

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Všeobecné obchodní podmínky („VOP“) společnosti:

**Delivery Hero Czech Republic s.r.o.**, IČO: 24254398, se sídlem Smrčkova 2485/4, Libeň, 180 00 Praha 8,

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp.zn. C 197771

pro Smlouvy o zprostředkování objednávek

dostupné rovněž pod internetovým odkazem odkazem: [www.foodora.cz/content/podminkypropartnery](http://www.foodora.cz/content/podminkypropartnery)

## I. DEFINICE POJMŮ

- A. **Provozovatel** je společnost Delivery Hero Czech Republic s.r.o., IČO: 242 54 398, se sídlem Smrčkova 2485/4, Libeň, 180 00 Praha 8, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 197771, která provozuje a propaguje Web, kde prezentuje nabídku Podniku, umožňuje objednat jeho produkty a služby a zprostředkovává Objednávky.
- B. **Podnik** poskytuje služby a produkty, které lze distančně objednat, a to zejména služby a produkty spočívající například z hotových pokrmů, potravin (ať již čerstvých nebo trvanlivých), nápojů, květin, dárkových předmětů, drogerie a kosmetiky, a/nebo potřeb pro domácnost či jiných obdobných produktů či služeb.
- C. **Zákazníkem** je osoba se zájmem o službu či produkt Podniku, která učiní závaznou Objednávku prostřednictvím Webu Provozovatele.
- D. **Web** je internetová stránka [www.foodora.cz](http://www.foodora.cz) a další internetové stránky či internetové aplikace, provozované Provozovatelem. Webem lze rozumět i verzi stránek pro mobilní telefony a mobilní aplikace Provozovatele.
- E. **Objednávka** je záměr Zákazníka uzavřít s Podnikem smlouvu formou distanční objednávky obsahující zejména služby a produkty spočívající například z hotových pokrmů, potravin (ať již čerstvých nebo trvanlivých), nápojů, květin, dárkových předmětů, drogerie a kosmetiky, a/nebo potřeb pro domácnost či jiných obdobných produktů či služeb v nabídce Podniku. Objednávka obsahuje informace poskytnuté Zákazníkem potřebné k realizaci Objednávky. Podnik získává informace o Objednávce prostřednictvím Android aplikace na Provozovatelem poskytnutém Tablet, a dalších možných forem dle nastavení a vzájemné dohody. Provozovatel neručí za správnost informací poskytnutých Zákazníkem.
- F. **Plnění Objednávky** – smlouva mezi Zákazníkem a Podnikem může být ze strany Podniku plněna formou rozvozné služby předáním Objednávky Kurýroví, vyzvednutím Zákazníkem, vykonáním služby Podnikem na určeném místě.
- G. **Kurýr** je smluvní rozvozná služba dle Smlouvy.
- H. **Lokalita** je oblast, ve které Provozovatel umožňuje Podniku, prostřednictvím Webu nabízet a poskytovat své služby a produkty.
- I. **Smlouva** je Smlouva o zprostředkování Objednávek uzavřená mezi Provozovatelem a Podnikem.
- J. **Tablet** znamená přenosný počítač ve tvaru desky s integrovanou dotykovou obrazovkou s nainstalovaným systémem Provozovatele.
- K. **Provize** znamená odměnu Provozovatele za zprostředkování Objednávek a další služby s tím související sjednanou ve výši a za podmínek dle Smlouvy a těchto VOP.
- L. **Profil** znamená profil Podniku, který nabízí zboží a služby Podniku a je prezentován na Webu Provozovatele.
- M. **Doplňková smlouva** představuje doplňkovou smlouvu uzavřenou mezi Provozovatelem a Podnikem za účelem sjednání určitých doplňkových služeb, které Provozovatel Podniku poskytuje, popř. za účelem sjednání odlišných ujednání Smlouvy a těchto VOP.
- N. **Stálou nabídkou** se rozumí aktuální sortiment jídel, nápojů, potravin, květin, dárkových předmětů, drogerie a kosmetiky, potřeb pro domácnost či jiných produktů a služeb Podniku uvedený v Profilu, jež není Denním menu a je nabízen Zákazníkům a je umožněno jim činit z něho Objednávky.
- O. **Takeaway** se rozumí Plnění Objednávky osobním vyzvednutím Zákazníkem.
- P. **Přidruženou společností** se rozumí jakýkoli existující a/nebo budoucí právní subjekt, který je přímo nebo nepřímo ovládan Provozovatelem. Ovládnutím se rozumí, že Provozovatel (i) přímo či nepřímo vlastní společenský podíl na Přidružené společnosti větším jak 50 % (slovy: padesát procent) a více, (ii) přímo či nepřímo disponuje podílem na hlasovacích právech Přidružené společnosti větším jak 50 % (slovy: padesát procent) a více, (iii) přímo nebo nepřímo vlastní podíl o velikosti větším než 50% na aktivech Přidružené společnosti, (iv) je příjemcem alespoň 50% zisku Přidružené společnosti; (v) disponuje takovým vlivem v Přidružené společnosti, že je schopen rozhodovat o podstatných otázkách týkajících se obchodního fungování Přidružené společnosti.
- Q. **Duševním vlastnictvím** se rozumí veškerá práva duševního vlastnictví, kterými jedna ze Smluvních stran disponuje, zejména však práva k jakýmkoli registrovaným či neregistrovaným ochranným známkám, softwaru (včetně Webu), autorským dílům, know-how, obchodnímu tajemství, obchodnímu jménu nebo podobným právům duševního vlastnictví.
- R. **Denním menu** se rozumí nestálá, na denní (týdenní) bázi měnící se nabídka jídel, nápojů a potravin Podniku především se pohybující v oblasti gastronomie, jež Zákazníkům na Webu nabízí v omezeném časovém intervalu během jednoho dne, kterou Podnik spravuje prostřednictvím Administračního portálu a případně jiným způsobem, který Provozovatel Podniku za tím účelem sdělí.
- S. **Administračním rozhraní** se rozumí vyčleněné administrační rozhraní Webu přístupné pro Podnik, prostřednictvím kterého je Podniku umožněno spravovat Profil.

## II. PRÁVA A POVINNOSTI PROVOZOVATELE

- A. Provozovatel je povinen umožnit Podniku přístup k Webu a spravovat svůj Profil a svou nabídku na Webu, evidovat a odesílat přes administrační rozhraní Objednávky a udržovat Web veřejně v provozu tak, aby mohl kdokoliv – s výjimkou Zákazníků, kterým byl deaktivován účet ze strany Provozovatele v souladu s Podmínkami užití, s pomocí Webu či aplikací učinit Objednávku, za předpokladu, že Zákazník objednává v rámci Lokality, nedošlo k dočasnému pozastavení přijímání Objednávek, či jeho trvalému ukončení.
- B. Pokud dojde z důvodu vzniklých na straně Provozovatele k výpadku jím poskytovaných služeb prostřednictvím Webu na dobu delší než 6 (šest) hodin v běžných otevíracích hodinách Podniku za den, bude Provozovateli poměrně snížena marže, a to tak, že v případě výpadku delšího než 6 (šest) hodin v běžných otevíracích hodinách Podniku za den, bude následující měsíc marže Provozovatele snížena o 0,5 %.

