Ugovor o korištenju usluge Table Rush

Pretplata na sustav za upravljanje restoranom · Obrada osobnih podataka · Zajednički uvjeti

PRUŽATELJ USLUGE
VORTEX, obrt za poslovno savjetovanje
vl. Petar Juraga
Bažokićeva 4, 22243 Murter, Hrvatska
OIB: 85959853981
MBO: 99163934
nije u sustavu PDV-a (čl. 90. st. 2. Zakona o PDV-u)
e-mail: podrska@table-rush.com
tel.: +385 95 349 2474
(dalje: „Pružatelj usluge")

KORISNIK
_____
_____
OIB: _____
za restoran „_____"
_____.table-rush.com
zastupa: _____
e-mail: _____
(dalje: „Korisnik")

Ovim Ugovorom stranke uređuju cjelokupnu suradnju: korištenje usluge Table Rush (Poglavlje I.), cijenu i naplatu (Poglavlje II.), obradu osobnih podataka (Poglavlje III.) te zajedničke uvjete (Poglavlje IV.). Poglavlja I.–IV. i Prilozi 1.–3. čine jedinstvenu ugovornu cjelinu.

Sklapanje ugovora. Ugovor se sklapa elektroničkim putem: prije plaćanja osoba ovlaštena za zastupanje Korisnika upisuje podatke tvrtke, ima uvid u cijeli tekst Ugovora (poveznica na PDF uz izjavu) te označava izjavu o prihvaćanju i ovlaštenju za zastupanje. Pružatelj usluge bilježi trenutak prihvaćanja, verziju i sažetak (SHA-256) prihvaćenog teksta, e-mail i IP adresu te Korisniku dostavlja Ugovor u PDF obliku. Tako sklopljen Ugovor ima jednaku snagu kao Ugovor potpisan na papiru.

Odnos prema općim uvjetima. Uvjeti korištenja (www.table-rush.com/uvjeti), Ugovor o obradi osobnih podataka (www.table-rush.com/ugovor-o-obradi) i Pravila privatnosti objavljeni na web stranici opći su dio ovog Ugovora. U slučaju neusklađenosti prednost ima, redom: posebno pisano ugovorena odredba (npr. posebna cijena), ovaj Ugovor, zatim opći uvjeti s web stranice. Ugovor je sastavljen u verziji od 16. studenoga 2026.

Poglavlje I. — Usluga Table Rush

Sustav za upravljanje rezervacijama, gostima, osobljem i operacijama restorana

Članak 1. — Predmet

Pružatelj usluge Korisniku daje pravo korištenja usluge Table Rush (softver kao usluga) za restoran naveden u zaglavlju, za vrijeme trajanja pretplate. Usluga se pruža putem interneta (web aplikacija i aplikacije „Table Rush za restorane" za iPhone i Android) i ne uključuje isporuku softvera u vlasništvo. Usluga je namijenjena isključivo poslovnim subjektima; Korisnik potvrđuje da ne djeluje kao potrošač u smislu Zakona o zaštiti potrošača.

Članak 2. — Ugovorena usluga i cijena

Usluga	**Table Rush — sve funkcije uključene**
Cijena	**bez fiksne mjesečne naknade — naplata po realiziranoj rezervaciji prema Ponudi koju Korisnik prihvati (standardno 1,00 € po realiziranoj rezervaciji, najviše 149,00 € mjesečno po objektu)**
Realizirana rezervacija	**potvrđena rezervacija čiji je termin prošao, a gost nije označen kao nedolazak; nedolasci, otkazane i odbijene rezervacije te gosti s ulice (walk-in) ne naplaćuju se**
Obračun	**mjesečno, početkom mjeseca za prethodni mjesec, terećenjem kartice iz prijave**
Ulazni troškovi i proba	**nema ulaznih troškova ni probnog razdoblja — usluga je dostupna odmah, a do prve realizirane rezervacije ništa se ne naplaćuje**
Računi za osoblje	**neograničeno**
Lokacije	**1 (za više lokacija svaka lokacija ima svoj Ugovor)**
Odgovor podrške	**1 radni dan**

Usluga uključuje:

