Γενικοί Όροι & Προϋποθέσεις Συνεργασίας

efood

Έκδοση 6.0
Ισχύουν από 12 Μαρτίου 2024

Εισαγωγή

Οι παρόντες γενικοί όροι συνεργασίας **(«Γενικοί Όροι»)** σε συνδυασμό με τους κατά περίπτωση ειδικούς όρους συνεργασίας που υπογράφονται ξεχωριστά με κάθε Πελάτη (όπως ορίζεται παρακάτω) κατά την έναρξη της συνεργασίας του με την Εταιρεία **(«Ειδικοί Όροι»)**, προσδιορίζουν το πλαίσιο συνεργασίας της Εταιρείας με τους Πελάτες. Οι Γενικοί Όροι μαζί με τους Ειδικούς Όρους αποτελούν ένα ενιαίο σύνολο και συνιστούν από κοινού τους **«Όρους».**

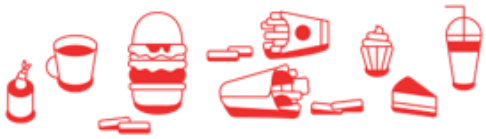
Με την αποδοχή των Υπηρεσιών της Εταιρείας ο Πελάτης αποδέχεται τους Όρους.

Κατά διαστήματα η Εταιρεία ενδέχεται να αναθεωρήσει τους παρόντες Γενικούς Όρους. Σε αυτή την περίπτωση η σχετική τροποποίηση των Γενικών Όρων θα επισημαίνεται με διακριτό τρόπο. Η αναθεωρημένη έκδοση θα τίθεται σε ισχύ κατά τη στιγμή της δημοσίευσής της, εκτός αν επισημαίνεται κάτι διαφορετικό.

Αν η αναθεώρηση περιλαμβάνει αλλαγές που περιορίζουν ή επηρεάζουν τα δικαιώματα των Πελατών ή αυξάνουν τις ευθύνες ή υποχρεώσεις τους, τότε δεκαπέντε (15) ημέρες πριν την εφαρμογή της αναθεωρημένης έκδοσης θα δημοσιεύεται σχετική γνωστοποίηση είτε σε ειδική σελίδα με τίτλο «Ενημερώσεις Γενικών Όρων πολιτικής», είτε στο τέλος του κειμένου των Γενικών Όρων, είτε οι Πελάτες θα ενημερώνονται με αποστολή ηλεκτρονικών μηνυμάτων στις δηλωθείσες ηλεκτρονικές διευθύνσεις τους. Εάν η αναθεώρηση των Όρων απαιτεί τεχνικές ή εμπορικές προσαρμογές από τον Πελάτη, η προθεσμία αυτή θα είναι τριάντα (30) ημέρες πριν την εφαρμογή των αλλαγών.

Οι προθεσμίες αυτές θα εφαρμόζονται πάντα, εκτός εάν προκύψει κάποιο γεγονός ανωτέρας βίας με την έννοια του νόμου, ή απαιτείται να αντιμετωπιστεί από την Εταιρεία απρόβλεπτος και επικείμενος κίνδυνος κυβερνοασφάλειας.

Αν συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε τις Υπηρεσίες μας, αφού τυχόν αλλαγές στους παρόντες Γενικούς Όρους τεθούν σε ισχύ, συμφωνείτε ότι δεσμεύεστε από αυτές τις αλλαγές.



1. Η Εταιρεία

Η εταιρεία με την επωνυμία **«ONLINE DELIVERY ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ»** και το διακριτικό τίτλο **«ONLINE DELIVERY ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.», (η «Εταιρεία»), ή «Εμείς»**, είμαστε ανώνυμη εταιρεία που συστάθηκε και λειτουργεί με βάση τους ελληνικούς νόμους, η οποία εδρεύει στο Δήμο Ηρακλείου Αττικής, Λεωφ. Ηρακλείου 409, με Α.Φ.Μ. 800527008 Δ.Ο.Υ ΦΑΕ Αθηνών και αριθμό ΓΕΜΗ 127538701000, έχει σχεδιάσει και διαχειρίζεται την ιστοσελίδα www.e-food.gr (στο εξής **«η Ιστοσελίδα»**) και την αντίστοιχη εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα (στο εξής **«η Εφαρμογή»**), μέσω των οποίων παρέχεται η δυνατότητα σε επαγγελματικούς χρήστες (καταστήματα εστίασης και υγειονομικού ενδιαφέροντος, όπως ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά, καφέ, εστιατόρια κτλ., αλλά και άλλες επιχειρήσεις (στο εξής **«ο/οι Πελάτης/ες»**) να προβάλλουν τους τιμοκαταλόγους των προϊόντων τους και να τα διαθέτουν σε καταναλωτές-χρήστες κατόπιν παραγγελίας μέσω της Ιστοσελίδας ή της Εφαρμογής της Εταιρείας. Με τον τρόπο αυτό, δηλαδή με τις Υπηρεσίες μας, διευκολύνεται η έναρξη άμεσων συναλλαγών μεταξύ των Πελατών και των καταναλωτών-χρηστών, που παραγγέλνουν προϊόντα μέσω της Ιστοσελίδας και της αντίστοιχης Εφαρμογής μας.

2. Αντικείμενο και πλαίσιο συνεργασίας - Υπηρεσίες

2.1. Η Εταιρεία παρέχει στον Πελάτη υπηρεσίες για την ηλεκτρονική παραγγελιοληψία των προϊόντων του Πελάτη από τους χρήστες της Ιστοσελίδας ή της Εφαρμογής **(«Υπηρεσία Ordering»)**, δηλαδή παρέχει υπηρεσίες διαχείρισης, προώθησης στον Πελάτη προς εκτέλεση και εκκαθάριση των παραγγελιών των καταναλωτών επί των προϊόντων του Πελάτη, είτε με άμεση παράδοση στον καταναλωτή-χρήστη (delivery), είτε με παραλαβή από το κατάστημα του Πελάτη (take away) (εφεξής **«οι Υπηρεσίες»**).

2.2. Για την παροχή των Υπηρεσιών, η Εταιρεία, αναλαμβάνει να:

✓ προβάλλει τα προϊόντα του Πελάτη στην Ιστοσελίδα και Εφαρμογή, σύμφωνα με τον κατάλογο προϊόντων (μενού-τιμοκατάλογο), που θα της υποδείξει ο Πελάτης,

✓ εγκαταστήσει ή παρέχει το αναγκαίο λογισμικό στο χώρο εργασίας του Πελάτη για τη λήψη των παραγγελιών,

✓ διαθέτει τηλεφωνικό κέντρο ή chat ή άλλα ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας για την επικοινωνία και εξυπηρέτηση των χρηστών που πραγματοποιούν παραγγελίες μέσω της Ιστοσελίδας και της Εφαρμογής,

✓ η Εταιρεία έχει τη δυνατότητα να παρέχει στον Πελάτη επιπλέον υπηρεσίες συμπληρωματικές των Υπηρεσιών, όπως αναφέρονται κατωτέρω (υπό τον όρο 2) ή μπορεί να προσθέτει κατά καιρούς ειδικότερες υπηρεσίες. Όπου απαιτείται η διευκρίνιση ειδικότερων όρων για τις υπηρεσίες αυτές, ο Πελάτης θα λαμβάνει συγκεκριμένη

ενημέρωση μέσω του Υπεύθυνου Πωλητή της Εταιρείας, ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και με βάση αυτή θα μπορεί να τις αποδεχθεί ή όχι.

Για την απρόσκοπτη συνεργασία με την Εταιρεία, ο Πελάτης θα διατηρεί στην επιχείρησή του τηλεφωνική γραμμή ή/και πρόσβαση στο διαδίκτυο, καθώς και ενεργό λογαριασμό ηλεκτρονικής επικοινωνίας (e-mail).

2.3. Η Εταιρεία, επιπλέον της Υπηρεσίας Ordering, μπορεί να παρέχει στον Πελάτη και υπηρεσία μεταφοράς/διανομής των παραγγελιών/προϊόντων από το Κατάστημα του Πελάτη στους καταναλωτές- Χρήστες, που υποβάλλουν παραγγελίες μέσω της Ιστοσελίδας/Εφαρμογής της Εταιρείας (Υπηρεσία Delivery), με μέσα, ευθύνη και προσωπικό της Εταιρείας σύμφωνα με ειδικότερους όρους που θα συμφωνούνται και υπογράφονται ξεχωριστά μεταξύ του Πελάτη και της Εταιρείας. Η Υπηρεσία Delivery είναι διαθέσιμη για τους Πελάτες που δεν διαθέτουν δική τους υπηρεσία μεταφοράς και διανομής παραγγελιών. Αναφορικά με τους Πελάτες που κάνουν χρήση της Υπηρεσίας Delivery, η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει προσωρινά τη λήψη παραγγελιών από τους Χρήστες στην Πλατφόρμα της για προϊόντα του Πελάτη, σε περίπτωση που, ενδεικτικά, ο τελευταίος αδυνατεί να εξυπηρετήσει παραγγελίες (όπως για παράδειγμα, λόγω μεγάλου φόρτου εργασίας του Καταστήματος που θα προκαλέσει καθυστέρηση παράδοσης των προϊόντων στο Χρήστη, αν προηγηθούν ακυρώσεις από τον Πελάτη παραγγελιών λόγω μη δυνατότητας εξυπηρέτησής τους στο σύστημα, αν διαπιστωθεί ότι δεν έχει συνδεσιμότητα και δεν μπορεί να λάβει παραγγελίες κ.ά.) και για τον αναγκαίο εκείνο χρόνο μέχρι να είναι εκ νέου σε θέση ο Πελάτης να εξυπηρετήσει αποτελεσματικά παραγγελίες. Επίσης, η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να περιορίσει προσωρινά την ακτίνα κάλυψης της Υπηρεσίας Delivery για προϊόντα του Πελάτη σε περίπτωση αυξημένου αριθμού παραγγελιών που καθιστούν αδύνατη την έγκαιρη παράδοση νέων παραγγελιών στους Χρήστες, και για τον αναγκαίο εκείνο χρόνο μέχρι να είναι εκ νέου δυνατόν να εξυπηρετηθούν αποτελεσματικά οι παραγγελίες.

Αναφορικά με τις υπηρεσίες κράτησης τραπεζιού που παρέχονται μέσω της πλατφόρμας e-table (εφεξής "οι Υπηρεσίες Κράτησης Τραπεζιού") διευκρινίζεται ότι αυτές μπορούν να αγοραστούν από τους Πελάτες ανεξάρτητα από τις Υπηρεσίες Ordering και Delivery που παρέχονται από την Εταιρεία. Οι Πελάτες δεν είναι υποχρεωμένοι να αγοράσουν τις Υπηρεσίες Ordering ή/και Delivery για να μπορέσουν να αγοράσουν τις Υπηρεσίες Κράτησης Τραπεζιού και αντιστρόφως. Για καθεμιά από τις υπηρεσίες αυτές ισχύει ξεχωριστή τιμολογιακή πολιτική· η τιμολογιακή ή/ και εμπορική πολιτική των Υπηρεσιών Κράτησης Τραπεζιού είναι εντελώς ανεξάρτητη από την τιμολογιακή ή/ και εμπορική πολιτική των Υπηρεσιών Ordering ή/και Delivery. Η Εταιρεία δεν παρέχει τις Υπηρεσίες Ordering και Delivery και τις Υπηρεσίες Κράτησης Τραπεζιού σε χαμηλότερη τιμή όταν ο Πελάτης αγοράζει και τους δύο τύπους υπηρεσιών.

2.4. Τα καταστήματα προβάλλονται στην Ιστοσελίδα και Εφαρμογή ανά κατηγορίες (για παράδειγμα, κατηγορία φαγητού-καφέ, efood market, Σουπερμάρκετ, agora, pet-shop, τοπικά καταστήματα κ.ά.) ανάλογα με το είδος των πωλούμενων προϊόντων και τις κατηγορίες καταστημάτων που είναι διαθέσιμα στη γεωγραφική περιοχή του εκάστοτε χρήστη. Η Εταιρεία προβαίνει στην κατηγοριοποίηση αυτή με στόχο την ευχερέστερη πλοήγηση των χρηστών, προκειμένου να έχουν αμεσότερη πρόσβαση στην κατηγορία καταστημάτων που τους ενδιαφέρουν.

Ο τρόπος προβολής και η σειρά εμφάνισης των Πελατών στην Ιστοσελίδα και Εφαρμογή της Εταιρείας καθορίζεται από τις παρακάτω κύριες παραμέτρους:

- Διεύθυνση του Χρήστη *(εμφανίζονται τα καταστήματα που εξυπηρετούν τη διεύθυνση σε κοντινότερη απόσταση από το Χρήστη. Σε περίπτωση που περισσότεροι Πελάτες που ανήκουν στην ίδια αλυσίδα καταστημάτων, εξυπηρετούν την τοποθεσία ενός Χρήστη, ενδέχεται να εμφανίζεται στο Χρήστη μόνο το τοπικά εγγύτερο κατάστημα*),
- Αριθμός παραγγελιών Πελάτη τις τελευταίες 90 μέρες
- Συνολική αξία παραγγελιών Πελάτη τις τελευταίες 90 μέρες
- Μέσος Όρος αξιολογήσεων του Πελάτη από τους Χρήστες
- Παροχή δυνατότητας πληρωμής από τον Πελάτη με Κάρτες
- Χρήση της Υπηρεσίας Delivery από τον Πελάτη
- Συχνές καθυστερήσεις στην παράδοση παραγγελιών, όταν η μεταφορά/ διανομή των παραγγελιών/ προϊόντων πραγματοποιείται από την Εταιρεία
- Δημοτικότητα του Πελάτη (μέλος αλυσίδας καταστημάτων)
- Εκκρεμούσα οφειλή του Πελάτη προς την Εταιρεία άνω των 90 ημερών

Ειδικά για την κατηγορία των "τοπικών καταστημάτων" ο τρόπος προβολής τους επηρεάζεται και από την αναλογία επισκεψιμότητας σε σχέση με τις εκτελεσθείσες παραγγελίες. Αντίθετα, δεν υπολογίζεται ο μέσος όρος αξιολογήσεων των τοπικών καταστημάτων, επειδή οι Χρήστες συνήθως δεν υποβάλλουν αξιολογήσεις για τα καταστήματα αυτά.

Εκτός από τις παραπάνω παραμέτρους που επηρεάζουν τον αλγόριθμο κατάταξης, τα φίλτρα που χρησιμοποιούν

οι Χρήστες όπως για παράδειγμα τα αγαπημένα καταστήματα και οι επιλογές τους, επηρεάζουν τη βασική ταξινόμηση και συνεπώς τον τρόπο και τη σειρά προβολής τους. Επιπλέον, ο βασικός αλγόριθμος κατάταξης επηρεάζεται από τη χρήση των συμπληρωματικών υπηρεσιών που παρέχει η Εταιρεία.

Ανεξάρτητα από τις παραπάνω προϋποθέσεις, κάθε νέος Πελάτης προβάλλεται κατά την έναρξη της συνεργασίας του με την Εταιρεία και για ορισμένο χρονικό διάστημα στην κορυφή των οργανικών αποτελεσμάτων στη λίστα με τα εστιατόρια που εξυπηρετούν τη συγκεκριμένη διεύθυνση του χρήστη.

Καθώς όλοι οι παράγοντες μεταβάλλονται συνεχώς, έτσι μεταβάλλεται και ο τρόπος προβολής και εμφάνισης στην Ιστοσελίδα και την Εφαρμογή του efood. Ως πάροχοι των υπηρεσιών καθορίζουμε τις παραμέτρους της κατάταξης και τη διαμόρφωσή τους, λαμβάνοντας υπόψη, μεταξύ άλλων, τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών, καθώς και τις ανάγκες και τη σημασία των χαρακτηριστικών αυτών για τους χρήστες-καταναλωτές, φροντίζοντας να επικαιροποιούμε τυχόν αλλαγές των κριτηρίων και των κύριων παραμέτρων, όποτε απαιτείται.

Διευκρινίζεται, τέλος, ότι τα προϊόντα που προβάλλονται στην κατηγορία "efood market" πωλούνται από την εταιρεία με την επωνυμία «DELIVERY HERO DMART GREECE ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ», η οποία είναι συνδεδεμένη με την Εταιρεία μας επιχείρηση, καθώς ανήκει στον ίδιο Όμιλο επιχειρήσεων «Delivery Hero».

2.5. Η Εταιρεία θα διαβιβάζει στον Πελάτη τα αναγκαία στοιχεία του καταναλωτή-χρήστη της Ιστοσελίδας ή Εφαρμογής **(«ο/οι Χρήστης/ες»)** που απαιτούνται για την εκτέλεση της παραγγελίας, όπως δηλώθηκαν προς την Εταιρεία από τους Χρήστες, αποκλειστικά και μόνο για να εκτελείται η παραγγελία που υποβλήθηκε μέσω της Ιστοσελίδας/ Εφαρμογής. Ρητά απαγορεύεται η συλλογή, χρήση των ως άνω στοιχείων από τον Πελάτη ή η αντιγραφή ή περαιτέρω προώθησή τους σε τρίτους για οποιονδήποτε λόγο πέραν της εκτέλεσης της ληφθείσας παραγγελίας. Ειδικότερες λεπτομέρειες αναφέρονται στο σχετικό όρο κατωτέρω για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με βάση το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR).

2.6 Αλλαγές Μενού – Ευθύνη Πελάτη

2.6.1. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώνει την Εταιρεία χωρίς καθυστέρηση μέσω email ή τηλεφώνου για οποιαδήποτε αλλαγή κάνει στα προϊόντα του μενού ή στις τιμές του, ώστε η Εταιρεία να κάνει τις αναγκαίες αλλαγές στην Ιστοσελίδα και Εφαρμογή της.

Μπορεί επίσης να εισάγει και μόνος του τις αλλαγές αυτές απευθείας μέσω της διαδικτυακής πύλης της Εταιρείας (portal) χρησιμοποιώντας τους κωδικούς του, οι οποίες θα οριστικοποιούνται μετά από τη συστημική ολοκλήρωση των αλλαγών από την Εταιρεία.

2.6.2. Ο Πελάτης αποτελεί την υπεύθυνη επιχείρηση έναντι του Χρήστη και της Εταιρείας για την ποιότητα, συντήρηση, αποθήκευση και έλεγχο των τροφίμων και προϊόντων που πωλεί, ενώ, παράλληλα, υποχρεούται να αποκαταστήσει κάθε θετική ή αποθετική ζημία της Εταιρείας, σε περίπτωση που ο Χρήστης στραφεί σε βάρος της τελευταίας ή διεκδικήσει από την Εταιρεία αποζημίωση ενώπιον οποιουδήποτε Δικαστηρίου ή οποιασδήποτε αρχής, από οποιαδήποτε αιτία. Ο Πελάτης ευθύνεται επίσης για την ακρίβεια τυχόν αναγκαίων επισημάνσεων και περιγραφών σχετικά με τα συστατικά (περιλαμβανομένων των αλλεργιογόνων) που περιέχονται στα προϊόντα του μενού του, σύμφωνα με τις διατάξεις της εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας, όπως ισχύει.

2.6.3. Ο Πελάτης, με την αποδοχή των Υπηρεσιών, δηλώνει ταυτόχρονα προς την Εταιρεία ότι έχουν εκδοθεί από τις αρμόδιες αρχές και ότι διατηρεί σε ισχύ όλες τις άδειες ή εγκρίσεις ή πιστοποιήσεις που απαιτούνται κατά νόμο για την επιχείρησή του, ότι διατηρεί την επιχείρησή του στον τόπο που έχει δηλώσει στην Εταιρεία και ότι θα την ενημερώσει έγκαιρα για οποιαδήποτε τυχόν αλλαγή. Δηλώνει επίσης, ότι τα πωλούμενα προϊόντα του είναι νόμιμα, ότι τηρεί όλες τις προϋποθέσεις του νόμου σχετικά με αυτά και ότι σε καμία περίπτωση τα προϊόντα που διαθέτει προς πώληση μέσω της Ιστοσελίδας και της Εφαρμογής της Εταιρείας δεν συγκαταλέγονται στη Λίστα Απαγορευμένων Προϊόντων του Παραρτήματος Ι. Διευκρινίζεται, τέλος, ότι ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την έκδοση των νόμιμων φορολογικών παραστατικών για τα πωλούμενα από αυτόν προϊόντα, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην ισχύουσα φορολογική νομοθεσία.

