

## Opći uvjeti i odredbe korištenja i ugovaranja usluga na zahtjev za partnere

Zadnji put ažurirano u travnju 2022.

Putem ovih općih uvjeta korištenja i pravnih informacija (u dalnjem tekstu: „Opći uvjeti i odredbe korištenja i ugovaranja usluga na zahtjev za partnere“), Glovoapp Technology d.o.o. (u dalnjem tekstu: „GLOVO“) stavlja mrežno mjesto s domenom <https://business.glovoapp.com> na raspolaganje restoranima, prodavaonicama namirnica i e-trgovinama (u dalnjem tekstu: „PARTNER“ ili „PARTNERI“) za pružanje usluga dostave na zahtjev. Ovi Opći uvjeti i odredbe za partnere primjenjuju se na korištenje usluge od strane svakog PARTNERA.

- I. **GLOVO** je tehnološko društvo čija je glavna djelatnost razvoj i upravljanje tehnološkom platformom koja putem mobilne aplikacije ili web-mjesta omogućava određenim povezanim trgovinama iz nekih gradova određene zemlje nuđenje proizvoda putem platforme i, kad je to prikladno, ako korisnici platforme i potrošači navedenih povezanih trgovina to zatraže putem Platforme, **GLOVO** djeluje kao posrednik u spajanju dobavljača, povezane trgovine i korisnika u svrhu trenutne dostave proizvoda.
- II. **GLOVO** također izjavljuje da se u njihovom slučaju radi o trgovačkom društvu koje pruža usluge na zahtjev neovisnim društvima putem tehnološke platforme, poslovne platforme Glovo, razvijene u tu svrhu, koja će se u dalnjem tekstu nazivati „**PLATFORMA**“.

Za svrhe ovih Općih uvjeta i odredbi korištenja i ugovaranja usluga na zahtjev za partnere, sljedeći pojmovi pisani velikim početnim slovima imat će značenje kako je definirano u nastavku:

- **USLUGE NA ZAHTJEV:** Tehnološke usluge u svrhu povezivanja prodajnih kanala PARTNERA (web-mjesto, platforma itd.) s PLATFORMOM društva GLOVO.
- **ZASTUPNIČKE USLUGE POSREDOVANJA:** Tehnološko posredovanje u svrhu omogućavanja dostupnosti proizvoda koje PARTNER prodaje putem vlastitih prodajnih kanala (web-mjesto, platforma itd.) svojim KORISNICIMA putem neovisnih dostavljača koji svoje usluge pružaju putem APLIKACIJE GLOVO („ZASTUPNIK“ ili „ZASTUPNICI“). Navedene ZASTUPNIČKE USLUGE POSREDOVANJA uključuju usluge pristupa tisućama zastupnika za otpremu PARTNEROVIH proizvoda.
- **PRISTUPNA NAKNADA ZA DOSTAVLJAJE:** Naknada koju naplaćuje ZASTUPNIK za dostavljanje PARTNEROVIH proizvoda, izračunata na temelju standardne strukture naknade dogovorene između ZASTUPNIKA i GLOVO.
- **TEHNOLOŠKA NAKNADA ZA POSREDOVANJE:** Ukupni trošak koji plaća PARTNER za USLUGE NA ZAHTJEV i ZASTUPNIČKE USLUGE POSREDOVANJA, a koji naplaćuje GLOVO.
- **KORISNIK/CI:** osobe koje kupuju proizvode koje PARTNER nudi putem vlastitih prodajnih kanala (web-mjesto, platforma itd.).
- **API (sučelje za programiranje aplikacija):** računalna veza koja povezuje PARTNEROVE vlastite prodajne kanale (web-mjesto, platforma itd.) koje PARTNER koristi, a putem kojih KORISNICI mogu naručiti PARTNEROVES proizvode, s PLATFORMOM kako bi ZASTUPNICI isporučili PARTNEROVE proizvode KORISNICIMA.
- **IZRADA NARUDŽBE :** faza narudžbe u kojoj PARTNER traži USLUGE NA ZAHTJEV.
- **OTPREMA:** faza narudžbe u kojoj je ZASTUPNIK dodijeljen USLUGAMA NA ZAHTJEV.
- **PREUZIMANJE:** faza narudžbe u kojoj ZASTUPNIK stiže na mjesto preuzimanja i preuzima narudžbu PARTNERA.
- **DOSTAVA:** faza narudžbe u kojoj ZASTUPNIK stiže na mjesto dostave kako bi predao narudžbu KORISNIKU.
- **POVRAT:** faza narudžbe u kojoj ZASTUPNIK vraća narudžbu na PARTNEROVU adresu (mjesto preuzimanja) zbog neuspješne DOSTAVE.

Naziv društva: GLOVOAPP TECHNOLOGY d.o.o.

Registrirano sjedište: Radnička cesta 52

PIN/OIB: 48879371584

U dalnjem tekstu, upućivanje na „Opće uvjete i odredbe korištenja i ugovaranja usluga na zahtjev za partnere“ smatra se „Uvjetima i odredbama“ ili „UGOVOROM“.

### 1. PREDMET

- 1.1. Zajednički cilj tih **Uvjeta i odredbi** jest pružanje **USLUGA NA ZAHTJEV** kako bi se proizvodi koje PARTNERI prodaju putem svojih uobičajenih prodajnih platformi učinili dostupnim njihovim KORISNICIMA putem pružanja **ZASTUPNIČKIH USLUGA POSREDOVANJA**. PARTNER će biti fizički „prodavač“ svih proizvoda koji se prodaju putem njegovih uobičajenih prodajnih platformi i može podnijeti zahtjev za **USLUGE NA ZAHTJEV** putem <https://business.glovoapp.com> ili, ako je primjenjivo, putem API veze s određene lokacije („Mjesto preuzimanja“) na određenu adresu za dostavu („Mjesto dostave“).
- 1.2. **GLOVO** ne preuzima nikakvu odgovornost za bilo koju netočnu ili nepotpunu narudžbu iz razloga koji se mogu pripisati PARTNERU.
- 1.3. PARTNER može pratiti **USLUGE NA ZAHTJEV** koje su u tijeku i pregledavati prošle narudžbe putem <https://business.glovoapp.com>. Tijekom tekuće narudžbe GLOVO će ažurirati status narudžbe putem gore navedenog kanala ili (ako je primjenjivo) putem API veze, u odnosu na sljedeće statuse nakon što narudžba bude: i) prihvaćena od strane ZASTUPNIKA, ii) preuzeta od strane ZASTUPNIKA i iii) dostavljena KORISNIKU.
- 1.4. PARTNER može imati razne poslovne objekte ili trgovine ili imati s njima odnos (u dalnjem tekstu: „**POVEZANA DRUŠTVA**“), čije se pojedinosti moraju unaprijed dostaviti društvu GLOVO u Prilogu I. radi aktivacije i omogućavanja njihova rada na PLATFORMI s njihovim vlastitim poslovnim profilom.
- 1.5. PARTNER ovime izjavljuje da je njihova glavna djelatnost proizvodnja hrane i/ili proizvodnja njihovih proizvoda te njihova prodaja korisnicima. PARTNER također izjavljuje da se ti proizvodi prodaju putem vlastitih digitalnih prodajnih kanala.
- 1.6. U svrhu pružanja **ZASTUPNIČKIH USLUGA POSREDOVANJA** za PARTNERE GLOVO će putem PLATFORME omogućiti poduzećima kao što je PARTNER da se povežu sa ZASTUPNICIMA (kao što je opisano u **Uvjetima i odredbama**).
- 1.7. Odnos koji proizlazi iz ovih **Uvjeta i odredbi** jest poslovni odnos između neovisnih stranaka koje se slažu da će u svakom trenutku na tržištu nastupati kao neovisni subjekti i

izbjegavati bilo kakvu zabunu između usluga koje nudi svaka od njih. Obje se Stranke slažu da će zajedno poslovati u dobroj vjeri na određenim projektima temeljenim na suradnji. Stranke mogu u bilo kojem trenutku sporazumno izmijeniti ove **Uvjete i odredbe** potpisivanjem Dodatka. Svaka će stranka biti odgovorna samo za svoje zaposlenike u vezi s izvršavanjem ovih Općih uvjeta i odredbi korištenja i ugovaranja usluga na zahtjev za Partnere i ispunjavanjem vlastitih obveza iz ovog ugovora.

## **2. TRAJANJE UVJETA I ODREDBI:**

- 2.1. Trajanje sadašnjih **Uvjeta i odredbi** je DVIJE (2) godine od njihova prihvaćanja, što se produljuje na neodređeno vrijeme za uzastopna razdoblja iste duljine.