- C. Provozovatel je povinen bez zbytečného odkladu předat Objednávku Zákazníka, s potřebnými údaji poskytnutými Zákazníkem k vyřízení, do Podniku. Provozovatel neručí za správnost údajů poskytnutých Zákazníkem.
- D. Provozovatel je oprávněn samostatně rozhodnout, zda a v jakém pořadí zobrazuje a prezentuje nabídku Podniku (Profil) na Webu. Pořadí Podniku v jakém se na Webu zobrazuje se zejména odvíjí od těchto kritérií:
- vzdálenost Podniku od Zákazníka;
  - doba doručení, která v rozhodné době je Zákazníkovi zobrazena na Webu;
  - hodnocení Zákazníka;
  - doba, kterou Podnik stráví přípravou Objednávky.
- E. Provozovatel a Podnik se tímto shodli, že kritéria uvedená v čl. II písm. D. mají zajistit co nejlepší uživatelské prostředí Webu a zobrazovat Zákazníkům nejatraktivnější možnosti.
- F. Provozovatel je dále oprávněn samostatně ovlivnit pořadí Podniku zpoplatněnými doplňkovými službami popsány v Doplňkové smlouvě (Prémiová pozice, Joker), které spočívající v ukotvení Profilu Podniku ve vrchních sekcích Webu v Lokalitě. Dojde-li k ukotvení Profilu Podniku ve vrchních sekcích webu dle Doplňkové smlouvy, bude Profil Podniku na Webu zobrazován s relevantně znějícím bannerem. Jiné než doplňkové služby stanovené Doplňkovou smlouvou Provozovatel Podniku nenabízí.
- G. Provozovatel si vyhrazuje právo Profil Podniku na Webu dočasně zcela nebo zčásti nezobrazovat (pozastavit zobrazování Profilu na Webu), a to z následujících důvodů:
- Neuhrazené pohledávky, které Provozovatel za Podnikem eviduje;
  - Bezdůvodné odmítání zprostředkovaných Objednávek;
  - Opakované porušování Smlouvy a VOP;
  - Opakované porušování průmyslových a autorských práv Provozovatele, případně třetích stran;
  - Pokud hrozí, že zobrazením Profilu Podniku by Provozovateli, nebo Zákazníkům mohla vzniknout škoda (např. hygienické důvody, aj.);
  - Podnik v souvislosti s poskytovanými službami dle této Smlouvy a VOP propaguje konkurenta Provozovatele;
  - V případě, že Provozovatel s okamžitým účinkem vypověděl Podniku Smlouvu v důsledku opakovaného porušování Smlouvy a VOP podle čl. II. písm. G. písm. a. až f. těchto VOP.
- H. Dojde-li k dočasnému skrytí Profilu Podniku podle čl. II. písm. G. těchto VOP, poskytne Provozovatel nejpozději v okamžiku skrytí Profilu Podniku písemné odůvodnění skrytí Profilu (email). V případě skrytí Profilu má Podnik nárok obrátit se se stížností na Provozovatele prostřednictvím centra pomoci uvedeného v čl. V. písm. D.
- I. Dojde-li po skrytí či částečném omezení Profilu, tzn. po odpadnutí důvodů dle čl. II odst. G, k opětovnému obnovení Profilu Provozovatelem na Webu v plném rozsahu, oznámí Provozovatel Podniku neprodleně tuto skutečnost.
- J. Provozovatel je oprávněn použít značky, loga i názvu Podniku k propagaci Webu.
- K. Podnik uděluje Provozovateli oprávnění přijímat jakékoli finanční prostředky jménem a na účet Podniku placené Zákazníky, ať už online prostředky nebo v hotovosti. V případě, že Provozovatel inkasuje peníze od Zákazníků online platbou předem nebo v hotovosti prostřednictvím Kurýra, je povinen je zúčtovat ve sjednaném zúčtovacím období a poslat Podniku, jako zápočet oproti závazku Podniku platit Provizi. Pokud dojde z důvodu bonusového systému Provozovatele k rozdílu mezi částkou obdrženu a reálnou cenou Podniku za plnění, je Provozovatel povinen uhradit Podniku celkovou cenu za objednávku. Bonusovým systémem je především poskytování finančního zvýhodnění Zákazníků Provozovatelem.
- L. V případě, kdy Provozovatel poskytuje Podniku k doručení Objednávek k Zákazníkovi Kurýra je plně v jeho kompetenci nastavení ceny rozvozu, minimální hodnoty Objednávky a Lokality, tyto faktory jsou přímo odvozeny od výše sjednané Provize. Provozovatel si vyhrazuje právo Podnik na Webu dočasně vypnout, v případě nedostupnosti nebo vytíženosti Kurýra.
- M. Dojde-li Smlouvou, nad rámec jejího předmětu, k poskytnutí Tabletů, zavazuje se Provozovatel Podniku úplatně poskytnout Tablet s nainstalovaným systémem Provozovatele, prostřednictvím kterého Podnik bude přijímat Objednávky zprostředkované Provozovatelem. V této souvislosti se Provozovatel zavazuje Podniku poskytnout Tablety ve sjednaném počtu. Tablet je poskytnut po dobu trvání, platnosti a účinnosti Smlouvy. Tablet zůstává za jakýchkoli okolností vždy ve vlastnictví Provozovatele.
- N. Podnik může být účasten na různých zákaznických loajalitních programech organizovaných Provozovatelem, prostřednictvím kterých může dojít k poskytnutí určitých výhod Zákazníkovi. Náklady na poskytování loajalitního programu jdou buď za Podnikem či Provozovatelem, dle toho jak se smluvní strany dohodnou. Smluvní strany se výslovně dohodly, že poskytnutím loajalitních programů Provozovatel Podniku nezaručuje žádnou ziskovost na ekonomické či tržní úrovni, přičemž Provozovatel dále není odpovědný za negativní dopad loajalitních programů na účet Podniku. Provozovatel nenese žádnou odpovědnost za nároky Zákazníků vyplývající z loajalitních programů.
- O. Provozovatel tímto Podniku sděluje, že prostřednictvím Webu umožňuje hradit Objednávky prostřednictvím hotovosti, online platební kartou, stravenek (elektronických a papírových), služby Apple pay, Google pay a Twisto pay. Popis těchto služeb je Provozovatel povinen na výzvu Podniku předložit. Provozovatel je oprávněn způsob úhrady operativně dle jeho požadavků a technických možností Webu měnit.
- P. Provozovatel je v plném rozsahu oprávněn měnit informace Podniku zobrazené v Profilu, a to zejména informace o produktech, a případně jejich přísadách a alergenech a nutričních hodnotách (jsou-li zákonem vyžadovány), dále minimální hodnotu objednávky, propagační akce, slevy, otevírací a zavírací dobu, časy dodání a doručovací Lokality. Za informace uvedené na Profilu především však odpovídá Podnik.
- Q. Provozovatel na základě Smlouvy a VOP poskytuje Podniku po dobu trvání Smlouvy nevýhradní, nepřenositelnou, nepřevoditelnou, na území ČR omezenou licenci k užívání Webu, a/nebo propagaci Webu, a/nebo obchodnímu označení Webu, a/nebo fotkám poskytnutým Provozovatelem, a/nebo obchodního názvu jakékoli Přidružené společnosti (dále jen „**IP Provozovatele**“). Podnik se však zavazuje IP Provozovatele (kromě užívání Webu) využít pouze v případě na písemný pokyn Provozovatele. Podnik je tak na písemný pokyn Provozovatele povinen (i) okamžitě zobrazit Provozovatelem schváleným způsobem marketingový materiál, který zahrnuje IP Provozovatele, (ii) propagovat služby poskytované Webem Provozovatelem schváleným způsobem, (iii) šířit online či offline marketingovými kanály IP Provozovatele, (iv) opatřit fasádu fyzické provozovny Podniku prezentované na Webu IP Provozovatele. Bude-li Podnik mít zájem propagovat Web Provozovatele jinými způsoby, je povinen si opatřit u Provozovatele souhlas. V případě použití loga/ochranných známek Provozovatele Podnikem se Podnik zavazuje dodržovat pokyny Provozovatele. Podnik se zavazuje, že nebude IP Provozovatele šířit jiným způsobem než způsobem dovořeným těmito VOP. Provozovatel na druhou stranu Podniku garantuje, že je