2.7 Εκπτωτικά Κουπόνια

2.7.1. Η Εταιρεία έχει το δικαίωμα να εκδίδει και διαθέτει περιοδικά στους Χρήστες εκπτωτικά κουπόνια (τα **«Εκπτωτικά Κουπόνια»**). Τα κριτήρια και ο χρόνος διάθεσης, καθώς και η αξία των Εκπτωτικών Κουπονιών θα αποφασίζονται από την Εταιρεία κατά τη διακριτική της ευχέρεια. Το κόστος χορήγησης των Εκπτωτικών Κουπονιών θα βαρύνει την Εταιρεία.

2.7.2. Η Εταιρεία θα καταβάλλει στον Πελάτη τη συνολική αξία των εκπτώσεων που έχουν χορηγηθεί από τον Πελάτη στους Χρήστες κατά το αμέσως προηγούμενο χρονικό διάστημα, όταν πραγματοποιηθεί η μηνιαία εκκαθάριση των παραγγελιών σύμφωνα με τον όρο 4.3 παρακάτω.

2.8 Προτεινόμενες Θέσεις

2.8.1. Η Εταιρεία δύναται να παρέχει στον Πελάτη συμπληρωματικές υπηρεσίες για την περαιτέρω προβολή της επιχείρησής του σε διακεκριμένες θέσεις στην Ιστοσελίδα και Εφαρμογή (οι **«Προτεινόμενες Θέσεις»**), με επιπλέον χρέωση. Ειδικότερα, οι εν λόγω υπηρεσίες παρέχουν τη δυνατότητα στον Πελάτη να προβάλλει την επιχείρησή του προς το Χρήστη σε προκαθορισμένα σημεία στην Ιστοσελίδα και Εφαρμογή, για ορισμένο διάστημα και σε ορισμένη περιοχή (ή περιοχές), με βάση επιμέρους συμφωνία με την Εταιρεία. Οι περιοχές είναι χωρισμένες ανά ταχυδρομικό κώδικα και εμφανίζεται το πιο κοντινό κατάστημα στο χρήστη.

Στις Προτεινόμενες Θέσεις υπάρχουν διάφορες υποκατηγορίες, όπως Ολοήμερα Προτεινόμενα (τα καταστήματα προβάλλονται καθόλο το ωράριο λειτουργίας τους στις περιοχές που έχουν επιλέξει), Πρωινά Προτεινόμενα (από τις 06:30 έως και τις 11:30πμ), Προτεινόμενα Βάσει Φίλτρου (τα καταστήματα εμφανίζονται στην κορυφή της λίστας εστιατορίων, όταν ο Χρήστης επιλέξει κάποιο φίλτρο με βάση την κουζίνα, με διάρκεια όλο το ωράριο του καταστήματος).

Σε περίπτωση που δεν έχει καλυφθεί ο μέγιστος αριθμός Προτεινόμενων Θέσεων από άλλους Πελάτες (π.χ. λόγω λήξης ωραρίου ή σε περίπτωση που δεν εξυπηρετείται ο ταχυδρομικός κώδικας της περιοχής), τότε ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει μια "Προτεινόμενη Θέση βάσει Διαθεσιμότητας" για την προβολή του καταστήματός του με τυχαία προβολή και χρέωση ανάλογα με τον αριθμό των προβολών ή των κλικ που πραγματοποιούνται για το κατάστημά του.

Για τις ειδικότερες δυνατότητες προβολής που προσφέρονται με τις Προτεινόμενες Θέσεις, καθώς και για τους όρους και προϋποθέσεις υπό τις οποίες παρέχονται οι υπηρεσίες αυτές, ο Πελάτης θα ενημερώνεται από την Εταιρεία μέσω του Υπεύθυνου Πωλητή της ή εγγράφως (ηλεκτρονικά).

2.8.2. Για τη λήψη της υπηρεσίας «Προτεινόμενες Θέσεις», θα πρέπει να πληρούνται σωρευτικά οι εξής προϋποθέσεις από τον Πελάτη:

✓ Να έχει μέσο όρο αξιολογήσεων από τους Χρήστες πάνω από 3.5 για τα καταστήματα που βρίσκονται σε Αθήνα – Θεσσαλονίκη και πάνω από 3 για τα καταστήματα που βρίσκονται στην υπόλοιπη Ελλάδα (εκτός Αθήνας, Θεσσαλονίκης), κατά τα αναφερόμενα στον όρο 2.12 κατωτέρω.

✓ Να προσφέρει στους Χρήστες τη δυνατότητα εξόφλησης των παραγγελιών με Κάρτα, κατά τα αναφερόμενα στον όρο 4.1.1 κατωτέρω.

✓ Να μην έχει εκκρεμείς οφειλές προς την Εταιρεία κατά τα αναφερόμενα στους όρους 4.2 και 4.3 κατωτέρω, για διάστημα που ξεπερνά τις 60 ημέρες.

✓ Ο Πελάτης να είναι ενεργός στην Ιστοσελίδα/ Εφαρμογή για διάστημα τουλάχιστον 30 ημερών.

Απαραίτητη επίσης προϋπόθεση για τη λήψη της υπηρεσίας αυτής από τον Πελάτη είναι να μην έχει καλυφθεί ο διαθέσιμος αριθμός θέσεων ανά κατηγορία ή περιοχή.

2.8.3. Οι σχετικές με τις Προτεινόμενες Θέσεις υπηρεσίες της Εταιρείας προσφέρονται ανά ημερολογιακό μήνα. Η χρέωσή τους γίνεται αυτοτελώς, στο τέλος του μήνα κατά τον οποίο γίνεται η χρήση της εκάστοτε υπηρεσίας. Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει για πόσους μήνες και για ποιες περιοχές θέλει να προβάλλεται στην Προτεινόμενη θέση, ενημερώνοντας την Εταιρεία. Ο Πελάτης μπορεί να διακόψει τη λήψη υπηρεσίας «Προτεινόμενες Θέσεις», είτε μέσω του Υπεύθυνου Πωλητή, είτε μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος (e-mail) προς την Εταιρεία εντός τεσσάρων (4) ημερών πριν την έναρξη του μήνα, στη διάρκεια του οποίου έχει συμφωνήσει να κάνει χρήση της υπηρεσίας.

2.8.4 Επιπλέον, η Εταιρεία δύναται να παρέχει στον Πελάτη συμπληρωματικές υπηρεσίες για την περαιτέρω προβολή της επιχείρησής του στις πέντε πρώτες θέσεις των οργανικών αποτελεσμάτων στην Ιστοσελίδα και Εφαρμογή, με επιπλέον χρέωση. Για τις ειδικότερες δυνατότητες προβολής που προσφέρονται με τη συγκεκριμένη υπηρεσία, καθώς και για τους όρους υπό τους οποίους παρέχονται οι υπηρεσίες αυτές, ο Πελάτης θα ενημερώνεται από την Εταιρεία μέσω του Υπεύθυνου Πωλητή της ή εγγράφως.

2.8.5 Αυτοεξυπηρέτηση Πελάτη (Self-service): Η Εταιρεία δίνει τη δυνατότητα στον Πελάτη να δεσμεύει μόνος του τις Προτεινόμενες θέσεις βάσει φίλτρου, περιοχή, αριθμό θέσεων και ημερολογιακό μήνα, μέσω των προσωπικών κωδικών του στο portal (του ιδιοκτήτη της επιχείρησης και όχι του υπεύθυνου καταστήματος) ανά πάσα στιγμή και σε ζωντανό χρόνο, εφόσον υπάρχει διαθεσιμότητα, με τους ίδιους όρους όπως ισχύουν και για τη δέσμευση των θέσεων μέσω επικοινωνίας με την Εταιρεία ή τους πωλητές της, και με τις τυχόν κατά καιρούς προσφερόμενες από την Εταιρεία εκπτώσεις.

Για να ακυρώσει κάποια δέσμευση θέσης ο Πελάτης θα πρέπει να επικοινωνήσει με εκπρόσωπο της Εταιρείας για να πραγματοποιήσει την ακύρωση. Εάν ο Πελάτης επιθυμεί να διακόψει την υπηρεσία αυτή, ενώ έχει ξεκινήσει η προβολή του, τότε ο Πελάτης θα χρεωθεί αναλογικά για τις ημέρες που έλαβε την υπηρεσία και όχι

για ολόκληρο το μήνα. Εάν επιθυμεί να μη λάβει την υπηρεσία πριν ξεκινήσει η προβολή του, τότε ο Πελάτης δεν θα χρεωθεί για την υπηρεσία.

Όταν ο Πελάτης ολοκληρώσει μια κράτηση μέσω της πλατφόρμας αυτοεξυπηρέτησης, τότε θα λάβει ένα αυτόματο ενημερωτικό email σχετικά με τις περιοχές που κρατήθηκαν, τους μήνες, τις κουζίνες που επιλέχθηκαν, το συνολικό ποσό χρέωσης, τυχόν επιπλέον πληροφορίες για την υπηρεσία και τηλέφωνο επικοινωνίας με εκπρόσωπο της Εταιρείας.

2.9 Υπηρεσία «Πεινιάτα»

2.9.1. Η υπηρεσία «Πεινιάτα» είναι μία ξεχωριστή υπηρεσία για την προσέλκυση χρηστών είτε που δεν έχουν παραγγείλει ποτέ από το κατάστημα, είτε που έχουν καιρό να παραγγείλουν, την οποία παρέχει η Εταιρεία προς τους Πελάτες με βάση ειδική συμφωνία. Πρόκειται για ειδική προσφορά που εμφανίζεται σε Χρήστες αφού εισάγουν τη διεύθυνση παραγγελίας στην Ιστοσελίδα ή Εφαρμογή, βάσει της οποίας λαμβάνουν ορισμένη έκπτωση επί της παραγγελίας τους.

2.9.2. Η προσφορά αφορά στην εφαρμογή μιας έκπτωσης ορισμένου ποσού στην αξία παραγγελίας του Χρήστη, όπως εμφανίζεται στον λογαριασμό του («καλάθι») πριν την πληρωμή. Το ποσό της έκπτωσης εξαρτάται από το ύψος της αξίας παραγγελίας του συγκεκριμένου Χρήστη, με βάση τον παρακάτω πίνακα (βλ. 2.9.5).

2.9.3. Για τη λήψη της υπηρεσίας «Πεινιάτα», θα πρέπει να πληρούνται σωρευτικά οι εξής προϋποθέσεις από τον Πελάτη:

✓ Να έχει μέσο όρο αξιολογήσεων από τους Χρήστες πάνω από 3.5 για τα καταστήματα που βρίσκονται σε Αθήνα – Θεσσαλονίκη και πάνω από 3 για τα καταστήματα που βρίσκονται στην υπόλοιπη Ελλάδα (εκτός Αθήνας, Θεσσαλονίκης), κατά τα αναφερόμενα στον όρο 2.10 κατωτέρω.

✓ Να προσφέρει στους Χρήστες τη δυνατότητα εξόφλησης των παραγγελιών με Κάρτα, κατά τα αναφερόμενα στον όρο 4.1.1 κατωτέρω.

✓ Να μην έχει εκκρεμείς οφειλές προς την Εταιρεία κατά τα αναφερόμενα στους όρους 4.2 και 4.3 κατωτέρω, για διάστημα που ξεπερνά τις 60 ημέρες.

2.9.4. Ο Πελάτης, με την επιφύλαξη των οριζόμενων στον όρο 2.9.3 ανωτέρω, μπορεί να λαμβάνει την Υπηρεσία Πεινιάτα κατά την ελεύθερη επιλογή του, όπως και να τη διακόπτει ή και να την επιλέγει εκ νέου, καθώς και να αυξάνει ή μειώνει τον αριθμό των προσφορών προς Χρήστες, όποτε επιθυμεί, με σχετική ενημέρωση της Εταιρείας, είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, είτε μέσω τηλεφώνου.

2.9.5. Ο Πελάτης στο πλαίσιο της υπηρεσίας «Πεινιάτα» χορηγεί στην αντίστοιχη παραγγελία του Χρήστη συνολική έκπτωση ανάλογα με την αρχική αξία της παραγγελίας του Χρήστη, όπως ορίζεται στον παρακάτω πίνακα:

Αρχική Αξία Παραγγελίας	**Έκπτωση**	
6 € - 14.99 €	**2€**	Ισχύει από 06:30-11:30 π.μ.
15 € - 19.99 €	**5€**	Ισχύει όλο το 24ωρο
20 € - 29.99 €	**7€**	Ισχύει όλο το 24ωρο
> 30 €	**10€**	Ισχύει όλο το 24ωρο

2.9.6. Το ποσό της έκπτωσης προς το Χρήστη το επιβαρύνεται ο Πελάτης. Σε κάθε παραγγελία Χρήστη μέσω της «Πεινιάτα» ο Πελάτης θα εισπράττει το 50% του αρχικού ποσού της παραγγελίας του Χρήστη. Η χρέωση της Εταιρείας για τις παραγγελίες που σχετίζονται με την υπηρεσία αυτή θα υπολογίζεται επί της αποφορολογημένης αξίας του πληρωτέου ποσού μείον το 50% της αρχικής αξίας παραγγελίας. Σε περίπτωση που κάποιος Χρήστης επιλέξει να παραγγείλει από τον Πελάτη μέσω της υπηρεσίας «Πεινιάτα», αλλά με βάση το ποσό παραγγελίας που τοποθετεί, δεν του αναλογεί έκπτωση, η αμοιβή της Εταιρείας για την προσέλκυση του Χρήστη και την υπηρεσία αυτή θα ανέρχεται στο σταθερό ποσό των €2 πλέον ΦΠΑ. Για τις παραγγελίες αυτές ισχύει κανονικά και η προμήθεια της Εταιρείας (όπως ορίζεται στο 4.2 κατωτέρω).

2.10 Υπηρεσία Επιβράβευσης Τακτικών Χρηστών (Rubies)

Η Υπηρεσία Επιβράβευσης είναι μία ξεχωριστή υπηρεσία για μεγαλύτερη προσέλκυση των τακτικών χρηστών και την αύξηση των παραγγελιών των προϊόντων του Πελάτη μέσω της Ιστοσελίδας/ Εφαρμογής της Εταιρείας με βάση τους παρακάτω αναφερόμενους ειδικούς όρους. Πρόκειται για ειδική προσφορά κατά την οποία οι Χρήστες αποκτούν τη δυνατότητα να κερδίσουν αυτόματα κατά την τοποθέτηση της παραγγελίας τους ένα εκπτωτικό κουπόνι, όταν συμπληρώσουν ένα συγκεκριμένο αριθμό παραγγελιών που έχει καθοριστεί από τον Πελάτη. Με τον τρόπο αυτό προσελκύονται και επιβραβεύονται οι Χρήστες που επιλέγουν επανειλημμένα τον Πελάτη, κάνοντας περισσότερες παραγγελίες από αυτόν.

Η αξία του κουπονιού αφαιρείται από το ποσό της παραγγελίας. Αυτό ισχύει και σε παραγγελίες με πληρωμή

σε μετρητά. Το ποσό της έκπτωσης προς το Χρήστη το επιβαρύνεται ο Πελάτης. Κάθε κουπόνι ισχύει για 60 ημέρες από την έκδοσή του και μετά παύει να ισχύει.

Για τη λήψη της Υπηρεσίας Επιβράβευσης, θα πρέπει να πληρούνται σωρευτικά οι εξής προϋποθέσεις από τον Πελάτη:

- Να έχει μέσο όρο αξιολογήσεων από τους Χρήστες πάνω από 3.5 για τα καταστήματα που βρίσκονται σε Αθήνα – Θεσσαλονίκη και πάνω από 3 για τα καταστήματα που βρίσκονται στην υπόλοιπη Ελλάδα (εκτός Αθήνας, Θεσσαλονίκης), κατά τα αναφερόμενα στον όρο 2.12 κατωτέρω.

- Να προσφέρει στους Χρήστες τη δυνατότητα εξόφλησης των παραγγελιών με Κάρτα, κατά τα αναφερόμενα στον όρο 4.1.1 κατωτέρω.

- Να μην έχει εκκρεμείς οφειλές προς την Εταιρεία κατά τα αναφερόμενα στους όρους 4.2 και 4.3 κατωτέρω, για διάστημα που ξεπερνά τις 60 ημέρες.

Ο Πελάτης, με την επιφύλαξη των οριζόμενων ανωτέρω, μπορεί να λαμβάνει την Υπηρεσία Επιβράβευσης κατά την ελεύθερη επιλογή του, όπως και να τη διακόπτει ή και να την επιλέγει εκ νέου, καθώς και να αυξάνει ή μειώνει τον αριθμό των παραγγελιών που έχει ορίσει ανά Χρήστη για την έκδοση κουπονιού ή την αξία των κουπονιών προς Χρήστες, χωρίς να μεταβάλλεται το μέγιστο όριο για τον αριθμό συναλλαγών και το ελάχιστο όριο για την αξία κάθε κουπονιού, όπως θα ορίζεται από την Εταιρεία. Ο Πελάτης θα μπορεί να προβεί στις παραπάνω αλλαγές όποτε το επιθυμεί, με σχετική ενημέρωση της Εταιρείας, είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, είτε μέσω τηλεφώνου. Οι αλλαγές αυτές στην Υπηρεσία εφαρμόζονται την πρώτη ημέρα του επόμενου ημερολογιακού μήνα. Αν δηλαδή ο Πελάτης επιθυμεί να διακόψει την Υπηρεσία, αυτό θα ισχύει για τον επόμενο μήνα, επομένως μέχρι τη λήξη του τρέχοντος μήνα ο Πελάτης θα συνεχίζει να συγκεντρώνει παραγγελίες για την έκδοση κουπονιού. Αν ο Πελάτης δηλώσει ότι επιθυμεί να λάβει την Υπηρεσία Επιβράβευσης μέχρι τις 10 πρώτες μέρες του μήνα, τότε η Υπηρεσία μπορεί να ενεργοποιηθεί για τον παρόντα μήνα. Διαφορετικά, η Υπηρεσία θα ενεργοποιείται για τον αμέσως επόμενο μήνα.

Για τη χρήση της Υπηρεσίας Επιβράβευσης Τακτικών χρηστών ο Πελάτης θα χρεώνεται ένα σταθερό ποσό ανά εξαργύρωση κουπονιού που θα προτείνει η Εταιρεία και θα αποδέχεται ο Πελάτης εφόσον το επιθυμεί.

Ο Πελάτης οφείλει να δέχεται και να εξαργυρώνει τα κουπόνια που εκδόθηκαν προς τους Χρήστες. Ακόμα και αν ένα κατάστημα διακόψει την Υπηρεσία, τα κουπόνια που έχουν εκδοθεί, αλλά δεν έχουν χρησιμοποιηθεί, δεν χάνονται, αλλά ισχύουν και μπορούν να εξαργυρωθούν από τους Χρήστες μέχρι τη λήξη της ημερομηνίας ισχύος τους. Αν, για οποιοδήποτε λόγο η συνεργασία του Πελάτη και της Εταιρείας διακοπεί και ξεκινήσει εκ νέου, τότε τα κουπόνια που είχαν εκδοθεί και δεν είχαν εξαργυρωθεί από τους Χρήστες, θα επανεκδίδονται με ισχύ 60 ημερών από την έκδοσή τους.