Ako **GLOVO** želi raskinuti ovaj ugovor, treba drugoj stranki poslati obavijest o raskidu najmanje TRIDESET (30) dana unaprijed, dok **PARTNER** koji želi raskinuti **UGOVOR** mora poslati obavijest o raskidu TRIDESET (30) dana unaprijed.

Ako **PARTNER** ne poštuje gore navedeni otkazni rok, **GLOVO** će naplatiti **PARTNERU** kaznu od 1 EUR po svakoj narudžbi koje su za **PARTNERA** dostavljene putem **PLATFORME** tijekom ŠEST (6) mjeseci prije otkazivanja.

Slično tome, kršenje svake obveze utvrđene ovim **Uvjetima i odredbama** predstavljaće osnovu za prekid odnosa, osim ako se takva povreda ne otkloni u PETNAEST (15) dana nakon što pogodena strana koja ne krši obvezu o tome pošalje obavijest, a neplaćanje obračunatih naknada u korist društva **GLOVO** prema ovim **Uvjetima i odredbama** od strane **PARTNERA** tijekom DVA (2) uzastopna mjeseca također će biti osnova za prekid odnosa.

- 2.2. U slučaju da **GLOVO** želi izmijeniti/ukloniti klauzulu ili uključiti dodatnu klauzulu, mora obavijestiti **PARTNERA** e-poštom ili putem WebAppa u pisanom obliku o takvoj izmjeni ili dodatku najmanje PETNAEST (15) kalendarskih dana prije datuma kad će uključiti izmjenu/uklanjanje/dodatak. U slučaju da navedeno razdoblje istekne, a da **PARTNER** nije izrazio svoje protivljenje, sadržaj nadjavljene izmjene/brisanjem/uključenja bit će obvezujući za obje strane i ostat će na snazi za vrijeme trajanja odnosa. Kontinuirani pristup ili uporaba **PLATFORME** od strane **PARTNERA** nakon stupanja na snagu izmjene/brisanja/dodataka smatraće se prihvaćanjem istih od strane **PARTNERA**.

Sve izmjene i dopune koje **GLOVO** želi unijeti u ove **Uvjete i odredbe** ni u kojem slučaju neće imati retroaktivni učinak, osim u slučaju da **GLOVO** ima obavezu pridržavanja zakonskih ili regulatornih propisa koji se na njega odnose ili kada su takve izmjene od koristi za **PARTNERA**.

- 2.3. Ako **PARTNER** želi unijeti izmjene i dopune, navedena stranka će se obratiti **GLOVU** putem odjeljka „Uvjeti i odredbe“ na WebAppu. Predložena izmjena mora biti izričito prihvaćena od strane društva **GLOVO** kako bi postala obvezujuća za obje Stranke.

## **3. FINANSIJSKI UVJETI**

- 3.1. Plaćanje za korištenje **USLUGA NA ZAHTJEV I ZASTUPNIČKE USLUGE POSREDOVANJA** izračunavat će se na temelju parametara teritorija i udaljenosti koje pokrivaju **ZASTUPNICI** prilikom stavljanja na raspolažanje **PARTNEROVIH** proizvoda koji se prodaju vlastitim prodajnim kanalima njihovim **KORISNICIMA** (u daljnjem tekstu: **TEHNOLOŠKA NAKNADA ZA POSREDOVANJE**).

**TEHNOLOŠKU NAKNADU ZA POSREDOVANJE** partner plaća za pristup tehnologiji društva **GLOVO**. Između ostalih elemenata, za izračun navedene **TEHNOLOŠKE NAKNADE ZA POSREDOVANJE GLOVO** uzima u obzir pružene usluge, kao i druge čimbenike svojstvene **PARTNERU**, kao što je prisutnost na nekom području, njegov prestiž, njegovu vidljivost itd.

Stranke izjavljuju da su kriteriji i iznosi korišteni za izračun **TEHNOLOŠKE NAKNADE ZA POSREDOVANJE** slobodno dogovoren, u dobroj vjeri i uzimajući u obzir uvjete i potrebe obiju Stranaka.

Plaćanje za uporabu usluga dostave koje pružaju **ZASTUPNICI** sastoji se od promjenjivog iznosa izračunatog na temelju različitih čimbenika kao što su teritorijalna prisutnost itd. (u daljnjem tekstu „**PRISTUPNA NAKNADA ZA DOSTAVLJAČ**“). **ZASTUPNICI** će **PARTNERU** ispostaviti račune ili će dobiti ponovno izdane račune za ove usluge.

- 3.2. **PARTNER** mora platiti **TEHNOLOŠKU NAKNADU ZA POSREDOVANJE**, u roku od TRIDESET (30) kalendarskih dana odmah nakon njihova dospijeća. Kašnjenje u isplati uzrokovat će penale ekvivalentne zakonskoj kamatnoj stopi koja se primjenjuje na predmetnom teritoriju u vrijeme kršenja ugovora.

**GLOVO** zadržava pravo na prijeboj, naplatu ili naknadu izravno iz bilanci koje **GLOVO** drži u **PARTNEROVO** ime svih iznosa koje mu duguje **PARTNER**, a koji nisu plaćeni unutar TRIDESET (30) kalendarskih dana od datuma nastanka.

Bez obzira na uvjete plaćanja utvrđene u ovoj klauzuli, **PARTNER** mora plaćati **PRISTUPNU NAKNADU ZA DOSTAVLJAČ** u skladu s uvjetima utvrđenima u odgovarajućim računima koje je izdao **ZASTUPNIK** za pružanje svojih usluga dostave. Plaćanjem **PRISTUPNE NAKNADE ZA DOSTAVLJAČ** upravlja **GLOVO** u ime **PARTNERA**.

- 3.3. **PARTNER** imenuje **ZASTUPNIKE** svojim agentima za naplatu isključivo u svrhu prihvaćanja uplata u ime **PARTNERA** putem naplate gotovine od **KORISNIKA**, u slučajevima kada **KORISNICI** ne plaćaju putem vlastitih elektroničkih kanala **PARTNERA**. **PARTNER** se također slaže da će se plaćanje od strane **KORISNIKA ZASTUPNICIMA** smatrati ekvivalentnim plaćajući koje je izvršeno izravno **PARTNERU**.

**PARTNER** se slaže da **ZASTUPNIK** smije naplatiti odgovarajući novčani iznos primljen od **KORISNIKA** za proizvode koje prodaje **PARTNER** i usluge dostave koje pruža **ZASTUPNIK**. U tom slučaju, navedeni prikupljeni iznos gotovine mora se poravnati s **PRISTUPNOM NAKNADOM ZA DOSTAVLJAČE** koju bi **ZASTUPNIK** imao pravo primiti. Razliku između prikupljenog novčanog iznosa i **PRISTUPNE NAKNADE ZA DOSTAVLJAČE** predat će **ZASTUPNIK GLOVU**, sukladno uputama **PARTNERA**. Položeni višak također će se poravnati s **TEHNOLOŠKOM NAKNADOM ZA POSREDOVANJE** koju bi **GLOVO** imao pravo primiti.

Ni pod kojim okolnostima **GLOVO** neće djelovati kao posrednik niti biti odgovoran za bilo koje transakcije plaćene u gotovini.

## **4. OBAVEZE DRUŠTVA GLOVO.**

- 4.1. **GLOVO** će učiniti sve što je u njegovoj moći kako bi pružio **USLUGE NA ZAHTJEV I ZASTUPNIČKE USLUGE POSREDOVANJA** u vezi s onim narudžbama koje je poslao **PARTNER** u razdoblju kad je **PLATFORMA** dostupna (tj. unutar djeletnog vremena **GLOVA**), a isporuke udovoljavaju uvjetima u pogledu adresa preuzimanja i dostave te težine i volumena dostupnim na <https://business.glovoapp.com>.

U slučaju da narudžba premašuje zahtjeve vezane za težinu i volumen proizvoda koje su dogovorele stranke, prilikom **IZRADE NARUDŽBE PARTNER** je dužan zatražiti dodatnog **ZASTUPNIKA** kako bi dovršio dostavu proizvoda. Troškove traženja dodatnog **ZASTUPNIKA** platit će **PARTNER**.