- oprávněným držitelem IP Provozovatele a je oprávněn udělovat třetím stranám podlicence. Dojde-li Podnikem k propagaci Provozovatele je cena za tyto propagační služby zahrnuta v Provizi.
- R. Provozovatel si vyhrazuje právo na základě svého výhradního uvážení činit kontrolní Objednávky.
  - S. Web, Duševní vlastnictví a práva duševního vlastnictví ve vztahu k Webu za jakýchkoliv okolností zůstane vždy ve vlastnictví Provozovatele. Podnik není oprávněn kopírovat, upravovat, zpětně analyzovat ani se pokoušet objevit zdrojový kód Webu s výjimkou předchozího písemného souhlasu Provozovatele. Provozovatel si vyhrazuje právo Web pravidelně aktualizovat. Podnik prohlašuje, že nebude zpochybňovat vlastnictví Provozovatele týkající se Webu.
  - T. Provozovatel si vyhrazuje právo bez toho, aniž by jakkoli odpovídal Podniku za případné škody, přerušit funkčnost Webu, avšak pouze za předpokladu, že učiní oznámení v souladu podmínkami stanovenými těmito VOP. Web je Podniku dán k užívání „tak jak leží a běží“ bez jakéhokoli nároku na licence či vlastnictví k Webu a/nebo jeho části. Provozovatel negarantuje bezchybné fungování Webu.
  - U. Provozovatel je oprávněn pozastavit používání jakékoli části Webu a/nebo jeho celku, pokud nastane některá z následujících situací:
    - a. Provozovatel musí provést nutnou údržbu Webu;
    - b. Web Provozovatele ztratí připojení k internetu;
    - c. Zasáhne vyšší moc;
    - d. V případě, že Provozovatel podle svého vlastního uvážení považuje z jiných závažných důvodů za nevhodné poskytování přístupu k Webu Podniku – o takovémto počínání se zavazuje Provozovatel Podnik s dostatečným předstihem informovat.
  - V. Provozovatel nenese žádnou odpovědnost za přímé či nepřímé škody potenciálně vzniklé Podniku v důsledku pozastavení Webu podle čl. II písm. U. těchto VOP.
  - W. Provozovatel si dále vyhrazuje právo dočasně pozastavit poskytování služeb prostřednictvím Webu bez předchozího upozornění na dobu nezbytně nutnou pro nezbytné technické zásahy, případně zásahy vedoucí ke zlepšení kvality Webu. Provozovatel může kdykoli přerušit poskytování služeb prostřednictvím Webu, dojde-li k porušení Důvěrných informací ze strany Podniku. Provozovatel Podnik o tomto svém počínání informuje.
  - X. Provozovatel je oprávněn zařadit Podnik do nenárokového programu „Top restaurant“. Zmiňovaný program má Zákazníkům zajistit garanci co nejlepší Provozovatelem provozované služby. K zařazení Podniku do program „Top restaurant“ je Podnik povinen nejdříve splnit kvalifikační kritéria určené Provozovatelem. Kumulativním splněním těchto kritérií je Provozovatel oprávněn výlučně na základě jeho uvážení označit Profil Podniku odznakem „Top restaurant“, který bude Zákazníkům sloužit jako indikátor výborné poskytovaných služeb a kvality zboží poskytovaných prostřednictvím Webu. Více detailů o programu „Top restaurant“ jsou k dispozici na vyžádání u Provozovatele.
  - Y. Provozovatel je prostřednictvím Webu oprávněn pořádat různé propagační akce, prostřednictvím kterých může dojít ke zvýšení odbytu zboží a/nebo služeb prezentovaných Podnikem na Webu. V případě, že Provozovatel Podnik do propagační akce zařadí, oznámí Provozovatel tuto skutečnost Podniku písemně s předstihem nejméně 15 dní před samotným započátkem propagační akce. Půjde-li propagační akce k finanční tíži Podniku, je Podnik oprávněn zařazení do propagační akce ve lhůtě stanovené ve větě předešlé odmítnout. Hradí-li propagační akci Provozovatel, není Podnik oprávněn jeho zařazení do propagační akce rozporovat.

### III. PRÁVA A POVINNOSTI PODNIKU

- A. Podnik je povinen zadat, spravovat a udržovat svou aktuální nabídku produktů a služeb, za stejných či lepších podmínek, než je nabízí prostřednictvím webu, mobilní aplikace či jinou online platformou, která je provozována Podnikem (dále jen „**Prodejní kanál Podniku**“). Přeje-li si Podnik nabídnout Zákazníkům odlišné podmínky produktů a služeb prostřednictvím Prodejního kanálu Podniku, je Podnik povinen tuto skutečnost oznámit Provozovateli ve lhůtě sedmi (7) dnů předem. Provozovatel si tímto vyhrazuje právo přizpůsobit podmínky na Webu změněným podmínkám zboží a služeb Podniku. Tato výhrada vyžadující srovnatelné podmínky zboží a služeb na Webu a Prodejním kanálu Podniku umožňuje Provozovateli budovat a udržovat důvěru Zákazníků a provozovat tak profitabilní obchodní model, a stejně tak umožňuje Zákazníkům těžit z efektivnosti Webu ve vztahu ke sníženým nákladům na vyhledávání, většímu výběru a vysoké úrovni poskytovaných služeb. Provozovatel neustále investuje do vývoje a zdokonalování Webu, aby nalákal více spotřebitelů a poskytl Zákazníkům více výhod. Výhrada uvedená v tomto odstavci může pomoci zabránit parazitování Podniku na Webu Provozovatele (tzv. free-riding efekt) a vyvážit tak výhody, které Podnik prezentací na Webu získá, zejména ve vztahu k většímu zviditelnění Podniku, či úsporám nákladů Podniku za propagaci. K vyloučení jakýchkoliv pochybností Podnik tímto výslovně prohlašuje, že omezením stanoveným v tomto odstavci nikterak není omezen v tvorbě cen, slev či propagačních akcí za svoje produkty či služby na jiných prodejních kanálech (online či offline), Podnikem neprovozovaných, prostřednictvím kterých lze uzavřít objednávku produktů či služeb Podniku. Stejně tak Podnik není omezen v tvorbě cen, slev či propagačních akcí na svoje produkty a služby na offline prodejních kanálech provozovaných Podnikem (objednávka po telefonu).
- B. Pro vyloučení všech pochybností se Podniku zakazuje, aby obcházel povinnost nabízet své produkty a služby za stejných či lepších podmínek dle čl. III. písm. A. těchto VOP na Prodejním kanálu Podniku, zejména (nikoli však výlučně) tím, že bude Podnik prostřednictvím Webu nabízet: (i) stejné produkty a služby, avšak pod jiným označením, než pod jakým je běžně ve své nabídce nabízí a/nebo (ii) jiné produkty či služby, liší-li se však od produktů a služeb běžné nabídky Podniku pouze v množství nabízeného zboží a služeb.
- C. Podnik je zodpovědný za uvedení informací o produktech ve své nabídce (má-li povinnost uvádět tyto údaje, dle příslušných právních předpisů) a garantuje, že:
  - a. obsah Objednávky bude splňovat příslušné zákony (mimo jiné předpisy o bezpečnosti potravin a předpisy týkající se označování potravin);
  - b. obsah Objednávky bude v souladu s průmyslovými standardy kvality;
  - c. informace o alergenech a nutričních hodnotách v jeho nabídce jsou přesné a pravdivé, a v souladu s veškerými právními předpisy. Všechny produkty a služby nabízené Podnikem na Webu Provozovatele k rozvozu musí být ve Stálé nabídce Podniku;
  - d. v rámci své podnikatelské aktivity dodržuje veškeré příslušné zákony a předpisy s tím, že má rovněž opatřené všechny nezbytné licence, povolení a souhlasy (mimo jiné včetně jakýchkoli právních předpisů týkající se potravin, nápojů a/nebo , hygieny, bezpečnosti a ochrany zdraví), které jsou nezbytné pro jím provozovanou činnost a mohou být požadovány v souvislosti s plněním povinností podle Smlouvy a těchto VOP;