- rezervacije i javna stranica za rezervacije na 4 jezika, poveznice po izvoru, radno vrijeme, zatvoreni dani, kapacitet i tempo termina
- poruke gostima (WhatsApp s vlastitog broja Korisnika, e-mail, SMS po potrošnji): potvrde, odbijanja, podsjetnici, ulazna pošta odgovora
- raspored stolova, baza gostiju, analitika, aplikacije „Table Rush za restorane" (iPhone, Android, web) s push obavijestima
- smjene, raspored i odsutnosti, Sati rada s dolaskom/odlaskom, operativni poslovi, dogovoreni meni, dnevni list
- marketinške kampanje (WhatsApp i e-mail), oznake gostiju, recenzije i odgovori, lista čekanja
- revizija s razlikama, prikaz uređaja osoblja „Uživo", AI asistent i AI telefonski asistent (po potrošnji)
- kartične garancije i naknade za nedolazak (na vlastitom Stripe računu Korisnika), procjena rizika nedolaska
- događanja s ulaznicama, poklon bonovi, online narudžbe (članak 5a), fiskalizacija online uplata u ime Korisnika
- vlastita domena stranice za rezervacije, API i webhookovi, prioritetna podrška

Cijena po realiziranoj rezervaciji i mjesečni maksimum vrijede prema Ponudi koju je Korisnik prihvatio; mijenjaju se samo novom Ponudom koju Korisnik prihvati, uz jamstvo iz članka 16. Broj naplativih rezervacija Korisniku je vidljiv u aplikaciji.

Članak 3. — Početak korištenja

Usluga je dostupna odmah po prihvaćanju Ugovora, bez ulaznih troškova i bez probnog razdoblja: do prve realizirane rezervacije ništa se ne naplaćuje. Kartica se unosi pri prijavi radi mjesečnog obračuna iz članka 13. Korisnik može otkazati u svakom trenutku (članak 27.); naplaćuju se samo rezervacije realizirane do prestanka.

Članak 4. — Što je uključeno u cijenu sustava

- **Hosting i dostupnost** — sustav, javna stranica za rezervacije i aplikacije stalno su dostupni (članak 10.).
- **Održavanje i ispravci grešaka** — sve tehničke greške Pružatelj usluge otklanja bez dodatne naplate.
- **Nove mogućnosti** — sve nadogradnje koje Pružatelj usluge razvija za sve korisnike Korisnik dobiva bez doplate, u okviru svog plana.
- **Tehnička podrška** — e-mailom (podrska@table-rush.com), telefonom (+385 95 349 2474) i u aplikaciji; odgovor u roku od 1 radni dan (radni dani: ponedjeljak–petak, osim blagdana u RH); telefonom radnim danom od 9 do 17 h.
- **E-mailovi gostima** — sve automatske poruke e-poštom (potvrde, podsjetnici, promjene i otkazivanja), molbe za recenziju te e-mail kampanje do 10.000 poruka mjesečno.
- **Sigurna pohrana i izvoz podataka** — podaci se čuvaju u EU; Korisnik ih može izvesti u svakom trenutku.

Članak 5. — Usluge po potrošnji

SMS poruke, razgovori AI asistenta, AI prijedlozi tekstova i „Pitaj podatke", minute AI telefonskog asistenta, mjesečni najam AI telefonskog broja, spajanje poziva s osobom u restoranu te e-mail kampanje iznad 10.000 mjesečno naplaćuju se po potrošnji, od prve jedinice, po cjeniku iz **Priloga 1**. Korisnik cjenik prihvaća pri sklapanju Ugovora (zaseban pristanak na obrascu za prijavu). Usluge rade najviše do mjesečnog iznosa potrošnje, koji je zadano 50,00 € i koji vlasnik ili direktor Korisnika mijenja u aplikaciji (Postavke → Potrošnja); mjesečni najam AI telefonskog broja naplaćuje se dok je AI telefonski asistent uključen. Pristanak se može opozvati u svakom trenutku u istom izborniku, s učinkom za daljnju potrošnju; tada te usluge ne rade i ništa se ne naplaćuje.

WhatsApp poruke šalju se s vlastitog WhatsApp Business broja Korisnika; razgovore Korisniku izravno naplaćuje Meta prema svom cjeniku, a ne Pružatelj usluge.