- 4.2. **GLOVO** će nastojati učiniti **USLUGE NA ZAHTJEV** dostupnima kad god je to komercijalno moguće tijekom redovnog radnog vremena. Ovisno o dostupnosti **ZASTUPNIKA** ili zasićenosti područja dostave, **ZASTUPNIČKE USLUGE POSREDOVANJA** možda neće biti dostupne u svakom trenutku. Dok su dostupne, **GLOVO** se obvezuje da će dodijeliti

**ZASTUPNIKA** narudžbi bez odgađanja.

- 4.3 **GLOVO** ne jamči dostupnost ili funkcionalnost **PLATFORME** ili bilo kojeg tehničkog sustava (uključujući hardver i softver) nužnog u svrhu stavljanja na raspolaganje **USLUGA NA ZAHTJEV** i ne odgovara za prekide i kompenzacije **PARTNERU** povezane sa zastojima ili nedostacima/kvarovima.
- 4.4. Prilikom pružanja **USLUGA NA ZAHTJEV**, **ZASTUPNIK** će izvršiti jedan pokušaj dostave na adresu navedenu u sklopu usluge dostave. U slučaju nemogućnosti dovršetka dostave, ili ako **ZASTUPNIK** ne može pristupiti mjestu dostave, tri (3) pokušaja komunikacije bit će izvršena kako bi se došlo do **KORISNIKA** koristeći podatke za kontakt navedene uz određenu uslugu dostave. Nakon tih pokušaja **GLOVO** više neće biti odgovoran za uspješnu dostavu. Neprehrambene proizvode **GLOVO** će vratiti na mjesto preuzimanja, ne dovodeći u pitanje klausulu o otkazivanju iz Priloga IV.

## **5. OBVEZE PARTNERA**

- 5.1 **PARTNER** podliježe sljedećim obvezama:

- a) Mora održavati svoje prodajne kanale za naručivanje (web-stranice, aplikacija itd.) trajno povezane s **PLATFORMOM** ili ih barem održavati aktivnim tijekom djelatnog vremena **PARTNEROVIH** prodajnih kanala za naručivanje.
- b) Mora plaćati **GLOVU** ugovorenu cijenu, slijedeći postupke navedene u odjeljku 3. ovog **UGOVORA**, i bit će odgovoran za svako kršenje svojih obveza prema **GLOVU** iz ovog **UGOVORA**.
- c) **PARTNER** izjavljuje da sve narudžbe moraju biti plaćene putem njegovih vlastitih prodajnih kanala i da u **KORISNIKOVA** plaćanja ne smije biti uključena gotovina, osim ako se ne primjenjuju uvjeti iz gore navedene klausule 3.3. **ZASTUPNIČKE USLUGE POSREDOVANJA** koje se pružaju ni u kojem slučaju ne uključuju bilo kakva gotovinska plaćanja, kao ni bilo kakvu obradu ili naplatu gotovine, osim ako se ne primjenjuju uvjeti iz gore navedene klausule 3.3.
- d) Neće koristiti **ZASTUPNIČKE USLUGE POSREDOVANJA** društva **GLOVO** za dostavu proizvoda koji su zabranjeni ili ograničeni važećim zakonima na području na kojem **UGOVOR** stupa na snagu, a u skladu s uvjetima i odredbama web-stranica društva Glovo. **PARTNER** vodi računa o tome da se predmet dostava strogo sastoji od hrane, namirnica i općenito proizvoda koje je proizveo **PARTNER** i koji se isporučuju njegovim **KORISNICIMA** koji su ih kupili putem njegovih vlastitih prodajnih kanala.
- e) Mora putem osiguravajućeg društva priznate solventnosti ugovoriti policu osiguranja od građanske odgovornosti koja pokriva ukupne troškove proizvoda koje će **ZASTUPNICI** dostavljati. Navedena se polica ne može otkazati ili značajno umanjiti. Dokaze o osiguranju traženom u ovom dokumentu **PARTNER** mora dostaviti na zahtjev društva **GLOVO**. Ni pod kojim se okolnostima neće smatrati da ograničenja bilo koje police ograničavaju **PARTNEROVU** odgovornost prema ovim Uvjetima i odredbama.
- f) Mora navesti točnu adresu za preuzimanje, podatke za kontakt, kao i adresu za dostavu i podatke za kontakt s **KORISNIKOM**, kao i sve druge pojedinosti potrebne za potrebe **ZASTUPNIČKIH USLUGA POSREDOVANJA** koje treba izvršiti. **PARTNER** i/ili **PODRUŽNICE** također imaju odgovornost ostati dostupnim putem telefona, e-pošte i chata (prema potrebi) centru za korisničku podršku društva **GLOVO** u svakom trenutku dok se provode **USLUGE NA ZAHTJEV**. **GLOVO** ne preuzima nikavu odgovornost za neuspjele dostave ili druge propuste u pružanju **USLUGE NA ZAHTJEV** zbog nedostupnosti **PARTNERA** i/ili **KORISNIKA**.
- g) Mora upravljati radnim vremenom objekata ili trgovina s kojima je povezan kako bi zatražio **USLUGE NA ZAHTJEV** od društva **GLOVO** najmanje DVADESET (20) minuta prije zatvaranja i kako bi se izbjeglo otkazivanje zbog zatvaranja trgovine.
- h) Obavijestiti **KORISNIKE** prije slanja zahtjeva za **USLUGU NA ZAHTJEV** da će se njihovi osobni podaci dijeliti s društvom **GLOVO** i **ZASTUPNIKOM** kako bi se omogućila dostava i, u vezi s primjenjivim dostavama, zatražiti suglasnost **KORISNIKA** za primanje ažuriranja statusa dostave putem tekstualnih poruka od društva **GLOVO**.
- i) U slučaju da cijela narudžba bude otkazana iz razloga koji se može pripisati **PARTNERU** (npr. ako je njegova trgovina zatvorena tijekom navedenog radnog vremena, ako nema proizvode potrebne za potpuno ispunjavanje narudžbe ili iz bilo kojeg drugog razloga koji **PARTNERA** sprječava u pripremi narudžbe), **PARTNER** će biti terećen u skladu s klausulom 6.
- j) Za partnere čija je glavna djelatnost restoranska djelatnost, pripremiti i isporučiti narudžbe koje dostavljaju **ZASTUPNICI** samo i isključivo iz vlastitih kuhinja ili iz kuhinja njihovih partnerskih restorana (u slučaju kad je **PARTNER** agregator narudžbi restorana) koje mu **GLOVO** stavi na raspolaganje, a kako bi udovoljio svojim higijenskim i javnozdravstvenim obvezama utvrđenim u ovim **Uvjetima i odredbama**, kao i da bi udovoljio kriterijima učinkovitosti i logistike dogovorenim između Stranaka.
- k) Dostaviti istinite podatke o svom broju bankovnog računa i snositi troškove koji mogu nastati pružanjem bilo kakvih lažnih podataka u vezi s tim brojem računa.
- l) **PARTNER** neće biti odgovoran u slučaju oštećenih ili izgubljenih proizvoda od **PREUZIMANJA** do **DOSTAVE**. Odgovornost tijekom spomenutih faza snose **ZASTUPNICI**. Međutim, ako dođe do navedenog, **PARTNER** mora obavijestiti **GLOVO** putem WebAppa. Vizualni dokaz stete mora se prijaviti odmah nakon **DOSTAVE** i ne dulje od JEDNOG (1) tjedna nakon **DOSTAVE** narudžbe. Ako se dokaže da je **PARTNER** u pravu, **GLOVO** i ovlašteni **ZASTUPNIK** vratit će **PARTNERU** iznos naveden u klausuli 6.

- 5.2 **PARTNER** također mora, a osobito u pogledu **ZASTUPNIČKIH USLUGA POSREDOVANJA**:

- a) Popuniti Prilog II. „Sigurnost transporta hrane“ u skladu sa svim zahtjevima koji se mogu primjenjivati na **ZASTUPNIKA** što se tiče prijevoza proizvoda.
  - b) Popuniti Prilog III. „Koordinacija poslovnih aktivnosti“, navodeći rizike u njegovim objektima koji mogu utjecati na **ZASTUPNIKE**, kako je predviđeno važećim zakonodavstvom o koordinaciji poslovnih aktivnosti.
- 5.3 Pri pružanju **PARTNERU** usluga upravljanja incidentima **GLOVO** će u svakom slučaju djelovati kao puki posrednik, omogućavajući kontakt s onim korisnicima koji su koristili **APLIKACIJU**. Financijske troškove i posljedice incidenta snositi će u cijelosti **PARTNER**.

## **6. OTKAZIVANJA**

- 6.1 Nakon što **ZASTUPNIK** dobrovoljno prihvati narudžbu, smatra se da je izvršenje **USLUGA NA ZAHTJEV** započelo i, ovisno o fazi obrade, **PARTNER** može imati pravo na određene naknade za uslugu ako se zatraži otkazivanje usluge.

Ne dovodeći u pitanje prethodno navedeno, trošak otkazivanja može ovisiti o sljedećim čimbenicima:

1) Otkazivanje je odgovornost društva **GLOVO** ili **ZASTUPNIKA**;

2) Otkazivanje je odgovornost **PARTNERA** ili **KORISNIKA**.