- e. v rámci své činnosti nebude (i) diskriminovat jakoukoli osobu z jakéhokoli důvodu, zejména však s ohledem na rasový původ, barvu pleti, etnické skupiny, pohlaví, sexuální orientace, náboženství nebo politického přesvědčení, (ii) přímo či nepřímo tolerovat dětskou práci, (iii) přímo či nepřímo činit jakékoliv korupční praktiky;
- D. Podnik je povinen bez zbytečného odkladu vyvinout maximální úsilí a úspěšně vyřídit Objednávku Zákazníka včas a bez vad a dodržet při této činnosti veškeré hygienické předpisy platné a účinné na území ČR. V případě, že Podniku Objednávka dojde, ale nevyřídí ji svou vinou včas a bez vad, Provozovatel může požadovat odškodnění dle kompenzačního schématu, který je přílohou těchto VOP. Pokud dojde k oprávněné stížnosti Zákazníka na kvalitu produktu či služby či jeho vlastního rozvozu, podílí se Podnik na případné kompenzaci vůči Zákazníkovi dle výše Objednávky a dle závažnosti pochybení, přičemž v pochybnostech se má za to, že stížnost byla oprávněná. Velikost kompenzace vůči Zákazníkovi vychází z kompenzačního schématu, který je přílohou těchto VOP. Podnik může kompenzace rozporovat max. do 5. dne od vystavení příslušného daňového dokladu (faktury). Postihy vycházející z kompenzačního schématu mají povahu smluvní pokuty. Udělením této smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody. Rozporuje-li Podnik kompenzace ve lhůtě stanovené v tomto odstavci, přezkoumá Provozovatel námitku do max. 10 dní od učinění námítky Podnikem. Bude-li námitka proti kompenzaci shledána jako oprávněná, zavazuje se Provozovatel upravit vyúčtování. Bude-li však námitka proti Kompenzaci shledána Provozovatelem jako neoprávněná, informuje Provozovatel o této skutečnosti Podnik s tím, že se obě Smluvní strany zavazují jakýkoliv spor související s uplatněnými kompenzacemi vůči Podniku řešit smírným způsobem.
- E. Podnik je povinen bezodkladně informovat Provozovatele, pokud nemůže vyřízovat z jakéhokoliv důvodu Objednávku, nebo dojde-li ke změně nabídky uvedené na Webu. Podnik je povinen vyvinout maximální úsilí k odstranění překážky a znovuzahájení vyřizování Objednávky a poskytnout veškerou součinnost Provozovateli k nalezení a vyřešení problému.
- F. Podnik je povinen oznámit Provozovateli nerealizované Objednávky – tzn. ty, které nebyly vyřízeny z důvodu storna Zákazníka, nevyzvednutí či nepřevzetí max. do 3. dnů od vzniklé skutečnosti. Podnik je povinen zaznamenat důvod neprovedení realizace Objednávky a na požádání sdělit důvod Provozovateli.
- G. V případě rozvozu Podnikem, se Podnik zavazuje doručit či předat Zákazníkovi Objednávku za podmínek a ceny, kterou uvádí na Webu. V případě rozvozu Podnikem a uhrazení objednávkou hotovostním způsobem je Podnik odpovědný za inkasování platby v hotovosti za Objednávku. Podnik je povinen předat Zákazníkovi daňový doklad včetně ceny za dopravu a obalové materiály. Podnik bere výslovně na vědomí, že se za daňový doklad nepovažuje shrnutí Objednávky vytištěné z Tabletů.
- H. V případě rozvozu Podnikem je Podnik povinen vyrozumět Provozovatele vždy průběžně o tom, že Objednávku přijal, zpracoval a úspěšně předal Zákazníkovi.
- I. V případě využívání Kurýra se Podnik zavazuje předat Objednávku k přepravě Kurýrovi za podmínek a ceny, kterou uvádí na Webu. Podnik je povinen předat Kurýrovi Objednávku včetně daňového dokladu pro Zákazníka obsahující informaci o ceně za obalové materiály. Podnik bere výslovně na vědomí, že se za daňový doklad nepovažuje shrnutí Objednávky vytištěné z Tabletů.
- J. Objednané produkty jsou předávány k doručení v obalech k tomu určených a vhodných. O vhodnosti obalů rozhoduje Provozovatel. Podnik je však povinen zvolit takový obal, aby při doručování Objednávky nemohlo dojít k poškození obalu, kontaminaci či jinému znehodnocení jednotlivých objednaných produktů. V případě Objednávky obsahující více produktů je Podnik povinen veškerý obsah Objednávky zabalit do jednoho přepravního balíčku (např. zabalit do jedné tašky) tak, aby Zákazník v případě rozvozu Podnikem tuto Objednávku obdržel v jednom přepravním balíčku. Pro případ, že Objednávka obsahuje velké množství produktů a není možné je zabalit do jednoho přepravního balíčku, může Podnik rozdělit obsah Objednávky do více přepravních balíčků označených způsobem, ze kterého je zjevné, že všechny tyto přepravní balíčky náleží Zákazníkovi, tj. tvoří jednu celistvou přepravní zásilku.
- K. Podnik se zavazuje nastavit cenu produktů a podmínky (cena rozvozu, obalových materiálů, apod.) tak, aby se Zákazníkovi v nabídce a v průběhu Objednávky zobrazovala cena, kterou Zákazník opravdu uhradí. Pokud takové podmínky Web nastavit neumožňuje, je Podnik povinen je uvést upřesněním (příplatky, či cenu, kterou Web v Objednávce nereflektuje) do textových podmínek ve svém Profilu na Webu.
- L. Podnik se po převzetí přihlašovacích údajů zavazuje ke správě své nabídky (Profilu) a je odpovědný za úkony, které přihlášen přes tento přístup vykoná v administraci Webu. Podnik bere na vědomí, že některé funkce nebo nastavení Webu, popř. Profilu mohou podléhat schválení Provozovatele, o které Podnik prostřednictvím Administračního rozhraní Provozovatele požádá.
- M. Podnik vystupuje ve vztahu k Zákazníkovi svým jménem a na svou odpovědnost – nesmí však zrazovat Zákazníky od používání služby Provozovatele, či jinak cíleně působit se záměrem propagace svého podnikání na úkor Provozovatele či jeho zprostředkující role (tištěné materiály nabádající k přímému objednání z Podniku, aj.), případně znevažovat nebo kompromitovat dobrou pověst Provozovatele či Přidružené společnosti, a/nebo propagovat jiného poskytovatele služeb, které jsou obdobné službám poskytovaným Provozovatelem na základě Smlouvy a těchto VOP, a/nebo činit kroky, které by mohly bránit, ublížit nebo zasahovat do podnikatelské aktivity Provozovatele.
- N. Podnik bere výslovně na vědomí, že kontaktní údaje Zákazníka slouží výhradně ke zpracování a doručení Objednávky. Jakékoli jiné nevyžádané kontaktování Zákazníka ze strany Podniku je zakázáno.
- O. V případě, že Provozovatel inkasuje peníze od Zákazníků platbou předem, je Podnik povinen předat či zavést Objednávku Zákazníkovi, nebo předat k přepravě Kurýrovi a nežádat po něm žádnou další úhradu. Podnik má nárok na inkasované peníze ve sjednaném zúčtovacím období.
- P. V případě, že Objednávka obsahuje položky, na které se vztahuje odlišná výše Provize, Provozovatel je oprávněn účtovat si Provizi s vyšší procentuální hodnotou.
- Q. Podnik tímto uděluje oprávnění Provozovateli zveřejňovat na Webu hodnocení, které Zákazník prostřednictvím Webu Podniku udělil. Provozovatel nenesé žádnou odpovědnost za negativní hodnocení Zákazníků zobrazených na Webu vůči Podniku. Podniku, jeho zaměstnancům, jakož i osobám přímo či nepřímo s Podnikem spřízněným, se zakazuje, aby vyvíjeli jakoukoli činnost, na jejímž základě by docházelo ke zkreslování hodnocení Podniku či jeho konkurentů na Webu Provozovatele.
- R. Provozovatel si vyhrazuje právo, kdykoli skryt hodnocení Podniku:
- a. v případě podezření z falšování hodnocení Podniku, a to do té doby dokud Podnik neprokáže opak;
  - b. v případě, že obsahuje vulgární slova, dehonestující výrazy, jakékoliv diskriminační projevy a jiné urážlivé výrazy odporující dobrým mravům;
  - c. obsahující odkazy na jiné webové stránky, kontaktní údaje či názvy jiných provozoven;
  - d. zrazující Zákazníky od používání služeb Provozovatele či poškozující dobré jméno Provozovatele.

