržiště, na kterém může společnost DISH, stejně jako třetí strany (dále jen „**Poskytovatelé třetích stran**“) nabízet informace (například ve formě blogů) a digitální řešení pro pohostinství (dále jen „**Digitální nástroje**“), jako i zařízení, další zboží a služby (dále jen „**Služby**“). Zařízení, digitální nástroje a další cloudové služby může společnost DISH nabízet také samostatně.
- 3.2 Platforma DISH nabízí zákazníkům v rámci komunity DISH (viz Část II Kapitola A Podmínek používání) možnost vzájemné výměny informací, získávání nejnovějších informací o gastronomickém a potravinářském průmyslu a jejich digitalizaci a registraci na akce. Zde platí rovněž ustanovení uvedené v Část II Kapitola A podmínek používání.
- 3.3 Zákazníci mají možnost využívat služby poskytované společností DISH prostřednictvím platformy DISH zdarma nebo za úplaty. Společnost DISH poskytuje tyto vlastní služby na základě podmínek používání. Kromě toho platí pro příslušné služby i ustanovení uvedená v Část III podmínek používání, pokud nejsou při používání služby sjednány zvláštní nebo doplňující podmínky používání.
- 3.4 Zákazníci mají dále možnost využívat služby poskytované poskytovateli třetích stran prostřednictvím platformy DISH zdarma nebo za úplaty. Společnost DISH se sama nestává smluvním partnerem smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a poskytovatelem třetí strany, DISH pouze zprostředkovává uzavření takové smlouvy. Veškeré nároky a povinnosti vyplývající z takové smlouvy existují přímo a výhradně mezi zákazníkem a poskytovatelem třetí strany. Podrobnosti o službách poskytovatele třetí strany naleznete ve smluvních podmínkách a popisech produktů, jakož i na internetových stránkách příslušného poskytovatele.
- 3.5 Smlouva o využití služeb ze strany společnosti DISH podle odstavce 3.3 (dále jen „**Individuální smlouva**“; společně se smlouvou o používání rovněž „**Dohoda**“) vstupuje do platnosti buď přímo v rámci prodejního procesu, připojením podpisu zákazníka (i elektronického) nebo jinak, na základě přijetí návrhu podaného zákazníkem na uzavření smlouvy o plnění ze strany společnosti DISH. Totéž platí pro využívání služeb od poskytovatelů třetích stran v souladu s odstavcem 3.4, pokud není v podmínkách poskytovatele třetí strany uvedeno jinak. Pokud není individuální smlouva uzavřena elektronicky prostřednictvím platformy DISH, musí se zákazník odkázat na existující zákaznický účet.
- 3.6 Společnost DISH technicky zpřístupňuje tržiště, ale nezaručuje zákazníkovi jeho dostupnost, pokud není dohodnuto jinak. Společnost DISH zajišťuje v předávacím místě přístup k veřejné síti. Během

nezbytné údržby bude platforma nedostupná. Společnost DISH se bude snažit minimalizovat omezení způsobená údržbou.

- 3.7 Společnost DISH může přizpůsobit platformy a další služby stavu techniky a technickému vývoji nebo potřebám. Společnost DISH může zejména migrovat cloudové služby na platformu DISH. Pokud se v důsledku toho změni dohodnutý rozsah služeb, použijí se ustanovení o změně těchto podmínek používání podle odstavce 17.
- 3.8 Pokud se jednotlivá smlouva týká koupě, koupě na splátky nebo pronájmu zařízení nebo jiného zboží (společně „**Zboží**“) nebo koupě či koupě na splátky digitálních produktů, použijí se navíc ustanovení uvedená v Část V.
- 3.9 Digitální nástroje a další služby mohou zahrnovat mobilní aplikace a jiné softwarové aplikace určené k instalaci do koncového zařízení zákazníka (dále jen „**Aplikace**“). Pokud jsou tyto aplikace nabízeny prostřednictvím obchodů s aplikacemi třetích stran, mají podmínky obchodu s aplikacemi přednost před těmito podmínkami používání pro stahování a používání aplikací.
- 3.10 Společnost DISH může zákazníkovi v souvislosti s platformami nabídnout další služby, jejichž rozsah bude vždy dohodnut se zákazníkem a které, pokud nebude dohodnuto jinak, budou poskytovány v souladu s těmito podmínkami používání.

4 Odpovědnost za obsah, údaje a informace

- 4.1 Obsah a služby poskytované samotnou společností DISH jsou takto označeny.
- 4.2 Některé digitální nástroje obsahují funkce, pomocí kterých může zákazník na internetu nabízet a prodávat své vlastní zboží nebo služby spotřebitelům a dalším koncovým zákazníkům. V takovém případě se smlouva uzavírá přímo mezi zákazníkem a příslušným koncovým zákazníkem. S výhradou ustanovení odstavce 5 pak společnost DISH nejedná jako zprostředkovatel, ale jako poskytovatel technických služeb pro zákazníka.
- 4.3 V případě služeb poskytovaných společností DISH, které zahrnují napojení na služby poskytované třetími stranami, zejména na platformy třetích stran, je společnost DISH při poskytování služby závislá na příslušných třetích stranách. Smluvní strany si jsou vědomy, že třetí strany mohou bez přičinění společnosti DISH změnit své podmínky používání nebo technická připojení, díky čemuž by další poskytování služeb ze strany společnosti DISH bylo možné pouze v omezeném rozsahu nebo vůbec. V takovém případě se nejedná o porušení smlouvy ze strany společnosti DISH.
- 4.4 Společnost DISH nenesе žádnou odpovědnost za informace poskytované poskytovateli třetích stran o jimi nabízených službách. Společnost DISH zejména nezaručuje, že jsou tyto informace přesné nebo vhodné k dosažení účelu, který je v nich uveden. Společnost DISH rovněž nepřebírá žádnou záruku za správnost informací poskytnutých poskytovateli třetích stran o funkčnosti nebo konkrétní dostupnosti jejich služeb.
- 4.5 Společnost DISH nemá žádný vliv na obsah odkazovaných webových stránek třetích stran. Společnost DISH proto nenesе žádnou odpovědnost za přesnost a úplnost těchto webových stránek.

5 Marketing prostřednictvím zprostředkovatelských služeb online platformem třetích stran

- 5.1 Část III podmínek používání může pro některé digitální nástroje stanovit, že nabídky zboží a služeb spravované zákazníkem prostřednictvím platformy mohou být uváděny na trh také prostřednictvím platformy provozovaných společností DISH (dále jen „**Zprostředkovatelská platforma DISH**“) nebo platformou, resp. katalogů provozovaných třetími stranami (např. „Objednávání přes Google“) (dále jen „**Platformy třetích stran**“). V tomto ohledu jedná společnost DISH vůči koncovému zákazníkovi, jakož i vůči konkrétnímu provozovateli platformy třetí strany vlastním jménem a pod vlastním firemním označením (zejména také jako „DISH Dine“, resp. také jako „orderdirect“, podle pořadí) jako online zprostředkovatelská služba ve smyslu článku 2 odst. 2 nařízení (EU) 2019/1150 (dále jen „**Online zprostředkovatelská služba**“).
- 5.2 Smlouva o zboží a službách se v tomto rámci uzavírá také přímo mezi zákazníkem a příslušným koncovým zákazníkem. Společnost DISH (stejně jako provozovatel platformy třetí strany) je pouze zprostředkovatelem. Společnost DISH poskytuje koncovému zákazníkovi informace o identitě zákazníka. Společnost DISH může s koncovým zákazníkem uzavřít vlastní smlouvu o zprostředkování. Zákazník uděluje společnosti DISH plnou moc ke zrušení smluv s koncovými zákazníky svým jménem, pokud existují důvodné pochybnosti o správnosti nebo pravosti objednávky nebo potřebných kontaktních údajů.
- 5.3 DISH provádí na zprostředkovatelské platformě DISH relativní vážení nabídek zákazníka oproti nabídkám ostatních podnikatelů (dále jen „**Hodnocení**“) na základě následujících hlavních parametrů: Vzdálenost od doručovací adresy nebo adresy zadané koncovým zákazníkem; hodnocení restaurace v recenzích zákazníků; typ restaurace. To jsou parametry, které jsou nejdůležitější pro rozhodování koncového zákazníka ve prospěch nabídky. Pořadí nelze ovlivnit za úplaty; společnost DISH si však vyhrazuje právo zobrazovat za mimořádný poplatek nabídky zřetelně označené jako reklama vedle běžných výsledků vyhledávání.
- 5.4 Při marketingu prostřednictvím platformy třetích stran společnost DISH sama neovlivňuje hodnocení na těchto platformách třetích stran. Pokud Zákazník využívá jiné online zprostředkovatelské služby, mohou se tyto služby objevit na platformách třetích stran vedle online zprostředkovatelské služby DISH, v takovém případě o tom, v jakém pořadí budou online zprostředkovatelské služby uvedeny, rozhoduje rovněž provozovatel platformy třetí strany.
- 5.5 K marketingu zboží a služeb zákazníka prostřednictvím zprostředkovatelských platform DISH a platformy třetích stran dochází pouze tehdy, pokud zákazník používá k tomuto určený základní digitální nástroj a pokud ve svém zákaznickém účtu aktivoval, resp. nedeaktivoval marketing na příslušné online zprostředkovatelské službě. Se zbožím a službami zákazníka se nezachází jinak než se zbožím a službami ostatních komerčních uživatelů.
- 5.6 Společnost DISH zajišťuje, aby byla jasně identifikovatelná totožnost zákazníka, který nabízí zboží prostřednictvím online zprostředkovatelské služby DISH.

6 Poplatky a platba

- 6.1 Využívání základních funkcí platformy DISH a některých digitálních nástrojů je pro zákazníka možné bez placení samostatného poplatku. Zákazník je však povinen poskytnout údaje v souladu s

odstavcem 13. Zákazník může kdykoli vznést námitku proti poskytnutí těchto údajů v písemné formě. V tomto případě je společnost DISH oprávněna nabízet další používání digitálních nástrojů pouze jako placenou službu.

- 6.2 Cloudové služby a zařízení jsou nabízeny společností DISH za samostatný poplatek; další služby mohou být nabízeny také společností DISH nebo poskytovateli třetích stran za samostatný poplatek (dále jen „**Zpoplatněná služba**“). Pokud je zpoplatněná služba využívána prostřednictvím platformy, je o tom zákazník předem informován v rámci uzavření smlouvy a je požádán, aby výslovně potvrdil svou povinnost zaplatit.
- 6.3 V případě zpoplatněných služeb poskytovaných společností DISH zaplatí zákazník společnosti DISH odpovídající poplatek v souladu s nabídkou na příslušné platformě, resp. podle příslušné jednotlivé smlouvy. Pokud zákazník vznesl písemnou námitku proti poskytnutí údajů podle odstavce 13, platí v tomto případě vyšší tarif podle ceníku – pokud byl dohodnut. V případě opakovaných plateb obdrží zákazník každý měsíc příslušnou fakturu. Splatnost je 14 dní od vystavení faktury. Pokud se faktura od této lhůty odchyluje, platí pravidla pro úhradu podle vystavené faktury.
- 6.4 V případě prodlení bude účtován úrok z prodlení ve výši 12 % ročně a poplatky za upomínky a inkaso.
- 6.5 Prominutí úroků z prodlení a poplatků neznamena prominutí těchto úroků a poplatků do budoucna.
- 6.6 V případě neuhrazení faktury si společnost DISH vyhrazuje právo dočasně pozastavit plnění, dokud neobdrží platbu v plné výši.
- 6.7 Společnost DISH si vyhrazuje právo upravit poplatky za zpoplatněné služby na základě vývoje nákladů. V případě nadcházející úpravy cen je společnost DISH povinna informovat zákazníka s dostatečným předstihem (4 týdny). Zvýšení cen bude vždy založeno na změnách v nákladech, pokud však nebudou vykompenzovány potenciálním snížením cen v jiných oblastech. Společnost DISH je povinna snížit ceny v případě klesajících nákladů, pokud však nebudou vykompenzovány případným zvýšením cen v jiných oblastech. Změny v nákladech jsou zkoumány všestranně a důkladně, aby se zajistilo, že zvýšení i snížení nákladů bude mít stejný dopad na úpravu cen.
- 6.8 Případné zvýšení cen nesmí překročit maximum, což je 50 % indexu spotřebitelských cen.
- 6.9 Změnami nákladů ve smyslu tohoto ustanovení se rozumí například pořízení hardwaru a softwaru, náklady na energie, komunikační sítě nebo mzdy, jakož i další změny ekonomických nebo právních podmínek, které ovlivňují náklady společnosti.
- 6.10 Povinnost uhradit poplatek společnosti DISH odpadá, pokud zákazník získá právo využívat zpoplatněné služby od distributora. Platba a fakturace se v tomto případě řídí výhradně smlouvou mezi zákazníkem a distributorem.
- 6.11 Pokud poskytovatel třetí strany nebo distributor nabízí zpoplatněné služby na platformě DISH a platba není zpracována přímo prostřednictvím poskytovatele třetí strany nebo distributora, ale prostřednictvím platformy DISH, je zpracování provedeno prostřednictvím poskytovatele platebních služeb uvedeného na platformě (dále jen „**Poskytovatel platebních služeb**“). Poskytovatel platebních služeb přijímá platby od zákazníka za příslušnou zpoplatněnou službu prostřednictvím platebních metod uvedených na platformě (např. platba předem, kreditní karta, PayPal) a vyplácí

finanční prostředky poskytovateli třetí strany nebo distributorovi. Společnost DISH v žádném okamžiku tyto finanční prostředky nezískává do svého vlastnictví.

7 Povinnosti a závazky zákazníka

- 7.1 Zákazník je povinen průběžně aktualizovat a v případě potřeby opravovat údaje, které uvedl při registraci v souladu s odstavcem 2 těchto podmínek používání. V případě, že zákazník poskytne nesprávné údaje, mohou mu být účtovány dodatečné náklady. Zákazník rovněž zajistí, aby zprávy zasílané na e-mailovou adresu poskytnutou společností DISH byly pravidelně kontrolovány za účelem obdržení informací týkajících se smlouvy.
- 7.2 Zákazník určí kontaktní osobu pro komunikaci mezi ním a společností DISH. Zákazník zaručuje, že je tato kontaktní osoba oprávněna činit právně závazná prohlášení s účinkem ve prospěch i neprospěch zákazníka. Kontaktní osoba musí mít platné číslo mobilního telefonu, které umožňuje příjem oznámení prostřednictvím zpráv SMS (Short Message Service), a toto číslo mobilního telefonu musí při registraci poskytnout společnosti DISH.
- 7.3 Přístupové údaje, které zákazník obdrží od společnosti DISH nebo které si sám zvolí, nebude zákazník předávat třetím stranám a bude je chránit před přístupem třetích stran. Totéž platí pro koncová zařízení, na kterých jsou uloženy přístupové údaje. Zákazník k tomu zaváže i majitele podúctů. Zákazník neprodleně informuje společnost DISH, pokud má důvodné podezření nebo ví o možném zneužití poskytnutých přístupových údajů. V takovém případě je společnost DISH oprávněna dočasně zablockovat přístupové údaje zákazníka nebo dotčeného podúctu, dokud nebude podezření na zneužití odstraněno nebo dokud společnost DISH nepřidělí nové přístupové údaje.
- 7.4 Pokud společnost DISH poskytuje karty SIM (nebo profily pro karty eSIM) jako součást služeb, jsou tyto karty SIM a s nimi spojené mobilní služby určeny výhradně pro použití v souvislosti s příslušnou službou v příslušném místě zákazníka. Zákazník nesmí používat SIM karty a mobilní služby k žádným jiným účelům, zejména ke zřizování spojení s účastníky, které si zákazník zvolil, nebo ke komunikaci s cílovými místy, která si zákazník zvolil prostřednictvím internetu. Za jiné použití může společnost DISH účtovat zákazníkovi poplatek ve výši 2,50 EUR za každý započatý MB, s výjimkou případů, kdy zákazník prokáže nižší hodnotu škody.
- 7.5 Zákazník odpovídá za splnění systémových požadavků, které umožňují použití platformy DISH. DISH neodpovídá zejména za poskytnutí internetového prohlížeče, internetového připojení nebo další infrastruktury, která zákazníkovi umožňuje přístup k Platformě DISH.
- 7.6 DISH se snaží neprodleně přizpůsobit služby změnám právních předpisů v dané zemi nebo na daném území. Je však na odpovědnosti zákazníka, aby zkontroloval, zda služby splňují požadavky předpisů, které se na něj vztahují, a v případě potřeby přijal doplňující opatření.
- 7.7 Zákazník je povinen zkontrolovat vady zboží bezprostředně po dodání zboží na místo určení. Zákazník je povinen neprodleně oznámit dodavateli zjevné vady zboží v písemné nebo textové podobě, nejpozději však do 6 pracovních dnů. Zákazník je povinen neprodleně oznámit dodavateli nezjevné vady zboží v písemné nebo textové podobě, nejpozději však do 6 pracovních dnů od jejich zjištění. Poznámky na dodacích listech se nepovažují za písemnou reklamací. Pro splnění výše uvedených lhůt stačí oznámení v dané lhůtě odeslat. Pokud si zákazník zboží neprohlédne a neoznámí vadu včas, nemůže zboží na základě této vady reklamovat.

8 Povolené použití; automatizované dotazy

- 8.1 Zákazník smí používat platformy pouze pro své vlastní obchodní účely. Není oprávněn udělovat třetí osobě práva k užívání platform ani postoupit svůj uživatelský účet třetí osobě. Může však zřídit podúčty pro své zaměstnance v souladu s odstavcem 2.5.
- 8.2 Zákazník nesmí používat platformy nezákonným způsobem nebo k nezákonným účelům. Zákazník se zejména zavazuje, že prostřednictvím platforme nezpřístupní třetím osobám žádný obsah, jehož zveřejnění, zpřístupnění nebo vlastnictví je zakázáno právními předpisy Spolkové republiky Německo nebo právními předpisy země, ve které se zákazník v daném okamžiku nachází, nebo jehož zveřejnění nebo zpřístupnění musí být podmíněno omezením přístupu osobám, které nedosáhly určitého věku (dále jen „**Nezákonný obsah**“).
- 8.3 Zákazník nesmí prostřednictvím platforme zpřístupnit třetím stranám obsah, jehož cílem je (a) obtěžovat, šikanovat, ponižovat, izolovat nebo vyhánět jiné uživatele nebo skupiny uživatelů nebo (b) znevažovat pověst společnosti DISH (dále jen „**Nevhodný obsah**“).
- 8.4 Zákazníci mohou společnost DISH kdykoli na adrese support@dish.co upozornit na obsah, který považují za nezákonný nebo nevhodný, včetně hodnocení nebo příspěvků v diskusních fórech.
- 8.5 Není povoleno používat platformy pro účely automatizovaných dotazů. Obsah dostupný na platformách (fotografie, texty, grafiky, videa) je chráněn autorským zákonem. Rozmnožování (především pomocí automatizovaného čtení, tzv. „scraping“) a používání obsahu za účelem dalšího předávání bez příslušného povolení je zakázáno.