6.1.1. Ako je otkazivanje odgovornost **GLOVO** ili **ZASTUPNIKA**, oni su odgovorni za pružanje naknade **PARTNERU** u skladu sa sljedećim uvjetima:

Faza narudžbe	Situacija	GLOVO / ZASTUPNIK plačaju PARTNERU
Prije PREUZIMANJA	<b>PARTNER</b> je izradio narudžbu i Zastupnik ju je prihvatio	TEHNOLOŠKA NAKNADA ZA POSREDOVANJE + PRISTUPNA NAKNADA ZA DOSTAVLJAČE
Između PREUZIMANJA i DOSTAVE/POVRATA	<b>ZASTUPNIK</b> je preuzeo narudžbu i otkazao putem, prošlo je manje od 60 minuta	TEHNOLOŠKA NAKNADA ZA POSREDOVANJE + PRISTUPNA NAKNADA ZA DOSTAVLJAČE
	<b>ZASTUPNIK</b> je preuzeo narudžbu i otkazao putem, prošlo je više od 60 minuta	TEHNOLOŠKA NAKNADA ZA POSREDOVANJE + PRISTUPNA NAKNADA ZA DOSTAVLJAČE
DOSTAVA/POVRAT	<b>ZASTUPNIK</b> je stigao na adresu dostave/povrata, prošlo je manje od 60 minuta	TEHNOLOŠKA NAKNADA ZA POSREDOVANJE + PRISTUPNA NAKNADA ZA DOSTAVLJAČE
	<b>ZASTUPNIK</b> je stigao na adresu dostave/povrata, prošlo je više od 60 minuta	TEHNOLOŠKA NAKNADA ZA POSREDOVANJE + PRISTUPNA NAKNADA ZA DOSTAVLJAČE

U slučajevima sumnje na prijevaru u vezi s uslugama koje pruža **ZASTUPNIK**, **GLOVO** će ocjenjivati situaciju od slučaja do slučaja. Ako se utvrdi da je došlo do prijevare, **ZASTUPNIK** će nadoknaditi **PARTNERU** vrijednost narudžbe koju **PARTNER** mora dokazati. **GLOVO** će upravljati pružanjem naknade umjesto **ZASTUPNIKA**.

Ne postoji pravni odnos između **GLOVO** i **KORISNIKA**, stoga je **PARTNER** odgovoran za naknadu štete **KORISNIKU** u skladu s **PARTNEROVIM** pravilima otkazivanja.

6.1.2 Ako je otkazivanje odgovornost **PARTNERA** ili **KORISNIK**, **PARTNER** je odgovoran za pružanje naknade **GLOVU** i/ili **ZASTUPNIKU** u skladu sa sljedećim uvjetima:

Faza narudžbe	Situacija	PARTNER plača GLOVU/ZASTUPNIKU
Nakon IZRADA/OTPREME NARUDŽBE	<b>ZASTUPNIK</b> je prihvatio narudžbu ili je krenuo na mjesto preuzimanja, ali nije ušao u njega	N/P
Prije ili tijekom PREUZIMANJA	<b>ZASTUPNIK</b> je ušao na mjesto preuzimanja	TEHNOLOŠKA NAKNADA ZA POSREDOVANJE + PRISTUPNA NAKNADA ZA DOSTAVLJAČE
Prije ili tijekom DOSTAVE	<b>ZASTUPNIK</b> je ušao u područje dostave	TEHNOLOŠKA NAKNADA ZA POSREDOVANJE + PRISTUPNA NAKNADA ZA DOSTAVLJAČE

6.2. Troškove otkazivanja **GLOVO** će podijeliti svakom **PARTNERU** putem mjesecnih računa. Više pojedinosti o otkazivanjima potražite u Prilogu IV.

## 7. RAZNO

- 7.1. **PARTNER** se obvezuje da neće našteti ili naškoditi reputaciji i ugledu društva **GLOVO** ni na koji način i smije se koristiti brendom društva **GLOVO** i/ili **PARTNERA** kako bi se javnosti prikazao kao njegov suradnik putem bilo kojeg sredstva kojima se **PARTNER** ili društvo **GLOVO** koristi za vlastite promotivne akcije i privlačenje korisnika.
- 7.2. U slučaju da **PARTNER** izravno ili neizravno provodi bilo kakve radnje koje bi mogle našteti ili naškoditi reputaciji i ugledu društva (npr. poput objavljivanja povjerljivih podataka o poslovanju društva **GLOVO** konkurenčiji ili negativnih komentara o njemu, promicanja drugih platformi upotrebom brenda **GLOVO**, **GLOVO** zadržava pravo da ukine ove Uvjete i odredbe za Partnere, kao i niz ugovora sklopljenih s **PARTNEROM**, poduzme pravne radnje i zahtijeva naknadu štete od **PARTNERA**. U slučaju kršenja ove obveze, **GLOVO** će imati pravo naplatiti od **PARTNERA** dodatnih 1 EUR/narudžbi koju je **PARTNER** dostavio putem **GLOVA** tijekom ŠEST (6) mjeseci uoči takvog ponašanja.
- 7.3. **PARTNER** se mora suzdržati od odavanja bilo koje poslovne tajne ili povjerljivih podataka kojima je imao pristup uslijed svog profesionalnog odnosa s **GLOVOM**.
- 7.4. Uz to, pristajanjem na ove **Uvjete i odredbe** **PARTNER** se obvezuje da neće razvijati ili stavljati na tržište bilo koje programe koji su u izravnoj konkurenčiji s **PLATFORMOM GLOVO** za vrijeme trajanja ugovornog odnosa.