- S. V případě porušení jakéhokoli ustanovení Smlouvy či těchto VOP může Provozovatel požadovat po Podniku smluvní pokutu až do výše 25.000 Kč (slovy: dvacet pět tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčen nárok Provozovatele požadovat náhradu škody v plném rozsahu.
- T. V případě, že se na Podnik vztahuje dle platných právních předpisů povinnost informovat Zákazníky o alergenech a nutričních hodnotách, a dojde-li v důsledku nedodržení této povinnosti příslušným správním orgánem České republiky k uložení správního trestu Provozovateli, je Provozovatel oprávněn takovýto správní trest přenést v plném rozsahu na Podnik, případně požadovat po Podniku náhradu škody a veškerých nákladů vzniklých Provozovateli v důsledku nebo v souvislosti s uložení správního trestu.
- U. Bude-li součástí Objednávky alkoholický nápoj, nesmí Podnik v případě rozvozu Podnikem tuto Objednávku předat Zákazníkovi mladšímu 18-ti let. Podnik je povinen v místě předání Objednávky ověřit věk Zákazníka. Dojde-li Podnik v místě předání Objednávky ke zjištění, že Objednávku obsahující alkoholický nápoj učinil a přebírá Zákazník mladší 18-ti let, je Podnik povinen ihned od Provozovatelem zprostředkované smlouvy mezi ním a Zákazníkem (Objednávky) odstoupit. Stejně tak bude Podnik povinen od zprostředkované smlouvy odstoupit (Objednávky) v případě, kdy Kurýr dojde ke zjištění, že Objednávku obsahující alkoholické nápoje učinil a přebírá Zákazník mladší 18-ti let.
- V. Podnik je povinen umožnit Zákazníkům online platbu předem za Objednávku prostřednictvím Webu Provozovatele.
- W. Podniku je zakázáno v Profilu publikovat jakýkoliv obsah, k jehož zveřejnění nemá oprávnění. Uzavřením Smlouvy Podnik potvrzuje, že je vlastníkem veškerého obsahu, Duševního vlastnictví a informací, které na Webu zveřejní (dále jen „IP Podniku“), a neporušuje tím jakákoliv práva třetích stran, a dále, že k veškerému obsahu uvedenému v Profilu chráněnému právem Duševního vlastnictví, jako jsou fotografie, IP Podniku, a jinému relevantnímu obsahu, výslovně Provozovateli uděluje nevýhradní, přenosnou, převoditelnou, celosvětovou bezúplatnou licenci k propagaci Podniku prostřednictvím Webu a jiných online či offline médií. Tato nevýhradní licence zaniká odstraněním obsahu z Webu, případně ukončením Smlouvy. Veškeré potenciální nároky plynoucí z porušení průmyslových práv jdou výlučně za Podnikem. Provozovatel neodpovídá třetím stranám za škodu související s užitím IP Podniku v případě, že užitím IP Podniku poruší práva těchto třetích stran. Podnik odškodní Provozovatele a jeho Přidružené společnosti, vedoucí pracovníky, zástupce či zaměstnance v případě, že užitím IP Podniku Provozovatelem bude zmíněným osobám hrozit škoda. Provozovatel ani žádná z přidružených společností nikdy nepřevzala, ani nesouhlasila s plněním či jiným převzetím odpovědnosti za jakoukoli stávající nebo potenciální odpovědnost třetí strany za porušení či zneužití Duševního vlastnictví. Dojde-li Provozovatelem k propagaci Podniku je cena za tyto propagační služby zahrnuta v Provizi.
- X. V případě poskytnutí Tabletů Provozovatelem se Podnik zavazuje Provozovateli uhradit sjednanou cenu za Tablet, jež má povahu vratné kauce. Ukončením účinnosti a platnosti Smlouvy vzniká Podniku povinnost veškeré svěřené Tablety Provozovateli vrátit. Riziko poničení a ztráty na svěřených Tabletech přechází na Podnik okamžikem předání Tabletů. Dojde-li k poničení, ztrátě, či krádeži Tabletů, odpovídá za něj výlučně Podnik s tím, že bude povinen od Provozovatele převzít nový Tablet a zaplatit mu tak novou cenu za poškozený či ztracený, popř. ukradený Tablet. Dojde-li k poškození, popř. ztrátě či krádeži svěřených Tabletů, odpovídá Podnik za toto porušení v plném rozsahu, a je povinen uhradit Provozovateli náklady související s opravou Tabletů, popř. náklady související s pořízením nového Tabletů. Provozovatel je oprávněn Podniku udělovat závazné pokyny za účelem údržby Tabletů, aby byl vždy zajištěn řádný příjem a zpracování Objednávek. Podnik neprodleně Provozovatele informuje o jakékoli poruše nebo poškození Tabletů a umožní Provozovateli přístup k němu v běžných otevíracích hodinách Podniku, aby Provozovatel mohl Tablet zkontrolovat, vyčistit, opravit, nebo vyměnit. Podnik je dále povinen na žádost Provozovatele sdělit, kde se Tablet nachází. Podnik je dále povinen na žádost Provozovatele Tablet kdykoli vrátit na místo, které Provozovatel za tím účelem určí.
- Y. Podnik je povinen Provozovateli poskytovat aktuální informace o jeho osobě, kontaktních informacích, dodacích údajích, Denním menu, Stále nabídce, cenách, otevírací době provozoven zobrazených na Webu a dále o jakýchkoli dalších informacích o něm a bude okamžitě Provozovatele informovat o jejich změně. Podnik dále Provozovateli poskytne veškeré informace potřebné k plnění smluvního závazku podloženého Smlouvou a těmito VOP, prezentaci na Webu (prostřednictvím Profilu). Mezi tyto informace patří zejména – jména, obchodní firma, sídlo, korespondenční adresa, výpis z veřejného rejstříku prokazující podnikatelské oprávnění Podniku, IČO, DIČ, jméno zástupce Podniku a jeho kontaktní údaje, Lokalita, detail bankovního účtu, telefon, e-mail, otevírací hodiny, ceníky nabídek, složení zboží a přísady, další informace, které je potřeba v souvislosti s nabízeným zbožím a/nebo službami Podniku sdělit či označit, informace o alergenech, aj. Podnik je odpovědný za označování zboží a/nebo služeb prezentovaných na Webu, které je požadované právními předpisy. Podnik se zavazuje tyto informace pravidelně aktualizovat a podloženě informovat Provozovatele o jejich změně nejméně 2 (slovy: dva) pracovní dny předem.
- Z. Podnik zaručuje, aby veškeré provozovny, které na Webu zobrazuje pod danými Profily, splňovaly podmínky stanovené smluvním závazkem sestávajícím ze Smlouvy a těchto VOP.
- AA. Podnik je povinen ve všech svých provozovnách prezentovaných na Platformě umístit na viditelném místě (vstupní dveře) nálepku s logem Provozovatele, kterou mu za tím účelem poskytne Provozovatel.

#### IV. USTANOVENÍ O ODMĚNĚ

- A. Do Provize se započítává celková cena Objednávky, kterou vidí Zákazník při ukončení Objednávky. Do Provize se výslovně počítá i cena za rozvoz a obalové materiály, pokud byly připočteny k Objednávce. Pokud Podnik využívá Kurýra, nevzniká Provozovateli z ceny rozvozu na Provizi nárok. K Provizi bude připočtena zákonná výše DPH.
- B. Provozovatel provede, vždy do 10. dne od uplynutí sjednaného výúčtovacího období výpočet Provize, kdy zohlední Objednávky inkasované od Zákazníků platbou předem (VOP čl. II., písm. K.) a dodá stáhnutelný dokument s údaji k platbě do administračního rozhraní.
- C. Podnik je povinen uhradit doručенou fakturu řádně a včas, a to nejpozději do splatnosti faktury, která bude nejméně 21 dnů od data vystavení.
- D. Pokud je částka Zaplacená platbou předem po odečtení nároku Provozovatele na Provizi vyšší (VOP čl.: II., písm. K), poukazuje Provozovatel tento rozdíl, do 21 dnů od dodání stáhnutelného dokumentu s údaji o přeplatku do administračního rozhraní, na bankovní účet Podniku.