2.11 Υπηρεσία «Προτεινόμενα Πιάτα»

2.11.1. Η Υπηρεσία «Προτεινόμενα Πιάτα» είναι μια υπηρεσία που δίνει τη δυνατότητα στον Πελάτη να προβάλλει συγκεκριμένα πιάτα του μενού του Πελάτη **(τα «Προτεινόμενα Πιάτα»)** σε προκαθορισμένα σημεία στην Ιστοσελίδα και την Εφαρμογή μέσω φωτογραφιών των πιάτων του για ορισμένο διάστημα και σε ορισμένη περιοχή (ή περιοχές), με ορισμένη επιπλέον χρέωση βάσει σχετικής συμφωνίας με την Εταιρεία. Για τις ειδικότερες δυνατότητες προβολής που προσφέρονται με τα Προτεινόμενα Πιάτα, καθώς και για τους όρους υπό τους οποίους παρέχεται η υπηρεσία αυτή, ο Πελάτης θα ενημερώνεται από την Εταιρεία μέσω του Υπεύθυνου Πωλητή της ή εγγράφως (ηλεκτρονικά).

Σε περίπτωση που δεν έχει καλυφθεί ο μέγιστος αριθμός θέσεων "Προτεινόμενων Πιάτων" από άλλους Πελάτες (π.χ. λόγω λήξης ωραρίου ή σε περίπτωση που δεν εξυπηρετείται ο ταχυδρομικός κώδικας της περιοχής), τότε ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει την υπηρεσία "Προτεινόμενα Πιάτα βάσει Διαθεσιμότητας" για την προβολή του καταστήματός του με τυχαία προβολή και χρέωση ανάλογα με τον αριθμό προβολών του καταστήματός τους.

2.11.2. Για τη λήψη της υπηρεσίας «Προτεινόμενα Πιάτα», θα πρέπει να πληρούνται σωρευτικά οι εξής προϋποθέσεις από τον Πελάτη:

✓ Να έχει μέσο όρο αξιολογήσεων από τους Χρήστες πάνω από 3.5 για τα καταστήματα που βρίσκονται σε Αθήνα – Θεσσαλονίκη και πάνω από 3 για τα καταστήματα που βρίσκονται στην υπόλοιπη Ελλάδα (εκτός Αθήνας, Θεσσαλονίκης), κατά τα αναφερόμενα στον όρο 2.12 κατωτέρω.

✓ Να προσφέρει στους Χρήστες τη δυνατότητα εξόφλησης των παραγγελιών με Κάρτα, κατά τα αναφερόμενα στον όρο 4.1.1 κατωτέρω.

✓ Να μην έχει εκκρεμείς οφειλές προς την Εταιρεία κατά τα αναφερόμενα στους όρους 4.2 και 4.3 κατωτέρω, για διάστημα που ξεπερνά τις 60 ημέρες.

✓ Ο Πελάτης να είναι ενεργός στην Ιστοσελίδα/ Εφαρμογή για διάστημα τουλάχιστον 30 ημερών.

Απαραίτητη επίσης προϋπόθεση για τη λήψη της υπηρεσίας αυτής από τον Πελάτη είναι να μην έχει καλυφθεί ο διαθέσιμος αριθμός θέσεων ανά κατηγορία ή περιοχή.

2.11.3. Η χρέωση της Υπηρεσίας αυτής για τα Προτεινόμενα Πιάτα γίνεται αυτοτελώς, στο τέλος του μήνα κατά τον οποίο γίνεται η χρήση της υπηρεσίας. Η εκκαθάριση γίνεται σε εβδομαδιαία βάση, όπως προβλέπεται υπό 4.3 κατωτέρω. Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει για πόσους μήνες και για ποιες περιοχές θέλει να προβάλλονται τα Προτεινόμενα Πιάτα, ενημερώνοντας την Εταιρεία. Ο Πελάτης μπορεί να διακόψει τη λήψη υπηρεσίας «Προτεινόμενα Πιάτα», είτε μέσω του Υπεύθυνου Πωλητή, είτε μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος (e-mail) προς την Εταιρεία εντός τεσσάρων (4) ημερών πριν την έναρξη του μήνα, στη διάρκεια του οποίου έχει συμφωνήσει να κάνει χρήση της υπηρεσίας.

2.12 Άλλες Εκπτωτικές Προσφορές

Ο Πελάτης δεσμεύεται να οργανώνει και να πραγματοποιεί ειδικές εκπτωτικές προσφορές για τους Χρήστες αναφορικά με προϊόντα, τιμές και ύψος έκπτωσης που επιθυμεί ο ίδιος, κατά τη διακριτική του ευχέρεια, για παραγγελίες που θα πραγματοποιούνται μέσω της Ιστοσελίδας και της Εφαρμογής τουλάχιστον μία (1) φορά τον χρόνο.

2.13 Σχόλια Χρηστών

Ο Πελάτης αποδέχεται ότι οι χρήστες θα έχουν τη δυνατότητα αξιολόγησης των εστιατορίων, προϊόντων και υπηρεσιών του Πελάτη μέσω της Ιστοσελίδας ή Εφαρμογής στο πλαίσιο της εκάστοτε ισχύουσας πολιτικής ορθών πρακτικών («**Πολιτική Αξιολόγησης Εστιατορίων**») που εφαρμόζει η Εταιρεία και είναι αναρτημένη στην Ιστοσελίδα/ Εφαρμογή της.

2.14 Χρεώσεις Χρηστών

Ο Πελάτης οφείλει να εφαρμόζει στους Χρήστες ίδιες, και πάντως όχι υψηλότερες, χρεώσεις με αυτές που προσφέρει για παραγγελίες μέσω της τυχόν υπάρχουσας ιστοσελίδας του Πελάτη. Ο Πελάτης δεν εμποδίζεται να κάνει προσφορές προς τους πελάτες του απευθείας στο κατάστημά του.

3. Ηλεκτρονική σύνδεση του πελάτη με την Ιστοσελίδα

Αναφορικά με τους τρόπους σύνδεσης του Πελάτη με την Ιστοσελίδα, μέσω διαδικτυακής πύλης (portal) της Εταιρείας ή PC monitor του Πελάτη ή γέφυρας διασύνδεσης ή συσκευής POS, διευκρινίζονται τα εξής:

3.1. Για την παροχή των Υπηρεσιών, ο Πελάτης πρέπει να συνδεθεί ηλεκτρονικά με την Ιστοσελίδα με οποιονδήποτε από τους παραπάνω τρόπους επιλεχθεί σε συνεννόηση με την Εταιρεία. Η Εταιρεία θα παρέχει στον Πελάτη το απαραίτητο λογισμικό (software) ή τις αναγκαίες τεχνικές λεπτομέρειες για τη λειτουργία, εξυπηρέτηση και εκκαθάριση των παραγγελιών που θα λαμβάνονται μέσω της Ιστοσελίδας.

3.2. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να διαβιβάζει τις παραγγελίες τηλεφωνικώς σε περίπτωση δυσλειτουργίας των τρόπων σύνδεσης.

3.3. Με τη σύνδεση του Πελάτη με οποιονδήποτε τρόπο στην Ιστοσελίδα, ο Πελάτης θεωρείται ότι δηλώνει ρητώς και αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους Γενικούς Όρους.

3.4. Η Εταιρεία καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια για τη συνεχή και άρτια συντήρηση του λογισμικού της, που θα εξασφαλίζει την εύρυθμη λειτουργία της Ιστοσελίδας και Εφαρμογής. Ο Πελάτης, ωστόσο, αναγνωρίζει ότι η διαθεσιμότητα των διαδικτυακών τόπων μπορεί να επηρεάζεται από εξωτερικούς παράγοντες (όπως ενδεικτικά τον εξοπλισμό των χρηστών, το μεγάλο αριθμό ατόμων που προσπαθούν να κάνουν χρήση, τη μη διαθεσιμότητα των servers κ.α.) λόγω της φύσης του διαδικτύου. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η Εταιρεία δεν θα φέρει καμία ευθύνη για τη διακοπή λειτουργίας ή τη μη ομαλή λειτουργία της Ιστοσελίδας ή Εφαρμογής ή του λειτουργικού της Εταιρείας.

3.5. Σε περίπτωση που ο Πελάτης έχει επιλέξει σύνδεση μέσω POS με κάρτα SIM, τότε η Εταιρεία δύναται να παρέχει την κάρτα αυτή στον Πελάτη με μηνιαία επιβάρυνση του Πελάτη ύψους €5 ευρώ πλέον ΦΠΑ, η οποία θα τιμολογείται από την Εταιρεία στο τέλος κάθε μήνα.

4. Οικονομικοί όροι

4.1 Πληρωμές – Εξόφληση Παραγγελιών

4.1.1. Η Εταιρεία προσφέρει στους Χρήστες τη δυνατότητα περισσότερων επιλογών πληρωμής, τις οποίες ο Πελάτης αποδέχεται. Ειδικότερα, η εξόφληση των παραγγελιών από τους Χρήστες μπορεί να γίνει είτε με μετρητά, είτε με κάρτα (πιστωτική/χρεωστική ή μέσω άλλων υπηρεσιών πληρωμών, όπως Paypal/ApplePay (εφεξής από κοινού ως «η Κάρτα»)).

4.1.2. Σε περίπτωση εξόφλησης με μετρητά, ο Χρήστης είτε θα καταβάλλει απευθείας το αντίτιμο της παραγγελίας στον Πελάτη κατά την παραλαβή της παραγγελίας του,

εφόσον ο Πελάτης διαθέτει δικό του διανομέα, είτε θα καταβάλλει το ποσό στον διανομέα της Εταιρείας (Cash on Delivery "COD"), εφόσον ο Πελάτης έχει επιλέξει και την Υπηρεσία Delivery για να αποδοθεί στη συνέχεια ως κατωτέρω προβλέπεται.

4.1.3. Για την επεξεργασία/διεκπεραίωση των συναλλαγών που πληρώνονται ηλεκτρονικά, καθώς και εκείνων που πληρώνονται με μετρητά και εισπράττονται από την Εταιρεία ("COD"), η Εταιρεία λαμβάνει υπηρεσίες πληρωμών από την DH Pay, ένα νομίμως αδειοδοτημένο από την Τράπεζα της Ελλάδος Ίδρυμα πληρωμών. Οι ειδικότεροι όροι και προϋποθέσεις συνεργασίας με την DH Pay αποτελούν αναπόσπαστο Παράρτημα στους παρόντες Γενικούς Όρους ως κατωτέρω.

4.1.4. Διευκρινίζεται ότι όλες οι ηλεκτρονικές πληρωμές των Χρηστών γίνονται αντικείμενο επεξεργασίας από την εκάστοτε συνεργαζόμενη με την Εταιρεία Τράπεζα ή τον παγκόσμιο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών Adyen N.V. με τη μέθοδο της ανακατεύθυνσης (redirect) του Χρήστη από την Ιστοσελίδα της Εταιρείας σε ιστοσελίδα ευθύνης και σε ασφαλές περιβάλλον της εκάστοτε Τράπεζας ή της Adyen. Σε περίπτωση πληρωμής από το Χρήστη μέσω κάρτας ή πληρωμής σε μετρητά που εισπράττεται από την Εταιρεία ("COD"), το ποσό που θα πληρωθεί μέσω κάρτας ή που θα εισπραχθεί πιστώνεται σε ειδικό τραπεζικό λογαριασμό της DH Pay, η οποία εισπράττει το εν λόγω ποσό για λογαριασμό του Πελάτη και το αποδίδει μέσω της περιοδικής εκκαθάρισης των παραγγελιών, όπως ειδικότερα προβλέπεται κατωτέρω στον όρο 4.3, αφού προηγουμένως παρακρατήσει για λογαριασμό της Εταιρείας την αναλογούσα αμοιβή που έχει συμφωνηθεί μεταξύ Πελάτη και Εταιρείας, προκειμένου να την αποδώσει απευθείας στην τελευταία.

4.2 Αμοιβή (προμήθεια) Εταιρείας

4.2.1. Ως αντάλλαγμα για την παροχή των Υπηρεσιών, η Εταιρεία δικαιούται αμοιβή (προμήθεια), η οποία ορίζεται ως ποσοστό επί της τελικής αξίας της εκάστοτε παραγγελίας του Χρήστη που λαμβάνει ο Πελάτης μέσω της Ιστοσελίδας ή Εφαρμογής (λιανική τιμή πώλησης που αναγράφεται στο μενού-τιμοκατάλογο που έχει αναρτηθεί), πλέον του εκάστοτε αναλογούντος ΦΠΑ.

4.2.2. Η αμοιβή (προμήθεια) της Εταιρείας για την παροχή των Υπηρεσιών προσδιορίζεται με βάση την εκάστοτε ισχύουσα τιμολογιακή πολιτική της Εταιρείας και έχει οριστεί στους Ειδικούς Όρους που υπογράφονται με κάθε Πελάτη. Οι συμπληρωματικές Υπηρεσίες χρεώνονται αυτοτελώς, σύμφωνα με τους ειδικότερους όρους που αναφέρονται γι' αυτές, οι οποίοι κοινοποιούνται σε επιμέρους επικοινωνία με τον Πελάτη (ιδ. όρο 2 ανωτέρω).

4.2.3. Ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλλει την οφειλόμενη στην Εταιρεία αμοιβή (προμήθεια) και τις τυχόν αμοιβές για συμπληρωματικές Υπηρεσίες που έχει επιλέξει, σε οποιονδήποτε από τους παρακάτω τραπεζικούς λογαριασμούς της Εταιρείας (έκαστος **«ο Τραπεζικός Λογαριασμός Εταιρείας»**), εφόσον δεν έχει καλυφθεί το ποσό της αμοιβής αυτής από τη σχετική παρακράτηση της DH Pay προς απόδοσή του στην Εταιρεία, όπως προβλέπεται στον όρο 4.1.4 ανωτέρω:

Τράπεζα	**ALPHA BANK**
Δικαιούχος	ONLINE DELIVERY ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΕ
Αριθμός Λογαριασμού	153002320006740
IBAN	GR4301401530153002320006740

Τράπεζα	**ΠΕΙΡΑΙΩΣ**
Δικαιούχος	ONLINE DELIVERY ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΕ
Αριθμός Λογαριασμού	5096076042166
IBAN	GR8001720960005096076042166

Τράπεζα	**EUROBANK**
Δικαιούχος	ONLINE DELIVERY ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΕ
Αριθμός Λογαριασμού	0026011085020051016 5
IBAN	GR8902601100000850200510165

Τράπεζα	**ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ**
Δικαιούχος	ONLINE DELIVERY ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΕ
Αριθμός Λογαριασμού	13300624486
IBAN	GR2201101330000013300624486

4.3 Τιμολόγηση | Εκκαθάριση Παραγγελιών | Όροι Πληρωμής

4.3.1. Η Εταιρεία θα εκδίδει, μέσω συστήματος ηλεκτρονικής τιμολόγησης, στο τέλος κάθε μήνα τιμολόγιο στο όνομα του Πελάτη για το σύνολο των αμοιβών που αφορούν στο μήνα που πέρασε, είτε έχουν αποδοθεί ήδη στην Εταιρεία από την DH Pay, είτε οφείλονται ακόμα και είναι καταβλητέες από τον Πελάτη στην Εταιρεία, ως ειδικότερα αναφέρεται κατωτέρω.

4.3.2. Η πληρωμή της αμοιβής της Εταιρείας για παραγγελίες που έχουν εξοφληθεί τοις μετρητοίς θα γίνεται με καταβολή του οφειλόμενου ποσού από τον Πελάτη στον Τραπεζικό Λογαριασμό της Εταιρείας μέσα σε τριάντα (30) ημέρες από την έκδοση του τιμολογίου της Εταιρείας.

4.3.3. Η πληρωμή της αμοιβής της Εταιρείας για παραγγελίες που έχουν εξοφληθεί με Κάρτα ή με την είσπραξη μετρητών από την Εταιρεία ("COD") θα γίνεται συμψηφιστικά, με παρακράτηση της δικαιούμενης από την Εταιρεία αμοιβής (προμήθειας) και μετά την αφαίρεση τυχόν εξόδων ή επιβαρύνσεων σχετικών με τις παρεχόμενες Υπηρεσίες, που αναφέρονται στους Ειδικούς Όρους από τα προς απόδοση προς τον Πελάτη ποσά των εκκαθαρισμένων παραγγελιών. Η διαφορά θα μεταφέρεται μέσω της DH Pay απευθείας στον τραπεζικό λογαριασμό του Πελάτη, τον οποίο δήλωσε στους Ειδικούς Όρους.

4.3.4. Η εκκαθάριση των παραγγελιών που πραγματοποιούνται με τη χρήση Κάρτας θα πραγματοποιείται σε εβδομαδιαία βάση, ανεξάρτητα από την έκδοση του αντίστοιχου τιμολογίου παροχής υπηρεσιών που θα πραγματοποιείται κάθε μήνα.

4.3.5. Για οποιαδήποτε τυχόν αλλαγή επιθυμεί ο Πελάτης αναφορικά με τις συναλλαγές με Κάρτα ή τα στοιχεία του τραπεζικού του λογαριασμού, μπορεί να ενημερώνει την Εταιρεία στην ηλεκτρονική διεύθυνση billing@e-food.gr. Για οποιοδήποτε ζήτημα, ερώτηση ή παράπονο σχετικά με τις υπηρεσίες πληρωμών, ο Πελάτης μπορεί να απευθυνθεί απευθείας στην DH Pay στα στοιχεία επικοινωνίας που αναφέρονται στους Όρους Παροχής Υπηρεσιών Πληρωμών (Παράρτημα ΙΙ των παρόντων Γενικών Όρων). Κάθε ερώτηση σχετική με πληρωμές που τυχόν απευθύνεται στην Εταιρεία θα μπορεί να προωθείται από αυτή στην DH Pay.

4.3.6. Η έκδοση και η αποδοχή τιμολογίων της Εταιρείας, είτε για την καταβολή της αμοιβής της, είτε για την πληρωμή άλλων υπηρεσιών, μπορεί να γίνεται και ηλεκτρονικά μέσω της έκδοσης και αποστολής ηλεκτρονικών τιμολογίων στην ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει δηλώσει προς τούτο ο Πελάτης στους Ειδικούς Όρους.

5. Λύση – Καταγγελία Συνεργασίας

5.1. Η συνεργασία μεταξύ Εταιρείας και Πελάτη έχει αόριστη διάρκεια. Η Εταιρεία και ο Πελάτης έχουν δικαίωμα να διακόψουν τη συνεργασία τους οποτεδήποτε με κοινή έγγραφη συμφωνία.

Επίσης, οποιοσδήποτε εξ αυτών έχει δικαίωμα να την καταγγείλει αναιτίως και αζημίως, με προηγούμενη έγγραφη ειδοποίηση του άλλου μέρους τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών. Σε περίπτωση αλλαγής των Γενικών Όρων από την Εταιρεία, με τις οποίες δε συμφωνεί ο Πελάτης, τότε ο τελευταίος δικαιούται να καταγγείλει τη συμφωνία του με την Εταιρεία με προηγούμενη έγγραφη ειδοποίηση δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών. Αν συνεχίσει να χρησιμοποιεί τις Υπηρεσίες, τότε συνεπάγεται ότι αποδέχεται τις αλλαγές.

Τα αποτελέσματα της καταγγελίας θα επέρχονται μετά το πέρας της εκάστοτε προθεσμίας αυτής και μέχρι τότε η Εταιρεία και ο Πελάτης υποχρεούνται να εκπληρώσουν στο ακέραιο τις μεταξύ τους υποχρεώσεις.

5.2. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει ή παύσει προσωρινά την παροχή μέρους ή όλων των Υπηρεσιών της προς τον Πελάτη με προηγούμενη έγγραφη ειδοποίηση πέντε (5) ημερών σε περίπτωση ύπαρξης σπουδαίου λόγου ή ακόμη και άμεσα σε περίπτωση που προκύψει η ύπαρξη κακόβουλου λογισμικού, παραβίασης δεδομένων, παράνομου ή ακατάλληλου περιεχομένου, ανεπιθύμητων ηλεκτρονικών μηνυμάτων, ακατάλληλων προϊόντων ή υπηρεσιών του Πελάτη, απομίμησης, παραποίησης, απάτης κλπ.