Članak 5a. — Online narudžbe

- **Uključivanje.** Online narudžbe uključene su u uslugu, bez dodatne mjesečne naknade, bez naknade po narudžbi i bez provizije: Pružatelj usluge ne obračunava nikakav postotak ni naknadu na online narudžbe (one se ne računaju kao realizirane rezervacije), a ni gost ne plaća uslužnu naknadu. Mogućnost obuhvaća stranicu za naručivanje, jelovnik, preuzimanje i dostavu te naplatu karticom ili gotovinom. Korisnik je uključuje u aplikaciji (Postavke → Online narudžbe) nakon što prihvati ove uvjete; verzija i vrijeme prihvaćanja se bilježe.
- **Narudžbe plaćene karticom.** Plaćanje ide izravno na Stripe račun Korisnika. Iznos se pri narudžbi samo rezervira, a naplaćuje kad Korisnik prihvati narudžbu. Odbije li Korisnik narudžbu ili istekne rok za odgovor, rezervacija se oslobađa. Stripe Korisniku izravno naplaćuje samo vlastiti trošak obrade kartice (članak 6.); Pružatelj usluge na narudžbama ne zadržava nikakav dio iznosa.
- **Narudžbe plaćene gotovinom.** Gost plaća Korisniku pri preuzimanju ili dostavi; račun izdaje Korisnik na svojoj blagajni. Pružatelj usluge za gotovinske narudžbe ne naplaćuje ništa.
- **Korisnik je prodavatelj.** Ugovor o prodaji hrane i pića sklapa se između gosta i Korisnika. Korisnik odgovara za jelovnik, cijene, alergene i obavijesti o sastojcima (Uredba (EU) br. 1169/2011), sigurnost i kvalitetu hrane, vrijeme pripreme, dostavu (vlastito osoblje; Pružatelj usluge nema vlastitu dostavu ni kurire), račune i porezne obveze te za prava gosta kao potrošača. Pružatelj usluge je tehnički pružatelj i nije strana u prodaji.
- **Fiskalizacija.** Za kartične narudžbe, ako je Korisnik uključio fiskalizaciju (članak 6.), račun se izdaje u ime i za račun Korisnika; za gotovinske narudžbe račun izdaje Korisnik na svojoj blagajni.

Članak 6. — Vanjski računi i usluge Korisnika

Pojedine mogućnosti rade preko računa koje Korisnik sam otvara i povezuje, pod uvjetima tih pružatelja. Za

njih vrijedi:

- **WhatsApp Business (Meta)** — Korisnik odgovara za sadržaj poruka i za poštivanje pravila WhatsApp Business platforme na svom broju.
- **Plaćanja gostiju (Stripe)** — kartične garancije, naknade za nedolazak, ulaznice, poklon bonovi i narudžbe hrane naplaćuju se na vlastiti Stripe račun Korisnika. Korisnik je prodavatelj i odgovara za cijene, uvjete, prava gostiju, račune i porezne obveze. Pružatelj usluge ne uzima proviziju na kartične garancije, naknade za nedolazak, ulaznice, poklon bonove ni online narudžbe. Samo Stripeov trošak obrade kartice prenosi se Korisniku po stvarnom trošku (1,5 % + 0,25 € za kartice iz Europskog gospodarskog prostora, 3,25 % + 0,25 € za ostale kartice) i odbija se od svakog plaćanja karticom; iznos je vidljiv uz svako plaćanje u aplikaciji. Pružatelj usluge ne drži i ne prenosi novac gostiju i nije pružatelj platnih usluga.
- **Fiskalizacija (neobavezno)** — ako Korisnik učita svoj FINA fiskalni certifikat i uključi tu mogućnost, Pružatelj usluge za online uplate izdaje račune u ime i za račun Korisnika i dostavlja ih Poreznoj upravi kao tehnički posrednik; izdavatelj računa i porezni obveznik ostaje Korisnik, koji odgovara za oznake poslovnog prostora i naplatnog uređaja, porezni tretman, OIB operatera i valjanost certifikata. Certifikat i lozinka čuvaju se šifrirano i brišu se kada ih Korisnik ukloni ili pretplata prestane.
- **Vlastita domena** — Korisnik je vlasnik domene i odgovara za njezine DNS postavke i obnovu.
- **POS Bridge** (uz zaseban dogovor) — program na blagajničkom računalu Korisnika kopira ispisane račune i povezuje ih s rezervacijama; ne mijenja ispis ni fiskalizaciju blagajne.
- **API i webhookovi** — podatke koje Korisnik putem API-ja ili webhooka šalje trećima, šalje kao voditelj obrade i sam odgovara za tu daljnju obradu.