- E. Podnik je povinen neprodleně (nejpozději do 2 dnů od nastalé změny) informovat Provozovatele o změně fakturačních údajů Podniku a o všech změnách kontaktních údajů Podniku, jakož i jím provozovaných provozoven a obdobných zařízení. Stane-li se Podnik plátcem DPH ve smyslu příslušných daňových předpisů, je Podnik povinen o této skutečnosti neprodleně informovat Provozovatele.
- F. Sprobitné udělené a určené Kurýrovi, popř. Podniku, není příjmem Provozovatele.
- G. Provozovatel Zákazníkům prostřednictvím Webu účtuje tzv. servisní poplatek, který slouží k neustálému zlepšování kvality Provozovatelem nabízených služeb. Při hotovostní platbě za Objednávku přímo Podniku (nikoliv Kurýrovi) je Podnik povinen ve jméne Provozovatele tento servisní poplatek vyinkasovat. V případě inkasování servisního poplatku Podnikem (při hotovostní platbě za Objednávku Zákazníkem přímo Podniku), tento servisní poplatek nepředstavuje příjem Podniku, nýbrž příjem Provozovatele. Takto vyinkasovaný servisní poplatek Podnikem bude v rámci vyúčtování Provize připočten k Provizi a spolu s Provizí uhrazen Provozovatelem.
- H. Provozovatel si vyhrazuje právo změnit výši Provize stanovenou ve Smlouvě. Změnu výše Provize oznámí Provozovatel Partnerovi nejméně 15 dnů před datem účinnosti nové výše provize. Pokud Partner se změnou Provize nebude souhlasit, má právo Smlouvu v této lhůtě písemně vypovědět písemným oznámením doručeným Provozovatelem. Nová výše provize nabyde účinnosti uplynutím zmíněné lhůty. Provozovatel může v případě potřeby zaslat e-mailovou upomínku týkající se změny 7 dní před nabytím účinnosti změny.

## V. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

- A. Smluvní strany stanovují a tímto rozšiřují ustanovení VOP čl. III., písm. N.
- B. Smluvní strany uvádějí, že pokud jde o osobní údaje Zákazníků, jsou oba správci osobních údajů pro své vlastní účely.
- C. Provozovatel poskytne Podniku pro účely dodání Objednávky nezbytné osobní údaje Zákazníka (dále jen „**Osobní údaje Zákazníků**“)
- D. Osobní údaje Zákazníků zahrnují zejména: jméno, příjmení, adresu, e-mailovou adresu a telefonní číslo, nebo jiné relevantní doručovací údaje. Podnik se tímto zavazuje používat Osobní údaje Zákazníků pouze pro účely dodání Objednávky do sjednaného místa, případně pro dotazy Zákazníků, v souladu s podmínkami stanovených těmito VOP a v souladu s právními předpisy týkajícími se ochrany osobních údajů fyzických osob.
- E. Pro vyloučení veškerých pochybností se Podnik zavazuje nevyužívat Osobní údaje Zákazníků pro marketingové účely, případně nekontaktovat Zákazníka přímo či nepřímo bez písemného souhlasu Provozovatele.
- F. Podnik se zavazuje, že všichni jeho zaměstnanci, subdodavatelé, či jiné osoby v postavení zpracovatele osobních údajů fyzických osob, budou dodržovat povinnosti stanovené v čl. V těchto VOP.
- G. Vznikne-li Provozovateli škoda v důsledku jednání Podniku souvisejícím s nedodržením povinností stanovených v čl. V těchto VOP, je Podnik povinen Provozovateli uhradit škodu, která tímto jednáním Podniku byla provozovateli způsobena.

## VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- A. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Podnik i Provozovatel jsou oprávněni Smlouvu kdykoli jednostranně písemně vypovědět s 30-ti denní výpovědní lhůtou bez udání důvodu běžící ode dne následujícího po dni, ve kterém výpověď byla doručena druhé smluvní straně. Dojde-li však Podnikem k opakovanému porušení Smlouvy a VOP, nebo k opakovanému naplnění důvodů vymezených v čl. II. písm. G. těchto VOP, je Provozovatel oprávněn Smlouvu vypovědět s účinností od data doručení výpovědi Podniku. Podnik je oprávněn podat stížnost proti okamžitě výpovědi prostřednictvím centra vyřizování stížností Provozovatele uvedeného v čl. V. písm. D.
- B. Technicky a smluvní přístup k údajům, které Provozovatel po ukončení Smlouvy o spolupráci mezi ním a Podnikem eviduje, neexistuje.
- C. Provozovatel si vyhrazuje právo jednostranně změnit nebo doplnit znění těchto VOP. Podnik bere na vědomí, že aktuální znění VOP bude vždy dostupné v Administračním rozhraní, případně pod internetovým odkazem uvedeným v úvodu těchto VOP. Jakákoliv změna těchto VOP bude stávajícímu Podniku oznámena nejméně 15 dnů před účinností nových VOP. Změněné VOP nabývají účinnosti patnáctým dnem od oznámení změny VOP (dále jen “Lhůta pro oznámení”). Provozovatel bude informovat stávající Podnik o změnách VOP prostřednictvím Administračního rozhraní nebo jakoukoli jinou vhodnou formou tak, aby stávajícímu Podniku nečinilo seznámení se s aktuálním zněním VOP neodůvodněné potíže. VOP se stávají účinnými uplynutím lhůty pro oznámení. Změny VOP se stávají účinnými vůči stávajícímu Podniku, pouze pokud vyjádří svůj souhlas s jejich aktualizovaným zněním. Pokračování v užívání Webu po uplynutí lhůty pro oznámení je považováno za udělení souhlasu s upraveným zněním VOP. Pokud stávající Podnik s upraveným zněním VOP ve lhůtě pro oznámení sdělí svůj nesouhlas, má stávající Podnik právo Smlouvu vypovědět ve lhůtě pro oznámení s okamžitým účinkem bez jakékoliv sankce. Lhůta pro oznámení nemusí být ze strany Provozovatele dodržena v případě, že je ke změně VOP nucen na základě právní nebo regulační povinnosti a/nebo je nutně výjimečně změnit VOP s cílem čelit neočekávanému a bezprostředně hrozícímu nebezpečí před podvodem, malwarem, spamem, porušením zabezpečení osobních údajů nebo jinými kybernetickými riziky.
- D. Podnik má v případě jakýchkoliv potíží souvisejících se Smlouvou a těmito VOP právo u Provozovatele podat stížnost skrz za tímto účelem vytvořenou bezplatnou emailovou adresu [partneri@foodora.cz](mailto:partneri@foodora.cz), jež náleží do centra vyřizování stížností Provozovatele. Provozovatel se zavazuje, stížnost Podniku učiněnou skrz v předešlé větě zmíněnou emailovou adresu, v přiměřené lhůtě (maximálně do 14 dnů od podání stížnosti) s náležitou pečlivostí posoudit a vyřídit, a výsledek stížnosti individualizovaným způsobem sdělit Podniku v jasném a srozumitelném jazyce. Podnik je oprávněn se tímto způsobem obrátit na Provozovatele se stížnostmi týkajícími se domnělého nesplnění závazku, technických problémů Webu, jakýchkoliv opatření Provozovatele jež se ho dotýká. Provozovatel se zavazuje postoupit stížnost Podniku obratem příslušnému oddělení k vyřízení. Provozovatel se zavazuje jednou ročně veřejně publikovat počet stížností Podníků, druhy stížností, průměrnou dobu vyřízení stížností a souhrnné informace o jejich výsledku.
- E. Přístup k údajům. Provozovatel v souladu s čl. 9 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1150 sděluje, že Podnik má přístup k osobním údajům Zákazníků pouze v případě, kdy Zákazník u Podniku učiní Objednávku (skrz Profil). V případě vytvoření Objednávky Zákazníkem má Podnik za účelem přípravy a doručení Objednávky (plnění zprostředkované smlouvy) přístup ke jménu, adrese doručení, telefonnímu číslu a e-mailu Zákazníka. O tom jak osobní údaje Zákazníků Provozovatel zpracovává více zde: <https://www.foodora.cz/contents/jak-nakladame-s-vasimi-osobnimi-udaji>. Jedná-li se u Podniku o fyzickou osobu podnikající ve smyslu příslušných zákonů, zpracovává Provozovatel pro účely plnění Smlouvy a VOP osobní údaje Podniku, které uvedl ve Smlouvě (název příp. jméno a příjmení, sídlo, adresa provozovny, IČO, DIČ, kontaktní email, telefon, bankovní účet). Podnik má ke všem jeho