9 Obsahy zákazníka; poskytnutí úložiště

- 9.1 Zákazník smí prostřednictvím platforme zveřejnit pouze takový obsah, k němuž má potřebná autorská nebo užívací práva a jiná práva duševního vlastnictví. Zpřístupnění obsahu nesmí porušovat žádná osobnostní práva třetích osob, zejména právo na ochranu podoby a právo na slovní projevy.
- 9.2 Zákazník zůstává vlastníkem práv duševního vlastnictví k obsahu, který veřejně zpřístupní nebo jinak zveřejní na platformách. Zákazník však uděluje společnosti DISH nevýhradní, celosvětové, bezplatné a bez souhlasu zákazníka převoditelné a dále licencovatelné právo na zveřejnění obsahu zpřístupněného zákazníkem prostřednictvím platforme a na jeho reprodukci a úpravu za tímto účelem. Toto právo se vztahuje na hodnocení, příspěvky do diskusí a další příspěvky v rámci DISH Community na dobu neurčitou, v ostatních případech na dobu určitou až do ukončení smlouvy s uživatelem.
- 9.3 Pokud je zákazníkovi v rámci služeb poskytnuto úložiště pro webové stránky nebo jejich části, je si zákazník vědom, že tyto webové stránky mohou být spojeny se společností DISH. Zákazník proto podnikne všechny nezbytné kroky k tomu, aby svou nabídku prezentoval jako vlastní nabídku a obsahově ji tak oddělil od nabídky společnosti DISH nebo třetích stran. Zákazník je zejména povinen uvést své vlastní údaje v tiráži webové stránky nebo je jiným způsobem učinit snadno rozpoznatelnými, přímo přístupnými a trvale dostupnými.
- 9.4 Za účelem financování nákladů na platformu a služby DISH si společnost DISH vyhrazuje právo zobrazovat komerční reklamu na webových stránkách zákazníka vytvořených prostřednictvím platformy DISH, není-li v popisu služeb ujednáno jinak. Společnost DISH zajistí, aby rozsah a četnost

reklamní prezentace nebyla v rozporu se skutečným účelem webových stránek. Za obsah reklamy jsou nadále odpovědné reklamní společnosti.

- 9.5 Zákazník odškodní společnost DISH za všechny nároky, které vůči ní uplatní jiní uživatelé nebo třetí strany z důvodu, že obsah zákazníka nedbalostně nebo úmyslně porušuje jejich práva.

10 Poskytnutí práv

- 10.1 Společnost DISH uděluje zákazníkovi nevýhradní, nepřenositelné a nesublicencovatelné právo, omezené na účel uvedený v těchto podmínkách používání a na dobu trvání uživatelské nebo individuální smlouvy o užívání služeb společnosti DISH, používat platformu DISH nebo software obsažený ve službách společnosti DISH v rozsahu těchto podmínek používání.
- 10.2 Ve všech ostatních případech se použijí zákonná ustanovení, zejména ustanovení autorského práva pro software a jiná díla a ochranu práv souvisejících s právem autorským.

11 Ochrana osobních údajů

- 11.1 V souvislosti s poskytováním služeb a platformy DISH zpracovává společnost DISH osobní údaje zákazníka, jeho zaměstnanců a třetích stran pro své vlastní účely. Zákazník bude upozorněn na samostatné prohlášení společnosti DISH o ochraně osobních údajů, které slouží výhradně k informování klienta a subjektů údajů v souladu s ustanoveními nařízení (EU) 2016/679 (dále jen „GDPR“) a není součástí smlouvy.
- 11.2 V rámci poskytování služeb zpracovává společnost DISH osobní údaje také jménem zákazníka na základě dohody o zakázkovém zpracování uvedené v Část VI podmínkách používání. Upřesňujeme, že to zahrnuje pouze ty činnosti zpracování, u nichž společnost DISH sama neurčuje účely a prostředky zpracování. Společnost DISH vystupuje jako správce ve smyslu odstavce 11.1 zejména při poskytování online zprostředkovatelských služeb.

12 Důvěrnost informací

- 12.1 Strany jsou povinny neposkytovat důvěrné informace třetím osobám a nepoužívat je k jiným účelům, které neslouží dohodě. To platí i po skončení platnosti smlouvy. Za důvěrné se považují veškeré technické informace a know-how, které bylo poskytnuto zákazníkovi, jakož i další informace označené jednou ze stran za důvěrné a mající ekonomickou hodnotu. To výslovně zahrnuje obchodní a podnikatelská tajemství.
- 12.2 Na použití údajů společností DISH se v souladu s odstavcem 13 povinnost mlčenlivosti nevztahuje.
- 12.3 Povinnost mlčenlivosti se rovněž nevztahuje na informace, které byly nebo jsou nyní již známy dané straně nebo veřejnosti, aniž by došlo k porušení odstavce 12, nebo které musí být zpřístupněny třetím stranám na základě zákonných ustanovení nebo soudních nebo úředních příkazů, nebo které jsou kontrolovány třetími stranami vázanými mlčenlivostí v rámci zamýšleného nákupu společnosti.

13 Používání údajů

- 13.1 Zákazník uděluje společnosti DISH právo uchovávat, analyzovat a používat pro účely vyhodnocování veškeré údaje vyplývající z používání platformy. Zákazník rovněž uděluje společnosti DISH právo

obohatit získané údaje o údaje od partnerských společností a jiných přidružených společností (ve smyslu § 15 a násl. německého zákona o akciových společnostech AktG) společnosti DISH z obchodního vztahu, který s nimi může zákazník mít (které si od nich společnost DISH vyžádá), jakož i o další údaje (např. z veřejně přístupných zdrojů třetích stran, např. hodnotících portálů a sociálních médií) nebo z jiných zdrojů údajů dostupných společnosti DISH), kombinovat je a vyhodnocovat dle uvážení společnosti DISH pro vlastní účely, jakož i zpřístupňovat tato vyhodnocení třetím stranám (zejména, nikoli však výlučně, těm, které se podílejí na (dalším) vývoji a provozu služeb jako poskytovatelé dílčích služeb, jakož i partnerským společnostem a jiným přidruženým společností společnosti DISH, které nabízejí digitální řešení nebo jiné služby pro obchodní činnost zákazníka) a zpřístupňovat jim je. Toto oprávnění zůstává v platnosti i po ukončení uživatelské smlouvy.

- 13.2 Zvláštní kategorie osobních údajů ve smyslu čl. 9 odst. 1 GDPR, údaje o odsouzeních za trestné činy a přestupky ve smyslu čl. 10 GDPR, citlivé platební údaje ve smyslu § 1 odst. 26 německého zákona o dohledu nad platebními službami (ZAG) jsou v každém případě vyloučeny z použití podle odstavce 13.1. Ostatní osobní údaje zpracovávány společností DISH jménem zákazníka podle odstavce 11.2 budou před jakýmkoli použitím ze strany společnosti DISH podle odstavce 13.1 jménem zákazníka anonymizovány.
- 13.3 Odstavec 13.1 se vztahuje také na údaje shromážděné společností DISH při poskytování online zprostředkovatelských služeb. V této souvislosti jsou údaje předávány třetím stranám nejen za účelem zajištění řádného poskytování online zprostředkovatelských služeb, ale také za účelem průzkumu trhu. Používání těchto údajů je součástí těchto podmínek používání a Zákazník ho nemůže zastavit. Zákazník získá prostřednictvím platformy DISH přístup k údajům týkajícím se jednotlivých transakcí zprostředkovaných společností DISH, jakož i k vyhodnocování těchto údajů v rámci popisu služeb příslušných digitálních nástrojů. Zákazník nezíská přístup k údajům jiných komerčních uživatelů v souhrnné ani jiné podobě.
- 13.4 Ustanovení GDPR, směrnice 2002/58/ES, německého zákona o ochraně údajů v oblasti telekomunikací a telemédií (TTDSG) a dalších předpisů o ochraně údajů nebo soukromí zůstávají nedotčena.

14 Omezení používání

- 14.1 Společnost DISH je oprávněna zablokovat nebo odstranit obsah, který zákazník zpřístupnil prostřednictvím platformy, pokud existuje důvod se domnívat, že
- (a) zákazník šíří nezákonný obsah v rozporu s druhou větou odstavce 8.2 nebo nevhodný obsah v rozporu s odstavcem 8.3, nebo
 - (b) zákazník v rozporu s odstavcem 9.1 zpřístupnil obsah, který porušuje práva třetích stran, nebo
 - (c) je k tomu společnost DISH povinna na základě zákonných předpisů, úředního příkazu nebo soudního rozhodnutí.
- 14.2 Společnost DISH je oprávněna zablokovat nebo omezit přístup zákazníka na platformu nebo k podúctu, pokud

- (a) zákazník poskytl nepravdivé nebo neúplné informace v rozporu s odstavcem 2.3 nebo 7.1 tyto informace neprodleně neopravil;
 - (b) zákazník nebo majitel podúčtu opakovaně prostřednictvím platformy zpřístupnil obsah, který byl nebo měl být zablokován v souladu s odstavcem 14.1;
 - (c) zákazník používá SIM karty v rozporu s ustanovením 7.4;
 - (d) zákazník nebo majitel podúčtu odesílal automatizované dotazy v rozporu s odstavcem 8.5. nebo
 - (e) zákazník nebo majitel podúčtu jinak ve značné míře nebo opakovaně porušuje jakoukoli jinou povinnost zákazníka podle těchto podmínek používání nebo pokud je společnost DISH povinná tak učinit na základě zákonných ustanovení, úředního příkazu nebo soudního rozhodnutí.
- 14.3 Společnost DISH bude zákazníka písemně informovat o omezení používání před tím, než toto omezení používání vejde v účinnost, nebo současně s tím. Pokud se omezení používání týká online zprostředkovatelské služby, společnost DISH tuto skutečnost písemně odůvodní před tím, než toto omezení používání vejde v účinnost, nebo současně s tím.
- 15 Doba trvání a ukončení smlouvy
- 15.1 Společnost DISH a zákazník uzavírají uživatelskou smlouvu na dobu neurčitou, pokud nebyla sjednána konkrétní doba trvání smlouvy. Totéž platí pro jednotlivé smlouvy, pokud se netýkají výhradně nákupu nebo nákupu na splátky zboží nebo digitálních produktů a pokud při uzavření jednotlivé smlouvy není dohodnuto nic jiného.
- 15.2 Zákazník nebo společnost DISH mohou vypovědět uživatelskou smlouvu i individuální smlouvy o používání dalších služeb s výpovědní lhůtou jeden měsíc, pokud se se společností DISH nebo distributorem nedohodnou jinak. Bez ohledu na první větu je výpovědní lhůta pro výpověď ze strany společnosti DISH nejméně třicet (30) dnů. Pokud se společnost DISH a zákazník dohodli na konkrétní době trvání smlouvy, prodlužuje se smlouva vždy o smluvně dohodnutou dobu, pokud zákazník smlouvu nevypoví způsobem popsáním ve větě 2 výše.
- 15.3 Právo stran na mimořádné ukončení uživatelské smlouvy nebo individuálních smluv ze závažného důvodu zůstává nedotčeno. Závažné důvody pro společnost DISH představují především situace, kdy:
- (a) společnost DISH podléhá zákonným nebo regulačním povinnostem, které vyžadují úplné ukončení poskytování služeb zákazníkovi, a přitom zákazníkovi neumožňují dodržet lhůtu uvedenou v odstavci 15.2.
 - (b) je (i) zákazník po dobu dvou (2) po sobě jdoucích měsíců v prodlení s úhradou sjednaného poplatku za zpoplatněné služby nebo jeho části, která není zanedbatelná, nebo (ii) je po dobu delší než dva (2) měsíce v prodlení s úhradou sjednaného poplatku za zpoplatněné služby ve výši, která dosahuje sjednaného poplatku za dva (2) měsíce;
 - (c) zákazník v rozporu s odstavcem 2.3 nebo 7.1 poskytl nepravdivé nebo neúplné údaje nebo tyto údaje neprodleně neopravil a (i) pokud zákazník tyto údaje neopravil nebo nedoplnil ve

lhůtě nejméně třiceti (30) dnů stanovené společností DISH písemnou formou, nebo (ii) pokud společnost DISH nemůže zákazníka kontaktovat, protože e-mailová adresa, kterou zákazník uvedl, je neplatná nebo již není platná;

- (d) zákazník použil SIM karty v rozporu s ustanovením 7.4, pokud dodatečný datový provoz, který tím vznikl, přesáhne 10 MB;
 - (e) zákazník v rozporu s druhou větou odstavce 8.2 nebo v rozporu s odstavcem 8.3 šířil nevhodný obsah; v případě urážek jiných uživatelů nebo nevhodného obsahu to však platí pouze tehdy, pokud se tak stane opakovaně poté, co společnost DISH zákazníkovi pohrozila zrušením účtu;
 - (f) zákazník v rozporu s odstavcem 9.1 zpřístupnil obsah, který porušuje práva třetích stran a pokud z tohoto důvodu vznesla třetí strana vůči společnosti DISH nároky nebo pokud se tak stane opakovaně poté, co společnost DISH zákazníkovi pohrozila ukončením uživatelské smlouvy; nebo
 - (g) zákazník jinak ve značné míře nebo opakovaně porušuje některou ze svých povinností podle těchto podmínek používání poté, co mu společnost DISH pohrozila vypovězením uživatelské smlouvy.
- 15.4 Pokud se výpověď týká online zprostředkovatelské služby, uvede společnost DISH důvody pro výpověď v písemné podobě nejméně třicet (30) dnů před nabytím účinnosti výpovědi v případě odstavce 15.2 a neprodleně v případě odstavce 15.3. V odůvodnění uvede společnost DISH podstatné skutečnosti nebo okolnosti, včetně obsahu sdělení třetích stran, které ji vedly k tomuto rozhodnutí, a důvody pro výpověď podle těchto podmínek používání, které se na toto rozhodnutí vztahují. To neplatí, pokud společnost DISH nemůže zveřejnit konkrétní skutečnosti nebo okolnosti a příslušné důvody z důvodu zákonných nebo regulačních povinností nebo pokud společnost DISH může prokázat, že Zákazník opakovaně porušil platné všeobecné obchodní podmínky a společnost DISH z tohoto důvodu ukončila smlouvu.
- 15.5 Běžné ukončení smlouvy ze strany zákazníka může být provedeno prostřednictvím k tomu určené funkce na platformě nebo v písemné formě. Jakékoli jiné ukončení smlouvy jednou ze stran musí být provedeno v písemné formě. Ukončení smlouvy (zejména v případě odstavce 15.3(c)(ii)) se považuje za doručené také tehdy, pokud zákazník zmařil přijetí e-mailu tím, že uvedl nebo neaktualizoval neplatnou e-mailovou adresu nebo e-mailovou adresu, která se poté stala neplatnou.
- 15.6 Pokud existují individuální smlouvy, považuje se ukončení uživatelské smlouvy rovněž za ukončení individuálních smluv. V tomto případě je uživatelská smlouva ukončena nejdříve v okamžiku, kdy skončí poslední individuální smlouva. Pokud existují individuální smlouvy, mohou se společnost DISH a zákazník vzájemně písemně dohodnout na ukončení individuální smlouvy z jakéhokoli důvodu. V takovém případě má společnost DISH nárok na určitou náhradu.
- 15.7 Ukončení uživatelské smlouvy mezi společností DISH a zákazníkem nemá vliv na žádnou smlouvu uzavřenou mezi zákazníkem a poskytovatelem třetí strany, pokud není v příslušné smlouvě s poskytovatelem třetí strany stanoveno jinak.

16 Odpovědnost společnosti DISH

16.1 Odpovědnost společnosti DISH za veškeré škody způsobené zákazníkovi bez ohledu na právní důvod je vyloučena, pokud není v následujících odstavcích 16.2-16.5 uvedeno jinak.

16.2 Společnost DISH je v rámci zákonných předpisů odpovědná za:

- (a) Škody vzniklé v důsledku újmy na životě, těle nebo zdraví, které jsou založeny na úmyslném nebo nedbalostním porušení povinností ze strany společnosti DISH nebo jejího právního zástupce či zprostředkovatele;
- (b) škody vzniklé v důsledku úmyslného nebo hrubě nedbalostního porušení povinností ze strany společnosti DISH nebo právního zástupce či zprostředkovatele společnosti DISH; a
- (c) jiné škody vzniklé v důsledku (prostého) nedbalostního porušení povinností, jejichž splnění je předpokladem řádného plnění smlouvy se zákazníkem a na jejichž dodržení se zákazník může pravidelně spoléhat, přičemž odpovědnost společnosti DISH je omezena na typické smluvní a předvídatelné škody, s výjimkou případů uvedených v písmenech (a) a (b).

16.3 Případná odpovědnost společnosti DISH podle zákona o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku (pokud se na ni vztahuje) zůstává nedotčena. Totéž platí pro případnou odpovědnost společnosti DISH podle jiných zákonných předpisů, které výslovně stanovují, že odpovědnost nelze předem vyloučit nebo omezit.

16.4 Pokud společnost DISH poskytla záruku kvality nebo jinak převzala odpovědnost bez zavinění, řídí se odpovědnost z toho vyplývající výhradně podmínkami příslušné záruky nebo prohlášení o převzetí odpovědnosti a tento odstavec 16 se nepoužije.

16.5 Omezení odpovědnosti podle tohoto odstavce 16 se přiměřeně vztahuje na odpovědnost orgánů, zástupců, zaměstnanců a dalších pracovníků společnosti DISH, jakož i partnerských společností DISH, jiných přidružených podniků společnosti DISH a jejich orgánů, zástupců, zaměstnanců a dalších pracovníků.

17 Změny těchto podmínek používání

17.1 Společnost DISH si vyhrazuje právo na změny nebo doplnění těchto podmínek používání. Společnost DISH zákazníkovi písemně oznámí jakoukoli navrhovanou změnu podmínek používání.

17.2 Navrhované změny budou provedeny až po uplynutí přiměřené a úměrné lhůty s ohledem na povahu a rozsah plánovaných změn a jejich důsledky pro zákazníka. Tato lhůta činí nejméně třicet (30) dnů ode dne, kdy společnost DISH dotčeným zákazníkům oznámila navrhované změny. Společnost DISH musí poskytnout delší lhůty, pokud je to nezbytné k tomu, aby zákazník mohl provést technické nebo obchodní úpravy, které jsou v důsledku změny nutné.