- 7.5. Svi brendovi, nazivi domena, softver i druge kreacije koje podliježu pravima industrijskog i intelektualnog vlasništva u odnosu na **PLATFORMU**, uključujući sve moguće buduće promjene vlasništvo su društva **GLOVO**. **PARTNER** se obvezuje da nigdje neće registrirati niti podnosi zahtjev za registraciju istih ili njima sličnih ili ih mijenjati, modificirati ili otkazivati te izričito prihvata da mu ništa sadržano u ovim **Uvjetima i odredbama** ne daje buduća prava u vezi s tim pravima.
- 7.6. Izuzev kako je izričito navedeno u ovim **Uvjetima i odredbama** ili u sljedećem Prilogu, **PARTNER** ne smije izdavati priopćenja za javnost ili se pozivati na **GLOVO** ni na koji način u vezi s ovim **Uvjetima i odredbama** ili bilo koji drugi način bez prethodnog pisanog pristanka društva **GLOVO**.
- 7.7. Za vrijeme trajanja ovih **Uvjeta i odredbi**, **PARTNER** ovime **GLOVO** odobrava licenciju bez naknade, koja je neekskluzivna i važeća u cijelom svijetu, kao i pravo na uporabu njegova intelektualnog vlasništva, uključujući, ali ne ograničavajući se na: zaštitne znakove, slike, tekst i, općenito, cijelokupni sadržaj objavljen na njegovom mrežnom mjestu („**IP PARTNERA**“) koje **PARTNER** daje u svrhu i) izvršavanja ovih **Uvjeta i odredbi** i ii) obavljanja marketinških aktivnosti i iii) u bilo koje druge povezane svrhe. Gore navedeno ni u kojem slučaju neće značiti da **PARTNER** prenosi svoj IP na **GLOVO** (osim ako nije drugačije dogovoreno zasebnim Ugovorom).
- 7.8. **PARTNER** izjavljuje, jamči i slaže se da ima vlasništvo nad IP-om svog **PARTNERA** (putem valjane imovine ili licencije), a **PARTNER** ima pravo licencirati ili podlicencirati uporabu takvog IP-a **GLOVO** za svrhe ovih uvjeta i odredbi, i ne zna ni za koje treće strane koje bi kršile njegova prava intelektualne svojine. **PARTNER** neće sklapati naknadne ugovore koji bi **GLOVO** mogli ograničiti pravo na uporabu IP-a **PARTNERA**.
- 7.9. **PARTNER** izjavljuje da je u sklopu svojih gospodarskih aktivnosti svjestan i u skladu s europskim zakonodavstvom o zaštiti podataka i propisima o privatnosti koji se primjenjuju u odgovarajućoj zemlji u kojoj se primaju usluge navedene u tim **Uvjetima i odredbama**.
- PARTNER** potvrđuje da je primio na znanje da će se osobni podaci **KORISNIKA** (ime, adresa za dostavu, podaci za kontakt i sve posebne upute nužne za dostavu) koristiti u **GLOVO** za izvršavanje usluge dostave koju pružaju **ZASTUPNICI** u skladu s ugovorom navedenim u ovim **Uvjetima i odredbama**, te da stoga **PARTNER** mora odobriti pristup spomenutim podacima u svakom trenutku tijekom trajanja ugovornog odnosa.
- PARTNER** će biti odgovoran **GLOVO** za sva kršenja do kojih može doći ako podatke upotrebljava u bilo koju drugu svrhu osim one koja je određena ovim **Uvjetima i odredbama**, u slučaju da ne uspije uspostaviti potrebne mjere za osiguranje sigurnosti primljenih podataka. Pristajanjem na ove **Uvjete i odredbe**, **PARTNER** ovime jamči društvu **GLOVO** da primjenjuje primjerene i odgovarajuće mjere zaštite i da se obvezuje pridržavati se zakonodavstva koje se primjenjuje na njega kao obrađivača podataka te da će uništiti podatke kad njihova svrha bude ispunjena, a u svakom slučaju nakon što odnos s društvom **GLOVO** dođe kraj.
- Kad god to zahtjeva važeće zakonodavstvo, **PARTNER** mora potpisati Ugovor o obradi podataka s **GLOVOM** (u dalnjem tekstu „**DPA**“) u kojem se navode obveze i odgovornosti opisane u primjenjivom zakonodavstvu koje mogu biti primjenjive na prihvatanje **Uvjeta i odredbi**. Stranke moraju potpisati Ugovor o obradi podataka (DPA) koji je priložen ovim **Uvjetima i odredbama** kao Prilog V.
- 7.10. Kako bi ispunio svoje obveze prema ovim **Uvjetima i odredbama**, **PARTNER** i njegovi zaposlenici, zastupnici i predstavnici moraju se u potpunosti pridržavati svih mjerodavnih lokalnih zakona koji se odnose na borbu protiv korupcije, pranja novca i finansijskog terorizma, zaštitu tržišnog natjecanja i ostalih koji mogu biti primjenjivi na tu aktivnost. Nadalje, svoje aktivnosti mora provoditi u skladu s najstrožim načelima i idealima etike, integriteta i dobre vjere, izbjegavajući, izravno i/ili putem trećih strana, svako sudjelovanje u ilegalnim poslovnim aktivnostima.
- 7.11. **PARTNER** ni pod kojim uvjetima neće imati pristup podacima drugih partnera s kojima **GLOVO** ima sklopljen ugovor. Međutim, **PARTNER** može imati pristup podacima u zbirnom obliku o nepotpunom obimu narudžbe, vremenu pripreme, obimu narudžbe ili drugim relevantnim informacijama koje se odnose na grad ili radijus u kojem **PARTNER** nudi svoje proizvode ili usluge.
- 7.12. **PARTNER** izjavljuje kako djeluje u skladu s etičkim standardima društva **GLOVO** i poslovnog ponašanja za treće strane („**Smjernice**“) te kako se upoznao s njihovim sadržajem i jamči da će na taj način postupati i suzdržavati se od kršenja odredbi spomenutog dokumenta.
- 7.13. **PARTNER** se obvezuje da će dostaviti, u roku od najviše TRIDESET (30) dana, a kad god to zatraži **GLOVO**, dokumente koji na valjan i organiziran način potvrđuju zakonitost njegovih aktivnosti, kao i sva dodatna pojašnjenja o njegovom poslovanju koja bi mogla biti potrebna u svrhu revizije. Ako ne dostavi spomenute dokumente, to će rezultirati suspenzijom bilo kakvih prijenosa sredstava dok dokumenti koje zatraži **GLOVO** ne budu dostavljeni.
- 7.14. **GLOVO** zadržava pravo prenošenja ovog odnosa na bilo koji entitet koji izravno ili neizravno pripada društvu **GLOVO** (društva iz **GLOVO** grupe i podružnice). U slučaju da **GLOVO** ili bilo koje društvo ili podružnica iz **GLOVO** grupe budu uključeni u spajanje, konsolidaciju, promjenu korporativne kontrole, značajan prijenos imovine, restrukturiranje ili likvidaciju, **GLOVO** može prema vlastitom nahođenju prenijeti ili dodijeliti ovaj odnos povezanoj strani ili nekom od svojih povezanih društava.

U svakom slučaju, **PARTNER** nema pravo prenijeti ovaj UGOVOR na bilo koji entitet, osim ako **GLOVO** izričito ne odobri takav prijenos. Ako **PARTNER** prenese ovaj UGOVOR trećoj strani bez odobrenja društva **GLOVO**, **GLOVO** će imati pravo na raskid UGOVORA bez prethodne najave.

- 7.15. U slučaju da se **PARTNERU** dogodi bilo kakav incident, problem, pritužba ili tužba u vezi s uslugama koje pruža **GLOVO**, **PARTNER** može besplatno kontaktirati s **GLOVOM** putem WebAppa ili putem e-pošte [global.on-demand@glovoapp.com](mailto:global.on-demand@glovoapp.com). Nakon što se zaprimi pritužba ili tužba **PARTNERA**, pokrenut će se interni postupak rješavanja pritužbi kako bi tim za podršku mogao poprati slučaj i nastaviti ga proučavati i rješavati. **GLOVO** se obvezuje da će razmotriti pritužbu u razumnom roku i priopćiti rezultate pritužbe pojedinačno i na jednostavan način.

## 8. NADLEŽNOST I PRIMJENJIVO ZAKONODAVSTVO

- 8.1. Ovi **Uvjeti i odredbe** za Partnere podliježu važećim zakonima Hrvatske.
- 8.2. **PARTNER** se, odričući se svih nadležnosti koje bi se na njega mogle odnositi, jasno i izričito slaže da će rješavanje sporova koji bi mogli nastati u vezi sa sklapanjem, izvršavanjem ili provođenjem ovih **Uvjeta i odredbi** prepustiti nadležnosti sudova u Zagrebu.
- 8.3. U slučaju sukoba između ovih **Uvjeta i odredbi** i bilo kojih drugih uvjeta, ovi će **Uvjeti i odredbe** imati prednost, osim ako nije drugačije pisanim dogovorenim.



**Dodatak I - Zahtjev za registraciju restorana „XX“ koji je pristupio „Općim uvjetima i odredbama korištenja i ugovaranja usluga na zahtjev za Partnere“ za posredovanje u trenutnoj isporuci proizvoda „XX“ zaključenih između YY i Glovoapp Spain Platform S.L.U. dana [...]**

Na pozornost Glovoapp Technology d.o.o. ([global.ondemand@glovoapp.com](mailto:global.ondemand@glovoapp.com))

Ja, g./gđa [puno ime predstavnika, poslovno sposobna punoljetna osoba s poreznim identifikacijskim brojem (PIN/OIB) .....], koji/a djelujem u ime i za račun društva [\_\_\_\_\_] u svojstvu [\_\_\_\_\_], funkcije za koju izjavljujem da je još na snazi, ovim putem izjavljujem sljedeće:

**JEDAN:** Izjavljujem da sam pristupio/la „Općim uvjetima i odredbama korištenja i ugovaranja za Partnere“ za posredovanje u neposrednoj isporuci proizvoda „XX“ zaključenom između YY-a i Glovoapp Technology d.o.o. dana [...] i obvezujem se da ču ih se u potpunosti pridržavati.

**DVA:** Kako bi pristupanje stupilo na snagu, ovim putem dostavljam tražene podatke o restoranu/restoranima kojim/a upravlja društvo [\_\_\_\_\_] koje je pristupilo ugovoru, tako da ga/ih GLOVO može registrirati u svojim sustavima:

Operativno društvo: \_\_\_\_\_  
Korporativni porezni broj (PIN/OIB): .....  
Osoba za kontakt: \_\_\_\_\_  
Opća adresa e-pošte za kontakt: \_\_\_\_\_  
Opći telefon za kontakt: \_\_\_\_\_  
Tekući račun: \_\_\_\_\_

**TRI:** Pored toga, izričito ovlašćujem Glovoapp Technology d.o.o. da YY-u tjedno šalje popis transakcija koje su izvršili korisnici u vezi s proizvodima „XX“ ovdje uključenih restorana.

**ČETIRI:** Konačno, obvezujem se, u svoje ime te u ime i za račun [\_\_\_\_\_] da ču poštovati povjerljivost odredbi ovog dokumenta i **Uvjeta i odredbi**.

**PET:** Potvrđujem da sam primio/la na znanje, obvezujem se i izričito pristajem na činjenicu da kršenje obveza sadržanih ovdje ili u Uvjetima i odredbama za partnere kojima pristupam može rezultirati time da restoran(i) koji pristupaju prestanu uživati u korištenju usluge posredovanja za trenutnu isporuku proizvoda.

Ovdje potpisujem i obvezujem se da ču poštovati gore navedeno u [\_\_\_\_\_), dana ... ....

Trgovačko društvo \_\_\_\_\_

Potpis. Korisnik franšize.