Članak 7. — Prikaz restorana, promocija i marketing Table Rusha, recenzije i Table Rush Gold

Promocija je dio usluge. Table Rush za svoje restorane izrađuje i objavljuje promotivni sadržaj kako bi im doveo goste. Korisnik daje VORTEX-u, za vrijeme trajanja Ugovora, neisključivo, besplatno i prostorno neograničeno pravo da naziv, logo i žig restorana, fotografije, videozapise, opis, jelovnik, cijene, radno vrijeme, prosječnu ocjenu i recenzije te ostali sadržaj koji Korisnik unese ili nam dostavi koristi i objavljuje:

- u aplikaciji „Table Rush za goste", na www.table-rush.com i u opisima aplikacija u trgovinama aplikacija;
- na društvenim mrežama i kanalima Table Rusha (npr. Instagram, Facebook, TikTok, LinkedIn, YouTube) i u e-porukama Table Rusha;
- u plaćenim oglasima (npr. Meta, Google);
- u prezentacijama, ponudama, studijama slučaja i priopćenjima za medije, uključujući navođenje restorana kao korisnika Table Rusha.

Način objave. Table Rush smije sadržaj prilagoditi formatu objave (izrez, veličina, prijevod, natpisi i grafička obrada), ali ne mijenjati mu smisao niti ga prikazivati u lošem svjetlu. Smije označiti račune restorana na društvenim mrežama i povezati se na njegovu stranicu za rezervacije ili narudžbe. O tome hoće li, kada i gdje objaviti sadržaj odlučuje Table Rush. Table Rush se ne obvezuje na određeni broj objava ni doseg.

Snimanja i vlastiti sadržaj. Fotografiranje ili snimanje u restoranu za potrebe Table Rusha dogovaramo s Korisnikom unaprijed. Za taj sadržaj vrijede ista prava kao gore.

Osobe na sadržaju. Korisnik jamči da ima prava na sadržaj koji dostavlja, uključujući privolu zaposlenika i drugih osoba koje se na njemu mogu prepoznati. Table Rush ne objavljuje prepoznatljive goste restorana bez njihove privole.

Ispravak i uklanjanje. Korisnik može zatražiti ispravak ili uklanjanje pojedine objave koja je netočna ili mu nanosi štetu (podrska@table-rush.com). Takvu objavu uklanjamo ili ispravljamo u roku od 7 dana.

Nakon prestanka Ugovora. Prestajemo s novim objavama i oglasima. Na zahtjev Korisnika uklanjamo postojeće objave u roku od 30 dana; arhivski prikaz koji je već javno objavljen i koji ne možemo ukloniti (npr.

dijeljenja drugih korisnika) ne smatra se povredom.

Pokazatelji. Pružatelj usluge može restoran privremeno sakriti (npr. dok profil nije dovršen ili zbog kršenja Ugovora). Uz restoran se mogu prikazivati prosječna ocjena i recenzije, broj rezervacija toga dana, oznaka „Izbor gostiju" (prosjek ocjena najmanje 4,5 iz najmanje 10 recenzija u posljednjih 365 dana) i oznaka „Novo" (prvih 45 dana na Table Rushu).

Recenzije. Recenziju može ostaviti samo gost koji je stvarno bio u restoranu, putem poveznice nakon posjeta. Korisnik na recenzije može javno odgovoriti i prijaviti nezakonitu ili neistinitu recenziju; o skrivanju recenzije odlučuje isključivo Pružatelj usluge, bez odgode i uz obrazloženje (Akt o digitalnim uslugama). Korisnik može blokirati gosta, nakon čega taj gost više ne može ostavljati recenzije ni rezervirati online.