17.3 Pokud navrhované změny nemají vliv na popis již dohodnutých součástí služby, odměnu nebo jiné hlavní povinnosti plnění, jsou pro zákazníka přiměřené a celkově nezhoršují jeho postavení, může společnost DISH postupovat následujícím způsobem:

- (a) Změny se považují za schválené, pokud zákazník nevznesl písemnou námitku ve lhůtě stanovené v odstavci 17.2. Pokud zákazník se změnou nesouhlasí, může společnost DISH využít možnosti řádného ukončení uživatelské smlouvy nebo individuální smlouvy podle odstavce 15.2.
 - (b) Zákazník má právo mimořádně ukončit danou uživatelskou nebo individuální smlouvu před uplynutím lhůty podle odstavce 17.2. Výpověď nabývá účinnosti do patnácti (15) dnů po obdržení výpovědi podle odstavce 17.2, pokud nebyla v konkrétním případě dohodnuta kratší výpovědní lhůta.
 - (c) Při informování zákazníka o změnách podmínek používání informuje společnost DISH zákazníka i o důsledcích nevznesení námitky a o právu na ukončení smlouvy bez výpovědní lhůty.
 - (d) Zákazník se může prostřednictvím jasného potvrzujícího úkonu vzdát dodržení lhůty podle odstavce 17.2 a vzdát se tak svého práva vznést námitku nebo práva na ukončení smlouvy podle odstavce 17.3. Za jasný potvrzující úkon se považuje zejména uzavření dalších individuálních smluv.
 - (e) Lhůta podle odstavce 17.2 neplatí, pokud společnost DISH
 - (i) musí z důvodu zákonných nebo regulačních povinností provést změny v podmínkách používání způsobem, který jí neumožňuje dodržet lhůtu stanovenou v odstavci 17.2;
 - (ii) musí ve výjimečných případech změnit podmínky používání, aby odvrátila nepředvídané a bezprostředně hrozící nebezpečí a ochránila tak platformu DISH, spotřebitele, zákazníka nebo jiné uživatele před podvodem, malwarem, spamem, porušením ochrany údajů nebo jinými kybernetickými bezpečnostními riziky.
- 17.4 V případě změn podmínek používání, na které se nevztahuje postup podle odstavce 17.3 nebo které společnost DISH nezvolila, požádá společnost DISH zákazníka písemně o výslovný souhlas se změnou podmínek používání. Pokud zákazník neudělí souhlas ve lhůtě stanovené společností DISH, která nesmí být kratší než přiměřená lhůta podle odstavce 17.2, může společnost DISH využít možnosti řádného ukončení uživatelské smlouvy nebo individuální smlouvy podle odstavce 15.2.
- 17.5 Změny se nevztahují na jednotlivé smlouvy, jejichž předmětem je nákup zařízení nebo jiných služeb, které nejsou trvalými závazky. Na ty se vztahují výhradně podmínky používání ve znění, které je součástí příslušné individuální smlouvy.
- 18 Postoupení práv a povinností
- 18.1 Zákazník není oprávněn postoupit práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu společnosti DISH. Paragraf 354 odst. a) německého obchodního zákoníku zůstává nedotčen.
- 18.2 Společnost DISH je oprávněna převést tuto smlouvu na přidružené společnosti (ve smyslu § 15 a násl. německého zákona o akciových společnostech (AktG)) společnosti DISH, pokud to pro zákazníka nepředstavuje nepřiměřené obtíže. V této souvislosti mohou být práva a/nebo povinnosti rovněž

rozděleny mezi přidruženou společnost a DISH za předpokladu, že se zákazník v důsledku tohoto nedostane do horšího postavení. V případě zákazníka, který má nárok na odpočet DPH, se za nepřiměřené obtíže nebo zhoršení situace nepovažuje, pokud DPH vznikne v zemi sídla zákazníka poprvé v důsledku převodu.

19 Rozhodné právo a soudní příslušnost

- 19.1 Smlouva a veškeré nároky a práva z ní vyplývající nebo v souvislosti s ní se řídí výhradně německým právem a vykládají a vymáhají se v souladu s ním, s vyloučením kolizních norem. Použití Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží (CISG) je vyloučeno. Místem plnění je Düsseldorf.
- 19.2 Pokud je zákazník obchodníkem, právnickou osobou veřejného práva nebo zvláštním fondem veřejného práva, je výlučným soudem pro všechny spory vyplývající z této smlouvy, jejího uzavření nebo plnění nebo v souvislosti s ní Düsseldorf. Pokud však má zákazník sídlo v zahraničí, může společnost DISH podat žalobu i tam.
- 19.3 V případě sporů týkajících se využívání online zprostředkovatelských služeb je zákazníkovi bezplatně k dispozici interní správa stížností společnosti DISH. Za tímto účelem má zákazník možnost zaslat společnosti DISH stížnost e-mailem na adresu uvedenou na platformě DISH v případě výskytu následujících problémů:
- (a) údajné nedodržení některé z povinností stanovených v nařízení (EU) 2019/1150 ze strany společnosti DISH, které ovlivňuje zákazníka.
 - (b) technické problémy, které přímo souvisí s poskytováním online zprostředkovatelských služeb a které ovlivňují zákazníka;
 - (c) činnosti nebo chování poskytovatele, které přímo souvisí s poskytováním online zprostředkovatelských služeb a které ovlivňují zákazníka.
- 19.4 Společnost DISH vyřídí všechny stížnosti v přiměřené lhůtě a informuje zákazníka, zda je možné stížnost vyřešit.
- 19.5 Společnost DISH je ochotna spolupracovat s níže uvedenými mediátory při mimosoudním řešení případných sporů souvisejících s využíváním online zprostředkovatelských služeb, zejména pak sporů, které se nepodaří vyřešit prostřednictvím interní správy stížností uvedené v odstavci 19.3:
- (a) Center for Effective Dispute Resolution, 70 Fleet Street, London
 - (b) Bitkom Servicegesellschaft mbH, Albrechtstr.10, 10117 Berlin

Část II Obecné funkce DISH

Kapitola A Používání služby DISH Community

1 Obecné informace

- 1.1 Společnost DISH nabízí zákazníkům možnost vzájemné výměny informací, získávání nejnovějších informací o gastronomickém a potravinářském průmyslu a jeho digitalizaci a registrace na akce.
- 1.2 Zákazník se může prostřednictvím správy zákaznického účtu kdykoli rozhodnout, zda má být jeho zákaznický profil viditelný pro ostatní zákazníky. V takovém případě mohou zákazníka najít ostatní zákazníci prostřednictvím vyhledávací funkce platformy DISH. Zákazník si může kdykoli nastavit svou profilovou stránku jako soukromou, aby ho ostatní zákazníci nemohli najít ve vyhledávání a nedostali ani žádné další informace.
- 1.3 Zákazníkům je zakázáno předávat kontaktní údaje jiných zákazníků získané prostřednictvím platformy DISH třetím stranám nebo je používat pro reklamní účely.

2 Řízení týmu

- 2.1 Společnost DISH nabízí zákazníkům možnost organizovat své týmy přes DISH. To zahrnuje možnost přizvat členy týmu na DISH a přidělit jim různé role a odpovědnosti.
- 2.2 Tato funkce zahrnuje i funkci přidělování. Zákazníci a členové týmu mohou být informováni o příchozích informacích a úkolech z připojených digitálních nástrojů prostřednictvím preferovaných komunikačních kanálů (např. nové rezervace prostřednictvím rezervačního nástroje, které jsou přidělovány členům týmu k dalšímu zpracování).
- 2.3 DISH má pouze řídicí a přidělovací funkci. Samotné zpracování úkolů probíhá v příslušných digitálních nástrojích, nikoli v systému DISH.

3 Příspěvky v diskusních fórech a hodnocení

- 3.1 Zákazníci mohou na platformě DISH zadávat hodnocení vybraných služeb a využívat související diskusní fóra.
- 3.2 Každý zákazník je zodpovědný za obsah hodnocení i příspěvků v diskusních fórech, které napsal. Tyto hodnocení a příspěvky představují subjektivní názor zákazníka, který hodnocení napsal. Společnost DISH tato hodnocení nepřijímá za svá.

Kapitola B Databáze zákazníků společnosti DISH

Tato kapitola se vztahuje na digitální nástroje, které shromažďují a zpracovávají data od koncových uživatelů.

1 Všeobecné informace

- 1.1 V rozsahu, v jakém digitální nástroje umožňují zákazníkovi shromažďovat údaje od koncových zákazníků a uchovávat tyto údaje nad rámec jednotlivých obchodních transakcí, poskytne společnost DISH zákazníkovi odpovídající úložiště (databáze koncových zákazníků).
- 1.2 Digitální nástroje obvykle přistupují ke společné databázi koncových zákazníků, takže zákazník může zadávat údaje centrálně. Zákazník má možnost zadat další informace o jednotlivých koncových zákaznících.

2 Funkce odběru zpravodaje

- 2.1 Zákazník má možnost využít kontaktní údaje uložené v databázi zákazníků k zasílání zpravodajů a dalších propagačních materiálů jménem zákazníka.
- 2.2 Společnost DISH poskytuje funkce ke správě souhlasů uživatelů (tzv. opt-in) a námitek vznesených prostřednictvím automatických funkcí, resp. odvolání souhlasů (tzv. opt-out) podle článku 13 směrnice 2002/58/ES a § 7 odst. 2 německého zákona proti nekalé soutěži (UWG). Za dodržování zákonných ustanovení však zůstává odpovědný sám zákazník.

3 Ochrana osobních údajů

Zpracování osobních údajů koncových zákazníků se provádí jménem zákazníka ve smyslu Část I Ziffer 11.2.

Kapitola C Funkce online platby

Tato kapitola se vztahuje na všechny digitální nástroje, které zákazníkovi umožňují přijímat elektronické platby od koncových zákazníků.

1 Obecné informace

- 1.1 Zpracování plateb provádí autorizovaný poskytovatel platebních služeb. Poskytovatel platebních služeb hradí přijaté platby – pokud náleží zákazníkovi – přímo zákazníkovi. Společnost DISH sama v žádném okamžiku nezískává do svého vlastnictví finanční prostředky určené pro zákazníka.
- 1.2 Pokud platby koncového zákazníka zahrnují také poplatky poskytovatele platebních služeb a poplatky společnosti DISH, poskytovatel platebních služeb platbu koncového zákazníka odpovídajícím způsobem rozdělí.

2 Povinnosti a závazky zákazníka

- 2.1 Pokud si zákazník přeje využívat funkci online platby, je k tomu nutná samostatná registrace u poskytovatele platebních služeb integrovaného společností DISH do příslušného digitálního nástroje.
- 2.2 Zákazník je povinen poskytnout společnosti DISH nebo poskytovateli platebních služeb údaje a dokumenty potřebné pro kontrolu legitimacy v souladu s německým zákonem proti praní špinavých peněz (GwG). Společnost DISH je jménem zákazníka předá poskytovateli platebních služeb.

3 Poplatky

- 3.1 Při použití funkce online platby se platí zvláštní poplatky za každou platební transakci, které jsou splatné společnosti DISH (v současné době 1,89 % z hrubého obrátu).
- 3.2 Společnost DISH si vyhrazuje právo tyto poplatky podle spravedlivého uvážení upravit v závislosti na vývoji nákladů, které jsou pro výpočet těchto poplatků relevantní. Zvýšení ceny se zohlední a snížení ceny se uplatní zejména v případě změny poplatků příslušného poskytovatele platebních služeb nebo změny poskytovatele platebních služeb. Zvýšení lze v tomto ohledu použít pouze pro zvýšení poplatků v rozsahu, v jakém nejsou kompenzovány snížením ostatních nákladů souvisejících s transakcí. V případě snížení poplatků ze strany poskytovatele platebních služeb se poplatky společnosti DISH sníží do té míry, aby snížení poplatků nebylo kompenzováno zvýšením jiných nákladů souvisejících s transakcí. Společnost DISH při uplatnění svého spravedlivého uvážení zvolí příslušné okamžiky pro změnu poplatků tak, aby nebylo snížení nákladů zohledněno podle měřítek, které jsou pro zákazníka méně příznivé než zvýšení nákladů, tj. aby snížení nákladů mělo na ceny přinejmenším stejný vliv jako zvýšení nákladů. Aktuální poplatky najdete také v samostatném ceníku na adrese www.dish.co.

Část III Zvláštní podmínky pro digitální nástroje DISH

Kapitola A DISH Order

1 Rozsah služeb

1.1 Tyto služby zahrnují následující součásti:

- (a) Společnost DISH poskytuje zákazníkovi komplexní online řešení pro objednávání jídel přes internet. Odpovědným poskytovatelem této služby vůči koncovému zákazníkovi (objednateli jídla) je zákazník.
- (b) Pro příjem a zpracování příchozích objednávek je zákazníkovi poskytnut také objednávkový terminál formou nákupu nebo nákupu na splátky; pro tento účel platí Část V Kapitola A nebo Kapitola C.

1.2 DISH ručí za průměrnou dostupnost tohoto online řešení 98,5 % ročně. Nezbytná doba údržby nebo změny verze, o kterých společnost DISH zákazníka předem informuje, nejsou hodnoceny jako nedostupnost.

1.3 Pro zvýšení svého dosahu může společnost DISH nabízet nabídky pokrmů zákazníka také na svých vlastních online zprostředkovatelských platformách nebo na platformách třetích stran. Zde platí Část I Ziffer 5 a další předpisy o online zprostředkovatelských službách v Část I.

1.4 Zákazník může ukládat údaje o koncových zákaznících do databáze zákazníků. Pro toto platí Část II Kapitola B.

1.5 K přijímání plateb může zákazník využít funkci online platby. Pro toto platí Část II Kapitola C.

2 Povinnosti zákazníka

2.1 Zákazník je povinen dodržovat všechny místní právní předpisy týkající se označování cen, informací o alergenech, hygienických požadavků, přípravy pokrmů, bezpečnosti práce, práv zaměstnanců, přísad, balení, zákonů na ochranu nezletilých, požadavků na podávání nebo dodávání potravin a zákonů na ochranu spotřebitele.

2.2 Pokud služby již obsahují texty v tomto ohledu, jedná se pouze o návrhy znění, v žádném případě nejde o právní nebo podobné poradenství. Zákazník je povinen nechat si tyto texty v případě potřeby zkontrolovat advokátem a přizpůsobit je svému konkrétnímu případu.

Kapitola B Webová stránka DISH

1 Rozsah služeb

1.1 Tyto služby zahrnují následující prvky:

- (a) Společnost DISH poskytne zákazníkovi úložný prostor pro zveřejnění jeho vlastních webových stránek v kombinaci s online řešením pro vytváření a zveřejňování jednoduchých webových stránek s pevně daným rozložením a automaticky generovanými texty (dále jen „Úložiště“), viz odstavec 2..
- (b) Rozsah funkcí zahrnuje tzv. „Claiming service“ – funkci, kterou společnost DISH umožňuje zákazníkovi automaticky předávat informace zveřejněné na jeho webových stránkách ohledně jeho místní dostupnosti (tj. zejména informace o místní a časové dostupnosti zákazníka, např. adresu a otevírací doba jeho podniku) třetím poskytovatelům, viz odstavec 3.
- (c) Společnost DISH nabízí zákazníkovi subdoménu (doménu třetího řádu), kterou si zákazník může vybrat v rámci dostupnosti a která je spojena s úložištěm (dále jen „Subdoména“), viz odstavec 4. Zákazník může případně také použít vlastní název domény.

1.2 Zákazník může ukládat údaje o koncových zákaznících do databáze zákazníků. Pro toto platí Část II Kapitola B.

2 Úložiště

- 2.1 Úložiště je zákazníkovi poskytováno zdarma. Společnost DISH proto nezaručuje jistou dostupnost úložiště. Společnost DISH poskytne zákazníkovi bližší specifikace úložiště před uzavřením smlouvy.
- 2.2 Jako provozovatel webových stránek a osoba odpovědná za zpracování údajů je zákazník povinen udržovat tiráž a prohlášení o ochraně osobních údajů v souladu s právními předpisy a aktualizovat je.
- 2.3 Zákazník nesmí na úložišti spouštět nebo nechat spouštět žádné automatizované procesy, skripty, software nebo jiná data nebo obsah nebo akce jakéhokoli druhu, které více než nepatrně narušují systémy, síť nebo jiný hardware nebo software nebo síťové komponenty společnosti DISH nebo třetích stran. Pokud se společnost DISH o takovémto narušení dozví, je oprávněna ho ukončit nebo mu zabránit.
- 2.4 Zákazník bude denně provádět zálohování dat, aby mohl bez dalších nákladů obnovit obsah úložiště.
- 2.5 Zákazník může na úložišti zpřístupnit pouze ty webové stránky, které byly vytvořeny pomocí poskytnutého online řešení.

3 Claiming Service

- 3.1 Společnost DISH umožňuje zákazníkovi zveřejnit údaje o své místní dostupnosti (např. adresu a otevírací dobu) prostřednictvím softwaru na jím vytvořené webové stránce a zároveň je předat ke zveřejnění provozovatelům platforem a katalogů třetích stran.

- 3.2 Společnost DISH je povinná poskytovat zákazníkovi službu Claiming Service až do odvolání; to platí v každém případě pro automatický přenos obsahu zadaného zákazníkem za účelem automatického přenosu prostřednictvím softwaru do služby Google My Business.
- 3.3 Předávání těchto údajů dalším poskytovatelům třetích stran je volitelnou službou společnosti DISH v rámci Claiming Service, o jejímž využití může zákazník svobodně rozhodnout.
- 3.4 Společnost DISH je oprávněna kdykoli ukončit nebo omezit službu Claiming Service na základě vlastního uvážení (například v případě ukončení nebo změny nabídky služeb třetích stran). Společnost DISH při tomto rozhodování náležitě zohlední oprávněné zájmy zákazníka.

4 Subdoména; vlastní doména zákazníka

- 4.1 Zákazník si v systému DISH může zaregistrovat maximálně tři subdomény (domény třetího řádu). Subdomény budou registrovány pod doménou druhého řádu „eatbu.com“ registrovanou společností DISH podle vzoru „<xyz>.eatbu.com“; společnost DISH může kromě domény „eatbu.com“ poskytnout k výběru i další domény druhého řádu podle vlastního výběru. Zákazník si může vybrat pouze subdomény, které ještě nebyly zaregistrovány jiným zákazníkem.
- 4.2 Subdoménu lze použít pouze ve spojení s úložištěm. Zákazník si je vědom, že u subdomén není možné přejít k jinému poskytovateli nebo jinému registrátorovi.
- 4.3 Zákazník se zavazuje a zaručuje, že zvolí subdoménu výhradně v souladu s platnými právními předpisy a zejména že pro subdoménu zvolí pouze název, ke kterému má potřebná práva, včetně práv k ochranné známce nebo názvu. Zákazník dále nebude pro subdoménu registrovat žádná doménová jména, která jsou v rozporu s dobrými mravy nebo jsou nemorální.
- 4.4 Při registraci subdomény u společnosti DISH musí Zákazník rovněž splnit požadavky organizace Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (dále jen „ICANN“) nebo registru určeného organizací ICANN pro domény .com, pokud se vztahují i na subdomény.
- 4.5 Společnost DISH je oprávněna bez výpovědní lhůty ukončit a smazat domény, které byly vybrány v rozporu s odstavci 4.1 první větou, 4.3 nebo 4.4 .
- 4.6 Zákazník si může taktéž zaregistrovat vlastní doménu nebo použít již zaregistrovanou doménu a propojit ji s úložištěm. Společnost DISH může zákazníka za tímto účelem odkázat na vhodné poskytovatele. Smlouva o registraci vlastního doménového jména se uzavírá výhradně mezi zákazníkem a příslušným poskytovatelem.
- 4.7 Odsek Část I Ziffer 9.5 podmínek používání se přiměřeně použije na porušení právních předpisů způsobená doménovým jménem, které si zákazník zvolil.

Kapitola C DISH MenuKit (ukončeno)

1.1 Služba DISH MenuKit byla ukončena.

Kapitola D DISH Reservation

1 Rozsah služeb

1.1 Tyto služby zahrnují následující součásti:

- (a) Společnost DISH poskytne zákazníkovi úložný prostor pro použití v systémech společnosti DISH, ke kterým má Zákazník přístup prostřednictvím internetu (dále jen „Úložiště“).
- (b) Společnost DISH poskytuje zákazníkovi prostřednictvím internetu přístup k softwaru, který mu umožňuje integrovat, používat a spravovat software pro online rezervace na vlastních webových stránkách (dále jen „Software“) a ukládat a spravovat shromážděné údaje na úložišti.