5.3. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να διακόψει οριστικά την παροχή των Υπηρεσιών με προηγούμενη έγγραφη ειδοποίηση τριάντα (30) ημερών και να παύσει την προβολή του Πελάτη και των Προϊόντων του στην Ιστοσελίδα ή Εφαρμογή, για σπουδαίο λόγο.

5.4. Ενδεικτικά, λόγοι αναστολής, παύσης ή διαγραφής μπορεί να είναι:

5.4.1. Η υπαίτια ή επανειλημμένη παράβαση ή η πλημμελής τήρηση των Όρων και των υποχρεώσεων του Πελάτη, καθώς και ειδικώς των όρων για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων.

5.4.2. Η μη τήρηση τυχόν συμφωνηθέντος διακανονισμού οφειλών με τον Πελάτη.

5.4.3. Η μη εξόφληση από τον Πελάτη των οφειλών του προς την Εταιρεία εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία έκδοσης του σχετικού τιμολογίου ή από την ημερομηνία που καθίστανται απαιτητές.

5.4.4. Η διενέργεια από τον Πελάτη πράξεων βλαπτικών προς το όνομα, τη φήμη, τα οικονομικά συμφέροντα ή τη δραστηριότητα της Εταιρείας.

5.4.5. Η συχνή απόρριψη αποδοχής παραγγελιών που πληρώνονται από τους Χρήστες μέσω Κάρτας.

5.5. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβασή της με τον Πελάτη με άμεση ισχύ, σε περίπτωση που η DH Pay την ενημερώσει ότι διαπίστωσε ή έχει σοβαρές υπόνοιες για τη μη συμμόρφωση του Πελάτη με την ισχύουσα νομοθεσία κατά της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας ή λόγω συμμετοχής του σε

οποιεσδήποτε παράνομες δραστηριότητες ή μη συμμόρφωσής του με όρους που αφορούν στις υπηρεσίες πληρωμών που παρέχει η DH Pay και τους όρους του Παραρτήματος ΙΙ.

6. Επικοινωνία

Οποιαδήποτε επικοινωνία του Πελάτη με την Εταιρεία γίνεται με τους ακόλουθους τρόπους:

✓ μέσω αποστολής ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) στην ηλεκτρονική διεύθυνση billing@e-food.gr.

✓ μέσω τηλεφώνου στον τηλεφωνικό αριθμό 211 311 0700.

7. Υποχρέωση εμπιστευτικότητας

Καθόλη τη διάρκεια της συνεργασίας, αλλά και μετά τη με οποιοδήποτε τρόπο λήξη ή λύση της, ο Πελάτης οφείλει να τηρεί αυστηρά οποιεσδήποτε εμπιστευτικές πληροφορίες λαμβάνει ή πληροφορείται στα πλαίσια ή εξ αφορμής της συνεργασίας του με την Εταιρεία, καθώς επίσης να μην προβαίνει σε οποιαδήποτε ανακοίνωση ή δημοσίευση προς τρίτους οποιουδήποτε στοιχείου περιέρχεται στην αντίληψή του σε σχέση με την παρούσα συνεργασία, καθώς και γενικότερα στοιχείων που αφορούν σε εμπορικά μυστικά, τεχνογνωσία, τιμολογιακή πολιτική, ποσοστά προμήθειας, οικονομικές και λοιπές δραστηριότητες ή οργάνωση της Εταιρείας και αναλαμβάνει να επιβάλλει την ως άνω υποχρέωση εμπιστευτικότητας και στους υπαλλήλους, συνεργάτες, ή/και προστηθέντες του.

8. Προσωπικά δεδομένα

8.1. Με τη σύνδεσή του στην Ιστοσελίδα ή την Εφαρμογή και την αποδοχή των Υπηρεσιών ο Πελάτης δεσμεύεται και δηλώνει ότι αναλαμβάνει την υποχρέωση να επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα των χρηστών, που του διαβιβάζονται από την Εταιρεία (εφεξής **«Προσωπικά Δεδομένα»**), αποκλειστικά και μόνο για το σκοπό εκτέλεσης, ολοκλήρωσης και παράδοσης των παραγγελιών στο χρήστη, σε συμμόρφωση πάντοτε με τη νομοθεσία που αφορά στην προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως ισχύει. Ειδικώς ο Πελάτης υποχρεούται να τηρεί τις διατάξεις του Ν. 4624/2019, του Ν.2774/1999, τις αποφάσεις και οδηγίες της Αρχής Προστασίας Προσωπικού Χαρακτήρα και το Γενικό Κανονισμό για την προστασία των προσωπικών δεδομένων – Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου (GDPR), όπως εκάστοτε ισχύουν.Τα δεδομένα των χρηστών που συλλέγονται από την Εταιρεία απευθείας από τους Χρήστες και διαβιβάζονται στον Πελάτη αποκλειστικά και μόνο για το σκοπό της εκτέλεσης, ολοκλήρωσης και παράδοσης των παραγγελιών στους Χρήστες είναι τα εξής:

- Στοιχεία Επικοινωνίας (Όνομα, Επίθετο, Τηλέφωνο Επικοινωνίας),
- Δεδομένα Τοποθεσίας (Διεύθυνση, Ταχυδρομικός Κώδικας, Πόλη, Χώρα, Γεωγραφικό μήκος, Γεωγραφικό πλάτος),
- Προϊόντα Παραγγελίας και Σχόλια Χρήστη.

Ο Πελάτης θεωρείται υπεύθυνος επεξεργασίας των Προσωπικών Δεδομένων των χρηστών αποκλειστικά και περιοριστικά για τους παραπάνω σκοπούς, δηλαδή την εκτέλεση, ολοκλήρωση και παράδοση, όπου η παράδοση πραγματοποιείται απευθείας από τον Πελάτη.

8.2. Σε καμία περίπτωση δεν επιτρέπεται περαιτέρω επεξεργασία, αποθήκευση, κοινοποίηση, αντιγραφή ή χρήση με οποιονδήποτε τρόπο από τον Πελάτη των Προσωπικών Δεδομένων των χρηστών για άλλο σκοπό πέραν του εδώ αναφερόμενου συγκεκριμένου και περιορισμένου σκοπού, ούτε, όλως ενδεικτικώς, για την πραγματοποίηση επικοινωνιών ή/και προωθητικών ενεργειών του προς τους Χρήστες. Όλα τα Προσωπικά Δεδομένα των χρηστών θα παραμένουν στην αποκλειστική κατοχή της Εταιρείας.

8.3. Η Εταιρεία δηλώνει προς τον Πελάτη ότι έχει λάβει τα κατάλληλα μέτρα και φροντίζει να τηρεί αυστηρά τις διατάξεις του Ν. 4624/2019, του Ν.2774/1999, τις αποφάσεις και οδηγίες της Αρχής Προστασίας Προσωπικού Χαρακτήρα και το Γενικό Κανονισμό για την προστασία των προσωπικών δεδομένων – Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου (GDPR).

8.4. Η Εταιρεία, στα πλαίσια του Γενικού Κανονισμού για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, φροντίζει να ανωνυμοποιεί εντός δύο (2) ωρών από την εκάστοτε παραγγελία του Χρήστη τα Προσωπικά Δεδομένα που διαβιβάζει στον Πελάτη.

Κατά την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των χρηστών από τον Πελάτη ή τους υπαλλήλους ή εκπροσώπους ή εντολοδόχους ή προστηθέντες του, για την εκτέλεση των παραγγελιών, ο Πελάτης έχει την ίδια υποχρέωση και δεσμεύεται ο ίδιος και όλα τα τυχόν Καταστήματά του και το προσωπικό τους ή προστηθέντες τους, από την ίδια υποχρέωση να ανωνυμοποιούν όλα τα διαβιβαζόμενα από την Εταιρεία Προσωπικά Δεδομένα των χρηστών στα συστήματά τους και να διαγράφουν κάθε αντίγραφο αυτών, εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ωρών από τη λήψη της εκάστοτε παραγγελίας από την Εταιρεία.

8.5. Επίσης κατά την επεξεργασία των Προσωπικών Δεδομένων ο Πελάτης:

i. θα ειδοποιεί άμεσα την Εταιρεία σχετικά με τυχόν Παραβίαση Προσωπικών Δεδομένων, που υπέπεσε στην αντίληψή του,

ii. θα ευθύνεται σε αποκατάσταση της ζημίας που προκάλεσε η Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων από τον ίδιο, τα πρόσωπα που ενεργούν υπό την εποπτεία του και τους υπεργολάβους που αυτός προσέλαβε, επειδή δεν ανταποκρίθηκαν στις υποχρεώσεις των παρόντων Όρων και της νομοθεσίας περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων,

iii. θα φροντίζει ώστε τυχόν Υπεργολάβος Επεξεργασίας που θα προσληφθεί από αυτόν να δεσμεύεται με τις ίδιες τουλάχιστον υποχρεώσεις που προβλέπονται στους παρόντες Όρους, πριν προβεί σε οποιαδήποτε επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων, αφού προηγουμένως γνωστοποιήσει εγγράφως τα στοιχεία του Υπεργολάβου στην Εταιρεία,

iv. θα εφαρμόζει τα απαιτούμενα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, που πληρούν τις προϋποθέσεις του Εφαρμοστέου Δικαίου Προστασίας Δεδομένων και γενικά θα τηρεί πιστά όσα ορίζονται από την ισχύουσα Εθνική και Ευρωπαϊκή Νομοθεσία περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων ΕΕ 679/2016.

v. Η παραχώρηση άδειας του Πελάτη σε οποιοδήποτε τρίτο μέρος για πρόσβαση στα Προσωπικά Δεδομένα σε καμία περίπτωση δεν απαλλάσσει τον Πελάτη από τις ευθύνες του έναντι της Εταιρείας ή του Χρήστη σύμφωνα με το νόμο.

8.6 Προσωπικά Δεδομένα Πελάτη

8.6.1. Η Εταιρεία δεσμεύεται και δηλώνει προς τον Πελάτη ότι επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη **("Προσωπικά Δεδομένα Πελάτη")**, όπως αυτά της γνωστοποιούνται από τον Πελάτη ή οποιονδήποτε εκπρόσωπό του, αποκλειστικά και μόνο για το σκοπό παροχής των Υπηρεσιών της και εκπλήρωσης των παρόντων Όρων, σε συμμόρφωση με τη νομοθεσία που αφορά στην προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως ισχύει. Η Εταιρεία τηρεί τις διατάξεις του Ν. 4624/2019, του Ν.2774/1999, τις αποφάσεις και οδηγίες της Αρχής Προστασίας Προσωπικού Χαρακτήρα και το Γενικό Κανονισμό για την προστασία των προσωπικών δεδομένων – Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου (GDPR) και αναφορικά με τα Προσωπικά Δεδομένα του Πελάτη.

Τα δεδομένα του Πελάτη που επεξεργάζεται η Εταιρεία αποκλειστικά και μόνο για το σκοπό παροχής των Υπηρεσιών είναι τα εξής:

- Στοιχεία Επικοινωνίας (Όνομα, Επωνυμία Πελάτη, Διακριτικός τίτλος, Διεύθυνση επιχείρησης, Δήμος, Τηλέφωνο και email επικοινωνίας),
- Στοιχεία Τιμολόγησης (ΑΦΜ, ΔΟΥ, στοιχεία τραπεζικού λογαριασμού),
- Αριθμός και συνολική αξία παραγγελιών ανά Πελάτη,
- Αξιολογήσεις χρηστών για τα καταστήματα του Πελάτη.

8.6.2. Ο Πελάτης δεν έχει ούτε αποκτά πρόσβαση σε δεδομένα άλλων Πελατών της Εταιρείας, σε μη επεξεργασμένη ή συγκεντρωτική μορφή.

8.6.3. Η Εταιρεία δε διαβιβάζει ή γνωστοποιεί Προσωπικά Δεδομένα του Πελάτη σε τρίτους, εκτός εάν πρόκειται για επιχειρήσεις στις οποίες έχει αναθέσει, μερικώς ή ολικώς, την για λογαριασμό της εκτέλεση της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και οι οποίες έχουν αναλάβει έναντι της Εταιρείας δέσμευση τήρησης εμπιστευτικότητας. Η Εταιρεία έχει νομίμως διασφαλίσει ότι οι εκτελούντες για λογαριασμό της την επεξεργασία πληρούν τις προϋποθέσεις και παρέχουν επαρκείς διαβεβαιώσεις για την εφαρμογή των κατάλληλων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων, ώστε η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του Πελάτη να διασφαλίζει την προστασία των δικαιωμάτων του.

Η Εταιρεία ενδέχεται να διαβιβάζει ή γνωστοποιεί τα Προσωπικά Δεδομένα του Πελάτη σε συνδεδεμένες με αυτήν επιχειρήσεις.

Η Εταιρεία θα διαβιβάζει ή γνωστοποιεί τα Προσωπικά Δεδομένα του Πελάτη όπου επιβάλλεται από το εκάστοτε ισχύον κανονιστικό, νομοθετικό και εν γένει ρυθμιστικό πλαίσιο ή δικαστική απόφαση (π.χ. διαβίβαση προς δικαστικές αρχές, φορολογικές αρχές, εποπτικούς φορείς, φορείς διαμεσολάβησης) καθώς και στις Δικαστικές Αρχές και φορείς του Δημοσίου στο πλαίσιο άσκησης των αρμοδιοτήτων τους.

8.6.4. Κατά τη με οποιοδήποτε τρόπο λήξη ή λύση της συνεργασίας μεταξύ Εταιρείας και Πελάτη, η Εταιρεία θα διαγράφει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη, σύμφωνα με τους ορισμούς των εθνικών διατάξεων περί διατήρησης δεδομένων και άλλες εθνικές νομικές απαιτήσεις. Η Εταιρεία δύναται να συνεχίσει να αποθηκεύει τα Προσωπικά Δεδομένα του Πελάτη, υπό την προϋπόθεση ότι έχει το δικαίωμα να το πράξει σύμφωνα με το άρθρο 17 παρ. 3 του ΓΚΠΔ (δηλαδή για σύσταση, άσκηση ή υπεράσπιση έννομων αξιώσεων της Εταιρείας).

9. Διανοητική ιδιοκτησία

9.1. Όλα τα δικαιώματα πνευματικής ή βιομηχανικής ιδιοκτησίας που σχετίζονται με την Ιστοσελίδα, την Εφαρμογή, το λογότυπο "efood", το λογισμικό, τη βάση δεδομένων και ο,τιδήποτε έχει δημιουργήσει η Εταιρεία για την παροχή των Υπηρεσιών και που γενικά αφορούν στις Υπηρεσίες και στη δραστηριότητά της, ανήκουν αποκλειστικά και μόνο στην Εταιρεία.

Όσα δικαιώματα πνευματικής ή βιομηχανικής ιδιοκτησίας, σήματα, λογότυπα σχετίζονται με τον Πελάτη ανήκουν αποκλειστικά σε αυτόν, εφόσον είναι νόμιμος δικαιούχος και πάντως όχι στην Εταιρεία. Ο Πελάτης έχει αποκλειστική ευθύνη για το λογότυπο, σήμα, διακριτικά γνωρίσματα, φωτογραφίες ή υλικό παρέχει στην Εταιρεία σχετικά με την επιχείρησή του, προκειμένου να αναρτηθούν στην πλατφόρμα, διατηρώντας ο ίδιος δικαιώματα επ' αυτών ή έχοντας λάβει ρητή άδεια χρήσης τους από τρίτους και οφείλει να αποζημιώσει την Εταιρεία έναντι οποιουδήποτε τρίτου τυχόν στραφεί κατά της τελευταίας σχετικά με αυτά.

9.2. Η χρήση με οποιονδήποτε τρόπο των λογοτύπων, εμπορικών σημάτων και διακριτικών τίτλων του Πελάτη θα γίνεται από την Εταιρεία μόνο για τους σκοπούς εκπλήρωσης της συμφωνίας της Εταιρείας και του Πελάτη, ο οποίος συγκατατίθεται ρητά και δίνει την άδεια της χρήσης αυτής με την αποδοχή των Όρων και τη σύνδεσή του στην ιστοσελίδα. Η Εταιρεία δεν διατηρεί οποιοδήποτε δικαίωμα σχετικά με την πνευματική ή βιομηχανική ιδιοκτησία του Πελάτη.

10. Επίλυση διαφορών – Εσωτερικό σύστημα διεκπεραίωσης καταγγελιών - Διαμεσολάβηση

10.1. Οι παρόντες Όροι διέπονται από το ελληνικό δίκαιο.

10.2. Η Εταιρεία διαθέτει Εσωτερικό Σύστημα διεκπεραίωσης καταγγελιών του Πελάτη, το οποίο παρέχεται δωρεάν στον Πελάτη, προκειμένου να εξασφαλίζεται η ταχεία επίλυση οποιουδήποτε θέματος, ιδίως εάν αφορά σε συμμόρφωση της Εταιρείας στον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 2019/1150 όπως ισχύει και σε σχετική με αυτόν ελληνική νομοθεσία, σε τεχνολογικά ζητήματα που σχετίζονται με τις Υπηρεσίες ή σε συμπεριφορά ή μέτρα της Εταιρείας που σχετίζονται με τις Υπηρεσίες και επηρεάζουν τον Πελάτη και τη δραστηριότητά του. Για το σκοπό αυτό ο Πελάτης μπορεί να υποβάλει επίσημη καταγγελία μέσω της διαδικτυακής πύλης (portal) που του παρέχει η Εταιρεία προς διασύνδεση περιγράφοντας την παραβίαση ή μη συμμόρφωση με συνοπτικό τρόπο, με αναφορά σε συγκεκριμένα στοιχεία και στον τρόπο επηρεασμού του Πελάτη ή στην προσβαλλόμενη διάταξη. Η καταγγελία θα διαβιβάζεται στο αντίστοιχο τμήμα της Εταιρείας, προκειμένου να απαντηθεί εγγράφως το συντομότερο δυνατόν και το αργότερο εντός 30 εργασίμων ημερών από τη λήψη της, η δε Εταιρεία θα μεριμνά και για την ετήσια δημοσίευση στοιχείων σχετικά με τη λειτουργία και αποτελεσματικότητα του Εσωτερικού αυτού Συστήματος.

10.3. Σε περίπτωση που η καταγγελία του Πελάτη δεν καταστεί εφικτό να επιλυθεί με το Εσωτερικό Σύστημα διεκπεραίωσης της παραγράφου 10.2, τότε η Εταιρεία στα πλαίσια προσπάθειας εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς προτείνει τους παρακάτω ανεξάρτητους διαπιστευμένους διαμεσολαβητές, λαμβάνοντας υπόψη τα κριτήρια του Ευρωπαϊκού Κανονισμού 2019/1150 και την εξειδίκευση των διαμεσολαβητών αυτών στον τομέα των εμπορικών διαφορών.

Το αίτημα για διαμεσολάβηση θα πρέπει να κοινοποιείται εγγράφως από οποιονδήποτε από τα μέρη στο προτεινόμενο κέντρο ή οργανισμό διαμεσολάβησης. Εφόσον ο οργανισμός επιτύχει τη συμφωνία και του άλλου μέρους για διεξαγωγή διαμεσολάβησης και για το πρόσωπο του διαμεσολαβητή που θα προτείνει ο οργανισμός, τότε η κύρια διαδικασία της διαμεσολάβησης θα αρχίσει το αργότερο εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία υποβολής της διαφοράς στον οργανισμό και την αποδοχή διεξαγωγής διαμεσολάβησης και από τα δύο μέρη και θα διαρκέσει μία (1) ημέρα. Κάθε μέρος θα αναλαμβάνει τα δικά του έξοδα διαμεσολάβησης, εκτός αν οριστεί διαφορετικά από τον διαμεσολαβητή. Διευκρινίζεται ότι κάθε προσπάθεια επίτευξης συμφωνίας και επίλυσης της διαφοράς δεν θίγει τα δικαιώματα της Εταιρείας ή του Πελάτη να κινούν δικαστικές διαδικασίες ανά πάσα στιγμή πριν, κατά ή μετά τη διαδικασία διαμεσολάβησης.