## Prilog II. — SIGURNOST PRIJEVOZA HRANE

U skladu s klauzulom 5.2 ovih Uvjeta i odredbi za partnera, zahtjevi sigurnosti prijevoza hrane koje će odabratи, izmijeniti ili proširivati **PARTNER**, navedeni su u nastavku kao primjer, no bez ograničenja. Sljedeći zahtjevi moraju biti ispunjeni kako bi **ZASTUPNIK** ili njegova dostavljačka služba (u dalnjem tekstu, pojedinačno ili skupno, „Vi“) mogli vršiti dostavu hrane u ime **PARTNEROVIH** restorana kako je predviđeno u „Općim uvjetima korištenja i ugovaranja za partnera“:

- Morate se pridržavati svih zahtjeva lokalnih regulatornih agencija, kao i zahtjeva Društva navedenih u „OPĆIM UVJETIMA KORIŠTENJA I UGOVARANJA ZA PARTNERE“ u vezi s prijevozom hrane. Ako se zahtjevi Društva razlikuju od lokalnih zahtjeva, morate se pridržavati onih koji su stroži.
- Nikad ne smijete vršiti prijevoz prehrambenih proizvoda u vozilima kojima su prevožene životinje, kemikalije ili benzin bez prethodnog temeljitog čišćenja i dezinfekcije vozila. Prie negoli očistite unutrašnjost vozila, posavjetujte se s priručnikom za korisnike.
- Tijekom prijevoza morate zaštititi svu hranu i piće od prašine, stranih predmeta, kemikalija ili drugih izvora zagađenja.
- Hranu ne smijete čuvati u izravnom dodiru s ledom ili vodom. Smijete upotrebljavati isključivo zapečaćene vrećice za led kad je to potrebno kako biste proizvod održali na odgovarajućoj temperaturi. Ako su paketi s ledom namijenjeni višekratnoj uporabi, nakon svake uporabe morate ih oprati, isprati i dezinficirati. Topli i hladni sendviči moraju se čuvati u odvojenim spremnicima kako bi se održali na odgovarajućim temperaturama.
- Sva hrana i pića moraju se prevoziti u opremi osmišljenoj za održavanje odgovarajućih temperatura (npr. izolirane ili termičke vreće/kutije, hladnjaci itd.). Spremni koji se upotrebljavaju za isporuku moraju biti:
  - Odobreni od NSF-a (ili odgovarajuće lokalne institucije za javno zdravstvo i sigurnost).
  - Izdržljivi, otporni na koroziju i neupijajući.
  - Dovoljne težine i debljine da izdrže često pranje, ispiranje i dezinfekciju.
  - Glatke površina koja se lako čisti.
  - Bez mirisa kao što su jaka plastika, kemikalije i dim.
  - Otporni na habanje i bez tragova ugriza, ogrebotina, okrhnutosti i napuknuća te tragova apsorbirane vlage ili raspadanja.
- Uvijek čisti.

Sukladno klauzuli 5.2. ovih Uvjeta i odredbi za Partnere, a u skladu s važećim zakonskim odredbama o koordinaciji poslovnih aktivnosti, **PARTNER** se obvezuje naznačiti one rizike u svojim prostorijama [1] koji mogu utjecati na **ZASTUPNIKE** koji će boraviti u njima označavanjem odgovarajućih polja u nastavku:

#### 1. Izgled radnog mesta

- Pad na istoj razini (npr. kao posljedica skliskih podova ili podova u lošem stanju)
- Pad s različitih razina (npr. kao posljedica pada sa stepenica, neravnih podova ili nepokrivenih rupa)
- Gaženje po predmetima/materijalima (npr. kao posljedica neurednosti ili nedostatka čistoće ili prisutnosti kabela)
- Porezotine predmetima ili materijalima (npr. kao posljedica upotrebe radne opreme, područja s oštrim rubovima ili pločicama u lošem stanju)
- Udaranje u nepokretnе predmete (npr. zbog uskih prolaza, neurednost ili nedostatka čistoće)
- Zarobljavanje pokretnim predmetima (npr. automatskim vratima, upotrebom radne opreme)
- Materijali koji se urušavaju ili se mogu prevrnuti (npr. kao posljedica nezaštićenih polica ili neodgovarajućeg skladištenja)
- Predmeti koji padaju tijekom rukovanja njima (npr. kao posljedica nedostatka čistoće ili nekoristenja osobne zaštitne opreme)
- Kontakt s kemijskim tvarima (kao što su proizvodi za čišćenje koji se koriste ili čuvaju)
- Izravni/neizravni električni kontakti (npr. kao posljedica upotrebe radne opreme u lošem stanju ili utikača i/ili kabela u lošem stanju)
- Požar (npr. širenje požara uslijed nedostatnih mjerja, nerazdvajanje prostora na dijelove, nedostatak sredstava za gašenje požara)
- Poteškoće u evakuaciji u slučaju nužde (npr. kao posljedica nedostatka putokaza u slučaju nužde)
- Prometne nezgode (*tijekom rada*)
- Nezgode *na putu sa ili na posao*
- .....

#### 2. Higijenski rizici

- Izloženost neadekvatnim uvjetima iz okoliša (npr. visoke/niske temperature, relativna vlažnost, neugodna temperatura)
- Izloženost buci
- Okoliš s neadekvatnim/nedovoljnim osvjetljenjem (npr. radni prostori, prolazi)
- Izloženost ionizirajućem zračenju (npr. rendgen, radon)
- Izloženost neionizirajućem zračenju (npr. mikrovalne pećnice)
- Izloženost biološkim rizicima (npr. Covid-19, hrana)
- .....

#### 3. Ergonomski i psihosocijalni rizici

- Loše osmišljeno radno mjesto (npr. problemi povezani sa samim prostorom, dimenzioniranje)
- Prekomjerno naprezanje (npr. kao rezultat neprirodnog položaja tijela, ručnog prenošenja tereta)
- Preopterećenje radom
- Fizičko opterećenje na poslu (npr. boravak u nepomičnim položajima, dinamički položaji)
- Korištenje zaslona za prikaz podataka (računala)
- Neprikladni/neprovedeni radni postupci
- Nedostatak koordinacije na radnom mjestu
- Odnosi s ljudima (npr. napadi, pljačke)
- Kao rezultat propusta uporabe osobne zaštitne opreme
- .....

---

[1] Popis, koji nije iscrpan, ne zamjenjuje **PARTNEROVU** procjena rizika koja će prevladati nad njime.

Vrsta situacije	Naziv postupka	TEHNOLOŠKA NAKNADA ZA POSREDOVANJE + Pristupna naknada za dostavljače
Situacija je odgovornost <b>GLOVA ili ZASTUPNIKA.</b>	Problem sa Zastupnikom (zasićenje ili drugi problem sa Zastupnikom)	ne
	Partner i/ili Korisnik žele otkazati zbog dugog vremena dostave (iznad 60 minuta)	ne
	Nepropisno prenošene i oštećene narudžbe (primjenjuju se samo pri DOSTAVI/POVRATU)	ne

Vrsta situacije	Naziv postupka	TEHNOLOŠKA NAKNADA ZA POSREDOVANJE + Pristupna naknada za dostavljače
Situacija je odgovornost <b>PARTNERA ili KORISNIKA</b>	Zahtjev Korisnika za velike narudžbe	da
	Korisnik želi otkazati narudžbu s rokom dostave kraćim od 60 minuta	da
	Umjesto toga, narudžba je dana drugom Zastupniku ili Korisniku	da
	Partner zatvoren, odsutan ili nema što preuzeti (kad Zastupnik stigne na mjesto preuzimanja)	da
	Problem s Partnerom ili je nemoguće izvršiti dostavu (ne želi pripremiti narudžbu, nije spremjan, nema ambalaže, pogrešni ili nedostajući proizvodi)	da
	Partner i/ili Korisnik naveli su pogrešnu adresu za preuzimanje ili dostavu	da
	Korisnik odbija primiti narudžbu, odsutan je ili nije dostupan (na mjestu dostave)	da

## Prilog V.: UGOVOR O OBRADI PODATAKA

Sukladno odredbama važećih propisa o zaštiti podataka, **Glovoapp Technology, d.o.o.** (u dalnjem tekstu: „Obrađivač“ ili „Glovo“) i **PARTNER** (u dalnjem tekstu: „Nadzornik“ ili „Društvo“) sklapaju ovaj **Ugovor o obradi podataka** (u dalnjem tekstu: „DPA“), Stranke izjavljuju slijedeće:

### UVODNE IZJAVE

- I. Stranke su potpisale ugovor o pružanju Usluga na zahtjev i Zastupničkih usluga posredovanja Društvu ili Nadzorniku od strane Obrađivača (u dalnjem tekstu: „Glavni ugovor“) u svrhu (i) povezivanja vlastitih prodajnih kanala **PARTNERA** (web-stranice, platforma itd.) s **PLATFORMOM** društva **GLOVO** i (ii) stavljanja na raspolaganje proizvoda koje **PARTNER** prodaje putem navedenih kanala svojim **KORISNICIMA** putem **ZASTUPNIKA**.
- II. Osobni podaci **KORISNIKA** koji se mogu obrađivati u skladu s Glavnim ugovorom isključiva su odgovornost Društva. Bez obzira na prethodno navedeno, Obrađivač mora imati pristup određenim osobnim podacima **KORISNIKA** koje su definirale Stranke, a koji su neophodni za obavljanje usluga određenih Glavnim ugovorom. Obrađivač će obrađivati ove podatke samo u ime Društva, u ovđje predviđene svrhe, i u svakom slučaju slijedeći svaku uputu koju je izdalо Društvo.
- III. Kako bi se osigurala usklađenost sa svim mjerodavnim zakonodavstvom o zaštiti osobnih podataka, a posebno s člankom 28. Uredbe (EU) 2016/769 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti fizičkih osoba u pogledu obrade osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka (GDPR), Strane potpisuju ovaj Ugovor o obradi podataka („UOP“) sa sljedećim:

### KLAUZULE

#### PRVO - SVRHA, PRIRODA I CIJL OBRADE PODATAKA

- 1.1. Cilj ovog **Ugovora o obradi podataka** jest omogućiti Obrađivaču pristup osobnim podacima **KORISNIKA** Društva koji su primatelji proizvoda koji se prodaju putem prodajnih kanala **PARTNERA** kako bi ih isporučili **ZASTUPNICI** („Obrada podataka“).
- 1.2. Obrađivač će prikupljati, obrađivati i upotrebljavati isključivo osobne podatke nužne za vršenje obrade podataka, u svjetlu pružanja relevantnih **Usluga na zahtjev** i **Zastupničkih usluga posredovanja**, u skladu s Glavnim ugovorom i uz bilo kakve upute koje izda Društvo i koje su ovđje sadržane. Obrađivač neće obrađivati osobne podatke **KORISNIKA** u bilo koje druge svrhe, osim ako se Stranke ne dogovore drugačije.
- 1.3. Predmet, priroda, opseg i svrha obrade podataka od strane Obrađivača proizlaze iz Glavnog ugovora

#### DRUGO - TRAJANJE

- 2.1. Ovaj **Ugovor o obradi podataka** ostati će na snazi tijekom trajanja Glavnog ugovora koji su potpisale Stranke. Slijedom toga, raskid Glavnog ugovora podrazumijevat će automatski prekid ovog Ugovora o obradi podataka, ne dovodeći u pitanje bilo koja prava i dužnosti koja će, s obzirom na njihovu prirodu i u skladu s važećim zakonom u tom trenutku, ostati na snazi nakon raskida Glavnog ugovora.

#### TREĆE - VRSTA OBRAĐENIH OSOBNIH PODATAKA, SKUPINA SUBJEKATA PODATAKA

- 3.1. Tijekom izvršenja Glavnog ugovora, Obrađivač će imati pristup osobnim podacima **KORISNIKA** nužnim za pružanje relevantnih **Usluga na zahtjev** i **Zastupničkih usluga posredovanja** dogovorenih u Glavnom ugovoru.
- 3.2. Kategorije osobnih podataka i kategorije subjekata podataka na koje utječe obrada podataka kakvu će Obrađivač vršiti u ime i za račun potonjih su sljedeće:
  - Kategorije osobnih podataka: ime, prezime, adresa, telefonski broj, adresa e-pošte i povijest narudžbi.
  - Kategorije subjekata podataka: Korisnici Društva

#### ČETVRTO - OBVEZE OBRAĐIVAČA

- 4.1. Obrađivač i svi njegovi zaposlenici koji mogu imati pristup osobnim podacima Nadzornikovih Korisnika:
  - i. Ove osobne podatke obrađuju samo u svrhe opisane i dogovorene ovim UOP.
  - ii. Ove osobne podatke obrađuju slijedeći sve upute koje izda Društvo. Ako Obrađivač smatra da neka uputa primljena od Društva možda krši GDPR ili bilo koji drugi zakon o zaštiti podataka koji se odnosi bilo na Društvo, bilo na Obrađivača, odmah će obavijestiti Nadzornika da pokuša ispraviti takvo kršenje.
- 4.2. Vode, u pisanom obliku, Registr aktivnosti obrade svih obrada podataka poduzetih u ime Društva, uključujući:
  1. Naziv i pojedinosti za kontakt Obrađivača i osoba i/ili entiteta u čije ime djeluje i, ako je primjenjivo, podaci za kontakt njegovog SZOP-a.
  2. Kategorija osobnih podataka koji se obrađuju u ime Društva.
  3. Ako je primjenjivo, svaki međunarodni prijenos osobnih podataka u treću zemlju i/ili međunarodnu organizaciju, uključujući identifikaciju relevantne zemlje i obrazloženje o usvajanju svih potrebnih zaštitnih mjera.
  4. Opći opis usvojenih tehničkih i organizacijskih mjera sigurnosti prema članku 30.1 GDPR-a.

5. Drže pod svojom kontrolom sve osobne podatke kojima je Društvo dalo pristup i ne smiju ih otkrivati, prenosi ili na bilo koji način objavljivati bez izričitog odobrenja od strane Društva.
- iii. U slučaju da Obradivač mora prenijeti osobne podatke u treću zemlju ili međunarodnu organizaciju, u skladu sa zakonima Europske unije ili bilo kojim drugim mjerodavnim zakonodavstvom, prethodno će obavijestiti Društvo o ovoj zakonskoj obvezi, osim ako takvo prethodno obaveštanje nije zabranjeno mjerodavnim pravom, u svrhu zaštite javnog interesa.
- iv. Podržavaju Društvo u provođenju procjene utjecaja na osobne podatke kad god je to potrebno, kao i u obavljanju bilo kakvih prethodnih savjetovanja s tijelima vlastima.
- v. Pružaju Društvu sve potrebne podatke koji dokazuju poštivanje njegovih obveza te vrše sve revizije i inspekcije poduzete od strane Društva ili bilo kojeg drugog revizora.

#### **PETO - SIGURNOSNE MJERE OBRAĐIVAČA**

- 5.1. Obradivač je odgovoran za provedbu tehničkih i organizacijskih mjera nužnih kako bi se osigurala dovoljna razina zaštite, s obzirom na posebne rizike koje predstavlja Obrada podataka u ime Društva.

Između ostalog, Obradivač je odgovoran za:

  - i. Pseudonimizaciju i šifriranje osobnih podataka kad god je to potrebno
  - ii. Osiguravanje trajne povjerljivosti, cjevitosti i dostupnosti sustava i usluga za obradu podataka.
  - iii. Ponovno vraćanje dostupnosti i pristupa osobnim podacima u slučaju fizičkih i/ili tehničkih pogrešaka.
  - iv. Provjeru, procjenu i određivanje učinkovitosti primjenjenih tehničkih i organizacijskih mjera kako bi se osigurala sigurnost osobnih podataka koji se obrađuju.
- 5.2. Obradivač je odgovoran za osmišljavanje sigurnosnih mjera (tehničkih i organizacijskih) koje se moraju provesti nakon procjene rizika koja je izvršena prije vršenja Obrane podataka te uzimajući u obzir iskorištene kanale, a kako bi se osigurala sigurnost obrađenih podataka i prava predmetnih subjekata podataka.

#### **ŠESTO - OBAVEŠTAVANJE O KRŠENJU SIGURNOSTI**

- 6.1. U slučaju prekida usluge, sumnji na povredu sigurnosti ili zaštite podataka, sumnji na sigurnosne incidente ili druge nepravilnosti u obradi osobnih podataka od strane Obradivača, osoba koje su zaposlene kod njega ili od trećih strana, Obradivač će o tome odmah obavijestiti Društvo u pisnom obliku.
- 6.2. Izvješće o kršenju zaštite osobnih podataka sadržavat će sve potrebne podatke za dokumentiranje i obaveštanje Društva o kršenju podataka.
- 6.3. U svakom slučaju, Društvo je odgovorno za obaveštanje nadležnih tijela o svim potencijalnim povredama i/ili kršenjima sigurnosti, kad god to može predstavljati rizik za prava i slobode pojedinaca; slično tomu, Društvo je odgovorno za uredno obaveštanje subjekata podataka o kršenjima kojima su oni pogodeni.
- 6.4. Društvo će dokumentirati sve poremećaje u radu, sumnje na kršenje zaštite podataka, sumnje na sigurnosne incidente ili druge nepravilnosti u obradi osobnih podataka, uključujući relevantne činjenice, nijhove posljedice i poduzete korektivne mjere, bez obzira na razinu rizika od kršenja.
- 6.5. Obradivač neće biti dužan obavijestiti Nadzornika u slučaju kad poremećaj u radu vjerojatno neće predstavljati rizik za prava i slobode pojedinaca.