1.2 Pro zvýšení dosahu může společnost DISH zpřístupnit dostupnost rezervací (časy, stoly a počet osob) také platformám třetích stran (např. službu „Reserve with Google“). V této souvislosti, bez ohledu na odstavec 1.1(a), nabízí společnost DISH na vlastní odpovědnost zprostředkování rezervací na těchto platformách třetích stran jako online zprostředkovatelská služba. Žádosti o rezervaci přijaté prostřednictvím platform třetích stran se však vyřizují výhradně prostřednictvím platformy DISH. Zákazník si může v nastavení digitálního nástroje zvolit, zda a prostřednictvím kterých platform třetích stran bude rezervace umožněna. Vzhledem k tomu, že jednotliví provozovatelé stanovují minimální počet osob ve smyslu automatického přijímání rezervací, stanovila společnost DISH jako základní nastavení pro automatické přijímání rezervací čtyři osoby. Toto nastavení může zákazník kdykoliv změnit. Taková změna však může vést k tomu, že provozovatelé jiných platform a katalogů již nebudou zobrazovat rezervace, které jsou skutečně k dispozici.

1.3 Zákazník může ukládat údaje o koncových zákaznících do databáze zákazníků. Pro toto platí Část II Kapitola B.

2 Úložiště

Pro poskytování úložiště v rámci DISH RESERVATION se obdobně použijí odstavce 2.1 až 2.4 kapitoly B.

Kapitola E DISH Weblisting

1 Rozsah služeb

1.1 Služby jsou poskytovány v základní verzi zdarma nebo v prémiové verzi, která je zpoplatněna.

1.2 Služby zahrnují v **základní verzi** následující prvky:

(a) Shromažďování a ukládání údajů zákazníka.

V rámci služeb poskytne zákazník následující informace o sídle/pobočce společnosti:

Obecné informace (název společnosti, kategorie), informace o místní dostupnosti (adresa a otevírací doba), dostupnost prostřednictvím telekomunikačních prostředků (telefonní čísla, e-mailové adresy, webové stránky), nabízené služby a servis.

(b) Zveřejnění na online platformách („publikování“)

Tyto služby umožňují automatické předávání těchto údajů třetím stranám za účelem jejich zveřejnění na online platformách provozovaných těmito třetími stranami. V základní verzi zákazník nemá k dispozici všechny připojené online platformy, ale pouze omezený výběr. Pokud jsou informace aktualizovány v rámci služby, jsou tyto aktualizace automaticky předány připojeným online platformám.

(c) Převzetí práv na správu („nárokování“)

V případě již existujícího záznamu u poskytovatele třetí strany bude iniciováno převzetí správcovských práv k tomuto zveřejněnému záznamu, pokud to poskytovatel třetí strany umožní, a v případě potřeby budou tato správcovská práva získána ve spolupráci s zákazníkem. To pak také umožňuje automatickou aktualizaci informací o službách.

(d) Správa reputace společnosti

Tyto služby umožňují (automatizované) vyhledávání a souhrnnou prezentaci zpětné vazby od zákazníků, jako je hodnocení, recenze nebo dotazy na online platformách poskytovatelů třetích stran. Služby poskytují možnost reagovat na zpětnou vazbu od zákazníků nebo nahlásit nevhodný obsah, pokud to poskytovatel třetí strany umožňuje. V základní verzi jsou tyto doplňkové služby částečně omezeny na určitý počet odpovědí nebo oznámení (např. pouze pětkrát měsíčně).

(e) Statistiky a analýzy

Tyto služby nabízejí shromažďování, třídění a souhrnné zobrazování statistik používání obsahu u poskytovatelů třetích stran (např. zobrazení stránek, zobrazení vyhledávacích dotazů). V rámci základní verze je k dispozici omezený rozsah statistik používání a možností filtrování/třídění.

1.3 Jako dodatek k základní verzi zahrnují služby **prémiové verze** následující zpoplatněné prvky:

(a) Shromažďování a uchovávání údajů zákazníka

Platí totéž co v odstavci 1.2(a).

(b) Zveřejnění na online platformách („publikování“)

V rámci prémiové verze dochází na vyžádání ke zveřejňování záznamů na všech online platformách propojených se službami. Kromě toho existuje možnost prostřednictvím služeb spravovat několik poboček/sídel společnosti podle podmínek konkrétních online platform. U poskytovatelů třetích stran je možné vyhledávat a potlačovat duplicitní záznamy. Pravidelně se kontrolují záznamy u poskytovatelů třetích stran, zda nedošlo k nesprávným změnám ze strany třetích stran.

(c) Převzetí práv na správu („nárokování“)

Platí totéž co v odstavci 1.2(c).

(d) Správa reputace společnosti

V prémiové verzi je počet odpovědí a oznámení neomezený. Taktéž jsou k dispozici všechny možnosti filtrování a třídění.

(e) Statistiky a analýzy

V prémiové verzi má zákazník k dispozici celou řadu statistik používání a možností filtrování/třídění.

(f) Zveřejňování obsahu

V rámci prémiové verze má zákazník možnost, pokud to poskytovatel třetí strany podporuje, psát zprávy pro zveřejnění u poskytovatelů třetích stran a odesílat je ke zveřejnění (např. speciální nabídky, novinky, události).

Kapitola F DISH Bonus (ukončeno)

Služba DISH Bonus byla ukončena.

Kapitola G DISH Guest

1 Rozsah služeb

1.1 Tyto služby zahrnují následující součásti:

- (a) Společnost DISH poskytuje zákazníkovi online řešení pro evidenci skutečného počtu hostů přítomných v jeho restauraci. Tato služba slouží jako alternativa k papírovému řešení a usnadní zákazníkovi evidenci hostů v rámci platných právních předpisů vyžadujících evidenci kontaktních údajů pro boj s pandemií COVID-19.
- (b) Zákazník si může prostřednictvím této služby vygenerovat QR kód, který může předložit a zpřístupnit svým zákazníkům. Zákazníci tak mohou prostřednictvím QR kódu nebo přidružené URL adresy přejít na webové stránky pro shromažďování kontaktních údajů pro restauraci. Služba umožňuje kromě funkcí přihlášení a odhlášení také funkci vypršení časového limitu (time-out). Po uplynutí dvou hodin tak dojde k automatickému odhlášení hostů ze služby.
- (c) Pokud si to zákazník přeje, může na webové stránce pro shromažďování kontaktních údajů uvést také svůj aktuální jídelní lístek, pokud je k dispozici online.

1.2 DISH ručí za průměrnou dostupnost tohoto online řešení 98,5 % ročně. Nezbytná doba údržby nebo změny verze, o kterých společnost DISH zákazníka předem informuje, nejsou hodnoceny jako nedostupnost.

1.3 Předpisy týkající se shromažďování kontaktních údajů pro boj s pandemií COVID-19 nejsou upraveny jednotně – často ani v rámci jedné země – a mohou být v krátké době příslušnými zákonodárnými nebo výkonnými orgány změněny a v jednotlivých případech obsahují výjimky pro zvláštní typy stravovacích zařízení. Při nastavování služby DISH Guest si Zákazník pro svou restauraci může vybrat příslušnou zemi nebo území.

1.4 Služba DISH Guest je k dispozici pouze pro stravovací zařízení v zemích nebo územích, které lze vybrat během nastavení.

Kapitola H DISH Order2POS

1 Rozsah služeb

1.1 Tyto služby zahrnují následující součásti:

- (a) Společnost DISH poskytne zákazníkovi komplexní řešení pro příjem objednávek online („Order2POS“) přes internet, které bude integrováno přímo do zákaznickova pokladního systému DISH.
- (b) Hlavní součástí řešení Order2POS je „internetový obchod Order2POS“. V internetovém obchodě Order2POS si mohou koncoví zákazníci („hosté“) objednat z nabídky zákazníka. Odpovědným poskytovatelem této služby vůči hostům je zákazník.
- (c) Zákazník musí mít svůj vlastní pokladní systém DISH nebo musí být ochoten si jej pořídit, aby mohl používat řešení Order2POS.
- (d) Zákazník může nakonfigurovat svůj vlastní internetový obchod Order2POS tak, aby mohl být propojen s jeho vlastními webovými stránkami, webovými stránkami DISH nebo webovými stránkami třetích stran a integrován přímo do zákaznickova pokladního systému DISH a přijímat objednávky od hostů.
- (e) Jakmile host zadá objednávku, bude v rámci funkce systému Order2POS objednávka automaticky přijata v pokladním systému DISH a doklad o objednávce bude vytištěn poté, co host zadá objednávku v internetovém obchodě. Zákazník si vyhrazuje právo v případě potřeby pozastavit příchozí objednávky do svého pokladního systému DISH.
- (f) Poté, co host zadá objednávku, odešle mu společnost DISH automaticky vygenerovaný potvrzovací e-mail. Úplnost a přesnost potvrzovacího e-mailu závisí na informacích, které poskytne zákazník. Společnost DISH proto neodpovídá za obsah potvrzovacího e-mailu.
- (g) Zákazník může upravovat obsah svého internetového obchodu Order2POS v souladu s částí I odstavcem 8.

1.2 Společnost DISH ručí za průměrnou dostupnost tohoto online řešení 98,50 % ročně. Nezbytná doba údržby nebo změny verze, které DISH předem oznámí zákazníkovi, nebudou považovány za nedostupnost řešení. Společnost DISH a poskytovatelé služeb třetích stran vynaloží veškeré úsilí, aby zajistili co nejlepší dostupnost platformy DISH a co nejrychleji vyřešili případné poruchy. Pro vyloučení pochybností, společnost DISH neprohlašuje, nezaručuje ani neručí za to, že přístup zákazníka k platformě DISH nebo její používání bude nepřerušované nebo bezchybné. Kromě toho může být platforma DISH vystavena omezením, zpožděním a jiným problémům charakteristickým pro používání internetu a elektronické komunikace a společnost DISH není odpovědná za jakákoli zpoždění, selhání nebo jiné škody, závazky nebo ztráty vyplývající z těchto problémů.

1.3 Za účelem zvýšení svého dosahu může společnost DISH zveřejnit zákazníkovi nabídku pokrmů také na svých vlastních online zprostředkovatelských platformách nebo na platformách třetích stran. V tomto případě platí část 1 ustanovení 5 a další předpisy o zprostředkovatelských službách online v části 1.

- 1.4 Zákazník může ukládat údaje hostů do zákaznické databáze. V tomto případě platí část II kapitola B.
- 1.5 Zákazník se může odhlásit od používání Order2POS písemným oznámením 1 (jeden) měsíc před ukončením používání v souladu s částí 1 odstavcem 15.

2 Povinnosti zákazníka

- 2.1 Zákazník je povinen dodržovat všechny místní právní požadavky týkající se označování cen, informací o alergenech, hygienických požadavků, přípravy pokrmů, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, práv zaměstnanců, přídatných látek, balení, zákonů na ochranu nezletilých, požadavků na podávání nebo dodávání potravin a zákonů na ochranu spotřebitele. Zákazník je povinen zajistit, aby dodržování požadavků uvedených v tomto odstavci bylo zohledněno v jeho internetovém obchodě.
- 2.2 V případě, že zákazník používá složky a přísady do jídel a nápojů, které by mohly způsobovat alergie nebo nesnášenlivost, je povinen tuto informaci uvést ve svém internetovém obchodě.
- 2.3 Pokud služby již obsahují texty, jedná se pouze o návrhy znění, které v žádném případě nepředstavují právní nebo podobné poradenství. Zákazník je povinen nechat si tyto texty v případě potřeby zkontrolovat právníkem a upravit je podle svého individuálního případu.
- 2.4 Jako provozovatel internetového obchodu zákazník zajistí, aby právní upozornění a zásady ochrany osobních údajů byly aktuální a v souladu s právními předpisy.

Kapitola I DISH Order Aggregator

1 Rozsah služeb

1.1 Tyto služby zahrnují následující součásti:

- (a) Společnost DISH poskytne zákazníkovi komplexní rozšíření pro agregaci online objednávek („Order Aggregator“) prostřednictvím internetu mezi pokladním systémem DISH zákazníka a různými platformami třetích stran zákazníka, které zákazníkům umožňuje přijímat online objednávky z různých platforem.
- (b) Zákazník musí mít svůj vlastní pokladní systém DISH nebo musí být ochoten si jej pořídit, aby mohl používat řešení Order Aggregator.
- (c) Zákazník bere na vědomí, že pro řešení Order Aggregator využívá společnost DISH jako integrátora poskytovatele služeb třetí strany. Pro používání rozšíření Order Aggregator musí zákazník kromě podmínek používání a zásad ochrany osobních údajů společnosti DISH souhlasit i s podmínkami používání a zásadami ochrany osobních údajů poskytovatele služeb třetí strany. Zákazník bere na vědomí, že konektivita a dostupnost integračních služeb závisí na poskytovateli služeb třetí strany a společnost DISH nenese odpovědnost za případné výpadky a chyby.
- (d) Zákazník bere na vědomí, že konektivita a dostupnost platform třetích stran zákazníka může ovlivnit dostupnost platformy DISH. To však nepředstavuje nedostupnost platformy a společnost DISH nenese odpovědnost za služby poskytované třetími stranami.

1.2 Společnost DISH ručí za průměrnou dostupnost tohoto online řešení 98,50 % ročně. Nezbytná doba údržby nebo změny verze, které DISH předem oznámí zákazníkovi, nebudou považovány za nedostupnost řešení. Společnost DISH a poskytovatelé služeb třetích stran vynaloží veškeré úsilí, aby zajistili co nejlepší dostupnost platformy DISH a co nejrychleji vyřešili případné poruchy. Pro vyloučení pochybností, společnost DISH neprohlašuje, nezaručuje ani neručí za to, že přístup zákazníka k platformě DISH nebo její používání bude nepřerušované nebo bezchybné. Kromě toho může být platforma DISH vystavena omezením, zpožděním a jiným problémům charakteristickým pro používání internetu a elektronické komunikace a společnost DISH není odpovědná za jakákoli zpoždění, selhání nebo jiné škody, závazky nebo ztráty vyplývající z těchto problémů.

1.3 Zákazník bere na vědomí, že dostupnost služeb třetích stran může ovlivnit průměrnou dostupnost služby DISH. To však nebude považováno za nedostupnost služeb.

1.4 V případě služeb poskytovaných společnostmi DISH, které zahrnují připojení ke službám třetích stran, je společnost DISH při poskytování těchto služeb závislá na příslušných třetích stranách. Zákazník si je vědom toho, že třetí strany mohou bez zásahu společnosti DISH změnit své podmínky používání nebo technické připojení do míry, kdy bude další poskytování služeb ze strany společnosti DISH možné pouze v omezeném rozsahu nebo zcela nemožné. To však nepředstavuje porušení smlouvy ze strany společnosti DISH.

1.5 Za účelem zvýšení svého dosahu může společnost DISH zveřejnit zákaznickou nabídku pokrmů také na svých vlastních online zprostředkovatelských platformách nebo na platformách třetích stran.

V tomto případě platí část 1 ustanovení 5 a další předpisy o zprostředkovatelských službách online v části 1.

- 1.6 Zákazník může ukládat údaje hostů do zákaznické databáze. V tomto případě platí část II kapitola B.
- 1.7 Zákazník souhlasí s tím, že platební povinnost se skládá z jednorázového integračního poplatku a měsíčního poplatku za řešení Order Aggregator. V tomto případě platí část I kapitola 6. V souladu s částí I kapitolou 15.3 může mít nesplnění platební povinnosti po dobu dvou (2) po sobě jdoucích měsíců za následek ukončení uživatelské smlouvy nebo individuálních smluv zákazníka.
- 1.8 Zákazník se může odhlásit od používání Order Aggregator písemným oznámením 1 (jeden) měsíc před ukončením používání v souladu s částí 1 odstavcem 15.

2 Povinnosti zákazníka

- 2.1 Zákazník je povinen dodržovat všechny místní právní požadavky týkající se označování cen, informací o alergenech, hygienických požadavků, přípravy pokrmů, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, práv zaměstnanců, přídatných látek, balení, zákonů na ochranu nezletilých, požadavků na podávání nebo dodávání potravin a zákonů na ochranu spotřebitele. Zákazník je povinen zajistit, aby dodržování požadavků uvedených v tomto odstavci bylo zohledněno na jeho platformách třetích stran.
- 2.2 V případě, že zákazník používá složky a přísady do jídel a nápojů, které by mohly způsobovat alergie nebo nesnášenlivost, je povinen tuto informaci uvést na svých platformách třetích stran.
- 2.3 Pokud služby již obsahují texty, jedná se pouze o návrhy znění, které v žádném případě nepředstavují právní nebo podobné poradenství. Zákazník je povinen nechat si tyto texty v případě potřeby zkontrolovat právníkem a upravit je podle svého individuálního případu.
- 2.4 Výhradní odpovědnost za přítomnost zákazníka na platformách třetích stran nese zákazník. Zákazník proto musí zajistit, aby právní upozornění a zásady ochrany osobních údajů na platformách třetích stran zákazníka byly v souladu s právními předpisy a aktuální.

Kapitola J DISH Dine

1 Rozsah služeb

- 1.1 Společnost DISH poskytne zákazníkovi agregovaný portál mezi internetovým obchodem zákazníka pro online objednávání jídel a/nebo systémem vytváření online rezervací přes internet. Odpovědným poskytovatelem této služby vůči koncovému zákazníkovi (který objednává jídlo nebo provádí rezervaci) je zákazník.
- 1.2 Na agregační portál DISH se vztahuje část 1 ustanovení 5 a další předpisy o zprostředkovatelských službách online v části 1.
- 1.3 Společnost DISH ručí za průměrnou dostupnost tohoto online řešení 98,50 % ročně. Nezbytná doba údržby nebo změny verze, které DISH předem oznámí zákazníkovi, nebudou považovány za nedostupnost řešení.
- 1.4 Zákazník může ukládat údaje koncových zákazníků do zákaznické databáze. V tomto případě platí část II kapitola B.
- 1.5 Zákazník může k přijímání plateb využít funkci online plateb. V tomto případě platí část II kapitola C.

2 Povinnosti zákazníka

- 2.1 Zákazník je povinen dodržovat všechny místní právní požadavky týkající se označování cen, informací o alergenech, hygienických požadavků, přípravy pokrmů, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, práv zaměstnanců, přídatných látek, balení, zákonů na ochranu nezletilých, požadavků na podávání nebo dodávání potravin a zákonů na ochranu spotřebitele.
- 2.2 Pokud služby již obsahují texty, jedná se pouze o návrhy znění, které v žádném případě nepředstavují právní nebo podobné poradenství. Zákazník je povinen nechat si tyto texty v případě potřeby zkontrolovat právníkem a upravit je podle svého individuálního případu.

Část IV Zvláštní podmínky pro ostatní služby

Kapitola A DISH POS

1 Požadavky

Používání DISH POS vyžaduje zakoupení nebo pronájem zařízení DISH POS nebo instalaci aplikace POS na kompatibilní koncové zařízení.