Διαμεσολαβητές:

(i) «Οργανισμός Προώθησης Εφαρμογών Διαμεσολάβησης και Εξωδικαστικής Επίλυσης» (RESOLVE) Σκουφά 64, 10680 Αθήνα Τ. 210.36.16.493 E-mail: info@resolve.gr.

(ii) Ελληνικό Κέντρο Διαμεσολάβησης & Διαιτησίας, Πανεπιστημίου 16, 10672, Αθήνα Τηλ: 2103620274, info@hellenic-mediation.gr.

10.4. Κάθε διαφορά ή διένεξη μεταξύ των συμβαλλομένων μερών που αφορά ενδεικτικά, στην ερμηνεία ή εφαρμογή, εκτέλεση, διακοπή ή καταγγελία των Όρων ή της συμφωνίας της Εταιρείας και του Πελάτη, εφόσον δεν μπορεί να επιλυθεί εξωδικαστικά, είτε φιλικά, είτε με διαμεσολάβηση, θα υπάγεται αποκλειστικά στα καθ' ύλην αρμόδια Δικαστήρια των Αθηνών.

11. Ανωτέρα βία

Η Εταιρεία δεν ευθύνεται για παραβίαση των παρόντων Όρων οφειλόμενη σε λόγους ανωτέρας βίας, καθώς και για τυχόν καθυστερήσεις ή αδυναμίες συμμόρφωσης με τις υποχρεώσεις της που θα προκληθούν από συνθήκες πέρα από τον έλεγχό της, όπως ενδεικτικά ακραία καιρικά φαινόμενα, σεισμοί, πλημμύρες, πυρκαγιές, καταστάσεις ανάγκης, καταστροφές, απεργίες εντός της Ελληνικής Επικράτειας ή εκτός, πολέμους, τρομοκρατικές ενέργειες, αναστολή εργασιών επιχείρησης, πανδημίες, μηχανικές βλάβες και γενικά, οποιοδήποτε περιστατικό (συμπεριλαμβανομένων των περιγραφόμενων στον όρο 3.5 ανωτέρω) δεν επιτρέπει την εκτέλεση των Υπηρεσιών.

12. Τελικοί όροι

12.1. Σε περίπτωση αρχικής ή επιγενόμενης ακυρότητας ενός από τους παρόντες Όρους δεν επηρεάζεται η εγκυρότητα των υπόλοιπων.

12.2. Η Εταιρεία δύναται να εκχωρήσει τις απαιτήσεις και τα δικαιώματά της από τους Όρους, χωρίς την προηγούμενη συναίνεση του Πελάτη.

12.3. Η μη ενάσκηση από την Εταιρεία των εκ των Όρων δικαιωμάτων της δεν συνεπάγεται την παραίτησή της από τα δικαιώματα αυτά.

12.4. Προστίθεται λίστα Παραρτημάτων, τα οποία αποτελούν ενιαίο και αναπόσπαστο μέρος των παρόντων Γενικών Όρων, σα να είχαν περιληφθεί αυτούσια σ' αυτούς. Η λίστα αυτή δύναται να αναθεωρείται κατά διαστήματα από την Εταιρεία.

Παράρτημα Ι - Απαγορευμένα Προϊόντα ή Προϊόντα που υπόκεινται σε Περιορισμούς

Για λόγους συμμόρφωσης της Εταιρείας με την ισχύουσα νομοθεσία ή με απαιτήσεις τρίτων παρόχων (πχ διεθνή δίκτυα καρτών), τα Προϊόντα που αναφέρονται στο οικείο Παράρτημα των παρόντων Γενικών Όρων είτε απαγορεύεται να προβάλλονται και να διατίθενται προς πώληση μέσω της Ιστοσελίδας και Εφαρμογής της Εταιρείας, είτε υπόκεινται σε περιορισμούς, με την έννοια ότι η Εταιρεία δύναται να ζητήσει από τον Πελάτη περισσότερα στοιχεία ή δηλώσεις και εγγυήσεις για τα προϊόντα αυτά, διατηρώντας πάντοτε το δικαίωμα να μην προβληθούν στην Ιστοσελίδα και Εφαρμογή της. Αυτό σημαίνει και ότι ο Πελάτης που λαμβάνει τις Υπηρεσίες της Εταιρείας, δηλώνει ότι τα Προϊόντα του δεν υπάγονται στη λίστα των Απαγορευμένων Προϊόντων για όσο χρόνο συνεργάζεται με την Εταιρεία και ότι η τυχόν προβολή προϊόντων του Πελάτη στην Ιστοσελίδα ή Εφαρμογή που ανήκουν σε επιτρεπόμενη κατηγορία δεν συνεπάγεται συναίνεση ή ανοχή της Εταιρείας σε τυχόν υποκατηγορία που είναι απαγορευμένη ή που υπόκειται σε περιορισμούς.

Παράρτημα ΙΙ - Γενικοί Όροι Υπηρεσιών Πληρωμών

Παράρτημα ΙΙΙ - Σύμβαση Τεχνικής Διασύνδεσης

Παράρτημα IV - Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών

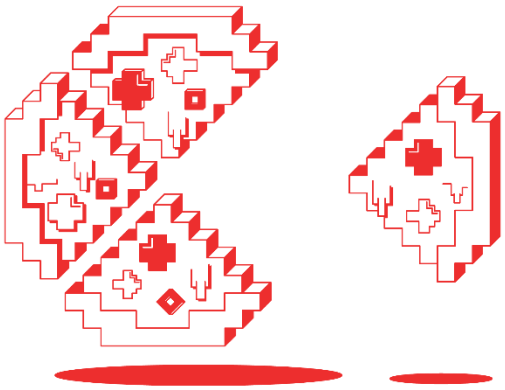
Αναμένουμε ότι ο Πελάτης θα συμμορφώνεται πλήρως με τον επισυναπτόμενο Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών της Εταιρείας μας και του Ομίλου μας, συμπεριλαμβανομένων των εργαζομένων του, υπεργολάβων του ή αντιπροσώπων του. Με την αποδοχή των Υπηρεσιών μας ο Πελάτης αποδέχεται και δεσμεύεται ότι θα τηρεί τον Κώδικα αυτό.

12.5. Πρωτότυπη γλώσσα του κειμένου των Γενικών Όρων είναι η ελληνική. Σε περίπτωση που τυχόν μετάφραση των Γενικών Όρων στην αγγλική γλώσσα παρουσιάζει διαφοροποιήσεις ή αποκλίσεις από το ελληνικό κείμενο, υπερισχύει πάντοτε η εκδοχή των Γενικών Όρων στην ελληνική γλώσσα.

Ενημερώσεις Γενικών Όρων - Ιστορικό Αναθεωρήσεων

Αναθεώρηση	**Σημαντικές Αλλαγές** (σε σύγκριση με την προηγούμενη αναθεώρηση)	**Ημερομηνία Αναθεώρησης**
Πρώτη	Προσαρμογή Γενικών Όρων με βάση τις διατάξεις του Ευρωπαϊκού Κανονισμού 1150/2019	11 Ιουλίου 2020
Δεύτερη	i. **Όρος 2.3** – Προσθήκη περιγραφής της Υπηρεσίας Delivery. ii. **Όρος 2.4** – Προσθήκη κριτηρίων στον τρόπο προβολής του Πελάτη στην Ιστοσελίδα/Εφαρμογή. iii. **Όρος 2.8.4** – Προσθήκη περιγραφής συμπληρωματικής Υπηρεσίας για την προβολή του Πελάτη στις πέντε πρώτες θέσεις των οργανικών αποτελεσμάτων στην Ιστοσελίδα/ Εφαρμογή. iv. **Όρος 2.10** – Προσθήκη περιγραφής Υπηρεσίας Επιβράβευσης Τακτικών Χρηστών (Rubies) για την προσέλκυση και επιβράβευση των χρηστών που παραγγέλνουν συχνά από ένα εστιατόριο ή κατάστημα.	9 Φεβρουαρίου 2021
Τρίτη	**i.** **Όρος 2.3** – Προσθήκη αναφοράς στη δυνατότητα προσωρινής διακοπής λήψης παραγγελιών από τους Πελάτες **ii.** **Όρος 2.4 -** Προσθήκη περιγραφής αναφορικά με την κατηγοριοποίηση των καταστημάτων ανάλογα με το είδος των πωλούμενων προϊόντων **-**Προσθήκη αποσαφήνισης αναφορικά με την εμφάνιση των καταστημάτων Πελατών που ανήκουν σε αλυσίδες. **iii.** **Όρος 2.6.3** – Προσθήκη αναφοράς στα απαγορευμένα προϊόντα του Παραρτήματος Ι **iv.** **Όρος 2.8.1**- Προσθήκη αναφοράς στην Υπηρεσία "Προτεινόμενες Θέσεις βάσει Διαθεσιμότητας" **v.** **Όρος 2.8.5** - Προσθήκη της περιγραφής της Υπηρεσίας "Αυτοεξυπηρέτησης" (self-service) **vi.** **Όρος 2.11** – Προσθήκη περιγραφής της Υπηρεσίας «Προτεινόμενα Πιάτα» - Προσθήκη αναφοράς στην Υπηρεσία "Προτεινόμενα Πιάτα βάσει Διαθεσιμότητας" **vii.** **Έγινε αναρίθμηση** των παραγρ. 2.11, 2.12 και 2.13 σε 2.12, 2.13 και 2.14 αντίστοιχα **viii.** **Όρος 12.4** Προσθήκη λίστας Παραρτημάτων, προσθήκη Παραρτήματος Ι (Λίστα απαγορευμένων προϊόντων) και Παραρτήματος ΙΙ (Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών)	12 Ιουλίου 2021

Τέταρτη	**i. Όρος 2.6.1 -** Προσθήκη δυνατότητας του Πελάτη να εισάγει μόνος του τις αλλαγές τιμοκαταλόγου προϊόντων απευθείας μέσω της διαδικτυακής πύλης της Εταιρείας (portal) **ii. Όρος 4 - παράγρ. 4.1 και 4.3 -** Προσαρμογή-τροποποίηση για την αλλαγή της παροχής υπηρεσιών πληρωμής και εκκαθάρισης συναλλαγών μέσω DH Pay **iii. Όρος 5.5 -** Προσθήκη δυνατότητας καταγγελίας σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του Πελάτη με τη νομοθεσία περί νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες **iv. Προσθήκη προϊόντων** στη Λίστα Απαγορευμένων και κατηγορίας Προϊόντων με Περιορισμούς **(Παράρτημα Ι)** **v. Προσθήκη Παραρτήματος ΙΙ** Γενικοί Όροι Υπηρεσιών Πληρωμών (αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών πληρωμών από την DH Pay) **vi. Προσθήκη Παραρτήματος ΙΙΙ:** Σύμβαση Τεχνικής Διασύνδεσης (για τους Πελάτες που συνδέονται τεχνικά με την Εταιρεία μέσω ειδικής Γέφυρας ανταλλαγής δεδομένων) **vii. Αναρίθμηση του Παραρτήματος ΙΙ** (Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών) ως Παράρτημα IV	29 Απριλίου 2022
Πέμπτη	**i.** Προσθήκη παραγράφου στον όρο 2.3 που αφορά στις Υπηρεσίες Κράτησης Τραπεζιού e-table **ii.** Προσθήκη όρου 12.5 αναφορικά με την πρωτότυπη γλώσσα του κειμένου	22 Ιουλίου 2022
Έκτη	**ii. Όρος 2.8.1 -** Προσαρμογή-τροποποίηση για την αλλαγή του τρόπου χρέωσης της υπηρεσίας «Προτεινόμενη Θέση βάσει Διαθεσιμότητας»	26 Φεβρουαρίου 2024



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Παράρτημα Ι – Λίστα Απαγορευμένων Προϊόντων και Προϊόντων με Περιορισμούς

1. Απαγορευμένα Προϊόντα

    - Όπλα, εξαρτήματα ή μέρη όπλων, πυρομαχικά, εκρηκτικά, πυροτεχνήματα, δυναμίτες, χημικά και άλλα προϊόντα καυσίμων
    - Πλαστά προϊόντα, απομιμήσεις προϊόντων ή μη εξουσιοδοτημένα αντίγραφα βιβλίων, λογισμικού, μουσικής και οποιουδήποτε άλλου υλικού, Ταυτότητες ή Διαβατήρια
    - Ναρκωτικές και άλλες εξαρτησιογόνες ουσίες (με εξαίρεση κάνναβη του είδους Cannabis Sativa L και περιεκτικότητας σε τετραϋδροκανναβινόλη (THC) μέχρι 0,2% που επιτρέπεται βάσει Ν. 4523/2018, όπως ισχύει), σύνεργα ναρκωτικών
    - Πορνογραφικό υλικό
    - Κρυπτονομίσματα και άλλα εικονικά νομίσματα
    - Τυχερά παιχνίδια / Λαχεία
    - Πολύτιμα μέταλλα, πέτρες και κοσμήματα, πίνακες ζωγραφικής και έργα Τέχνης
    - Ανθρώπινα μέρη ή ανθρώπινα όργανα
    - Εμπορεύματα που εισάγονται ή εξάγονται παράνομα ή έχουν κλαπεί
    - Μεταπώληση εισιτηρίων
    - Προϊόντα που προωθούν τις διακρίσεις ή ενισχύουν τα μίση, το ρατσισμό και την εκμετάλλευση ή προκαλούν παρενόχληση, κτηνωδία, ακρωτηριασμό ή βία
    - Προϊόντα που ενθαρρύνουν, προωθούν, διευκολύνουν ή καθοδηγούν τη συμμετοχή σε παράνομες δραστηριότητες ή μπορεί να θεωρηθούν ότι χρηματοδοτούν τρομοκρατικές ενέργειες
    - Φάρμακα, ιατρικός εξοπλισμός ή προμήθειες που απαιτούν συνταγή από εξειδικευμένο ιατρό ή δεν έχουν εγκριθεί από τον αρμόδιο εθνικό (ή τοπικό) ρυθμιστικό φορέα

2. Προϊόντα με Περιορισμούς

    - Καπνικά είδη, ηλεκτρονικό τσιγάρο.

Παράρτημα ΙΙ – Γενικοί Όροι Υπηρεσιών Πληρωμών

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

Οι παρόντες γενικοί όροι και προϋποθέσεις αναφορικά με τις υπηρεσίες πληρωμής, σε συνδυασμό με τους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις που διέπουν τη συνεργασία μεταξύ της Εταιρείας και του Πελάτη (εφεξής «Γενικοί Όροι»), καθορίζουν τη σύμβαση – πλαίσιο για την παροχή υπηρεσιών πληρωμών μεταξύ της DH Pay και των Πελατών («Όροι Υπηρεσιών Πληρωμών») ως ενιαίο σύνολο. Οι ορισμοί που χρησιμοποιούνται στους Γενικούς Όρους ισχύουν και για τους Όρους Υπηρεσιών Πληρωμών.

1. DH PAY

Η εταιρεία με την επωνυμία «Delivery Hero Payments Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρεία - Ίδρυμα Πληρωμών» («DH Pay» ή «εμείς») βρίσκεται στη Λεωφ. Ηρακλείου 409, στο Ηράκλειο Αττικής, email: info@dhpay.gr και είναι αδειοδοτημένο Ίδρυμα Πληρωμών (αρ. Αδείας 412/3/7.2.2022) εποπτευόμενο από την Τράπεζα της Ελλάδος. Η DH Pay προβαίνει σε διεκπεραίωση των πληρωμών των Χρηστών για τις Υπηρεσίες που παρέχει η Εταιρεία στον Πελάτη (η «Υπηρεσία Πληρωμών»).

2. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

2.1. Η Εταιρεία προσφέρει στους Χρήστες διαφορετικές επιλογές πληρωμής, όπως περιγράφονται στους Γενικούς Όρους. Αυτές οι πληρωμές διεκπεραιώνονται και γίνονται αντικείμενο διαχείρισης από την DH Pay. Ο Πελάτης, λαμβάνοντας τις Υπηρεσίες από την Εταιρεία, αποδέχεται ταυτόχρονα τη διαχείριση των πληρωμών μέσω DH Pay. Η DH Pay δεν διαχειρίζεται πληρωμές που γίνονται απευθείας από το Χρήστη στον Πελάτη σε μετρητά. Η Υπηρεσία Πληρωμών συνίσταται στις εξής υπηρεσίες:

- Συλλογή διαδικτυακών πληρωμών στην Εφαρμογή και στον Ιστότοπο μέσω των επιλογών πληρωμής που περιγράφονται στους Γενικούς Όρους.
- Συλλογή πληρωμών σε μετρητά που γίνονται κατά την παράδοση των Προϊόντων μέσω συνεργαζόμενων διανομέων της Εταιρείας.
- Διασφάλιση των εισπραχθέντων πληρωμών σε ξεχωριστό τραπεζικό λογαριασμό.
- Εκκαθάριση και εξόφληση των οφειλόμενων ποσών στον Πελάτη σύμφωνα με τους Γενικούς Όρους μέσω τραπεζικής μεταφοράς.

3. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΓΕΝΙΚΩΝ ΟΡΩΝ

3.1. Οι ακόλουθες διατάξεις των Γενικών Όρων εφαρμόζονται αναλογικά και για τους παρόντες Όρους Υπηρεσιών Πληρωμών:

- Εκτέλεση, διάρκεια, αναστολή και λύση/καταγγελία της σύμβασης.
- Υποχρέωση εμπιστευτικότητας.
- Προσωπικά Δεδομένα και Προσωπικά Δεδομένα Πελάτη (**Σημειώνεται ότι ο Πελάτης λαμβάνει γνώση της Πολιτικής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της DH Pay και αυτοτελώς, κατά τη διαδικασία Onboarding/Συλλογής νομιμοποιητικών εγγράφων του Πελάτη*).
- Πνευματική ιδιοκτησία.
- Αποποιήσεις Ευθύνης.
- Ανωτέρα Βία.
- Εφαρμοστέο Δίκαιο/Αρμόδια δικαστήρια.

3.2. Ο Πελάτης συμφωνεί και αποδέχεται ότι θα παρέχει στην DH Pay ή στην Εταιρεία, άμεσα και όποτε του ζητηθεί, όλες εκείνες τις πληροφορίες και τα δικαιολογητικά έγγραφα, τα οποία δύναται να καθορίσει η DH Pay κατά την εύλογη κρίση της, προκειμένου να διασφαλίσει τη συμμόρφωση με τις ισχύουσες νόμιμες και συμβατικές απαιτήσεις σε σχέση με (i) τη νομοθεσία και τους κανονισμούς κατά της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και (ii) τις προϋποθέσεις ταυτοποίησης των συνεργαζόμενων επιχειρήσεων (Know Your Business – «KYB»), που επιβάλλονται από τρίτα μέρη που προβαίνουν σε Επεξεργασία.

3.3. Ο Πελάτης συμφωνεί και αποδέχεται ότι η DH Pay δύναται να αναστείλει την παροχή υπηρεσιών πληρωμών στον Πελάτη και να καταγγείλει τη μεταξύ τους σύμβαση παροχής υπηρεσιών πληρωμών με άμεση ισχύ, σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του τελευταίου ή ύπαρξης σοβαρής υπόνοιας για τη μη συμμόρφωσή του με την ισχύουσα νομοθεσία κατά της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας ή στην περίπτωση παραβίασης οποιουδήποτε όρου του παρόντος Παραρτήματος ή παραβίασης των Γενικών Όρων που σχετίζονται με τη λήψη των υπηρεσιών πληρωμής από την DH Pay ή την παραβίαση της εφαρμοστέας νομοθεσίας από πλευράς του Πελάτη. Ο Πελάτης δηλώνει και εγγυάται αυτοτελώς έναντι και της DH Pay ότι τηρεί πιστά τις υποχρεώσεις του ως υπεύθυνη και νόμιμα λειτουργούσα επιχείρηση, όπως έχει δηλώσει ρητά στις παραγρ. 2.6.2 και 2.6.3 των Γενικών Όρων.

4. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Οποιαδήποτε επικοινωνία του Πελάτη με την DH Pay αναφορικά με τις υπηρεσίες πληρωμών, οποιαδήποτε διευκρίνιση, απορία κλπ. πραγματοποιείται με τους ακόλουθους τρόπους:

- στέλνοντας ένα email στο info@dhpay.gr
- ή τηλεφωνικά στο 2120006800.

5. ΤΕΛΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

5.1. Σε περίπτωση αρχικής ή μεταγενέστερης ακυρότητας ενός από τους παρόντες Όρους Υπηρεσιών Πληρωμών, η ισχύς των υπολοίπων δεν επηρεάζεται.

5.2. Η Εταιρεία μπορεί να εκχωρήσει τις αξιώσεις και τα δικαιώματά της από τους Όρους της Υπηρεσίας Πληρωμών, χωρίς την προηγούμενη συγκατάθεση του Πελάτη.

5.3. Η μη ενάσκηση από την Εταιρεία των υπό όρους δικαιωμάτων της δεν συνεπάγεται παραίτησή της από αυτά τα δικαιώματα.

5.4. Ο Πελάτης μπορεί ανά πάσα στιγμή να ζητήσει τους Όρους Υπηρεσιών Πληρωμών σε έντυπη ή ψηφιακή μορφή.

5.5. Οι παρόντες Όροι Υπηρεσιών Πληρωμών αποτελούν αναπόσπαστο μέρος των Γενικών Όρων, όπως περιλαμβάνονται σε αυτούς.

Παράρτημα ΙΙΙ – ΣΥΜΒΑΣΗ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ

ΠΡΟΟΙΜΙΟ

Ο Πελάτης έχει αποδεχθεί τους Γενικούς Όρους συνεργασίας, όπως ισχύουν και τους Ειδικούς Όρους συνεργασίας (από κοινού ως οι «Όροι») με την Εταιρεία (Online Delivery Μονοπρόσωπη ΑΕ).

Για την εκτέλεση του αντικειμένου της εμπορικής τους συνεργασίας και την εφαρμογή των Όρων, τα συμβαλλόμενα μέρη χρειάζεται να δρομολογήσουν παραγγελίες, να τιμολογήσουν και να επεξεργαστούν δεδομένα των Χρηστών, και επιθυμούν, σε συμπλήρωση των Όρων, να εξειδικεύσουν περαιτέρω με την παρούσα Σύμβαση τους όρους που αφορούν στο σύστημα παραγγελιοληψίας και στην κοινοποίηση των προσωπικών δεδομένων των Χρηστών από την Εταιρεία προς τον Πελάτη.

Για τους λόγους αυτούς τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν αμοιβαία και αποδέχονται τα εξής:

1. ΟΡΙΣΜΟΙ

Οι ακόλουθοι όροι που χρησιμοποιούνται στην παρούσα Σύμβαση έχουν την έννοια που τους αποδίδεται κατωτέρω:

Ως «Εφαρμοστέο Δίκαιο Προστασίας Δεδομένων» νοείται οποιαδήποτε εφαρμοστέα Εθνική και Ευρωπαϊκή Νομοθεσία περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, ως εκάστοτε ισχύουν και ιδίως ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων ΕΕ 679/2016 («ΓΚΠΔ»), οποιαδήποτε άλλη νομοθεσία εφαρμόζει, τροποποιεί, συμπληρώνει ή αντικαθιστά τον εν λόγω Κανονισμό, καθώς και οι αποφάσεις και οδηγίες της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

«Υπεύθυνος Επεξεργασίας», «Εκτελών την Επεξεργασία», «Υποκείμενο των Δεδομένων», «Επεξεργασία», «Προσωπικά Δεδομένα», «Παραβίαση Προσωπικών Δεδομένων», «Εποπτική Αρχή» έχουν την έννοια που τους δίνεται στο Εφαρμοστέο Δίκαιο Προστασίας Δεδομένων, όπως αυτό ορίζεται ανωτέρω.

Ως «Υπεργολάβος Επεξεργασίας» νοείται κάθε εκτελών την Επεξεργασία, που τυχόν προσλαμβάνεται από το Πελάτη, προκειμένου να λάβει Προσωπικά Δεδομένα από την Εταιρεία, αποκλειστικά και μόνο με σκοπό τη διενέργεια πράξεων Επεξεργασίας για λογαριασμό του Πελάτη.

2. ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΟΛΗΨΙΑΣ - ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

2.1. Η Εταιρεία αναλαμβάνει να διαβιβάζει αυτόματα τις παραγγελίες που πραγματοποιούν οι Χρήστες μέσω της Ιστοσελίδας της, καθώς και τα απαιτούμενα για την παράδοση των παραγγελιών Προσωπικά Δεδομένα των Χρηστών, απευθείας στο σύστημα παραγγελιοληψίας του Πελάτη μέσω δημιουργίας ειδικής Γέφυρας ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των ηλεκτρονικών συστημάτων της Εταιρείας και του Πελάτη, αλλά και μέσω των λοιπών προκαθορισμένων τρόπων που τυχόν προβλέπονται στους Όρους. Η δρομολόγηση των παραγγελιών που λαμβάνονται μέσω της Ιστοσελίδας της Εταιρείας θα γίνεται ως εξής: τα στοιχεία των παραγγελιών θα αποστέλλονται από την Εταιρεία προς το αντίστοιχο κατάστημα του Πελάτη, μαζί με τις συντεταγμένες της τοποθεσίας εκάστου χρήστη, στην οποία πρέπει να γίνεται η παράδοση των προϊόντων της παραγγελίας από το αντίστοιχο κατάστημα του Πελάτη.

Η Εταιρεία θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την ακρίβεια και εγκυρότητα κάθε αποστελλόμενου στοιχείου, χωρίς ωστόσο να ευθύνεται για τυχόν αποκλίσεις στις συντεταγμένες της τοποθεσίας του χρήστη ή λάθη του χρήστη στην εισαγωγή των στοιχείων του.

2.2. Λαμβάνοντας υπόψη την ταχύτητα του συστήματος παραγγελιοληψίας και την ανάγκη άμεσης απόκρισης, ολοκλήρωσης και παράδοσης των παραγγελιών, τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν αμοιβαία και αποδέχονται ότι οι τιμές πώλησης/αξία των προϊόντων του Πελάτη, που θα παραγγέλνουν οι χρήστες μέσω της Ιστοσελίδας της Εταιρείας, θα είναι αυτές που έχουν εισαχθεί στο σύστημα παραγγελιοληψίας της Εταιρείας και αυτές που θα εφαρμόζονται για την τιμολόγηση μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών στα πλαίσια εφαρμογής των Όρων. Ο Πελάτης θα φέρει αποκλειστικά το βάρος οποιασδήποτε διαφοράς κόστους προκύψει εξαιτίας σφάλματος, διαφοράς ή απόκλισης των τιμών αυτών, στην περίπτωση που δεν έχει ενημερώσει εγκαίρως την Εταιρεία με σχετική έγγραφη επιστολή του για αλλαγή τιμών/τιμοκαταλόγου, ώστε να μπορεί η τελευταία να προσαρμόσει ανάλογα τα στοιχεία

στο σύστημά της. Στην περίπτωση που ο Πελάτης έχει ενημερώσει μόνος του την αλλαγή τιμοκαταλόγου του μέσω της διαδικτυακής πύλης της Εταιρείας (portal), τότε θα λαμβάνονται υπόψη από την Εταιρεία οι τιμές αυτές, αφού ολοκληρωθούν συστημικά από την Εταιρεία. Το ίδιο ισχύει για οποιαδήποτε τυχόν άλλη αλλαγή ή πληροφορία που αφορά στην επιχείρησή του, για την οποία δίνεται η δυνατότητα στον Πελάτη να εισάγει μόνος του μέσω του portal.

2.3. Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να συντηρεί κατάλληλα το σύστημα παραγγελιοληψίας του, με ειδικό προσωπικό (τεχνικούς), ώστε να εξασφαλίζεται η ορθή και απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος αυτού, καθώς και η λειτουργία της Γέφυρας ανταλλαγής δεδομένων, καθόλη τη διάρκεια ισχύος της παρούσας Σύμβασης.

Ειδικότερα ο Πελάτης πρέπει με δαπάνες και επιμέλειά του να εξασφαλίζει ότι:
(α) ο χρόνος ανταπόκρισης του συστήματος παραγγελιοληψίας του δεν υπερβαίνει τα 500ms,
(β) τηρούνται όλα τα απαιτούμενα πρωτόκολλα ασφαλείας και
(γ) το ποσοστό διαθεσιμότητας του συστήματος παραγγελιοληψίας ανέρχεται σε ποσοστό τουλάχιστον 99,9% κατ' έτος.

2.4. Κάθε μέρος αναλαμβάνει την υποχρέωση να επιλύει χωρίς καθυστέρηση και με δικά του έξοδα όλα τα προβλήματα ασφαλείας τυχόν προκύπτουν κατά τη διάρκεια ισχύος της παρούσας Σύμβασης.

3. ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

3.1. Η Εταιρεία θα κοινοποιεί στον Πελάτη τα απολύτως αναγκαία, για την εκτέλεση της μεταξύ τους Κύριας Σύμβασης, Προσωπικά Δεδομένα του χρήστη (στοιχεία επικοινωνίας του χρήστη, όνομα, επώνυμο, ταχυδρομική διεύθυνση παραγγελίας, τηλέφωνο χρήστη και τυχόν σχόλια που σχετίζονται με τη διεύθυνση παραγγελίας).

3.2. Σκοπός της κοινοποίησης των Δεδομένων αυτών είναι η εκτέλεση των Όρων, καθώς και η εκπλήρωση της σύμβασης μεταξύ του Χρήστη και της Εταιρείας.

3.3. Ο Πελάτης δεσμεύεται να επεξεργάζεται τα Προσωπικά Δεδομένα αποκλειστικά και μόνο για το σκοπό εκτέλεσης, ολοκλήρωσης και παράδοσης των παραγγελιών, σε συμμόρφωση πάντοτε με το Εφαρμοστέο Δίκαιο Προστασίας Δεδομένων. Σε καμία περίπτωση δεν επιτρέπεται περαιτέρω επεξεργασία, αποθήκευση, κοινοποίηση ή χρήση από τον Πελάτη, για άλλο σκοπό πέραν του εδώ αναφερόμενου συγκεκριμένου και περιορισμένου σκοπού, ούτε, όλως ενδεικτικώς, για την πραγματοποίηση επικοινωνιών ή/και προωθητικών ενεργειών του προς τους χρήστες. Όλα τα Προσωπικά Δεδομένα των χρηστών θα παραμένουν στην αποκλειστική κατοχή της Εταιρείας καθόλη τη διάρκεια ισχύος της παρούσας Σύμβασης και εφαρμογής των Όρων μεταξύ Εταιρείας και Πελάτη.

4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Κατά την επεξεργασία των Προσωπικών Δεδομένων ο Πελάτης:

α. θα ανωνυμοποιεί όλα τα Προσωπικά Δεδομένα των Υποκειμένων των Δεδομένων (των χρηστών) και θα διαγράφει κάθε υφιστάμενο αντίγραφο αυτών, εντός αποκλειστικού χρονικού διαστήματος δύο (2) ωρών από τη λήψη της εκάστοτε παραγγελίας από την Εταιρεία, μετά το πέρας του οποίου θα έχει πρόσβαση μόνο στα ανωνυμοποιημένα στατιστικά στοιχεία των παραγγελιών αυτών. Σε περίπτωση που απαιτείται η αποθήκευση των Προσωπικών Δεδομένων από τον Πελάτη για λόγους συμμόρφωσης με έννομες υποχρεώσεις στις οποίες υπόκειται και δεν επαρκεί η αποθήκευση ανωνυμοποιημένων στατιστικών στοιχείων, ο Πελάτης οφείλει προηγουμένως να ενημερώνει ειδικώς και εγγράφως την Εταιρεία,

β. θα ειδοποιεί άμεσα την Εταιρεία σχετικά με τυχόν Παραβίαση Προσωπικών Δεδομένων, που υπέπεσε στην αντίληψή του,

γ. θα ευθύνεται για τη ζημία που προκάλεσε η Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων από τον ίδιο, τα πρόσωπα που ενεργούν υπό την εποπτεία του και τους υπεργολάβους που αυτός προσέλαβε, επειδή δεν ανταποκρίθηκαν στις υποχρεώσεις του παρόντος Συμφωνητικού και του Εφαρμοστέου Δικαίου Προστασίας Δεδομένων,

δ. θα φροντίζει ώστε τυχόν Υπεργολάβος Επεξεργασίας που θα προσληφθεί από αυτόν να δεσμεύεται με τις ίδιες τουλάχιστον υποχρεώσεις που προβλέπονται στο παρόν Συμφωνητικό,

ε. θα εφαρμόζει τα απαιτούμενα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, που πληρούν τις προϋποθέσεις του Εφαρμοστέου Δικαίου Προστασίας Δεδομένων και γενικά θα τηρεί πιστά όσα ορίζονται από την ισχύουσα Εθνική και Ευρωπαϊκή Νομοθεσία περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων ΕΕ 679/2016.

5. ΔΙΑΡΚΕΙΑ

Η διάρκεια της παρούσας Σύμβασης αρχίζει από την ημερομηνία της τεχνικής υλοποίησης της διασύνδεσης των συστημάτων του Πελάτη και της Εταιρείας και θα παραμένει σε ισχύ για όσο διάστημα διαρκεί και ισχύει η εμπορική τους συνεργασία.

6. ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ

6.1. Τυχόν δικαστική κρίση ή κρίση άλλης επίσημης αρχής ότι οποιαδήποτε διάταξη του παρόντος Συμφωνητικού είναι άκυρη ή μη εκτελεστή, δεν επηρεάζει τις λοιπές διατάξεις του. Στην περίπτωση αυτή η άκυρη ή μη εκτελεστή διάταξη θα αντικαθίσταται άμεσα από τα μέρη με έγκυρη και εκτελεστή διάταξη, η οποία θα είναι πλησιέστερη προς το σκοπό της αρχικής διάταξης.

6.2. Η παρούσα Σύμβαση διέπεται από τις διατάξεις του ελληνικού δικαίου και σε περίπτωση οποιασδήποτε διαφοράς που σχετίζεται ή απορρέει από αυτό, εφόσον δεν μπορεί να επιλυθεί διαφορετικά, αρμόδια θα είναι τα Δικαστήρια της Αθήνας.







Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών

efood

Έκδοση 1.1

Πίνακας περιεχομένων

1. Εισαγωγή 2

2. Πεδίο εφαρμογής 2

3. Ανθρώπινα δικαιώματα και πρότυπα εργασίας 2

3.1 Καταναγκαστική εργασία, παιδική εργασία, εμπορία ανθρώπων και δουλεία 3

3.2 Χρόνος εργασίας, μισθοί και παροχές 3

3.3 Απαγόρευση διακρίσεων και επαγγελματικά πρότυπα 3

3.4 Υγεία και Ασφάλεια 3

3.5 Ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι 4

4. Ο αντίκτυπός μας στο περιβάλλον 4

5. Δωροδοκία και διαφθορά 4

5.1 Καταπολέμηση της διαφθοράς και της δωροδοκίας 4

5.2 Σύγκρουση συμφερόντων 5

6. Αθέμιτες επιχειρηματικές πρακτικές 5

6.1 Αθέμιτη σύμπραξη 5

6.2 Μέτρα δέουσας επιμέλειας και αποτροπή οικονομικών εγκλημάτων 5

6.3 Διαχειριστικά και Ελεγκτικά συστήματα 6

6.4 Προστασία της διανοητικής ιδιοκτησίας και των εταιρικών περιουσιακών στοιχείων 6

6.5 Προστασία και ασφάλεια δεδομένων 6

7. Τρόφιμα και υλικά σε επαφή με τρόφιμα 7

8. Εξοπλισμός και μηχανήματα προετοιμασίας τροφίμων 8

9. Αναφορά περιστατικών μη συμμόρφωσης 8

1. Εισαγωγή

Η Online Delivery Μονοπρόσωπη Α.Ε. (στο εξής "Online Delivery" ή η «Εταιρεία»), μέλος του Ομίλου Delivery Hero, έχει δεσμευτεί να λειτουργεί επιδεικνύοντας την ύψιστη υπευθυνότητα, τόσο κατά τη διαδικασία προμηθειών αγαθών ή υπηρεσιών, όσο και κατά την επιλογή των προμηθευτών και συνεργατών της. Αξιολογούμε και επιλέγουμε τους προμηθευτές μας με κριτήρια πέραν των οικονομικών, λαμβάνοντας υπόψη την προστασία του περιβάλλοντος, τη συμμόρφωσή τους με τα ανθρώπινα δικαιώματα, τα εργασιακά και κοινωνικά πρότυπα, καθώς και τις πρακτικές καταπολέμησης της διαφθοράς που εφαρμόζουν.

Αναμένουμε οι προμηθευτές μας να συμμορφώνονται πλήρως με την ισχύουσα νομοθεσία και τα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα σε σχέση με το περιβάλλον, την κοινωνία και την εταιρική διακυβέρνηση (ESG). Η προσέγγιση μας εδράζεται στις αρχές που έχουν τεθεί από το Οικουμενικό Σύμφωνο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (United Nations Global Compact), τις Κατευθυντήριες Αρχές για τις Επιχειρήσεις και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα του ΟΗΕ καθώς και τη Διακήρυξη της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας (ΔΟΕ) σχετικά με τις θεμελιώδεις αρχές και δικαιώματα στην εργασία.

2. Πεδίο εφαρμογής

Ο Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών του Ομίλου Delivery Hero, εφαρμόζεται και ισχύει στην Delivery Hero SE, καθώς και παγκοσμίως σε όλες τις θυγατρικές και τις συνδεδεμένες με αυτήν εταιρείες (στο εξής ο «Όμιλος», η «Delivery Hero» ή η «DH»). Συνεπώς, ο παρών Κώδικας εφαρμόζεται και δεσμεύει και την εταιρεία Online Delivery, καθώς και τις θυγατρικές και συνδεδεμένες με αυτήν επιχειρήσεις και αφορά όλους τους προμηθευτές αυτής, συμπεριλαμβανομένων των αντιπροσώπων, εμπορικών εταιρειών, παρόχων υπηρεσιών, των υπεργολάβων τους και κάθε μέλος της εφοδιαστικής αλυσίδας (στο εξής οι «Προμηθευτές»).

Οι Προμηθευτές μας θα πρέπει να αποδεχθούν πριν την έναρξη οποιασδήποτε συνεργασίας τον εν λόγω Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών και πάντοτε να τηρούν τις αρχές μας, στο πλαίσιο όλων των περιστάσεων και εργασιών που σχετίζονται άμεσα ή έμμεσα με την Online Delivery και την Delivery Hero. Οι προμηθευτές μας πρέπει να λάβουν όλα τα κατάλληλα μέτρα για την εκπαίδευση των στελεχών και του προσωπικού τους, προκειμένου οι τελευταίοι να αποκτούν το κατάλληλο επίπεδο γνώσεων και κατανόησης της ισχύουσας νομοθεσίας, κανονισμών και γενικά των αναγνωρισμένων προτύπων, καθώς και των προτύπων που απαιτούνται από την Online Delivery και την Delivery Hero.

Αντίστοιχα, όλοι οι εργαζόμενοι της Online Delivery με αρμοδιότητες και ευθύνες που συνδέονται με τις προμήθειες πρέπει να ενημερώνουν τους προμηθευτές της Εταιρείας σχετικά με τα υψηλά νομικά, δεοντολογικά και ηθικά πρότυπα βάσει των οποίων λειτουργεί η Εταιρεία, ενώ τους ενθαρρύνουμε συνεχώς να συζητούν ζητήματα ηθικής συμπεριφοράς με τους συνεργάτες.