#### **SEDMO - POVJERLJIVOST PODATAKA**

- 7.1. Obradivač će se pobrinuti da se ovlaštene osobe za obradu osobnih podataka unutar njegove organizacije izričito i u pisnom obliku obvezu na čuvanje povjerljivosti osobnih podataka koji se obrađuju u ime Društva te da će se pridržavati svih relevantnih sigurnosnih mjera.
- 7.2. Obradivač će se pobrinuti da svaka osoba koja ima pristup osobnim podacima temeljem ovog UOP-a zadrži svoju obvezu čuvanja povjerljivosti podataka, ne samo tijekom njegova trajanja, već i nakon toga.

#### **OSMO - DUŽNOST PRUŽANJA INFORMACIJA**

- 8.1. Društvo ima odgovornost pružanja subjektima podataka (svojim Korisnicima) svih relevantnih informacija u vezi s obradom njihovih osobnih podataka, i to u trenutku kad se njihovi podaci prikupljaju.

#### **DEVETO - POVRATAK PODATAKA**

- 9.1. Po raskidu Glavnog ugovora, iz bilo kojeg razloga, Obradivač će vratiti Društvo sve dokumente, podatke i medije za pohranu podataka koji su mu stavljeni na raspolaganje.
- 9.2. Kad to učini, Obradivač će podatke izbrisati i dostaviti Društву dokaze o njihovu brisanju, osim ako obveza pohrane osobnih podataka postoji prema zakonu Europske unije ili zakonu predmetne države članice EU-a u kojoj se Obradivač nalazi.
- 9.3. Obradivaču će biti dopušteno čuvanje podataka, propisno onemogućenih, sve dok postoji mogućnost nastanka obveza iz njegova odnosa s Društvom.

#### **OSMO - KORIŠTENJE PODIZVODAČA**

- 10.1 Nadzornik ovim putem ovlašćuje Obradivača da angažira podizvršitelje za pružanje **Usluga na zahtjev i Zastupničkih usluga posredovanja** dogovorenih u Glavnom ugovoru.
- 10.2 Obradivač je dužan pažljivo odabrat podizvršitelje prema njihovoj prikladnosti i pouzdanosti. U slučajevima kad su uključeni podizvršitelji, Izvršitelj ih mora obvezati u skladu s odredbama ovog ugovora i time osigurati da Društvo može ostvariti svoja prava koja proizlaze ovog ugovora (osobito svoja inspekcijska i nadzorna prava) izravno u odnosu na podizvršitelje.
- 10.3 Obradivač mora osigurati da predmetni podizvršitelj jamči odgovarajuću razinu zaštite podataka u skladu s čl. 28 GDPR-a i dalje (npr. sklapanjem sporazuma na temelju standardnih klauzula EU o zaštiti podataka)

10.4 Obradivač izjavljuje da fizički poslužitelji koje nude njegovi kooperanti imaju odgovarajuće sigurnosne uvjete za zaštitu i zaštitu osobnih podataka koje pruža Društvo, jamčeci njihovu cjelovitost, dostupnost i povjerljivost.

#### JEDANAEST - MEĐUNARODNI PRIJENOSI PODATAKA

11.1 Ako je to nužno, Obradivač može prenijeti osobne podatke koji su predmet ovog UOP-a izvan Europskog gospodarskog prostora radi pružanja logističkih usluga ugovorenih Glavnim ugovorom. 11.2 U takvim će se slučajevima Obradivač prije slanja podataka pobrinuti da ti pružatelji usluga djeluju u skladu s minimalnim sigurnosnim standardima koje je utvrdila Europska komisija (čl. 44 i dalje. GDPR-a) i da podatke uvijek obrađuju u skladu s uputama Društva.

#### DVANAEST - PRAVA SUBJEKATA PODATAKA

11.1 U mjeri u kojoj je to moguće, Obradivač će prikladnim tehničkim i organizacijskim mjerama podržavati Društvo u mjeri u kojoj je to komercijalno opravданo kako bi ispunio svoje obveze prema člancima 11. i od 12.-23. do 32. GDPR-a, i u skladu s uputama i smjernicama Društva za ovu vrstu postupka.

11.2 Obradivač neće odgovarati na zahtjeve subjekata obrade podataka. Društvo je isključivo odgovorno za tu zadaću.

#### TRINAEST - OBVEZE DRUŠTVA ILI NADZORNIKA

13.1 Ne dovodeći u pitanje ostale obveze uključene u ovaj Ugovor o obradi podataka, Društvo je također odgovorno za poštivanje sljedećih obveza:

- a) Pružati Obradivaču podatke iz gornje točke 3., brinući se za točnost i ispravnost takvih podataka.
- b) U svakom slučaju, izvršiti analizu rizika postupaka obrade koje će vršiti Obradivač, a prema potrebi i napraviti procjenu utjecaja u odnosu na zaštitu osobnih podataka u slučaju da oni uključuju visok rizik za prava i slobode pojedinaca.
- c) Provoditi odgovarajuće prethodne konzultacije u skladu s člankom 36. GDPR-a.
- d) Brinuti se za, prije i tijekom obrade podataka, usklađenost s GDPR-om i svim drugim zakonima o zaštiti podataka koji se primjenjuju na Društvo ili Obradivača.

#### ČETRNAEST - ODGOVORNOST

14.1 Svaka će stranka braniti, obeštetiti i oslobođiti drugu stranku od svake odgovornosti i obeštetiti je na njezin zahtjev i protiv svih stvarnih ili navodnih potraživanja i štete koje je strana koja ne ispunjava obveze pretrpjela kao rezultat svog vlastitog kršenja odredbi ugovora, nemara ili neispunjavanja obveza, ili nemara, kršenja odredbi ugovora ili neispunjavanja obveza od strane svojih zaposlenika (uključujući, bez ograničenja, bilo koje podizvršitelje), neovlaštene ili nezakonite obrade ili slučajnog gubitka, otkrivanja, uništavanja ili oštećenja bilo kojih od podataka, sustava ili dobrog glasa druge strane.

14.2 Obje će stranke biti odgovorne i obeštetiti će drugu stranku za i protiv svake vrste štete koju bi stranka koja nije u prekršaju mogla pretrpjeti uslijed kršenja mjerodavnog zakona o zaštiti podataka.

#### PETNAEST - OBRADA PODATAKA KOJU VRŠI GLOVO KAO NADZORNIK PODATAKA

15.1 U okviru pružanja **Usluga na zahtjev** i **Zastupničkih usluga posredovanja** Nadzorniku, Glovo će obraditi telefonski broj i adresu e-pošte **KORISNIKA** kako bi im poslao poveznicu kojom će biti preusmjereni na web-stranice Obradivača gdje će moći pratiti status dostave proizvoda.

15.2 Na tim će stranicama **KORISNICI** također imati mogućnost preuzeti APLIKACIJU Glovo i postati korisnicima Glova.

15.3. Sve osobne podatke koje **KORISNICI** dostave društvu Glovo tijekom postupka izrade njihovog profila u APLIKACIJI Glovo obrađivat će potonje navedeni kao nadzornik obrade podataka, kako je opisano u njegovim pravilima o privatnosti za korisnike.

15.4 Osim toga, Društvo ovim putem ovlaštuje Obradivača da obrađuje osobne podatke Korisnika iz klauzule 3 u sljedeće svrhe:

- Za dostavljanje, zajedno s proizvodima Društva, uzoraka proizvoda, pod uvjetom da to ne utječe na propisnu isporuku proizvoda.
- Za izdavanje i izravno slanje **KORISNICIMA** anketa ili istraživanja za procjenu **Usluga na zahtjev** i **Zastupničkih usluga posredovanja** i uzoraka pruženih proizvoda.

15.2 Obradivač će provesti ove obrade podataka kao nadzornik obrade osobnih podataka **KORISNIKA** i jamči da će biti u skladu sa svim obvezama koje se primjenjuju na nadzornike obrade podataka, kako je predviđeno propisima o zaštiti podataka.

#### ŠESNAEST - NADLEŽNOST I MJERODAVNI ZAKONI

16.1 Obje Stranke se, održićući se svih nadležnosti koje bi se na njih inače mogle odnositi, jasno i izričito slažu da će rješavanje sporova koji bi mogli nastati u vezi s tumačenjem, izvršavanjem ili provođenjem ovog Ugovora o obradi podataka prepustiti nadležnosti sudova u Zagrebu, Hrvatska.

16.2 Ovaj Ugovor o obradi podataka podlježe GDPR-u i bilo kojem drugom zakonodavstvu o zaštiti osobnih podataka koje se primjenjuje na Društvo ili Obradivača.