2 Rozsah služeb

2.1 Tyto služby zahrnují následující součásti:

- (a) Společnost DISH poskytuje zákazníkovi prostřednictvím internetu přístup k softwaru, který mu umožňuje připojit a spravovat jeho pokladní systémy (zařízení DISH POS a vlastní zařízení s aplikací DISH POS).
- (b) Software umožňuje připojení různých služeb a platforem třetích stran, prostřednictvím kterých může zákazník dále zpracovávat data shromážděná pokladními systémy DISH POS.

2.2 Pokud je to dohodnuto, služby zahrnují také následující volitelné součásti:

(a) Objednávání v DISH POS pomocí QR kódu

Společnost DISH poskytuje zákazníkům online řešení pro zaznamenání aktuálních nápojových a jídelních lístků jejich restaurace.

Zákazník si může prostřednictvím této služby vygenerovat QR kód, který může předložit a zpřístupnit svým zákazníkům (koncovým zákazníkům). Koncoví zákazníci si mohou naskenovat QR kód nebo si zobrazit přidruženou adresu URL a vybrat si produkty, které má zákazník k dispozici. Objednávka koncového zákazníka se zobrazí na zařízení zákazníka.

(b) Platba DISH POS pomocí QR kódu

Jako rozšíření objednávání v DISH POS pomocí QR kódu může zákazník použít platbu DISH POS pomocí QR kódu. Pokud byla objednávka koncového zákazníka zadána prostřednictvím výše uvedeného QR objednávání, lze způsob platby zvolit prostřednictvím QR kódu.

Pro zpracování platby platí Část II Kapitola C.

2.3 DISH ručí za průměrnou dostupnost tohoto online řešení 98,5 % ročně. Nezbytná doba údržby nebo změny verze, o kterých společnost DISH zákazníka předem informuje, nejsou hodnoceny jako nedostupnost.

3 Povinnosti a závazky zákazníka

3.1 Zákazník je sám odpovědný za uzavření uživatelské smlouvy se schváleným poskytovatelem příslušných služeb pro předepsanou fiskalizaci pokladního systému.

3.2 Zákazník jinak zůstává jako osoba povinná k dani odpovědný za dodržování svých daňových dokumentačních a dalších povinností v souvislosti s provozem zařízení DISH POS.

Kapitola B Služby údržby (software)

1 Rozsah služeb

- 1.1 Služba údržby softwaru zahrnuje poskytování aktualizací softwaru v dohodnutém období. Nezahrnuje poskytování nových hlavních verzí (vyšších verzí) s výrazně rozšířeným rozsahem služeb, pokud není dohodnuto jinak.
- 1.2 Společnost DISH dále vynaloží maximální úsilí na opravu chyb nahlášených zákazníkem a na vylepšení následujících verzí softwaru. Společnost DISH může zákazníkovi rovněž poskytnout dočasná řešení a postupy pro odstranění problémů (workarounds). Pokud není dohodnuto jinak, společnost DISH se nezavazuje k žádným konkrétním reakčním lhůtám.

2 Povinnosti zákazníka

- 2.1 Zákazník je povinen hlásit společnosti DISH veškeré chyby softwaru, které se vyskytnou, se všemi podrobnostmi a v přiměřeném rozsahu zodpovědět veškeré dotazy.
- 2.2 Povinností zákazníka je podílet se na údržbě v přiměřeném rozsahu. Zákazník si zejména stáhne a nainstaluje nové verze dodané společností DISH sám a akceptuje nedostupnost softwaru během instalace. Před instalací musí zajistit vhodné zálohy dat.
- 2.3 Pokud se údržba týká (také) softwaru, který nebyl dodán společností DISH, zákazník poskytne společnosti DISH potřebnou technickou dokumentaci k softwaru včetně zdrojového kódu. Ručí za to, že je oprávněn poskytnout a uděluje společnosti DISH právo používat je v rozsahu nezbytném pro údržbu.

3 Nové hlavní verze

- 3.1 Společnost DISH je povinna poskytnout novou hlavní verzi (vyšší verzi) v závislosti na tom, zda si zákazník zakoupí placený upgrade.
- 3.2 Smlouva o údržbě pro starou hlavní verzi končí automaticky tři měsíce po všeobecné dostupnosti nové hlavní verze, pokud se zákazníkem nebyla dohodnuta delší lhůta nebo výpovědní lhůta pro služby údržby.

Kapitola C Služby údržby (zařízení)

1 Rozsah služeb

- 1.1 Servis zařízení zahrnuje odstranění závad a jiných poruch, které se vyskytnou mimo záruku. Pokud se během sjednané doby na zařízení vyskytnou závady, společnost DISH je odstraní opravou nebo výměnou za zařízení minimálně stejné hodnoty na sjednaném místě.
- 1.2 Pokud se údržba provádí u zákazníka s provozovnou na ostrově, budou čekací a cestovní doba a náklady na trajekt fakturovány zvlášť.

2 Výjimky

- 2.1 Není-li dohodnuto jinak, služby údržby nezahrnují poskytnutí zapůjčené jednotky během opravy nebo výměny jednotky.
- 2.2 Služby údržby nezahrnují odstranění závad způsobených nesprávným používáním zařízení, úmyslným zničením, jakož i jinými vnějšími vlivy, jako je pád, vloupání, úder blesku, přepětí, požár nebo poškození vodou či požár. V takových případech může společnost DISH nabídnout samostatně placenou opravu nebo výměnu zařízení.
- 2.3 Údržba nezahrnuje spotřební materiál, jako jsou baterie, inkoust nebo toner, kabely a příslušenství, pokud není dohodnuto jinak.

3 Povinnosti zákazníka

- 3.1 Zákazník je povinen neprodleně nahlásit společnosti DISH jakékoli závady nebo poruchy a v přiměřeném rozsahu zodpovědět veškeré dotazy.
- 3.2 Zákazník je povinen v přiměřené míře spolupracovat při diagnostice a odstraňování závady, například dočasným vypnutím nebo opětovným spuštěním zařízení. Poskytne společnosti DISH přístup k zařízení v běžné pracovní době. Před předáním zařízení společnosti DISH k opravě nebo výměně zajistí vhodné zálohy dat.
- 3.3 Zákazník pomůže společnosti DISH s údržbou na svém pracovišti tím, že poskytne znalý personál, který může poskytnout informace o specifikách jeho prostředí, jakož i o dalším zařízení a softwaru používaném se zařízením pro účely testování. Rovněž poskytne veškerý zkušební materiál potřebný pro údržbu, pokud není součástí běžného vybavení společnosti DISH.
- 3.4 Pokud je možné zařízení zaslat balíkem, je povinností zákazníka zaslat jej na adresu uvedenou společností DISH.
- 3.5 Společnost DISH je oprávněna, nikoli však povinna, provádět preventivní údržbu. Zákazník je povinen umožnit společnosti DISH přístup k zařízení za tímto účelem v běžné pracovní době podle dohody.

Kapitola D Podpůrné služby (Support)

1 Rozsah služeb

- 1.1 Pokud byly v souvislosti se službami údržby (Kapitola B a Kapitola C) sjednány také služby podpory (Support) pro uživatele a/nebo správce softwaru a/nebo zařízení, bude společnost DISH poskytovat tuto podporu telefonicky, e-mailem nebo jinými prostředky elektronické komunikace.
- 1.2 Individuální smlouva může stanovit, že podpůrné služby může využívat pouze určitý počet osob s určitou kvalifikací. Jednotlivá smlouva může také specifikovat způsob poskytování konkrétních podpůrných služeb (například vzdálený přístup).

2 Poskytování podpůrných služeb

- 2.1 Společnost DISH se bude snažit vyřídit všechny přiměřené žádosti o pomoc v přiměřené lhůtě. Společnost DISH se spoléhá na informace uvedené v žádosti a nezaručuje úplnost ani včasnost odpovědí nebo poskytnuté pomoci.
- 2.2 Asistence bude poskytována v pracovní dny v obvyklé a přiměřené pracovní době společnosti DISH.

3 Speciální podpůrné služby

- 3.1 Podrobnější a doplňující dohody týkající se (odchylné) dostupnosti (telefonické) podpory, doby odezvy, přednostního zpracování nebo poskytnutí zapůjčeného zařízení během opravy nebo výměny zařízení budou případně uvedeny samostatně v jednotlivé smlouvě.

Kapitola E Poradenské služby

1 Rozsah služeb

- 1.1 Společnost DISH může zákazníkovi poskytnout poradenské služby, zejména o tom, jak nastavit platformu DISH nebo jednotlivé služby pro co nejlepší dlouhodobé využití (např. jaké doplňkové funkce lze využít) a jak může platforma DISH co nejlépe interagovat s podnikatelskou činností zákazníka.
- 1.2 Poradenské služby mohou zahrnovat také doporučení dalších služeb a softwarových řešení, která mohou sloužit jako doplněk k platformě DISH.

2 Poskytování poradenství partnerskými společnostmi

- 2.1 Zákazník souhlasí s tím, že poradenské služby mohou být poskytovány také partnerskými společnostmi DISH v sídle uživatele (dále jen „**Partnerské společnosti**“). Pokud poradenské služby poskytuje partnerská společnost, společnost DISH tyto služby pouze zprostředkovává. Společnost DISH nezaručuje zákazníkovi žádnou konkrétní kvalitu nebo dostupnost těchto poradenských služeb.
- 2.2 Následující přehled ukazuje, která partnerská společnost je odpovědná za sídlo zákazníka:

Rakousko	Belgie	Chorvatsko	Česká republika
METRO Cash & Carry Österreich GmbH Metro Platz 1 2331 Vösendorf Rakousko	MAKRO Cash & Carry Belgium NV Nijverheidsstraat 70 2160 Wommelgem Belgie	METRO C&C Zagreb d.o.o. Jankomir 31 10090 Zagreb - Susedgrad Chorvatsko	MAKRO Cash & Carry CR s.r.o. Jeremiášova 7/1249 15500 Praha 5 Česká republika
Francie	Německo	Maďarsko	Itálie
METRO France SAS 5 rue des Grands Prés 92024 Nanterre Cedex Francie	METRO Deutschland GmbH Metro-Straße 8 40235 Düsseldorf Německo	METRO Kereskedelmi Kft. Budapark, Keleti 3 2041 Budaörs Maďarsko	METRO Italia Cash and Carry S.p.A. XXV Aprile 23 20097 San Donato Milanese Itálie
Nizozemsko	Polsko	Portugalsko	Rumunsko
MAKRO Cash & Carry Nederland B.V. De Flinsstraat 9 1114 AL Amsterdam- Duivendrecht Nizozemsko	MAKRO Cash and Carry Polska S.A. Al. Krakowska 61 02-183 Warszawa Polsko	MAKRO Cash & Carry Portugal, S.A. Rua Quinta do Paizinho, 1 Portela de Carnaxide 2794-066 Carnaxide Portugalsko	METRO Cash & Carry Romania srl 51 N Theodor Pallady Blvd Building C6, Frame A, Sector 3 Bucharest Rumunsko
Slovensko	Španělsko	Turecko	Ukrajina
METRO Cash & Carry Slovakia, s.r.o. Senecká cesta 1881 900 28 Ivanka Pri Dunaji Slovensko	MAKRO España Paseo Imperial, 40 28005 Madrid Španělsko	METRO Grosmarket Bakirköy Alisveris Hizmetleri Ticaret Sirketi Ltd. Sti. Kocman Caddesi 34540 Günesli-Bakirköy (Istanbul) Turecko	METRO C&C Ukraine Ltd. 43, Petra Grygorenka Street 02140 Kiev Ukrajina

Část V Zvláštní podmínky pro nákup, pronájem nebo koupi na splátky

Kapitola A Nákup zařízení, dalšího zboží a digitálních produktů

1 Obecné informace

- 1.1 Při nákupu zboží nebo digitálních produktů získává Zákazník předmět koupě za jednorázový poplatek.
- 1.2 Není-li výslovně dohodnuto jinak, spotřební materiál, jako jsou baterie, inkoust nebo toner, kabely a příslušenství, jakož i software na samostatných datových nosičích nejsou součástí předmětu koupě.
- 1.3 Karty SIM nejsou součástí předmětu koupě a zůstávají majetkem společnosti DISH nebo provozovatele sítě. Odkazuje se na Část I, Ziffer 7.4.

2 Vyhrazení vlastnického práva

- 2.1 Zboží zůstává majetkem společnosti DISH až do úplného zaplacení kupní ceny.
- 2.2 V případě dalšího prodeje zboží kupující tímto postupuje pohledávku (pohledávky) vůči kupujícímu, která z toho vyplývá, na společnost DISH, která toto postoupení přijímá. Totéž platí i pro jiné pohledávky, které jsou na místě zboží nebo které jinak vzniknou v souvislosti se zbožím. DISH zmocňuje zákazníka k inkasu pohledávek postoupených prodávajícímu jako zajištění vlastním jménem; DISH může toto zmocnění k inkasu odvolat pouze v případě realizace.

3 Záruka

- 3.1 Záruka (promlčení nároků z vad) je omezena na jeden rok od předání nového zboží, jinak je vyloučena. To neplatí, pokud společnost DISH podvodně zatajila vadu.
- 3.2 Odchylně od článku 3.1 se nároky na náhradu škody způsobené vadami řídí výhradně článkem Část I, Ziffer 16.

Kapitola B Pronájem zařízení a dalšího zboží

1 Obecné informace

- 1.1 V případě pronájmu poskytuje společnost DISH zákazníkovi sjednané zboží včetně související uživatelské dokumentace k dočasnému užívání.
- 1.2 V ceně pronájmu není zahrnut spotřební materiál, jako jsou baterie, inkoust nebo toner, kabely a příslušenství, ani software na samostatných datových nosičích, pokud není dohodnuto jinak.
- 1.3 Doba pronájmu začíná dnem, kdy je předmět pronájmu zpřístupněn zákazníkovi.

2 Předání a uvedení do provozu

- 2.1 Pokud není dohodnuto jinak, je zákazník povinen předmět pronájmu sám nainstalovat a připravit k použití.
- 2.2 Pokud byla dohodnuta instalace nebo předání zařízení u zákazníka, musí být stav pronajatých předmětů zkontrolován za přítomnosti zákazníka a případné závady musí být zaznamenány v předávacím protokolu, který musí být podepsán zákazníkem. Do tohoto předávacího protokolu strany rovněž zapíší, zda a které závady má odstranit společnost DISH.

3 Použití

- 3.1 Zákazník je povinen zacházet se zbožím opatrně a náležitě je chránit před poškozením nebo ztrátou. V případě poškození nebo ztráty je zákazník povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit společnosti DISH.
- 3.2 Zákazník může zboží používat výhradně k určenému účelu a na dohodnutém místě pro vlastní potřebu. Zboží nesmí přenechat do podnájmu ani jinak poskytnout třetím osobám (zaměstnanci zákazníka se za třetí osoby nepovažují).
- 3.3 Zákazník nesmí zařízení upravovat, pokud k tomu společnost DISH nedala písemný souhlas nebo pokud se nejedná o aktualizace poskytnuté společností DISH. Pokud zákazník přesto provede změny, musí je před vrácením zboží zvrátit.
- 3.4 Zákazník nesmí zboží prodat, dát do zástavy nebo složit jako záruku. V případě zabavení třetí stranou je zákazník povinen o tom neprodleně informovat společnost DISH.

4 Údržba

- 4.1 Zákazník je povinen neprodleně informovat společnost DISH o všech závadách, které se vyskytnou, aby je společnost DISH mohla odstranit. Společnost DISH může odstranit závady opravou předmětu pronájmu nebo jeho výměnou za rovnocenné zboží. Nároky na náhradu škody způsobené vadami se řídí výhradně Část I, Ziffer 16.
- 4.2 Společnost DISH je oprávněna provádět preventivní údržbu. Zákazník je povinen umožnit společnosti DISH přístup k zařízení za tímto účelem v běžné pracovní době podle dohody.

4.3 Zákazník nesmí provádět servis zboží sám nebo jej nechat provádět třetími osobami.

5 Pojištění; riziko

5.1 V případě pronájmu na dobu delší než jeden rok pojistí společnost DISH předmět pronájmu proti požáru a krádeži na vlastní náklady. Pokud k takovému poškození dojde, může společnost DISH účtovat zákazníkovi spoluúčast ve výši 100,00 EUR, s výjimkou případů, kdy zákazník není za škodu odpovědný.

5.2 V případě poškození nebo ztráty, za které je odpovědný zákazník, společnost DISH zákazníkovi vyúčtuje náklady na opravu nebo hodnotu náhrady.

6 Konec doby pronájmu; vrácení

6.1 Zákazník je povinen vrátit předmět pronájmu po skončení smlouvy o pronájmu do deseti (10) dnů v původním stavu, pokud odchylky od původního stavu nejsou způsobeny běžným používáním, povolenými úpravami nebo údržbovými opatřeními společnosti DISH.

6.2 Pokud bylo dohodnuto vyzvednutí pronajatých předmětů, je jejich stav zkontrolován za přítomnosti zákazníka a případné závady jsou zaznamenány do předávacího protokolu, který zákazník po vrácení podepíše.

6.3 V opačném případě je zákazník povinen vrátit pronajaté předměty společnosti DISH; náklady na dopravu zpět nese zákazník, pokud není dohodnuto jinak.

Kapitola C Splátkový koupě zařízení a dalšího zboží

1 Obecné informace

1.1 V případě nákupu zboží na splátky si zákazník pronajímá zboží na dobu stanovenou v individuální smlouvě (dále jen „**Doba pronájmu**“). Pokud si zákazník pronajme zboží na celou dobu pronájmu, získá předmět pronájmu na konci doby pronájmu.

1.2 Kapitola A Ziffern 1.2 na 1.3 a Kapitola B Ziffer 1.3 platí přiměřeně.

2 Ustanovení během doby pronájmu

2.1 Během doby pronájmu platí přiměřeně Kapitola B Ziffern 2.1 a 3 až 5.

2.2 Pokud individuální smlouva o koupi na splátky nebo o službách skončí před koncem doby pronájmu, musí zákazník předmět pronájmu vrátit. Zde přiměřeně platí Kapitola B Ziffer * MERGEFORMAT * MERGEFORMAT * MERGEFORMAT * MERGEFORMAT 6.

3 Získání předmětu nájmu na konci doby pronájmu

3.1 Vlastnické právo ke zboží přechází na zákazníka zaplacením poslední dohodnuté splátky. Kapitola A Ziffer 2.2 Věty 2 až 4 platí odpovídajícím způsobem.

3.2 Pro záruku platí Kapitola A Ziffer 3.1 s tím, že do záruční doby se započítává doba pronájmu, která uplynula před získáním předmětu nájmu.

Část VI Dohoda o zpracování údajů

Pro zákazníky, kteří mají sídlo nebo příslušnou pobočku v zemi Evropské unie (EU) nebo v jiné smluvní straně Dohody o Evropském hospodářském prostoru (EHP), platí pouze dohoda o zpracování uvedená níže v Kapitola A.

Pro zákazníky, kteří mají sídlo nebo příslušnou pobočku v zemi mimo EU/EHP (dále jen „**Třetí země**“), se Kapitola A použije rovněž v případě, že pro danou třetí zemi existuje rozhodnutí o odpovídající ochraně ve smyslu článku 45 obecného nařízení o ochraně osobních údajů, které se na zákazníka vztahuje. Pokud pro třetí zemi neexistuje rozhodnutí o odpovídající ochraně nebo se toto rozhodnutí na zákazníka nevztahuje, použije se místo toho Kapitola B.