Τέλος, οι διανομείς που απασχολούνται στο αντικείμενο των παραδόσεων και οι πιθανοί εργοδότες αυτών θα πρέπει, επίσης, να συμμορφώνονται με τις πολιτικές, τις κατευθυντήριες γραμμές ή την εκπαίδευση που η Online Delivery ενδεχομένως θα παρέχει σε αυτούς αναφορικά με τις υπηρεσίες τους.

3. Ανθρώπινα δικαιώματα και πρότυπα εργασίας

Η Delivery Hero και η Online Delivery σέβονται τα ανθρώπινα δικαιώματα, όπως αυτά καθορίζονται στην Οικουμενική Διακήρυξη για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών, την Ευρωπαϊκή Σύμβαση για την προάσπιση των δικαιωμάτων του ανθρώπου και των θεμελιωδών ελευθεριών και τον Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ. Το προσωπικό μας οφείλει να φέρεται σε κάθε πρόσωπο δίκαια, ισότιμα και με αξιοπρέπεια. Οι προμηθευτές μας θα πρέπει να σέβονται τα δικαιώματα του προσωπικού και των εργολάβων τους και να συμμορφώνονται με τη σχετική νομοθεσία καθώς και τους κανονισμούς και κατευθυντήριες οδηγίες της χώρας δραστηριότητάς τους. Αν δεν εφαρμόζεται κάποια σχετική εθνική νομοθεσία, οι προμηθευτές της Εταιρείας αναμένεται σε κάθε περίπτωση να τηρούν τον παρόντα Κώδικα Δεοντολογίας της Online Delivery.

Οι απαιτήσεις που ορίζονται παρακάτω συνιστούν τις προσδοκίες της Online Delivery και της Delivery Hero σε μία σειρά από θέματα που σχετίζονται με ανθρώπινα δικαιώματα. Επιπλέον, η Online Delivery αναμένει από τους προμηθευτές της να επιτρέπουν και να παρέχουν στο προσωπικό τους και στα λοιπά εμπλεκόμενα μέρη την δυνατότητα υποβολής αναφοράς ή καταγγελίας σε σχέση με πιθανές παράνομες και παραβατικές πρακτικές στο χώρο εργασίας.

3.1 Καταναγκαστική εργασία, παιδική εργασία, εμπορία ανθρώπων και δουλεία

Οι προμηθευτές της Delivery Hero και της Online Delivery απαγορεύεται αυστηρά:

- Να χρησιμοποιούν ή/και να εκμεταλλεύονται κάποιας μορφής καταναγκαστική, ακούσια εργασία ή δουλεία.
- Να συμμετέχουν με οποιονδήποτε τρόπο στην εμπορία ανθρώπων, ιδίως στην στρατολόγηση, μεταφορά, μεταβίβαση, υπόθαλψη ή παραλαβή ατόμων με παράνομο και καταχρηστικό τρόπο ή μέσα (όπως βία, απαγωγή, απάτη ή εξαναγκασμό).
- Να απασχολούν ή να χρησιμοποιούν εργαζόμενους που δεν πληρούν το ελάχιστο κατώτατο όριο ηλικίας. Ως κατώτατο όριο ηλικίας εννοείται η ηλικία που είναι μεγαλύτερη μεταξύ του ορίου ηλικίας που προβλέπεται στην εφαρμοστέα εθνική νομοθεσία σε σχέση με την παιδική εργασία και των απαιτήσεων της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας (γενικό κατώτατο όριο εισόδου στην εργασία τα 15 έτη -13 για ελαφρά εργασία- και το ελάχιστο όριο για την επικίνδυνη εργασία τα 18 έτη -16 υπό συγκεκριμένες αυστηρές συνθήκες-). Στην Ελλάδα ανήλικοι που δεν έχουν συμπληρώσει το 15ο έτος της ηλικίας τους απαγορεύεται να απασχοληθούν σε οποιαδήποτε εργασία με τις εξαιρέσεις και τους όρους που προβλέπονται στο ν. 3850/2010 (ΦΕΚ Α' 84/2010), όπως ισχύει. Σε περιπτώσεις που χρησιμοποιείται η ελαφρά εργασία θα πρέπει αυτή να ανταποκρίνεται στον ορισμό της ΔΟΕ σε σχέση με το συγκεκριμένο είδος εργασίας που δεν βλάπτει την υγεία και ανάπτυξη του παιδιού και δεν εμποδίζει την παρουσία του στο σχολείο και τη συμμετοχή του σε επαγγελματική εκπαίδευση.

3.2 Χρόνος εργασίας, μισθοί και παροχές

Η Delivery Hero και η Online Delivery αναμένουν από τους προμηθευτές τους:

- Να καταβάλλουν στο προσωπικό τους το μεγαλύτερο ποσό μεταξύ του νόμιμου κατώτατου μισθού και του μισθού εκείνου που ανταποκρίνεται στα τοπικά πρότυπα και τις συλλογικές συμβάσεις του κλάδου.
- Να συμμορφώνονται με το νόμιμο ωράριο εργασίας ακολουθώντας τις επιταγές της εθνικής νομοθεσίας.
- Να καταβάλλουν σε όσους απασχολούνται με καθεστώς πλήρους απασχόλησης, μισθό σε επίπεδο που τους επιτρέπει να ικανοποιούν τις βασικές τους ανάγκες, στις περιοχές όπου δεν υπάρχει κατώτατο νόμιμο όριο μισθού.
- Να συμμορφώνονται με τις λοιπές προβλέψεις της ισχύουσας εθνικής νομοθεσίας και τους κανονισμούς σε σχέση με τους μισθούς, το χρόνο εργασίας και τις παροχές, όπως για παράδειγμα η υπερωριακή απασχόληση, ο μέγιστος αριθμός ωρών εργασίας και οι παροχές σε είδος.

3.3 Απαγόρευση διακρίσεων και επαγγελματικά πρότυπα

Η Delivery Hero και η Online Delivery αναμένουν από τους προμηθευτές τους:

- να στοχεύουν στα υψηλότερα δυνατά επαγγελματικά πρότυπα. Ειδικότερα, να διατηρούν επαγγελματικές σχέσεις που στηρίζονται στον αλληλοσεβασμό και την αξιοπρέπεια, συμπεριλαμβανομένων των προμηθευτών, πελατών και προσωπικού τους, καθώς και των πελατών και του προσωπικού της Delivery Hero και της Online Delivery. Η δραστηριότητα τους πρέπει αυστηρά να είναι απαλλαγμένη από οποιοδήποτε περιστατικό παρενόχλησης, κακοποίησης, σκληρής και απάνθρωπης μεταχείρισης,
- να μην κάνουν διακρίσεις με βάση προσωπικά χαρακτηριστικά, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά και όχι περιοριστικά του φύλου, της ταυτότητας ή έκφρασης φύλου, του σεξουαλικού προσανατολισμού, φυλής και εθνικότητας, και
- να συμμορφώνονται με την εθνική νομοθεσία και τους κανονισμούς.

3.4 Υγεία και Ασφάλεια

Η Delivery Hero και η Online Delivery αναμένουν από τους προμηθευτές τους:

- Να παρέχουν ασφαλείς και υγιεινές συνθήκες εργασίας, λαμβάνοντας προληπτική δράση για την αποφυγή και περιορισμό των τραυματισμών και των ασθενειών των εργαζομένων τους. Συγκεκριμένα, οφείλουν να εφαρμόζουν πολιτικές και σχετικά συστήματα, καθώς και να καταρτίζουν το προσωπικό τους με στόχο την πρόληψη ατυχημάτων, τραυματισμών και την προστασία της υγείας στον χώρο εργασίας.
- Να έχουν καταγράψει και κατανοήσει τις διακινδυνεύσεις και τους κινδύνους για την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων τους, καθώς και τρίτων προσώπων, κατά την εργασία, προκειμένου να τα εξαλείψουν.
- Να εργάζονται συνεχώς για τη βελτίωση της διαχείρισης της ασφάλειας και υγιεινής κατά την εργασία, αλλά και να έχουν προετοιμαστεί

κατάλληλα για την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης.

Όπου οι δραστηριότητες των προμηθευτών περιλαμβάνουν χημικά ή άλλα υλικά που θέτουν κινδύνους για την ανθρώπινη υγεία, πέραν των ως άνω αναφερόμενων, αναμένουμε να συμμορφώνονται και με τις εξής απαιτήσεις:

- Να διασφαλίζουν ότι βρίσκεται σε εφαρμογή κατάλληλο σύστημα διαχείρισης ζητημάτων υγείας και ασφάλειας.
- Να λειτουργούν προληπτικά, αναγνωρίζοντας, περιορίζοντας ή προλαμβάνοντας περιπτώσεις διακινδύνευσης της υγείας και ακεραιότητας του προσωπικού τους.
- Τα χημικά ή άλλα υλικά που θέτουν κινδύνους για το προσωπικό και το περιβάλλον θα πρέπει να εντοπίζονται και να οργανώνεται η διαχείρισή τους με τέτοιο τρόπο, ώστε ο χειρισμός, η χρήση, η αποθήκευση και η διάθεσή τους να διενεργούνται με αυστηρά πρότυπα ασφάλειας.

3.5 Ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι

Η Delivery Hero και η Online Delivery αναμένουν από τους προμηθευτές τους να σέβονται την ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι και το δικαίωμα συλλογικών διαπραγματεύσεων που έχει το προσωπικό τους σύμφωνα με το ισχύον και εφαρμοστέο νομικό πλαίσιο.

4. Ο αντίκτυπός μας στο περιβάλλον

Η Delivery Hero και η Online Delivery έχουν δεσμευτεί να συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος και στον αγώνα κατά της κλιματικής αλλαγής. Θέλουμε να συνεργαζόμαστε με οργανισμούς και φυσικά πρόσωπα με τους οποίους μοιραζόμαστε τους ίδιους στόχους.

Το ελάχιστο το οποίο αναμένουμε από τους προμηθευτές μας είναι:

- Να συμμορφώνονται με την ισχύουσα περιβαλλοντική νομοθεσία και το σχετικό ρυθμιστικό πλαίσιο, διαθέτοντας τις απαιτούμενες περιβαλλοντικές άδειες και εγκρίσεις, όπου απαιτείται.
- Να μειώνουν το αρνητικό περιβαλλοντικό αποτύπωμα που συνεπάγεται η λειτουργία, η παραγωγή, τα προϊόντα και η εφοδιαστική αλυσίδα τους, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά της ατμοσφαιρικής ρύπανσης, των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου, της απόρριψης λυμάτων, της διάθεσης επικίνδυνων αποβλήτων και δηλητηριωδών ουσιών.
- Να χρησιμοποιούν αποδοτικά τους πόρους του πλανήτη, να εφαρμόζουν ενεργειακά αποδοτικές και φιλικές προς το περιβάλλον τεχνολογίες και να μειώνουν τα απόβλητα, καθώς και τις εκπομπές τους σε αέρα, νερό και έδαφος, αναλαμβάνοντας δράση και επιδεικνύοντας διάθεση συνεχούς βελτίωσης, χρησιμοποιώντας ταυτοχρόνως αναγνωρισμένα και καθιερωμένα συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης.

Όταν οι δραστηριότητες των προμηθευτών περιλαμβάνουν χημικά ή άλλα υλικά που είναι επικίνδυνα για το περιβάλλον, αναμένουμε οι προμηθευτές μας να συμμορφώνονται με τις κάτωθι αναφερόμενες επιπρόσθετες απαιτήσεις, πέραν των ως άνω:

- Να έχουν εξασφαλίσει και να εφαρμόζουν κατάλληλο σύστημα διαχείρισης περιβάλλοντος, υγείας και ασφάλειας.
- Να ενεργούν προληπτικά ως προς την αναγνώριση, περιορισμό και εξάλειψη των κινδύνων για το περιβάλλον και τους ανθρώπους.
- Χημικά ή άλλα υλικά που θέτουν κινδύνους για το περιβάλλον θα πρέπει να ταυτοποιούνται, καταγράφονται και να οργανώνεται η διαχείρισή τους με τέτοιο τρόπο, ώστε ο χειρισμός, η χρήση, η αποθήκευση και η διάθεσή τους να διενεργούνται με αυστηρά πρότυπα ασφάλειας.

5. Δωροδοκία και διαφθορά

5.1 Καταπολέμηση της διαφθοράς και της δωροδοκίας

Ως δωροδοκία ή διαφθορά νοείται η χορήγηση ή προσφορά χρημάτων, αγαθών ή άλλης μορφής ανταμοιβής στον αποδέκτη προκειμένου να μεταβληθεί η συμπεριφορά του ή οι αποφάσεις του προς όφελος του προσφέροντος και τις οποίες ο αποδέκτης δεν θα μετέβαλε διαφορετικά.

Η Delivery Hero και η Online Delivery δεν ανέχονται καμίας μορφής δωροδοκία, διαφθορά, εκβιασμό ή άλλες καταχρηστικές συμπεριφορές ή απόπειρα αυτών. Απαγορεύεται αυστηρά η προσφορά ή η αποδοχή δωροδοκίας κάθε μορφής, άμεσα ή έμμεσα. Αντίστοιχα, απαγορεύεται η πρόσληψη τρίτων για να διενεργήσουν ότι

δεν επιτρέπεται οι ίδιοι οι προμηθευτές να πράξουν. Οι προμηθευτές μας θα πρέπει να συμμορφώνονται πλήρως με την ισχύουσα εθνική νομοθεσία και το παγκόσμιο ρυθμιστικό πλαίσιο και προσδοκούμε να διενεργούν την δραστηριότητά τους με επαγγελματικό, δίκαιο και νόμιμο τρόπο και μέσα. Συνεπώς, οφείλουν να έχουν θέσει σε λειτουργία ελεγκτικούς μηχανισμούς και διαδικασίες, καθώς και εσωτερικούς κανονισμούς για την πρόληψη και αποφυγή περιστατικών δωροδοκίας και διαφθοράς, ασκώντας τις επιχειρηματικές τους συναλλαγές με διαφάνεια και εμφανίζοντας όλες τις συναλλαγές με ακρίβεια στα λογιστικά βιβλία τους.

5.2 Σύγκρουση συμφερόντων

Σύγκρουση συμφερόντων μπορεί να προκύψει οποτεδήποτε όταν ιδιωτικά συμφέροντα του προμηθευτή και ανταγωνιστικά μεταξύ τους καθήκοντα και υποχρεώσεις του μπορούν δυνητικά να τον οδηγήσουν στην επιδίωξη προσωπικού οφέλους. Οι προμηθευτές μας απαιτείται να λάβουν όλα τα εύλογα μέτρα για την αποφυγή οποιασδήποτε, πραγματικής ή φαινομενικής, συγκρούσεως συμφερόντων σε σχέση με τη συνεργασία τους και τις υποχρεώσεις τους απέναντι στην Delivery Hero και την Online Delivery. Απαγορεύεται, επίσης, οι προμηθευτές μας να έχουν οικονομική ή άλλου είδους σχέση με εργαζόμενους της Delivery Hero και της Online Delivery που να δημιουργεί πραγματική ή πιθανή σύγκρουση συμφερόντων για την Εταιρεία ή τον εργαζόμενο. Οι προμηθευτές μας κατανοούν ότι η σύγκρουση συμφερόντων γεννάται όταν «υλικά» προσωπικά συμφέροντα του εργαζόμενου της Delivery Hero ή/και της Online Delivery είναι ασυμβίβαστα με τις ευθύνες και τα καθήκοντα της θέσεώς του στην Εταιρεία. Όλες οι εν λόγω συγκρούσεις θα πρέπει να γνωστοποιηθούν στα αρμόδια πρόσωπα, τόσο από τον προμηθευτή, όσο και από τον εργαζόμενο της Εταιρείας στο πρόσωπο του οποίου έχει γεννηθεί η σύγκρουση συμφερόντων, προκειμένου να αρθούν οι συνέπειές της και να ληφθούν όλα τα πρόσφορα μέτρα. Ακόμα και στην περίπτωση που η σύγκρουση συμφερόντων είναι φαινομενική, μπορεί οι συνέπειες να είναι βλαπτικές για την Online Delivery, την Delivery Hero και τους προμηθευτές τους και θα πρέπει να γνωστοποιείται και να εγκρίνεται εκ των προτέρων από τη Διοίκηση της Εταιρείας.

6. Αθέμιτες επιχειρηματικές πρακτικές

6.1 Αθέμιτη σύμπραξη

Η Online Delivery είναι ιδιαίτερα ανταγωνιστική στους τομείς δραστηριότητάς της, δεσμεύεται όμως να πράττει πάντοτε δίκαια, έντιμα, ηθικά και νόμιμα. Προσδοκούμε όλοι οι προμηθευτές μας να εκτελούν τις δραστηριότητες και τα καθήκοντά τους σύμφωνα με τις επιταγές της ισχύουσας αντιμονοπωλιακής νομοθεσίας και της νομοθεσίας περί ανταγωνισμού. Η νομοθεσία περί της προστασίας του ελεύθερου ανταγωνισμού και ελέγχου μονοπωλίων έχει θεσπιστεί για να ενθαρρύνει τον υγιή ανταγωνισμό και να προστατεύει τους καταναλωτές εντός πλαισίου αγοράς που αναπτύσσεται μέσω του ελεύθερου και θεμιτού ανταγωνισμού. Η εν λόγω νομοθεσία ισχύει και εφαρμόζεται στα κράτη μέλη της Ε.Ε., καθώς και στις άλλες χώρες όπου δραστηριοποιείται η Delivery Hero, βάσει των εθνικών νομοθεσιών τους και αφορά κάθε σχέση και συνδιαλλαγή της Εταιρείας με τους ανταγωνιστές, πελάτες, παρόχους υπηρεσιών και προμηθευτές της.

Η αντιμονοπωλιακή νομοθεσία και η νομοθεσία περί ανταγωνισμού απαγορεύουν πρακτικές, οι οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνουν:

(1) Συμβάσεις ή συμφωνίες (συμπεριλαμβανομένων και ανεπίσημων συμφωνιών, όπως οι «προφορικές συμφωνίες κυρίων») μεταξύ της Online Delivery ή των προμηθευτών της και των ανταγωνιστών, που εξαλείφουν ή περιορίζουν τον ανταγωνισμό μεταξύ τους αλλά και στην αγορά, όπως, ενδεικτικά, ο καθορισμός τιμών, η νόθευση διαγωνισμών, η κατανομή της αγοράς (πελατείας ή περιοχών) ή οι συμφωνίες μη συναλλαγής με συγκεκριμένα τρίτα μέρη, και

(2) άλλες πρακτικές, όπως συμφωνίες αποκλειστικής συνεργασίας, η υπερτιμολόγηση, οι πρακτικές «δέσμευσης/δεσμοποίησης» (εξάρτηση της πώλησης προϊόντος από την αγορά ή πώληση άλλου προϊόντος), ή η επιβολή ρητρών μη άσκησης ανταγωνισμού, όπου οι πρακτικές αυτές έχουν μη εύλογο αντίκτυπο και δυσανάλογη επίδραση στον ανταγωνισμό, όπως όταν αποκλείουν αθέμιτα και αδικαιολόγητα ανταγωνιστές ή εκμεταλλεύονται τρίτα μέρη.

6.2 Μέτρα δέουσας επιμέλειας και αποτροπή οικονομικών εγκλημάτων

Η Delivery Hero και η Online Delivery δεσμεύονται να λαμβάνουν όλα τα δυνατά μέτρα για την αποτροπή κάθε είδους οικονομικού εγκλήματος, ιδίως της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες, της χρηματοδότησης τρομοκρατικών ενεργειών, των εμπορικών κυρώσεων και αποκλεισμών (εμπάργκο) και της απάτης. Οι προμηθευτές μας αποδέχονται την συμμετοχή σε οποιονδήποτε έλεγχο δέουσας επιμέλειας ζητηθεί από την Delivery Hero και την Online Delivery, με στόχο την ανίχνευση, την εξάλειψη, την αποτροπή και πρόληψη των ως άνω αναφερόμενων δραστηριοτήτων.