poskytnutým osobním údajům a vygenerovaným údajům (fakturám, Objednávkám, hodnocením Zákazníků, počtu Objednávek, příjmu plynoucímu z Objednávek skrz Web, a jiným statistikám a údajům) přístup skrz Administrační rozhraní Webu kdykoliv po dobu platnosti Smlouvy. Přístup Podniku do Administračního rozhraní Podnik získá skrz Provozovatelem udělené přihlašovací údaje prostřednictvím webového odkazu <https://foodora.portal.restaurant>. Ukončením Smlouvy Podnik automaticky ztrácí přístup do Administračního rozhraní. Právní základ pro zpracování osobních údajů Podniku (v případě fyzické osoby podnikající) je čl. 6 odst. 1 písm. b), plnění Smlouvy, obecného nařízení (EU) GDPR. Osobní údaje Zákazníků a Podniku vyjmenované v tomto odstavci mohou být poskytnuty třetím stranám pro účely plnění smluvních povinností vyplývajících ze Smlouvy či těchto VOP. Takovéto zpracování osobních údajů třetími stranami je nutné pro řádné fungování služeb poskytovaných Provozovatelem. Provozovatel je v souladu s čl. 17 odst. 3 GDPR oprávněn osobní údaje Podniku po pozbytí účelu zpracování uchovat zejména v případě, že osobní údaje Podniku budou potřeba k pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.

- F. Pro vyloučení veškerých pochybností se uvádí, že Provozovatel není přímým poskytovatelem ani vlastníkem zboží a/nebo služeb, které jsou obsahem Objednávky, a že Provozovatel pouze vystupuje jako zprostředkovatel ve smluvním vztahu mezi Podnikem a Zákazníkem. Samotný vztah mezi Podnikem a Zákazníkem není předmětem smluvního ujednání založeného Smlouvou a těmito VOP. Podnik proto zůstává výlučně a přímo odpovědný vůči všem Zákazníkům. Uplatní-li jakýkoliv Zákazník jakékoli nároky plynoucí ze zprostředkovaného smluvního vztahu mezi Podnikem a Zákazníkem, je Podnik povinen bezpodmínečně spolupracovat a v součinnosti s Provozovatelem nároky Zákazníka vypořádat.
  - G. Smluvní strany se dohodly, že si nad rámec práv a povinností založených touto Smlouvou a VOP mohou sjednat úplatné doplňkové služby zmíněné shora. Shodnou-li se tak smluvní strany, uzavřou za tímto účelem příslušnou Doplňkovou smlouvu.
  - H. V případě porušení povinnosti finančního charakteru vyplývajících ze Smlouvy či těchto VOP jednou ze stran vzniká druhé nárok na smluvní pokutu ve výši 0,02 % dlužné částky za každý den trvání takového porušení, počínaje 10. dnem po uplynutí doby splatnosti.
  - I. Smluvní strany se dohodly, že veškeré písemnosti se považují za doručené uplynutím 10 dnů ode dne jejich odeslání na adresu uvedenou ve Smlouvě nebo na adresu místa jejího podnikání zapsanou v živnostenském rejstříku u podnikající fyzické osoby nebo na adresu sídla zapsanou v obchodním rejstříku u právnické osoby.
  - J. Smlouva může být měněna písemnou dohodou smluvních stran či akceptací elektronického návrhu Provozovatele na změnu Podnikem.
  - K. Za účelem mimosoudního vyřešení sporů mezi Podnikem a Provozovatelem se smluvní strany mohou obrátit na mediátorku zapsanou v seznamu mediátorů vedeném Ministerstvem spravedlnosti paní JUDr. Radku Medkovou, působící na adrese Kmochova 10, 150 00 Praha 5, IČO: 75478293, web: [www.mediace-cr.cz](http://www.mediace-cr.cz), popř. na mediátorku zapsanou v seznamu mediátorů vedeném Ministerstvem spravedlnosti paní Mgr. Jitku Morávkovou, IČ: 06547842, působící na adrese Mečeříž 165, Mečeříž 294 77, web: [www.vyresmetomediaci.cz](http://www.vyresmetomediaci.cz), popř. na mediátorku zapsanou v seznamu mediátorů vedeném Ministerstvem spravedlnosti paní Terezií Mohylovou, IČO: 07592485, působící na adrese: U Tvrze 535, Hostouň u Prahy 273 53, web: [www.vyresmetomediaci.cz](http://www.vyresmetomediaci.cz).
  - L. Pokud se nepodaří vyřešit spory vzniklé ze Smlouvy o zprostředkování objednávek uvedených v písm. C. odst. 3. Smlouvy (Závěrečná ustanovení) smírnou cestou, budou s konečnou platností rozhodovány místně a věcně příslušnými Obecnými soudy České Republiky.
  - M. V případě porušení Smlouvy či VOP Podnikem, je Provozovatel oprávněn zamezit dalšímu využívání Webu Podnikem. Tento krok nezbavuje Podnik povinnosti plnit ostatní závazky ze Smlouvy a VOP.
  - N. Podnik není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Provozovatele převést nebo postoupit práva nebo povinnosti vyplývající Podniku ze Smlouvy na třetí osobu. Podnik výslovně souhlasí, že Provozovatel může převést některá nebo veškerá práva a povinnosti vyplývající mu z této Smlouvy na třetí osobu. Ujednáním o smluvní pokutě není dotčen nárok na náhradu případně vzniklé škody.
  - O. Provozovatel a Podnik se zavazují řídit při přepravě Objednávky pokyny a pravidly vyplývajícími z dokumentu „Kodex kurýra“, který je uveden v Administračním rozhraní.
  - P. Tyto VOP a vztahy z nich vyplývající se řídí výlučně českým právním řádem, v platném znění. V případě, že některé ustanovení VOP pozbude svoji platnost nebo bude shledáno neplatným, zůstanou ostatní ustanovení VOP v platnosti a na místo neplatných ustanovení se použije smyslu a účelu VOP odpovídající platnému právnímu řádu České republiky.
  - Q. Podnik a Provozovatel tímto berou na vědomí, že vztah založený Smlouvou a těmito VOP bude vztahem „nezávislého dodavatele“ a nic ve Smlouvě nebo těchto VOP nebude vykládáno takovým způsobem, že Podnik nebo jakýkoli jeho zaměstnanec bude představovat zástupce Provozovatele. Podnik se zavazuje, že za Provozovatele nebude jakkoli vystupovat roli zástupce.
  - R. Smluvní závazek stanovený Smlouvou a těmito VOP představuje úplnou dohodu mezi Provozovatelem a Podnikem.
  - S. Důvěrnými informacemi se ve vztahu k jedné ze stran nebo kterékoli z jejich přidružených společností (dále jen "sdělující strana") rozumí veškeré údaje o zákaznících, technické, vědecké, regulační, strategické, organizační, osobní, marketingové, finanční, prodejní, zákaznické, obchodní, právní a/nebo jiné informace podobné kterékoli z výše uvedených kategorií sdělující strany, které jsou poskytnuty, sděleny nebo zpřístupněny ústně, písemně nebo v jiné hmotné či elektronické podobě druhé straně nebo kterékoli z jejich přidružených společností (dále jen "přijímající strana") pro účely Smlouvy a VOP, včetně, mimo jiné, (i) údajů, know-how, včetně, mimo jiné, informací týkajících se podnikání, hodnocení, prognóz, plánů, specifikací, modelů, návrhů, výkresů, receptů, kapacit, duševního vlastnictví, metod, technik, technologií, programů, zařízení, procesů, výrobků, přístrojů, prodeje, marketingu, patentů, patentových přihlášek, objevů a/nebo vynálezů, jakož i (ii) jakýchkoli jiných informací o podnikání nebo odvětví, podmínek Smlouvy a VOP. Přijímající strana je povinna zachovávat přísnou důvěrnost všech důvěrných informací a tyto důvěrné informace sdělovat pouze těm svým zaměstnancům, zástupcům a subdodavatelům, jakož i svým přidruženým společnostem a jejich příslušným zaměstnancům, zástupcům a subdodavatelům, kteří je potřebují znát pro účely plnění povinností přijímající strany podle Smlouvy a VOP. Přijímající strana zajistí, aby tito zaměstnanci, zástupci a subdodavatelé, jakož i tyto přidružené společnosti a jejich příslušní zaměstnanci, zástupci a subdodavatelé dodržovali povinnosti stanovené v tomto článku, jako by byli stranou Smlouva a VOP. Přijímající strana může rovněž zveřejnit takové Důvěrné informace, jejichž zveřejnění vyžaduje zákon, jakýkoli vládní nebo regulační orgán nebo soud příslušné jurisdikce.
- Za Důvěrné informace nebudou považovány informace, které:
- a. jsou veřejně přístupné nebo známé v době jejich užití nebo zpřístupnění, pokud jejich veřejná přístupnost či známost nenastala v důsledku porušení povinnosti stanovené obecně závaznými právními předpisy nebo touto Smlouvou a těmito VOP, nebo
  - b. jsou poskytnuty smluvní straně třetí osobou, která má právo s takovou informací volně nakládat a poskytnout ji třetím osobám.