Kapitola A Zákazníci v EU nebo EHP a ve třetích zemích s rozhodnutím o odpovídající ochraně

ODSTAVEC I

Klauzule 1 Účel a oblast působnosti

- a) Účelem těchto standardních smluvních doložek (dále jen „doložky“) je zajistit soulad s ustanoveními čl. 28 odst. 3 a 4 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- b) Správci a zpracovatelé uvedení v příloze I schválili tyto doložky, aby zajistili soulad s čl. 28 odst. 3 a 4 nařízení (EU) 2016/679 a/nebo čl. 29 odst. 3 a 4 nařízení (EU) 2018/1725.
- c) Tyto doložky se uplatňují na zpracování osobních údajů, jak je upřesněno v příloze II.
- d) Přílohy I až **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** jsou nedílnou součástí těchto doložek.
- e) Těmito doložkami nejsou dotčeny povinnosti, které správce musí plnit na základě nařízení (EU) 2016/679 a/nebo nařízení (EU) 2018/1725.
- f) Tyto doložky samy o sobě nezajišťují soulad s povinnostmi týkajícími se mezinárodního předávání podle kapitoly V nařízení (EU) 2016/679 a/nebo nařízení (EU) 2018/1725.

Klauzule 2 Neměnnost doložek

- a) Smluvní strany se zavazují, že doložky nebudou měnit, s výjimkou doplňování nebo aktualizace informací v přílohách.
- b) To stranám nebrání v možnosti zahrnout tyto standardní smluvní doložky stanovené v tomto rozhodnutí do širší smlouvy nebo k nim doplnit další doložky nebo další záruky, pokud tyto nejsou se standardními smluvními doložkami v přímém nebo nepřímém rozporu nebo pokud neomezují základní práva nebo svobody subjektů údajů.

Klauzule 3 Výklad

- a) V případech, kdy tyto doložky používají pojmy definované v nařízení (EU) 2016/679 nebo nařízení (EU) 2018/1725, mají tyto pojmy stejný význam jako v uvedeném nařízení.
- b) Tyto doložky jsou chápány a vykládány v souladu s ustanoveními nařízení (EU) 2016/679 nebo nařízení (EU) 2018/1725.
- c) Tyto doložky nesmí být vykládány způsobem, který by byl v rozporu s právy a povinnostmi stanovenými v nařízení (EU) 2016/679 / nařízení (EU) 2018/1725, nebo který by omezoval základní práva nebo svobody subjektů údajů.

Klauzule 4 Hierarchie

V případě rozporu mezi těmito doložkami a ustanoveními souvisejících dohod existujících mezi stranami v době, kdy jsou tyto doložky sjednány, nebo dohod uzavřených později mají přednost tyto doložky.

Klauzule 5 [nepoužije se]

ODSTAVEC II POVINNOSTI STRAN

Klauzule 6 Popis zpracování

Podrobnosti týkající se operací zpracování, zejména kategorie osobních údajů a účely zpracování, pro něž jsou osobní údaje zpracovávány jménem správce, jsou uvedeny v příloze I.B.

Klauzule 7 Povinnosti stran

7.1 Pokyny

- a) Zpracovatel zpracovává osobní údaje pouze na základě písemně doložených pokynů správce, pokud mu takové zpracování neukládá právo Unie nebo členského státu, které se na správce vztahuje. V tomto případě zpracovatel správce informuje o uvedeném právním požadavku před zpracováním, pokud to právní předpisy nezakazují z důvodů důležitého veřejného zájmu. Po celou dobu zpracování osobních údajů může správce rovněž vydávat další pokyny. Tyto pokyny musí být vždy písemně doloženy.
- b) Zpracovatel neprodleně informuje správce v případě, že dle jeho názoru pokyny správce porušují nařízení (EU) 2016/679 / nařízení (EU) 2018/1725 nebo příslušná ustanovení Unie nebo členského státu o ochraně údajů.

7.2 Omezení účelu

Zpracovatel zpracovává osobní údaje pouze pro konkrétní účel nebo účely zpracování, jak je stanoveno v příloze I.B, pokud od správce neobdrží další pokyny.

7.3 Doba trvání zpracování osobních údajů

Zpracování zpracovatelem probíhá pouze po dobu stanovenou v příloze I.B.

7.4 Zabezpečení zpracování

- a) Za účelem zajištění bezpečnosti osobních údajů musí zpracovatel zavést přinejmenším technická a organizační opatření uvedená v příloze **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden..** Součástí těchto opatření musí být ochrana údajů před narušením bezpečnosti, které by vedlo k jejich náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě, změně, neoprávněnému zpřístupnění nebo přístupu k nim (dále jen „**Porušení zabezpečení osobních údajů**“). Při posuzování vhodné úrovně zabezpečení vezmou strany v úvahu aktuální stav techniky, náklady na provedení, povahu, rozsah, kontext a účely zpracování a rizika pro subjekty údajů.

- b) Zpracovatel poskytne svým zaměstnancům přístup ke zpracovávaným osobním údajům pouze v rozsahu nezbytně nutném pro provádění, správu a kontrolu smlouvy. Zpracovatel zajistí, aby se osoby oprávněné zpracovávat obdržené osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti.

7.5 Citlivé údaje

Pokud zpracování zahrnuje osobní údaje vypovídající o rasovém nebo etnickém původu, politických názorech, náboženském vyznání či filozofickém přesvědčení nebo členství v odborech, genetické nebo biometrické údaje za účelem jedinečné identifikace fyzické osoby, údaje o zdravotním stavu nebo o sexuálním životě či sexuální orientaci dané osoby nebo údaje týkající se odsouzení v trestních věcech a trestných činů (dále jen „citlivé údaje“), uplatní zpracovatel zvláštní omezení nebo další záruky.

7.6 Dokumentace a soulad

- a) Strany musí být schopny prokázat dodržování těchto doložek.
- b) Zpracovatel neprodleně a odpovídajícím způsobem vyřídí dotazy správce, které se týkají zpracovávání podle těchto doložek.
- c) Zpracovatel poskytne správci veškeré informace potřebné k prokázání souladu s povinnostmi stanovenými v těchto doložkách, které vyplývají přímo z nařízení (EU) 2016/679 a/nebo nařízení (EU) 2018/1725. Zpracovatel též na žádost správce umožní audity činností zpracování, na něž se tyto doložky vztahují, a k těmto auditům přispěje, a to v přiměřených intervalech nebo pokud existují známky nesouladu. Při rozhodování o přezkumu nebo auditu může správce zohlednit příslušná osvědčení držená zpracovatelem.
- d) Správce se může rozhodnout, zda audit provede sám, nebo jím pověří nezávislého auditora. Audity mohou rovněž zahrnovat kontroly v objektech a prostorách zařízení zpracovatele a případně jsou předem včas ohlášeny.
- e) Strany na požádání zpřístupní informace uvedené v této doložce, včetně výsledků případných auditů, příslušnému dozorovému úřadu, respektive příslušným dozorovým úřadům.

7.7 Využívání dílčích zpracovatelů údajů

- a) Zpracovatel má obecné povolení správce k zapojení dílčích zpracovatelů ze schváleného seznamu. Zpracovatel výslovně písemně informuje správce o všech zamýšlených změnách uvedeného seznamu přijetím nebo nahrazením dílčích zpracovatelů nejméně [UPŘESNĚTE ČASOVÝ ÚSEK] předem, čímž poskytne správci dostatek času na to, aby mohl vznést námitku proti takovým změnám před zapojením dotčeného dílčího zpracovatele / dotčených dílčích zpracovatelů. Zpracovatel poskytne správci informace nezbytné k tomu, aby správce mohl uplatnit své právo vznést námitku.
- b) Pokud zpracovatel zapojí dílčího zpracovatele do provádění konkrétních činností zpracování (jménem správce), učiní tak prostřednictvím smlouvy, která ukládá dílčímu zpracovateli v podstatě stejné povinnosti v oblasti ochrany údajů, jaké jsou v souladu s těmito doložkami uloženy zpracovateli údajů. Zpracovatel zajistí, aby dílčí zpracovatel plnil povinnosti, které se na zpracovatele vztahují podle těchto doložek a nařízení (EU) 2016/679 a/nebo nařízení (EU) 2018/1725.

- c) Zpracovatel poskytne správci na jeho žádost opis dohody s dílčím zpracovatelem a veškeré následné změny dohody. V rozsahu nutném k ochraně obchodního tajemství nebo jiných důvěrných informací, včetně osobních údajů, může zpracovatel před poskytnutím opisu text dohody upravit.
- d) Zpracovatel nese vůči správci plnou odpovědnost za to, aby dílčí zpracovatel plnil povinnosti vyplývající z jeho smlouvy se zpracovatelem. Zpracovatel správce uvědomí, pokud dílčí zpracovatel neplní své povinnosti vyplývající z uvedené smlouvy.
- e) Zpracovatel s dílčím zpracovatelem schválí doložku ve prospěch třetí strany, podle níž v případě, že zpracovatel fakticky zmizí, z právního hlediska zanikne, nebo se ocitne v platební neschopnosti, má správce právo ukončit smlouvu s dílčím zpracovatelem a pověřit dílčího zpracovatele, aby osobní údaje vymazal nebo vrátil.

7.8 Mezinárodní předávání údajů

Jakékoli předání údajů zpracovatelem do třetí země nebo mezinárodní organizaci se provádí pouze na základě písemně doložených pokynů správce nebo za účelem splnění konkrétního požadavku podle právních předpisů Unie nebo členského státu, které se na zpracovatele vztahují, a to v souladu s kapitolou V nařízení (EU) 2016/679 nebo nařízení (EU) 2018/1725.

Správce souhlasí s tím, že pokud zpracovatel v souladu s doložkou 7.7 zapojí dílčího zpracovatele do provádění konkrétních činností zpracováním (jménem správce) a uvedené činnosti zahrnují předání osobních údajů ve smyslu kapitoly V nařízení (EU) 2016/679, mohou zpracovatel a dílčí zpracovatel zajistit soulad s ustanoveními kapitoly V nařízení (EU) 2016/679 použitím standardních smluvních doložek přijatých Komisí v souladu s čl. 46 odst. 2 nařízení (EU) 2016/679, pokud jsou splněny standardní podmínky pro použití těchto smluvních doložek.

Klauzule 8 Pomoc poskytovaná správci

- a) Zpracovatel neprodleně informuje správce o každé žádosti, kterou obdržel od subjektu údajů. Na tuto žádost neodpovídá sám, pokud k tomu není správcem zmocněn.
- b) Zpracovatel pomáhá správci při plnění jeho povinností reagovat na žádosti subjektů údajů o výkon jejich práv s přihlédnutím k povaze zpracování. Při plnění svých povinností podle ustanovení písmen a) a b) postupuje zpracovatel v souladu s pokyny správce.
- c) Kromě toho, že má zpracovatel povinnost pomáhat správci podle Klauzule 8 písm. b), zpracovatel správci dále pomáhá při zajišťování plnění následujících povinností, a to s přihlédnutím k povaze zpracování údajů a informacím, které má zpracovatel k dispozici:
 - i) povinnost provést posouzení dopadu zamýšlených operací zpracování na ochranu osobních údajů (dále jen „**Posouzení vlivu na ochranu údajů**“), pokud je pravděpodobné, že určitý druh zpracování bude mít za následek vysoké riziko pro práva a svobody fyzických osob;
 - ii) povinnost konzultovat před zpracováním příslušný dozorový úřad, respektive příslušné dozorové úřady, pokud z posouzení vlivu na ochranu osobních údajů vyplývá, že by dané zpracování mělo za následek vysoké riziko v případě, že by správce nepřijal opatření ke zmírnění tohoto rizika;

- iii) povinnost zajistit, aby byly osobní údaje přesné a aktuální, a to tím, že zpracovatel správce neprodleně informuje, pokud se dozví, že osobní údaje, které zpracovává, jsou nepřesné nebo zastaralé;
 - iv) povinnosti podle článku 32 nařízení (EU) 2016/679.
- d) **V Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** strany stanoví vhodná technická a organizační opatření, jimiž je zpracovatel povinen správci pomáhat při uplatňování této doložky, jakož i oblast působnosti a rozsah požadované pomoci.

Klauzule 9 Ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů

V případě porušení zabezpečení osobních údajů zpracovatel spolupracuje se správcem a pomáhá mu při plnění jeho povinností podle článků 33 a 34 nařízení (EU) 2016/679 nebo případně podle článků 34 a 35 nařízení (EU) 2018/1725, přičemž zohlední povahu zpracování a informace, které má zpracovatel k dispozici.

9.1 Porušení zabezpečení údajů zpracovávaných správcem

V případě porušení zabezpečení osobních údajů zpracovávaných správcem zpracovatel napomáhá správci:

- a) při ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů příslušnému dozorovému úřadu, respektive příslušným dozorovým úřadům, a to bez zbytečného odkladu poté, co se o něm správce dozvěděl, je-li to relevantní / (pokud je nepravděpodobné, že by porušení zabezpečení osobních údajů vedlo k ohrožení práv a svobod fyzických osob);
- b) při získávání následujících informací, které musí být podle čl. 33 odst. 3 nařízení (EU) 2016/679 uvedeny v oznámení správce, a to musí přinejmenším zahrnovat
 - i) povahu daného případu porušení zabezpečení osobních údajů včetně, pokud je to možné, kategorií a přibližného počtu dotčených subjektů údajů a kategorií a přibližného množství dotčených záznamů osobních údajů;
 - ii) pravděpodobné důsledky porušení zabezpečení osobních údajů;
 - iii) opatření přijatá nebo navržená k přijetí v souvislosti s porušením zabezpečení osobních údajů, včetně případných opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů.

Pokud není možné poskytnout všechny tyto informace najednou, musí původní oznámení obsahovat informace, které jsou v dané době k dispozici, a další informace jsou poté poskytnuty bez zbytečného odkladu, jakmile jsou dostupné;

- c) při plnění povinnosti v souladu s článkem 34 nařízení (EU) 2016/679 oznámit bez zbytečného odkladu subjektu údajů porušení zabezpečení osobních údajů, pokud je pravděpodobné, že dané porušení zabezpečení osobních údajů bude mít za následek vysoké riziko pro práva a svobody fyzických osob.

9.2 Porušení zabezpečení údajů zpracovávaných zpracovatelem

V případě porušení zabezpečení osobních údajů zpracovávaných zpracovatelem o tom zpracovatel informuje správce bez zbytečného odkladu poté, co se o tomto porušení dozvěděl. Takové oznámení obsahuje alespoň:

- a) popis povahy daného případu porušení (včetně, pokud je to možné, kategorií a přibližného počtu dotčených subjektů údajů a záznamů údajů);
- b) údaje o kontaktním místě, kde lze získat více informací o daném porušení zabezpečení osobních údajů;
- c) pravděpodobné důsledky a opatření přijatá nebo navržená k přijetí v souvislosti s porušením zabezpečení, a to včetně opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů.

Pokud není možné poskytnout všechny tyto informace najednou, musí původní oznámení obsahovat informace, které jsou v dané době k dispozici, a další informace jsou poté poskytnuty bez zbytečného odkladu, jakmile jsou dostupné.

Strany stanoví v **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** všechny další informace, které má zpracovatel poskytnout, když správci poskytuje pomoc při plnění povinností správce podle článků 33 a 34 nařízení (EU) 2016/679.

ODSTAVEC III ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Klauzule 10 Porušení doložek a ukončení smlouvy

- a) Aniž jsou dotčena jakákoli ustanovení nařízení (EU) 2016/679 a/nebo nařízení (EU) 2018/1725, pokud zpracovatel poruší své povinnosti podle těchto doložek, může mu správce nařídit, aby pozastavil zpracovávání osobních údajů, dokud zpracovatel nebude plnit povinnosti podle těchto doložek, nebo dokud nebude smlouva vypovězena. Zpracovatel neprodleně informuje správce v případě, že z jakéhokoli důvodu není schopen plnit ustanovení těchto doložek.
- b) Správce je oprávněn vypovědět smlouvu v rozsahu, v němž se týká zpracování osobních údajů v souladu s těmito doložkami, pokud:
 - i) správce pozastavil podle písmene a) zpracovávání osobních údajů zpracovatelem a plnění povinností podle těchto doložek není obnoveno v přiměřené lhůtě a v každém případě do jednoho měsíce od pozastavení;
 - ii) zpracovatel závažně nebo trvale porušuje tyto doložky nebo povinnosti, které pro něj vyplývají z nařízení (EU) 2016/679 a/nebo nařízení (EU) 2018/1725;
 - iii) zpracovatel neplní závazné rozhodnutí příslušného soudu nebo příslušného dozorového úřadu, respektive příslušných dozorových úřadů týkající se jeho povinností vyplývajících z těchto doložek nebo z nařízení (EU) 2016/679 a/nebo nařízení (EU) 2018/1725.

- c) Zpracovatel je oprávněn vypovědět smlouvu v rozsahu, v němž se týká zpracování osobních údajů podle těchto doložek, pokud poté, co informoval správce o tom, že pokyny správce porušují platné právní požadavky podle doložky 7.1 písm. b), správce na splnění těchto pokynů trvá.
- d) Po ukončení smlouvy zpracovatel podle volby správce vymaže veškeré osobní údaje zpracovávané jménem správce a potvrdí správci, že tak učinil, nebo vrátí veškeré osobní údaje správci a vymaže stávající kopie, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uchovávání osobních údajů. Dokud nejsou osobní údaje vymazány nebo vráceny, zpracovatel nadále zajišťuje dodržování souladu s těmito doložkami.

Kapitola B Standardní smluvní doložky pro zákazníky ve třetích zemích bez rozhodnutí o odpovídající ochraně

ODSTAVEC I

Klauzule 1 Účel a oblast působnosti

- a) Účelem těchto standardních smluvních doložek je zajistit dodržování požadavků uvedených v nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) při předávání osobních údajů do třetí země.
- b) Strany:
- i) fyzická nebo právnická osoba či osoby, orgán či orgány veřejné moci, agentura či agentury nebo jiný subjekt či jiné subjekty (dále jen „subjekt“ či „subjekty“) předávající osobní údaje, uvedené v příloze (dále vždy jen „Vývozce údajů“), a
 - ii) subjekt či subjekty ve třetí zemi, přijímající přímo nebo nepřímo prostřednictvím jiného subjektu, jenž je rovněž stranou těchto doložek, osobní údaje od vývozce údajů, uvedené v příloze (dále vždy jen „Dovozce údajů“),
- se dohodly na těchto standardních smluvních doložkách (dále jen „Doložky“).
- c) Tyto doložky se použijí s ohledem na předávání osobních údajů podle přílohy I.B.
- d) Dodatek k těmto doložkám obsahující přílohy, na něž se v těchto doložkách odkazuje, tvoří nedílnou součást těchto doložek.