Στην Online Delivery χρησιμοποιούμε τη διαδικασία εφαρμογής μέτρων δέουσας επιμέλειας κατά το στάδιο επιλογής των παρόχων υπηρεσιών και των προμηθευτών μας. Η διαδικασία προμηθειών μας βασίζεται σε αντικειμενικά και ενδελεχή κριτήρια. Πάντοτε στόχος είναι να διασφαλίσουμε ότι οι προμηθευτές μας ακολουθούν τις ίδιες υψηλές αρχές δεοντολογίας και ηθικά πρότυπα συμπεριφοράς, όπως η Εταιρεία μας. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να ακολουθήσουν τη διαδικασία δέουσας επιμέλειας στο σύνολο της εφοδιαστικής αλυσίδας τους, ελέγχοντας με την σειρά τους το σύνολο των προμηθευτών τους και όντας σίγουροι για την ποιότητα όλης της αλυσίδας προμηθειών και παραγωγής τους (supply chain due diligence).

6.3 Διαχειριστικά και Ελεγκτικά συστήματα

Οι προμηθευτές μας θα πρέπει να διαθέτουν αυστηρούς μηχανισμούς και διαδικασίες καταγραφής και ελέγχου, συμπεριλαμβανομένων των ελέγχων λειτουργίας αυτών, με σαφώς καθορισμένες αρμοδιότητες που τεκμηριώνονται αντιστοίχως. Υποχρεούνται, επίσης, να εφαρμόζουν την εθνική νομοθεσία και το σχετικό κανονιστικό πλαίσιο, συμπεριλαμβανομένης της φορολογικής νομοθεσίας, για να εξασφαλίσουν τη συμμόρφωση με τις αρχές του παρόντος Κώδικα Δεοντολογίας.

6.4 Προστασία της διανοητικής ιδιοκτησίας και των εταιρικών περιουσιακών στοιχείων

Τα περιουσιακά στοιχεία της Online Delivery και της Delivery Hero περιλαμβάνουν δικαιώματα πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας, επιχειρηματικές στρατηγικές, χρηματοοικονομικά δεδομένα και άλλες εμπιστευτικές πληροφορίες, καθώς και ενσώματα περιουσιακά στοιχεία (στο εξής «Διανοητική ιδιοκτησία και περιουσιακά στοιχεία της Εταιρείας»). Οι προμηθευτές μας υποχρεούνται να προστατεύουν και να σέβονται την διανοητική ιδιοκτησία και τα περιουσιακά στοιχεία της Εταιρείας. Τυχόν γνωστοποίηση σε τρίτους θα πρέπει πρώτα να έχει εγκριθεί εγγράφως από την Online Delivery ή την Delivery Hero. Οι γνωστοποιήσεις εταιρικών στοιχείων και δεδομένων προς τις δημόσιες αρχές σύμφωνα με την εφαρμοστέα νομοθεσία και τους ισχύοντες κανονισμούς, θα πρέπει, στο μέτρο που αυτό επιτρέπεται από τον νόμο, να γνωστοποιούνται εκ των προτέρων στην Online Delivery. Ο προμηθευτής θα επιβάλλει τις ίδιες υποχρεώσεις και στους δικούς του προμηθευτές.

6.5 Προστασία και ασφάλεια δεδομένων

Οι προμηθευτές μας θα πρέπει να παρέχουν στην Εταιρεία αληθείς και αναλυτικές πληροφορίες κατά την διαδικασία εφαρμογής μέτρων δέουσας επιμέλειας από τρίτα μέρη (third party due diligence), η οποία θα διενεργηθεί πριν από την έναρξη συνεργασίας, καθώς και να συμμορφώνονται με την ισχύουσα νομοθεσία και το ρυθμιστικό πλαίσιο στη χώρα ή τις χώρες όπου δραστηριοποιούνται.

Οι προμηθευτές μας θα πρέπει να λαμβάνουν μέτρα ορθής διαχείρισης, επεξεργασίας και προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και των εμπιστευτικών πληροφοριών, που έρχονται στην κατοχή τους στο πλαίσιο της σχέσεως τους με την Εταιρεία, από οποιαδήποτε μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, παράνομη χρήση και επεξεργασία, διαρροή ή γνωστοποίηση, απώλεια, αλλοίωση, ζημία και καταστροφή.

Οι προμηθευτές μας οφείλουν να χρησιμοποιούν μηχανισμούς ασφαλείας και ελεγκτικά συστήματα για να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της Online Delivery και της Delivery Hero για την αποθήκευση, επεξεργασία και προστασία των πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων των ενσώματων, των άυλων και των ψηφιακών περιουσιακών στοιχείων που έχουν λάβει από την Εταιρεία. Οι προμηθευτές μας είναι, επιπλέον, υπεύθυνοι για την αναβάθμιση και συνεχή επικαιροποίηση των τεχνικών και οργανωτικών μέτρων που λαμβάνουν, καθώς και για την επιβεβαίωση της σχετικής συμμόρφωσής τους με τα ανωτέρω σε περιοδική βάση.

Οι προμηθευτές μας υποχρεούνται να ενημερώνουν την Εταιρεία σε οποιαδήποτε περίπτωση υποπτευόμενης ή πραγματικής παραβίασης προσωπικών και επιχειρηματικών δεδομένων σε σχέση με τις υπηρεσίες που προσφέρουν. Τόσο οι ίδιοι οι προμηθευτές, όσο και συνεργαζόμενα με αυτούς τρίτα μέρη, θα πρέπει να συνδράμουν σε οποιαδήποτε έρευνα για την διαχείριση περιστατικού παραβίασης δεδομένων και πληροφοριών.

Ο Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ) απαιτεί από τους υπεύθυνους επεξεργασίας δεδομένων να υπογράφουν σύμβαση επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων (Data Processing Agreement) με τα τρίτα μέρη που ενεργούν ως εκτελούντες την επεξεργασία για λογαριασμό τους και να επεξεργάζονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα με βάση τις κατευθυντήριες οδηγίες της Delivery Hero SE και της Online Delivery (υπεύθυνοι επεξεργασίας). Είτε πρόκειται για πάροχο υπηρεσιών ανταλλαγής ηλεκτρονικών μηνυμάτων (email client), για υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους, είτε για σύστημα λογισμικού εξαγωγής στατιστικών από ιστοσελίδες (website analytics software), θα πρέπει να έχετε υπογράψει σύμβαση σε σχέση με την επεξεργασία των δεδομένων για κάθε μία από τις ως άνω υπηρεσίες, προκειμένου να υπάρξει συμμόρφωση με τον ΓΚΠΔ.

Οι προμηθευτές που έχουν έδρα και δραστηριοποιούνται στην Ευρωπαϊκή Ένωση και τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο (Νορβηγία, Ισλανδία, Λιχτενστάιν) υπόκεινται στον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων.

Σύμφωνα με το γεωγραφικό πεδίο εφαρμογής του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων, οι προμηθευτές εκτός της ΕΕ και του ΕΟΧ μπορεί επίσης να υπάγονται στο πεδίο εφαρμογής του βάσει των δραστηριοτήτων επεξεργασίας τους. Ο ΓΚΠΔ εφαρμόζεται εάν ο προμηθευτής:

- Έχει την κύρια εγκατάσταση του στην ΕΕ και τον ΕΟΧ (υπεύθυνος επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα).
- Επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα εντός της ΕΕ και του ΕΟΧ (εκτελών την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα).
- Επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα πολιτών της ΕΕ και του ΕΟΧ και τα υποκείμενα των δεδομένων έχουν μόνιμη κατοικία εντός της ΕΕ και του ΕΟΧ.
- Δεν βρίσκεται εντός της ΕΕ και του ΕΟΧ, αλλά προσφέρει ειδικά υπηρεσίες και αγαθά σε υποκείμενα των δεδομένων που ζουν στις εν λόγω περιοχές.
- Δεν βρίσκεται εντός της ΕΕ και του ΕΟΧ, αλλά καταγράφει τη συμπεριφορά υποκειμένων των δεδομένων που ζουν στις εν λόγω περιοχές και η συμπεριφορά τους εκδηλώνεται εντός αυτού του χώρου.

Αναμένουμε από τους προμηθευτές μας να παρέχουν το κατάλληλο επίπεδο προστασίας για τα θεμελιώδη ατομικά δικαιώματα (των υποκειμένων των δεδομένων) όταν διαβιβάζουν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σε τρίτες χώρες εκτός της ΕΕ και του ΕΟΧ (π.χ. Ηνωμένο Βασίλειο, ΗΠΑ). Μία διεθνής διαβίβαση (διαβίβαση σε τρίτη χώρα) μπορεί να λάβει χώρα αν ο προμηθευτής έχει υιοθετήσει ένα από τα παρακάτω μέτρα:

- Ο προμηθευτής είναι στο λευκό κατάλογο (white list) χωρών (Ανδόρα, Αργεντινή, Καναδάς (εμπορικές οργανώσεις), Νήσοι Φερόε, Γκέρνσεϊ, Ισραήλ, Νήσος του Μαν, Ιαπωνία, Τζέρσι, Νέα Ζηλανδία, Ελβετία και Ουρουγουάη).
- Ο προμηθευτής θα υπογράψει τυποποιημένη συμβατική ρήτρα με την Delivery Hero SE ή/και την Online Delivery.
- Ο προμηθευτής έχει Δεσμευτικούς Εταιρικούς Κανόνες (BCR) ως εφαρμοστέο μηχανισμό για τις διεθνείς διαβιβάσεις.

Οι Προμηθευτές που είχαν βασιστεί παλαιότερα σε Πιστοποιητικό της *Ασπίδας Προστασίας της Ιδιωτικής Ζωής ΕΕ-ΗΠΑ* ως επαρκές μέτρο ασφαλείας, υποχρεούνται να υπογράψουν τυποποιημένη συμβατική ρήτρα με την Delivery Hero SE.

7. Τρόφιμα και υλικά σε επαφή με τρόφιμα

Τα τρόφιμα και η συσκευασία που έρχεται σε επαφή με αυτά θα πρέπει να έχουν κατασκευαστεί, να προέρχονται, να αποθηκεύονται και να διανέμονται από πιστοποιημένους προμηθευτές σύμφωνα με τα πρότυπα αναφοράς της Παγκόσμιας Πρωτοβουλίας για την Ασφάλεια των Τροφίμων (Global Food Safety Initiative - GFSI), ή εναλλακτικά ο προμηθευτής θα πρέπει να δείξει τη δέσμευσή του να λάβει πιστοποίηση μέσω του προγράμματος παγκόσμιων αγορών του GFSI (GFSI Global Markets Program). Οι προμηθευτές τροφίμων και συσκευασίας αυτών θα πρέπει να έχουν πάντοτε πιστοποίηση προτύπων αναφοράς του GFSI ή άλλου αρμόδιου πιστοποιημένου φορέα σε ισχύ. Σε περίπτωση που η πιστοποίηση προτύπων αναφοράς ανασταλεί, ανακληθεί ή λήξει οι προμηθευτές μας θα πρέπει να ενημερώσουν άμεσα το Τμήμα Κανονιστικής

Συμμόρφωσης της Online Delivery.

Επιπροσθέτως, οι προμηθευτές μας οφείλουν να έχουν λάβει γνώση και να ενημερώνονται διαρκώς ως προς το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο (τόσο σε ευρωπαϊκό, όσο και σε εθνικό επίπεδο), που αφορά τις γενικές αρχές και απαιτήσεις στον τομέα των τροφίμων, την υγιεινή των τροφίμων, τις ειδικές ευρωπαϊκές Οδηγίες και Κανονισμούς, καθώς και τις σχετικές κατευθυντήριες γραμμές, αποφάσεις και ανακοινώσεις τοπικών αρμόδιων φορέων (ενδεικτικά ΕΦΕΤ, Χημείο του Κράτους, Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων κ.α.) για τα χαρακτηριστικά και τις απαιτήσεις προτύπων για συγκεκριμένα είδη τροφίμων (ενδεικτικά αναφέρονται το λάδι, το μέλι, οι χυμοί φρούτων και η διάθεση και παραγωγή αλκοολούχων ποτών), τα πρόσθετα, τους ρυπαντές και τα κατάλοιπα τροφίμων, τις απαραίτητες διατροφικές επισημάνσεις, αλλά και τις γενικές και ειδικές απαιτήσεις συμμόρφωσης για όλα τα υλικά και αντικείμενα που προορίζονται να έρθουν σε επαφή με τρόφιμα.

Οι προμηθευτές στο αντικείμενο των τροφίμων και της συσκευασίας αυτών θα πρέπει να μπορούν να αποδείξουν ότι όλες οι μη συμμορφώσεις που εντοπίστηκαν κατά τη διάρκεια ενδεχόμενου ελέγχου έχουν παύσει και αυτό επιβεβαιώνεται από αρμόδια εξωτερική ελεγκτική εταιρεία. Οι προμηθευτές θα πρέπει να επιδεικνύουν, επίσης, την δέσμευση τους για συνεχή πρόοδο. Τρίτες ελεγκτικές εταιρείες θα πρέπει να είναι ευυπόληπτοι διαπιστευμένοι φορείς πιστοποίησης αναγνωρισμένοι από την Ομάδα για την Ασφάλεια των Τροφίμων και την Διαχείριση Ποιότητας της Delivery Hero (foodsafety@deliveryhero.com).

Είναι, τέλος, θεμελιώδους και ύψιστης σημασίας οι διανομείς της Εταιρείας που απασχολούνται στον τομέα των παραδόσεων να διατηρούν τα υψηλότερα πρότυπα υγιεινής κατά την διανομή και παράδοση των τροφίμων. Θα πρέπει, επίσης, να λειτουργούν σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία για την ασφάλεια των τροφίμων και την υγιεινή αυτών προκειμένου να εξασφαλίζεται ότι τα τρόφιμα που διανέμονται σε πελάτες είναι ασφαλή για κατανάλωση και απολύτως καθαρά.

8. Εξοπλισμός και μηχανήματα προετοιμασίας τροφίμων

Όλος ο εξοπλισμός και τα μηχανήματα που χρησιμοποιούνται για όλα τα στάδια παραγωγής, προετοιμασίας και αποθήκευσης τροφίμων θα πρέπει να ανταποκρίνονται στις νομικές απαιτήσεις που επιβάλλουν οι κανονισμοί κατασκευής και προμήθειας μηχανημάτων, συμπεριλαμβανομένων και αυτών για την υγιεινή, την ασφάλεια από τον σχεδιασμό, την τοποθέτηση της κατάλληλης σήμανσης για τη συμμόρφωση (δηλαδή της ένδειξης CE όσον αφορά την ΕΕ), τη Δήλωση Συμμόρφωσης (DoC) και τις κατάλληλες οδηγίες όσον αφορά τη χρήση, τον καθαρισμό και τη συντήρηση τους. Η Δήλωση Συμμόρφωσης (DoC) ή/και οι σχετικές οδηγίες θα πρέπει να δηλώνουν τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις υγιεινής για τα μηχανήματα τροφίμων και τις απαιτήσεις υγιεινής για τον σχεδιασμό των μηχανημάτων ή τα αντίστοιχα διεθνή/τοπικά εναρμονισμένα πρότυπα.

Το σύνολο του εξοπλισμού και των μηχανημάτων που χρησιμοποιούνται για τα τρόφιμα θα πρέπει να έχουν σχεδιαστεί και κατασκευαστεί με τέτοιο τρόπο, ώστε να αποφεύγονται οι κίνδυνοι μόλυνσης, πρόκλησης ή μετάδοσης ασθενειών. Συγκεκριμένα, ο εξοπλισμός θα πρέπει να έχει σχεδιαστεί και κατασκευαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε:

- Να μπορεί να καθαριστεί πριν από κάθε χρήση και να μπορεί να αποσυναρμολογείται εύκολα για καθαρισμό, όταν χρειάζεται.
- Τα υλικά που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα να πληρούν συγκεκριμένες προϋποθέσεις σε σχέση με την καταλληλόλητά τους και οι επιφάνειες που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα θα πρέπει να είναι λείες, να έχουν ελάχιστες γωνίες, εσοχές κ.λπ.
- Ο καθαρισμός ή απολύμανση από χημικά θα πρέπει να επιτρέπει την πλήρη αφαίρεση τους από το μηχάνημα.
- Δεν θα πρέπει να συγκεντρώνονται έντομα, οργανική ύλη κ.λπ. σε περιοχές που δεν μπορούν να καθαριστούν.
- Τα λιπαντικά μηχανών κ.λπ. δεν θα πρέπει να έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα.
- Θα πρέπει να δοθούν οδηγίες αναφορικά με τα προϊόντα καθαρισμού που συνίστανται και τις βέλτιστες μεθόδους για τον καθαρισμό, την απολύμανση και το ξέπλυμα του εξοπλισμού και των μηχανημάτων.
- Να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις σε σχέση με την ασφαλή φύλαξη και τα συστήματα ελέγχου κ.λπ.

9. Αναφορά περιστατικών μη

συμμόρφωσης

Αναμένουμε από όλους τους προμηθευτές μας να αναφέρουν έγκαιρα οποιοδήποτε ύποπτο ή τελεσθέν περιστατικό μη συμμόρφωσης με τον παρόντα Κώδικα Δεοντολογίας υποπέσει στην αντίληψή τους. Για τον σκοπό αυτό, παρέχονται σε όλους τους προμηθευτές μας οι παρακάτω -κατά προτεινόμενη χρονική σειρά- τρεις επιλογές:

- Να επικοινωνήσουν με τον εκπρόσωπο της Εταιρείας που έχουν άμεση επαφή αναφορικά με την δραστηριότητά τους.
- Να επικοινωνήσουν μέσω email με το τοπικό Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης compliance@e-food.gr ή την Ομάδα Συμμόρφωσης του Ομίλου Delivery Hero (compliance@deliveryhero.com)
- Να υποβάλουν ανώνυμη αναφορά ή να καταγγείλουν οποιοδήποτε περιστατικό μέσω της ανοικτής διαδικτυακής γραμμής καταγγελιών (speak-up portal – whistleblower hotline): **Error! Hyperlink reference not valid.** Σχετικά μπορείτε να συμβουλευτείτε το έγγραφο Συχνές ερωτήσεις για την ανοικτή διαδικτυακή γραμμή καταγγελιών (whistleblower hotline).

Η τήρηση του παρόντος Κώδικα Δεοντολογίας είναι υψίστης σημασία για την Online Delivery και την Delivery Hero. Αν υπάρξει υποψία μη συμμόρφωσης ή παραβίασης ενός ή περισσότερων σημείων αυτού, όπως περιγράφονται ανωτέρω, η Εταιρεία επιφυλάσσεται του δικαιώματός της να επαναξιολογήσει τον προμηθευτή. Αν η συγκεκριμένη υποψία επιβεβαιωθεί, η επαγγελματική σχέση θα επαναξιολογηθεί και πιθανώς να καταγγελθεί, σύμφωνα με τους συμβατικούς όρους και την ισχύουσα νομοθεσία. Αν η υπόνοια που επιβεβαιώνεται σχετίζεται με παραβίαση θεμελιωδών ανθρωπίνων δικαιωμάτων ή νόμων (ενδεικτικό παράδειγμα η παιδική εργασία), η συνεργασία θα καταγγέλλεται άμεσα και η Εταιρεία επιφυλάσσεται για κάθε νόμιμο δικαίωμά της απέναντι στον προμηθευτή και την εκκίνηση των απαιτούμενων νομικών ενεργειών, όπου αυτό προβλέπεται. Η Online Delivery και η Delivery Hero τηρούν ιδιαίτερα αυστηρή και σκληρή στάση απέναντι σε τέτοιες παραβιάσεις και δεν θέλουν επ' ουδενί να σχετίζονται με αυτές.

Αν χρειάζεστε οποιαδήποτε συνδρομή σε σχέση με όλα τα θέματα του παρόντος Κώδικα, παρακαλείστε να επικοινωνήσετε μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: compliance@e-food.gr.

Έκδοση 1.1
Ιούλιος 2021

Γενικοί Όροι & Προϋποθέσεις Συνεργασίας

efood