- T. Smluvní strany se zavazují, že bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany neužijí Důvěrné informace pro jiné účely než pro účely smluvního závazku založeného Smlouvou a těmito VOP a nezveřejní, ani jinak neposkytnou Důvěrné informace žádné třetí osobě, vyjma členů svých orgánů, odborných a právních poradců, kteří mají vůči smluvní straně povinnost mlčenlivosti.
- U. Smluvní strany se dále zavazují, že po dobu spolupráce podle Smlouvy a těchto VOP a dále po ukončení této spolupráce budou nakládat s Důvěrnými informacemi se stejnou péčí, jako by nakládaly s vlastními informacemi stejného či obdobného charakteru.
- V. Tyto VOP byly zveřejněny a oznámeny dne 08.12.2023. Tyto VOP nabývají účinnosti vůči novým Podnikům jejich zveřejněním a oznámením. Změněné VOP dle čl. VI. písm. C. nabývají účinnosti vůči stávajícím Podnikům uplynutím lhůty pro oznámení.

## Příloha č.1 – KOMPENZAČNÍ SCHÉMA

Objednávky na Webu foodora.cz jsou zasílány a realizovány online a Zákazníkům jsou doručovány na místo jimi určené, mimo prostory konkrétního Podniku. Z toho důvodu může být pro Zákazníky komplikované řešit jakýkoliv problém s Objednávkou. Chceme garantovat kvalitu poskytovaných služeb a máme zájem na tom, aby se Zákazníci nebáli objednávat si nabízené produkty a/nebo služby. Proto se mohou Zákazníci obrátit na naši linku a využít Garanci spokojenosti. Díky tomu jsme schopni zjistit stav Objednávky v případě zpoždění, zajistit výměnu dodaných produktů v konkrétní provozovně Podniku, dodatečně doručit chybějící položku nebo poskytnout jinou kompenzaci.

Veškeré kompenzace jsou Zákazníkům přidělovány ve formě kupónů v určité nominální hodnotě.

Před přidělením kompenzace vždy prověřujeme historii jednotlivých Objednávek daného Zákazníka, abychom předešli možnému zneužití kompenzací. Jelikož nechceme, aby docházelo k poškození provozovny konkrétního Podniku, jsou na účet takové provozovny přidělovány kompenzace do omezené výše a zejména prokázaného pochybení.

Za prokázané pochybení považujeme:

- Zákazník zašle fotografii dokládající problém s produktem/produkty např. záměna produktů, poškození produktu, chybějící produkt, dodání produktů v jiné než sjednané odpovídající kvalitě)
- Podnik (příslušná provozovna) pochybení uzná (např. zapoměli předat jednu z objednaných položek, záměna Objednávek apod.)
- Objednávka je vrácena do provozovny příslušného Podniku

### Maximální hodnoty kompenzací, které je možné udělovat na účet Podniku

#### 1. Zpoždění Objednávky

- vlastní rozvoz Podniku: je kompenzováno na základě informací od Podniku, resp. jeho konkrétní provozovny v době, kdy je již Objednávka po maximálním čase doručení
- rozvoz Kurýrem (dle VOP): pokud je zpoždění způsobeno čekáním Kurýra v provozovně déle než 10 minut po potvrzené době vyzvednutí Objednávky z dané provozovny

Zpoždění k zákazníkovi	Objednávka do 300 Kč	Objednávka nad 300 Kč
do 15 minut	omluva	omluva
15 - 30 minut	kupón v hodnotě 50,- Kč	kupón v hodnotě 50,- Kč až 100,- Kč
nad 30 minut	kupón v hodnotě 100,- Kč	kupón v hodnotě 100,- Kč až 300,- Kč

#### 2. Nedoručená objednávka: až do výše hodnoty Objednávky, minimálně kupón v hodnotě 200,- Kč

- Objednávka, která byla předána Podniku (příslušné provozovně) k vyřízení a ta ji nepřipravila vůbec nebo ve stanoveném čase a Zákazník ji z toho důvodu nepřevzal
- nejedná se o kompenzování nepřevzatých objednávek ze strany Zákazníka (pokud Podnik, resp. příslušná provozovna vyřídila Objednávku bez vad a ve stanoveném čase, ale Zákazník ji přesto nepřevzal)

#### 3. Oznámení o zrušení / změně Objednávky nebo nemožnosti akceptovat poznámku ze stran Podniku

Doba oznámení po přijetí Objednávky	Kompenzace
do 10 minut	omluva
10 - 30 minut	kupón v hodnotě max 100,- Kč
nad 30 minut	podle závažnosti pochybení až do 100% výše hodnoty Objednávky, minimálně kupón v hodnotě 200,- Kč

- v případě nemožnosti akceptovat poznámku nebo vyřídít Objednávku tak, jak byla zadána (vč. vnesení do patra nebo vadného obsahu objednávky) kontaktuje Podnik (příslušná provozovna) do 10 minut od objednání Provozovatele – Delivery Hero Czech Republic s.r.o. (tel. č. +420 228 887 946), případně přímo Zákazníka a dohodnou se na dalším postupu
- pokud tak neučiní, podle závažnosti pochybení může být přidělena kompenzace až do výše hodnoty Objednávky

#### 4. Kvalitativní pochybení

- pokud připravená objednávka nesplňuje běžné kvalitativní standardy a chyba je prokazatelně na straně Podniku (v případě hotových pokrmů např. spálené či jinak znehodnocené, v případě jiných druhů produktů závažné poškození produktu znemožňující jeho použití), může být přidělena kompenzace dle závažnosti pochybení až do výše hodnoty objednávky

#### 5. **Chybějící položka v Objednávce**

- až do 100% výše hodnoty objednávky, pokud se jedná o nedílnou součást Objednávky, minimálně kupón v hodnotě 25,- Kč
- plus hodnota položky, pokud je již předem zaplacená

#### 6. **Nedostatečně zabalená Objednávka**

- Dojde-li k situaci, kdy Podnik využije pro přepravu Objednávky obalu, který Objednávku nedostatečně chrání před jejím znehodnocením (vylitím, kontaminací, porušení obalu vlastního výrobku aj.), může být Podniku přidělena kompenzace až do výše hodnoty Objednávky.