Klauzule 2 Účinek a neměnnost doložek

- a) Tyto doložky obsahují vhodné záruky, včetně vymahatelných práv subjektů údajů a účinné právní ochrany podle článku 46 odst. 1 a článku 46 odst. 2 písm. c nařízení (EU) 2016/679, jako i — ve vztahu na přenos údajů ze strany správce na zpracovatele údajů a/nebo ze strany zpracovatele na jiného zpracovatele údajů — standardní smluvní doložky podle článku 28 odst. 7 nařízení (EU) 2016/679, pokud tyto nebudou změněny, s výjimkou výběru vhodného modulu nebo vhodných modulů nebo za účelem přidání nebo aktualizace informací v příloze. To smluvním stranám nebrání v tom, aby zahrnuly standardní smluvní doložky stanovené v těchto doložkách do širší smlouvy a/nebo přidaly další doložky nebo dodatečné záruky, pokud nebudou přímo nebo nepřímo v rozporu s těmito doložkami nebo nebudou dotčena základní práva nebo svobody subjektů údajů.
- b) Těmito doložkami nejsou dotčeny povinnosti, které se vztahují na vývozce údajů na základě nařízení (EU) 2016/679.

Klauzule 3 Oprávněné třetí strany

- a) Subjekty údajů se mohou jako oprávněné třetí strany ve vztahu k vývozcí a/nebo dovozci údajů dovolávat těchto doložek a vymáhat je, a to s následujícími výjimkami:
- i) doložka 1, doložka 2, doložka 3, doložka 6, doložka 7
 - ii) doložka 8 – doložka 8.1 písm. b) a doložka 8.3 písm. b)
 - iii) [nepoužije se]
 - iv) [nepoužije se]
 - v) doložka 13
 - vi) doložka 15.1 písm. c), d) a e)
 - vii) doložka 16 písm. e)
 - viii) doložka 18 – doložka 18
- b) Písmenem a) nejsou dotčena práva subjektů údajů podle nařízení (EU) 2016/679.

Klauzule 4 Výklad

- a) Pokud tyto doložky používají pojmy, které jsou vymezeny v nařízení (EU) 2016/679, mají tyto pojmy stejný význam jako v uvedeném nařízení.
- b) Tyto doložky je třeba číst a vykládat s ohledem na ustanovení nařízení (EU) 2016/679.
- c) Tyto doložky nebudou vykládány žádným způsobem, který by byl v rozporu s právy a povinnostmi stanovenými v nařízení (EU) 2016/679.

Klauzule 5 Hierarchie

V případě rozporu mezi těmito doložkami a ustanoveními souvisejících dohod mezi stranami, které existovaly v době sjednání těchto doložek, nebo které byly uzavřeny až po jejich sjednání, mají tyto doložky přednost.

Klauzule 6 Popis předávání

Podrobnosti týkající se předávání, zejména kategorie osobních údajů, které jsou předávány, a účel nebo účely, pro které jsou předávány, jsou uvedeny v příloze I. B.

Klauzule 7 [nepoužije se]

ODSTAVEC II POVINNOSTI STRAN

Klauzule 8 Záruky ochrany údajů

Vývozce údajů zaručuje, že vynaložil přiměřené úsilí, aby mohl stanovit, zda je dovozce údajů schopen – zavedením vhodných technických a organizačních opatření – plnit své povinnosti podle těchto doložek.

8.1 Pokyny

- a) Vývozce údajů zpracovává osobní údaje pouze na základě doložených pokynů od dovozce údajů, který jedná jako jeho správce.
- b) Vývozce údajů neprodleně informuje dovozce údajů, pokud není schopen tyto pokyny dodržovat, včetně případů, kdy tyto pokyny porušují nařízení (EU) 2016/679 nebo jiné právní předpisy Unie nebo členského státu v oblasti ochrany údajů.
- c) Dovozece údajů se zdrží přijímání jakýchkoli opatření, která by vývozci údajů bránila v plnění jeho povinností podle nařízení (EU) 2016/679, mimo jiné v kontextu dílčího zpracování, nebo pokud se jedná o spolupráci s příslušnými dozorovými úřady.
- d) Po skončení poskytování zpracovatelských služeb vývozce údajů v souladu s volbou dovozce údajů vymaže všechny osobní údaje zpracovávané jménem dovozce údajů a potvrdí dovozci údajů, že tak učinil, nebo dovozci údajů vrátí všechny osobní údaje zpracovávané jeho jménem a vymaže všechny existující kopie.

8.2 Zabezpečení zpracování

- a) Strany zavedou vhodná technická a organizační opatření k zajištění zabezpečení údajů, a to i během předávání, a zajistí ochranu před porušením zabezpečení vedoucím k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě, změně, neoprávněnému poskytnutí nebo zpřístupnění (dále jen „porušení zabezpečení osobních údajů“). Při posuzování vhodné úrovně zabezpečení strany náležitě zohlední aktuální stav techniky, náklady na provedení, povahu osobních údajů, povahu, rozsah, kontext a účel nebo účely zpracování a rizika pro subjekty údajů spojená se zpracováním, a zejména zvaží použití šifrování nebo pseudonymizace, a to i během předávání, pokud lze tímto způsobem splnit účel zpracování.
- b) Vývozce údajů pomáhá dovozci údajů při zajišťování odpovídajícího zabezpečení údajů v souladu s písmenem a). V případě porušení zabezpečení osobních údajů týkajícího se osobních údajů zpracovávaných vývozcem údajů podle těchto doložek vývozce údajů podá hlášení dovozci údajů bez zbytečného odkladu poté, co se o něm dozvěděl, a dovozci údajů bude při řešení uvedeného porušení nápomocen.
- c) Vývozce údajů zajistí, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti, nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti.

8.3 Dokumentace a soulad

- a) Strany musí být schopny prokázat dodržování těchto doložek.

- b) Vývozce údajů poskytne dovozci údajů veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v těchto doložkách, umožní provedení auditů a bude k nim přispívat.

Klauzule 9 [nepoužije se]

Klauzule 10 Práva subjektů údajů

Strany si vzájemně pomáhají při odpovídání na dotazy a žádosti subjektů údajů podle místního práva použitelného na dovozce údajů nebo v případě zpracování údajů dovozcem údajů v EU podle nařízení (EU) 2016/679.

Klauzule 11 Náprava

- a) Dovozece údajů transparentně a ve snadno přístupném formátu informuje subjekty údajů prostřednictvím individuálního oznámení nebo na svých internetových stránkách o kontaktním místě oprávněném vyřizovat stížnosti. Takové místo neprodleně vyřídí jakékoli stížnosti, které od subjektu údajů přijme.

Klauzule 12 Odpovědnost

- a) Každá strana je vůči druhé straně/ostatním stranám odpovědná za jakoukoli újmu, kterou druhá straně/ostatním stranám při porušení těchto doložek způsobí.
- b) Každá strana je odpovědná vůči subjektu údajů a subjekt údajů má nárok na náhradu jakékoli hmotné nebo nehmotné újmy, kterou strana způsobí subjektu údajů porušením práv náležejících oprávněné třetí straně na základě těchto doložek. Tím není dotčena odpovědnost vývozce údajů podle nařízení (EU) 2016/679.
- c) Pokud je za újmu způsobenou subjektu údajů v důsledku porušení těchto doložek odpovědná více než jedna strana, nesou společnou a nerozdílnou odpovědnost všechny odpovědné strany a subjekt údajů je oprávněn proti kterékoli z těchto stran podat žalobu u soudu.
- d) Smluvní strany se dohodly, že pokud je jedna ze smluvních stran odpovědná podle písmene c), je oprávněna požadovat od druhé smluvní strany/ostatních smluvních stran zpět část náhrady újmy odpovídající její odpovědnosti za újmu.
- e) Dovozece údajů se nemůže dovolávat jednání zpracovatele nebo dílčího zpracovatele, aby se vyhnul své vlastní odpovědnosti.

Klauzule 13 [nepoužije se]

ODSTAVEC III MÍSTNÍ PRÁVNÍ PŘEDPISY A POVINNOSTI V PŘÍPADĚ PŘÍSTUPU ORGÁNŮ VEŘEJNÉ MOCI

Klauzule 14 Místní právní předpisy a postupy mající dopad na dodržování doložek

- a) Strany zaručují, že nemají důvod se domnívat, že právní předpisy a postupy ve třetí zemi určení, které se vztahují na zpracování osobních údajů dovozcem údajů, včetně jakýchkoli požadavků na zpřístupnění osobních údajů nebo opatření, kterými se povoluje přístup orgánům veřejné moci, brání dovozci údajů při plnění svých povinností podle těchto doložek. To je založeno na předpokladu, že právní předpisy a postupy, které respektují podstatu základních práv a svobod a nepřekračují to, co je v demokratické společnosti nezbytné a přiměřené k zajištění jednoho z cílů uvedených v čl. 23 odst. 1 nařízení (EU) 2016/679, nejsou v rozporu s těmito doložkami.
- b) Smluvní strany prohlašují, že při poskytování záruky uvedené v písmenu a) náležitě zohlednily zejména následující prvky:
- i) konkrétní okolnosti předání, včetně délky zpracovatelského řetězce, počtu zapojených subjektů a použitých kanálů pro přenos údajů, zamýšlené další předání, druh příjemce, účely zpracování, kategorie a formát předávaných osobních údajů, hospodářské odvětví, v němž se předávání uskutečňuje, místo, kde se předané údaje uchovávají,
 - ii) právní předpisy a postupy třetí země určení – včetně těch, které vyžadují zpřístupnění údajů orgánům veřejné moci nebo povolují přístup těchto orgánů – relevantní s ohledem na konkrétní okolnosti předání, jakož i použitelná omezení a záruky
 - iii) veškeré příslušné smluvní, technické nebo organizační záruky zavedené za účelem doplnění záruk podle těchto doložek, včetně opatření uplatňovaných během předání a zpracování osobních údajů v zemi určení.
- c) Dovozece údajů zaručuje, že při provádění posouzení podle písmene b) vynaložil maximální úsilí, aby poskytl vývozci údajů relevantní informace, a souhlasí s tím, že bude při zajišťování dodržování těchto doložek s vývozcem údajů i nadále spolupracovat.
- d) Strany souhlasí, že posouzení podle písmene b) zdokumentují a na požádání zpřístupní příslušnému dozorovému úřadu.
- e) Dovozece údajů souhlasí s tím, že neprodleně uvědomí vývozce údajů, pokud má po vyjádření souhlasu s těmito ustanoveními a po dobu trvání smlouvy důvod se domnívat, že se na něj vztahují, nebo se začaly vztahovat právní předpisy nebo postupy, které nejsou v souladu s požadavky podle písmene a), a to i po změně v právních předpisech třetí země nebo opatření (jako je například žádost o poskytnutí údajů), jež svědčí o tom, že uplatňování těchto právních předpisů v praxi není v souladu s požadavky uvedenými v písmeni a).
- f) Po oznámení podle písmene e), nebo pokud má vývozce údajů jinak důvod se domnívat, že dovozce údajů již nemůže plnit své povinnosti na základě těchto doložek, vývozce údajů neprodleně určí vhodná opatření (např. technická nebo organizační opatření k zajištění bezpečnosti a důvěrnosti), která má přijmout vývozce údajů a/nebo dovozce údajů k řešení situace. Vývozce údajů pozastaví předávání údajů, pokud se domnívá, že pro toto předávání nemohou být zajištěny žádné vhodné

záruky, nebo pokud mu dá pokyn příslušný dozorový úřad. V tomto případě je vývozce údajů oprávněn vypovědět smlouvu, pokud jde o zpracování osobních údajů podle těchto doložek. Jestliže smlouva zahrnuje více než dvě smluvní strany, může vývozce údajů toto právo na vypovězení uplatnit pouze ve vztahu k příslušné straně, pokud se strany nedohodly jinak. Jestliže je smlouva vypovězena podle této doložky, použije se doložka 16 písm. d) a e).

Klauzule 15 Povinnost dovozce údajů v případě přístupu orgánů veřejné moci

15.1 Oznámení

- a) Dovozece údajů souhlasí s tím, že neprodleně uvědomí vývozce údajů, a je-li to možné, subjekt údajů (v případě potřeby s pomocí vývozce údajů), pokud:
 - i) na základě právních předpisů země určení obdrží právně závaznou žádost od orgánu veřejné moci, včetně soudních orgánů, o zpřístupnění osobních údajů předaných podle těchto doložek; takové oznámení obsahuje informace o požadovaných osobních údajích, dožadujícím orgánu, právním základu žádosti a poskytnuté odpovědi, nebo
 - ii) se dozví o jakémkoli přímém přístupu orgánů veřejné moci k osobním údajům předávaným podle těchto doložek v souladu s právními předpisy země určení; takové oznámení obsahuje všechny informace dostupné dovozci.
- b) Pokud je podle právních předpisů země určení dovozci údajů zakázáno informovat vývozce údajů a/nebo subjekt údajů, souhlasí dovozce údajů s tím, že za účelem co nejrychlejšího sdělení co největšího množství informací vynaloží maximální úsilí, aby od tohoto zákazu bylo upuštěno. Dovozece údajů souhlasí, že zdokumentuje své maximální úsilí, aby je mohl na žádost vývozce údajů prokázat.
- c) Je-li to povoleno právními předpisy země určení, dovozce údajů souhlasí, že bude poskytovat vývozci údajů v pravidelných intervalech po dobu trvání smlouvy co nejrelevantnější informace o přijatých žádostech (zejména informace o počtu žádostí, druhu požadovaných údajů, dožadujícím orgánu nebo orgánech, zda byly tyto žádosti napadeny a výsledek takového napadení atd.).
- d) Dovozece údajů souhlasí s tím, že po dobu trvání smlouvy bude informace podle písmene a) až c) uchovávat a na vyžádání je poskytnout příslušnému dozorovému úřadu.
- e) Písmeny a) až c) není dotčena povinnost dovozce údajů podle doložky 14 písm. e) a doložky 16 neprodleně informovat vývozce údajů, pokud není schopen tyto doložky dodržovat.

15.2 Přezkum zákonnosti a minimalizace údajů

- a) Dovozece údajů souhlasí s tím, že přezkoumá zákonnost žádosti o poskytnutí údajů, zejména zda nepřekročila meze pravomocí udělených dožadujícímu orgánu veřejné moci, a že žádost napadne, pokud po pečlivém posouzení dojde k závěru, že existují opodstatněné důvody se domnívat, že žádost je podle právních předpisů země určení, platných závazků podle mezinárodního práva a zásad mezinárodní zdvořilosti protiprávní. Dovozece údajů za stejných podmínek využívá možností odvolání. Při napadení žádosti dovozce údajů přijme předběžná opatření s cílem pozastavit účinky žádosti, dokud příslušný soudní orgán nerozhodne o její opodstatněnosti. Nezpřístupní požadované osobní údaje, dokud mu taková povinnost nebude stanovena na základě platných procesních pravidel. Těmito požadavky nejsou dotčeny povinnosti dovozce údajů podle doložky 14 písm. e).

- b) Dovozece údajů souhlasí, že zdokumentuje své právní posouzení i jakékoli napadení žádosti o poskytnutí údajů a v rozsahu povoleném právními předpisy země určení zpřístupní dokumentaci vývozcí údajů. Na požádání ji rovněž zpřístupní příslušnému dozorovému úřadu.
- c) Dovozece údajů souhlasí s poskytnutím minimálního přípustného množství informací při odpovědi na žádost o zpřístupnění, a to na základě přiměřeného výkladu žádosti.

ODSTAVEC IV ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Klauzule 16 Porušení doložek a ukončení smlouvy

- a) Dovozece údajů neprodleně informuje vývozce údajů, pokud není z jakéhokoli důvodu schopen tyto doložky dodržet.
- b) Pokud dovozece údajů poruší tyto doložky nebo není schopen tyto doložky dodržet, vývozce údajů pozastaví předávání osobních údajů dovozci údajů, dokud není dodržování opět zajištěno nebo smlouva vypovězena. Tímto není dotčena doložka 14 písm. f).
- c) Vývozce údajů je oprávněn vypovědět smlouvu v rozsahu, v němž se jedná o zpracování osobních údajů podle těchto doložek, pokud
 - i) vývozce údajů pozastavil předávání osobních údajů dovozci údajů podle písm. b) a dodržování těchto doložek není v přiměřené lhůtě a v každém případě do jednoho měsíce od pozastavení obnoveno,
 - ii) dovozece údajů tyto doložky podstatně nebo trvale porušuje nebo
 - iii) dovozece údajů nedodrží závazné rozhodnutí příslušného soudu nebo orgánu dozoru týkajícího se jeho povinností podle těchto doložek.

V takových případech o nedodržení informuje příslušný orgán dozoru. Jestliže smlouva zahrnuje více než dvě smluvní strany, může vývozce údajů toto právo na vypovězení uplatnit pouze ve vztahu k příslušné straně, pokud se strany nedohodly jinak.

- d) Osobní údaje shromážděné vývozcem údajů v EU, které byly předány před vypovězením smlouvy podle písmene c), musí být neprodleně vymazány v celém rozsahu, včetně veškerých jejich kopií. Dovozece údajů potvrdí vývozci údajů, že byly údaje vymazány. Dokud nejsou údaje vymazány nebo vráceny, dovozece údajů nadále zajišťuje soulad s těmito doložkami. V případě, že se na dovozece údajů vztahují místní právní předpisy, které mu zakazují osobní údaje vrátit nebo vymazat, dovozece údajů zaručuje, že bude i nadále zajišťovat dodržování těchto doložek a že bude údaje zpracovávat pouze v takovém rozsahu a tak dlouho, jak to místní právo vyžaduje.
- e) Kterákoli ze stran může odvolat svůj souhlas s tím, že bude vázána těmito doložkami, pokud
 - i) Evropská komise přijme rozhodnutí podle čl. 45 odst. 3 nařízení (EU) 2016/679 týkající se předávání osobních údajů, na které se tyto doložky vztahují, nebo

- ii) se nařízení (EU) 2016/679 stane součástí právního rámce země, do které jsou osobní údaje předávány. Tím nejsou dotčeny další povinnosti vztahující se na dotčené zpracování podle nařízení (EU) 2016/679.

Klauzule 17 Rozhodné právo

Tyto doložky se řídí právem země, jež umožňuje uplatňovat práva náležející oprávněné třetí straně. Strany se dohodly, že se budou řídit právem Německa.

Klauzule 18 Volba soudu a příslušnost

Veškeré spory vyplývající z těchto doložek budou řešeny německými soudy.

KAPITOLA C PŘÍLOHA

PŘÍLOHA I

A. SEZNAM STRAN

Zpracovatel nebo vývozce údajů

1. Název: DISH Digital Solutions GmbH, Metro-Straße 1, 40235 Düsseldorf, Německo

Adresa: Metro-Straße 1, 40235 Düsseldorf, Německo

Jméno, funkce a kontaktní údaje kontaktní osoby: privacy@dish.co

Podpis a datum přistoupení: (podpis je připojen digitálně)

Role: Zpracovatel

Správce nebo dovozce údajů:

1. Jméno: (jak bylo uvedeno při registraci na platformu DISH)

Adresa: (jak byla uvedena při registraci na platformu DISH)

Jméno, funkce a kontaktní údaje kontaktní osoby: (jak bylo uvedeno při registraci na platformu DISH)

Podpis a datum přistoupení: (podpis je připojen digitálně)

Role: Správce

B. POPIS ZPRACOVÁNÍ NEBO PŘEDÁVÁNÍ ÚDAJŮ

- 1 Kategorie subjektů údajů, jejichž osobní údaje jsou zpracovávány

- Zaměstnanci a ostatní pracovníci správce (dále jen „Pracovníci“)
- Uživatelé webových stránek správce (dále jen „Koncoví uživatelé“)
- Koncoví zákazníci správce nebo jeho kontaktní osoby (dále jen „Koncoví zákazníci“)
- Dodavatelé správce nebo jeho kontaktních osob (dále jen „Dodavatelé“)

- 2 Kategorie zpracovávaných osobních údajů

- Celé jméno, pohlaví, akademický titul
- E-mailová adresa
- Fakturační a doručovací adresa (pouze koncoví zákazníci, pouze DISH Reservation)
- Souhlasy se zasíláním zpravodaje (pouze koncoví uživatelé a koncoví zákazníci)
- Uživatelská jména a hesla pro podúčty (pouze zaměstnanci)
- Rezervace (pouze koncoví zákazníci, pouze DISH Reservation a DISH POS)
- Objednávky, historie objednávek (pouze koncoví zákazníci, pouze DISH Order a DISH POS)
- Preference jídel, preference stolů, datum narození, další individuální údaje zadané zákazníkem (pouze koncoví zákazníci, pouze DISH Reservation, DISH Order a DISH POS)
- Kontaktní údaje pro boj s pandemií COVID-19 v souladu s vnitrostátními právními předpisy (pouze koncoví zákazníci, pouze DISH Guest)

- 3 Zpracovávané citlivé údaje (v relevantních případech) a použitá omezení nebo záruky, které plně zohledňují povahu těchto údajů a související rizika, jako je například přísné omezení účelu, omezení přístupu (včetně přístupu pouze pro pracovníky, kteří absolvovali specializovanou odbornou přípravu), vedení záznamů o přístupu k údajům, omezení dalšího předávání nebo další opatření k zajištění zabezpečení.
- V jednotlivých případech mohou být zpracovány dobrovolné informace od koncových zákazníků o ideologiích a zdravotních omezeních, které mohou být relevantní pro přípravu objednaných potravin (pouze DISH Order a příp. DISH Reservation a DISH POS). Ačkoli se může jednat o zvláštní kategorie osobních údajů, jejich znalost by neměla na subjekty údajů žádný dopad (nízký požadavek na ochranu). Proto nejsou ze strany zpracovatele vyžadována žádná další opatření.
 - V rámci služby DISH Guest jsou kontaktní údaje zpracovávány se zvýšenou potřebou ochrany. Tyto údaje se tak uchovávají odděleně v zabezpečeném prostoru.
- 4 Povaha zpracování
- Shromáždění
 - Uložení
 - Použití
 - Anonymizace
- 5 Účel(y), pro který(é) jsou osobní údaje jménem správce zpracovávány
- Zajištění přístupu zaměstnanců na platformu DISH (podúčty).
 - Poskytování informací prostřednictvím internetu (provozování webových stránek) (webová stránka DISH, DISH POS)
 - Příjem rezervací stolů pro restauraci správce; další zpracování rezervací stolů přijatých zpracovatelem jako online zprostředkovatelskou službou (DISH Reservation).
 - Příjem objednávek pro restauraci správce; další zpracování objednávek přijatých zpracovatelem jako online zprostředkovatelskou službou (DISH Order, DISH POS).
 - Splnění povinnosti správce shromažďovat kontaktní údaje v souladu s vnitrostátními právními předpisy pro boj s pandemií COVID-19.
 - Zasílání zpravodajů a reklamních informací koncovým uživatelům a koncovým zákazníkům a správa souhlasů a námitek potřebných pro tento účel
 - Příprava pro použití společností DISH nebo třetími stranami (anonymizace)
- 6 Doba trvání zpracování
- Doba trvání uživatelské smlouvy pro platformu DISH nebo příslušné individuální smlouvy
 - U služby DISH Guest se údaje automaticky vymažou po uplynutí lhůt stanovených vnitrostátními právními předpisy pro boj s pandemií COVID-19.

PŘÍLOHA II TECHNICKÁ ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ

S přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení a povaze, rozsahu, okolnostem a účelům zpracování, jakož i k různé pravděpodobnosti a závažnosti rizika pro práva a svobody fyzických osob, zavede zpracovatel vhodná technická a organizační opatření („**TOO**“), aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající rizikům, která při zpracování osobních údajů hrozí.

Zpracovatelem zavedená TOO slouží k dosažení cílů ochrany stanovených v článku 32 GDPR a zahrnují:

- a) pseudonymizaci a šifrování dat;
- b) schopnost zajistit trvalou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování;
- c) schopnost rychle obnovit dostupnost dat a přístup k nim v případě fyzického nebo technického incidentu;
- d) procesy pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření k zajištění zabezpečení zpracování

Jednotlivá TOO implementovaná zpracovatelem údajů jsou popsána níže.

2 Systém správy ochrany údajů (DPMS)

Zpracovatel má k dispozici DPMS. To zahrnuje všechna opatření, která zajišťují strukturovanou organizaci ochrany údajů. Pro plánování, správu, organizaci a kontrolu ochrany údajů je vyžadován systém DPMS, který zahrnuje přinejmenším strukturální organizaci (role a odpovědnosti), organizaci procesů (procesy a postupy) a dokumentované zásady a postupy. Patří mezi ně:

#	Technická opatření	Implementováno
1	IT systémy a aplikace jsou pravidelně opravovány bezpečnostními aktualizacemi.	☒

#	Organizační opatření	Implementováno
1	Jmenování kvalifikovaného pověřence pro ochranu osobních údajů a pověřence pro bezpečnost IT, kteří jsou začleněni do organizační struktury zpracovatele.	☒
2	Pravomoc pověřence pro ochranu osobních údajů vydávat pokyny v rámci výkonu jeho povinností.	☒

3	Používání strukturovaných procesů řízení rizik se zaměřením na ochranu dat a rizika bezpečnosti informací.	☒
4	Vedení záznamů činností zpracování podle článku 30 GDPR	☒
5	Standardizovaný a sledovatelný proces vývoje softwaru pro zpracování dat	☒
6	Dodržování zásad „ochrany soukromí již od návrhu“ (<i>Privacy by Design</i>) a „ochrany soukromí ve výchozím nastavení“ (<i>Privacy by Default</i>) v IT aplikacích a postupech	☒
7	Pravidelné školení zaměstnanců v otázkách ochrany údajů a bezpečnosti informací.	☒
8	Existence závazných zásad ochrany údajů a bezpečnosti informací	☒
9	Definice, komunikace a dokumentace rolí a odpovědností v rámci organizace zpracovatele	☒
10	Audity ochrany a zabezpečení údajů u subdodavatelů	☒
11	Standardizovaný a sledovatelný proces změn pro IT systémy a aplikace (včetně kritických infrastrukturních komponent, jako jsou firewally)	☒
12	Kontrolní mechanismy, které zabraňují přenosu a použití osobních údajů do testovacích nebo vývojových systémů	☒
13	Dostupnost testovacích a schvalovacích postupů pro změny IT systémů a aplikací (včetně kritických infrastrukturních komponent, jako jsou firewally)	☒
14	Změny v IT systémech a aplikacích (včetně prvků kritické infrastruktury, jako jsou firewally) a zpracovávaných dat (zejména vstup, otevření, změna, vymazání) jsou zaznamenávány způsobem odolným proti neoprávněné manipulaci a pravidelně vyhodnocovány	☒
15	Postup pro odhalování incidentů v oblasti ochrany údajů a bezpečnosti	☒
16	Požadavky na oznamování případů porušení zabezpečení osobních údajů subjektům údajů a dozorovým úřadům, včetně zřízení interních kanálů pro oznamování	☒
17	Požadavky na řešení (vnějších) útoků na IT systémy, aplikace a součásti infrastruktury a reakce na ně	☒
18	Pravidelný audit IT systémů, aplikací a součástí infrastruktury s ohledem na zranitelnost a účinnost přijatých ochranných opatření	☒
19	Pravidelné přizpůsobování cílů ochrany údajů aktuálním právním požadavkům	☒

3 Kontrola příjmu

Zpracovatel je povinen přijmout opatření, která zabrání neoprávněnému přístupu k systémům zpracování (a zařízením), pomocí nichž jsou údaje zpracovávány. Patří mezi ně:

#	Technická opatření	Implementováno
1	Používání kontrol přístupu (například čipových karet, klíčů nebo srovnatelných přístupových systémů)	☒
2	Bezpečnostní opatření u nouzových východů a dalších vchodů a východů	☒
3	Další bezpečnostní opatření v datovém centru, například: Klece nebo uzamykatelné police	☒
4	Monitorování pozemků a budov	☒
5	Video nebo kamerový systém sledování pro bezpečnostní zóny (datové centrum)	☒
6	Použití poplašného systému	☒

#	Organizační opatření	Implementováno
1	Existence stavebních plánů a vymezení bezpečnostních zón v budově na základě rizik	☒
2	Použití konceptu oprávnění k přístupu založeného na rolích nebo skupinách (fyzicky)	☒
3	Postup pro přidělování a používání klíčů a ověřovacích funkcí	☒
4	Postup pro správu přístupových oprávnění pro externí zaměstnance (např. návštěvníky nebo úklidový personál)	☒
5	Specifikace pro přístup externích osob do budovy	☒
6	Zaznamenávání přístupu do místností a budov (v případě potřeby s možností vyhodnocování souborů záznamů)	☒
7	Protokolování přístupu do bezpečnostních zón (v případě potřeby s možností vyhodnocování souborů protokolu)	☒

4 Řízení přístupu k datům

Zpracovatel přijme opatření, aby zabránil neoprávněným osobám používat zařízení a postupy pro zpracování údajů.

#	Technická opatření	Implementováno
1	Požadavky na řízení přístupu k IT systémům, aplikacím a součástí infrastruktury	☒

2	Přihlášení pomocí uživatelského jména a hesla	☒
3	Použití personalizovaných ID uživatelů (pomocí kterých lze uživatelům přiřadit činnosti)	☒
4	Zaznamenávání pokusů o přístup prostřednictvím databázové úrovně operačního systému aplikační úrovně infrastrukturní úrovně	☒
5	Definice příslušných souborů protokolu (v případě potřeby možnost analýzy souborů protokolu)	☒
6	Opatření na ochranu souborů protokolu	☒
7	Testovací koncept/metoda pro testování konvencí ověřování	☒
8	Dvoufaktorové ověřování pro přístup ve zvláštních případech	☒
9	Používání bezpečných přenosových protokolů pro autorizační informace/pověření (např. klíče, hesla, certifikáty) mezi IT systémy nebo aplikacemi a součástmi infrastruktury	☒
10	Blokování přístupu po sérii neplatných pověření pro IT systémy nebo aplikace a součásti infrastruktury	☒
11	Postup pro bezpečnou identifikaci a ověřování vzdáleného přístupu	☒
12	Protokolování vzdáleného přístupu (v případě potřeby možnost analyzovat soubory protokolu)	☒

#	Organizační opatření	Implementováno
1	Formální proces správy uživatelů (včetně žádosti, schvalování, přidělování a blokování přístupů/účtů) pro IT systémy nebo aplikace a součásti infrastruktury.	☒
2	Definice zásad ověřování včetně konceptu konvencí hesel pro všechny uživatele	☒
3	Postup pro resetování uživatelských účtů a hesel	☒
4	Deaktivace účtu po nečinnosti (po určité době)	☒
5	Pravidelná kontrola platnosti uživatelských účtů	☒
6	Deaktivace uživatelských účtů na konci činnosti	☒

5 Řízení přístupu k datům

Zpracovatel přijme opatření k zajištění toho, aby osoby oprávněné používat zařízení pro zpracování údajů měly přístup k údajům pouze v souladu se svými přístupovými právy. Patří mezi ně:

#	Technická opatření	Implementováno
1	Nastavení skupin uživatelů	☒
2	Automatické odhlášení IT systémů, aplikací a komponent infrastruktury nebo uzamčení obrazovky po nečinnosti	☒
3	Při udělování rozsáhlých práv (zejména superuživatelům/administrátorům) je třeba zajistit možnost sledování nebo pravidelné kontroly činností prováděných s těmito uživatelskými účty	☒
4	Možnost/dostupnost protokolování uživatelských přístupů (spuštění programu, transakce, zápis, čtení, rychlý přístup, mazání, porušení) (v případě potřeby možnost analyzovat soubory protokolů)	☒
5	Pravidla pro šifrování ukládání dat	☒
6	Šifrování datových úložišť na serverech nebo na úrovni databází, IT systémů nebo aplikací na základě úrovně kritičnosti.	☒
7	Šifrování ukládání dat stacionárních/mobilních zařízení	☒
8	Používání a monitorování antivirového softwaru	☒

#	Organizační opatření	Implementováno
1	Postupy pro správu přístupových práv k IT systémům, aplikacím a komponentám infrastruktury	☒
2	Oddělení schvalování povolení a přidělování povolení (oddělení funkcí)	☒
3	Definice odpovědnosti za vydávání povolení (včetně zásady čtyř očí pro kritické případy)	☒
4	Zdokumentovaný koncept oprávnění a rolí pro různé úrovně: databázové úrovně operačního systému aplikační úrovně infrastrukturní úrovně	☒
5	Sledovatelnost správy oprávnění a rolí, otázka, kdo kdy měl jaká oprávnění	☒
6	Pokyny předepisují zásadu přidělování minimálních práv (co je třeba znát, co je třeba mít neboli <i>need to know, need to have</i>); bezpečnostní zásady IT	☒
7	Postup pro pravidelnou kontrolu platnosti oprávnění pro systémy IT nebo aplikace a součásti infrastruktury	☒

8	Postup pro zrušení oprávnění pro IT systémy, aplikace a součásti infrastruktury	☒
9	Postup pro okamžité oznámení změn oprávnění (prosazení)	☒

6 Řízení přenosu dat

Zpracovatel je povinen přijmout opatření, která zajistí, aby údaje nemohly být během elektronického přenosu, přepravy nebo ukládání na paměťová média neoprávněně čteny, kopírovány, upravovány nebo mazány a aby bylo možné identifikovat a ověřit příjemce přenosu údajů pomocí zařízení pro přenos dat. Patří mezi ně:

#	Technická opatření	Implementováno
1	Použité šifrovací standardy odpovídají současnému stavu techniky (v závislosti na riziku a požadavcích na ochranu)	☒
2	Protokolování přenosu dat na příslušných rozhraních	☒
3	Dokumentace rozhraní týkající se přenášených dat k poskytovateli služeb a od něj	☒
4	Přezkum automatizovaných rozhraní, jejichž prostřednictvím dochází k výměně velkého množství osobních údajů zákazníků, zejména	☒
5	Opatření proti neoprávněnému hromadnému čtení dat v IT systémech, aplikacích a součástech infrastruktury	☒
6	Oddělení sítí (logické nebo fyzické)	☒
7	Použití firewallů	☒
8	Používání přísných pravidel pro brány firewall	☒
9	Pravidelné záplatování a údržba firewallů, směrovačů a dalších součástí infrastruktury	☒
10	Používání systémů detekce narušení (IDS)	☒
11	Postup pro bezpečné zničení papírových spisů	☒
12	Postup pro pseudonymizaci nebo anonymizaci osobních údajů	☒
13	Přístup zaměstnanců do systémů EU/EHP (během služebních cest)	☒

#	Organizační opatření	Implementováno
1	Zásady pro předávání údajů oprávněným příjemcům a postupy, které zajišťují jejich dodržování	☒
2	Smlouvy o externím zničení zařízení pro ukládání dat	☒
3	Definice konceptů vymazání v souladu s ochranou dat; koncepty vymazání zahrnují také zálohování dat a archivační systémy	☒
4	Vytvoření protokolů o vymazání a postupů pro archivaci protokolů o vymazání	☒
5	Dokumentace právního základu pro předávání údajů do zemí mimo EU/EHP	☒
6	Definice pravidel pro úroveň ochrany údajů při zpracování údajů v zemích mimo EU/EHP	☒

7 Kontrola zadávání dat

Zpracovatel je povinen přijmout opatření, která zajistí, aby bylo možné ověřit a zjistit, zda a kdo údaje vložil do zařízení pro zpracování údajů nebo je změnil či odstranil. Patří mezi ně:

#	Technická opatření	Implementováno
1	Kontroly integrity před zadáním dat (automatické nebo ruční kontroly)	☒
2	Adekvátní protokolování zadávaných údajů	☒
3	Dokumentace administrativních činností souvisejících se zpracováním údajů	☒

#	Organizační opatření	Implementováno
1	Diferencovaná uživatelská oprávnění pro zadávání dat	☒
2	Zajištění toho, aby osobní údaje byly shromažďovány výhradně pro konkrétní účel	☒
3	Minimalizace údajů prostřednictvím technického a procesního zabránění nebo omezení shromažďování osobních údajů	☒

8 Zpracování údajů

Zpracovatel je povinen přijmout opatření, aby zajistil, že údaje zpracovávané jménem třetích stran budou zpracovávány přesně v souladu s pokyny správce. Patří mezi ně:

#	Organizační opatření	Implementováno
1	Uzavření smluv o zpracování údajů nebo dohod o ochraně údajů se subdodavatelem podle článku 28 GDPR	☒
2	Posouzení požadovaných technických opatření u subdodavatelů před zahájením a pravidelně během zpracování údajů (předběžné a pravidelné audity)	☒
3	Provádění validací ochrany údajů (předběžné a/nebo pravidelné audity)	☒
4	Informace o úrovni ochrany údajů v zemích mimo EU/EHP	☒
5	Informace o subdodavatelích mimo EU/EHP	☒
6	Požadavky na zpracovatele se odrážejí také ve smlouvách s jeho subdodavatelem	☒
7	Prohlášení o povinnosti všech zaměstnanců zachovávat mlčenlivost o údajích a odpovídající povinnosti subdodavatelů	☒
8	Informace o subdodavatelích	☒

9. Kontrola dostupnosti

Zpracovatel je povinen přijmout opatření na ochranu údajů před náhodným zničením nebo ztrátou. Patří mezi ně:

#	Technická opatření	Implementováno
1	Monitorování datového centra a provozu hardwaru a softwaru	☒
2	Dostupnost bezpečnostních systémů (software/hardware) na ochranu před kybernetickými útoky (DDoS)	☒
3	Datové centrum vybudované a provozované podle uznávaného stavu techniky	☒
4	Dostupnost nepřerušitelného zdroje napájení	☒
5	Použití redundantních součástí klimatizace	☒
6	Používání vodních, požárních a kouřových hlásičů	☒

7	Pravidelná údržba komponent datového centra	☒
---	---	-------------------------------------

#	Organizační opatření	Implementováno
1	Zavedení vhodného konceptu zálohování a obnovy	☒
2	Specifikace nouzových postupů a postupů pro opětovné spuštění	☒
3	Pravidelné testování nouzových postupů;	☒
4	Definice havarijních plánů s jasnou odpovědností	☒
5	Definice koncepce kontinuity služeb IT	☒

10 Oddělení dat

Zpracovatel přijme opatření, která zajistí, aby údaje shromážděné pro různé účely mohly být zpracovávány odděleně. Patří mezi ně:

#	Technická opatření	Implementováno
1	Fyzické nebo logické oddělení osobních údajů různých zákazníků v prostorách poskytovatele služeb (včetně databází a záloh, pokud jsou vyžadovány)	☒
2	Oddělení testovacího a výrobního systému	☒