Table Rush Gold. Gosti s računom u aplikaciji za goste skupljaju bodove za posjete restoranima na Table Rushu. Korisnik pristaje da Pružatelj usluge za tu svrhu koristi isključivo podatak je li rezervacija napravljena s potvrđenom e-mail adresom računa gosta označena kao dolazak (datum i restoran), te da osoblje Korisnika na listi čekanja vidi oznaku „Gold" (da/ne), bez bodova i povijesti gosta. Jedina novčana nagrada programa je Gold kredit iz članka 7a; druge nagrade koje bi se koristile u restoranu Korisnika uvode se samo uz zasebni pristanak Korisnika i ne obvezuju ga bez toga.

Za podatke iz ovog članka (račun gosta u aplikaciji, bodovi, recenzije i pokazatelji) Pružatelj usluge samostalni je voditelj obrade prema Pravilima privatnosti. Pružatelj usluge bazu gostiju Korisnika nikad ne prodaje, ne daje drugim restoranima niti je koristi za vlastite marketinške poruke.

Članak 7a. — Table Rush Gold krediti

- Gost koji u programu Table Rush Gold skupi 1.000 bodova može ih zamijeniti za kredit od 10,00 € („Gold kredit") s jednokratnim kodom koji vrijedi 12 mjeseci.
- Restoran prihvaća Gold kredit kao plaćanje do 10,00 € računa gosta, unosom koda u Table Rush OS (Bonovi) prije naplate. Kod se može iskoristiti samo jednom; ostatak računa gost plaća uobičajeno. Gold kredit se ne isplaćuje u novcu.
- Table Rush restoranu vraća 10,00 € za svaki iskorišteni Gold kredit. Iskorišteni krediti obračunavaju se mjesečno; Korisnik e-mailom dobiva obračun povrata, a iznos se prebija s iznosom za plaćanje sljedećeg računa Table Rusha (račun Table Rusha i dalje glasi na puni iznos usluge). Ako je povrat veći od iznosa sljedećeg računa, razlika se prenosi na sljedeće račune, a na zahtjev Korisnika isplaćuje na njegov bankovni račun u roku od 15 dana.
- Restoran ne smije odbiti valjani Gold kredit dok je pretplata aktivna niti tražiti nadoplatu zbog njega. Kredit ne može iskoristiti osoba zaposlena u istom restoranu.
- Table Rush može program Gold kredita izmijeniti ili ukinuti uz obavijest restoranima 30 dana unaprijed; već izdani krediti vrijede do isteka.

Članak 8. — Računi osoblja i odgovornost Korisnika

- Račun otvara osoba ovlaštena za zastupanje Korisnika. Korisnik odgovara za sve radnje pod računima osoblja koje je otvorio, za čuvanje lozinki i PIN-ova te za točnost podataka o restoranu i tvrtki.
- Korisnik odgovara za točnost radnog vremena, kapaciteta i ostalih postavki koje određuju što gosti mogu rezervirati, kao i za sadržaj koji AI asistent koristi u odgovorima gostima. Rezervacija nastala putem AI asistenta zahtjev je koji Korisnik potvrđuje jednako kao rezervaciju s obrasca.
- **Evidencija radnog vremena.** Smjene, odsutnosti i Sati rada (uključujući dolazak/odlazak) alat su za Korisnika kao poslodavca. Korisnik odgovara za usklađenost evidencije s propisima o radu i za točnost unosa koje odobrava; Pružatelj usluge ne jamči da je evidencija dovoljna za sve zakonske svrhe Korisnika.
- **Značajka „Uživo".** Prije prvog uključivanja pregleda zaslona osoblja Korisnik je dužan pisano obavijestiti zaposlenike o nadzoru, njegovoj svrsi i trajanju te postupati u skladu s propisima o zaštiti privatnosti radnika.

Članak 9. — Dopušteno korištenje

Korisnik uslugu koristi samo za vlastiti restoran, bez preprodaje, kopiranja, automatiziranog izvlačenja podataka ili pokušaja pristupa podacima drugih korisnika. Marketinške poruke šalje samo gostima koji su na to pristali. Korisnik ne smije putem usluge slati nezakonit, uvredljiv ili obmanjujući sadržaj.

Članak 10. — Dostupnost

Pružatelj usluge nastoji održati dostupnost usluge 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu. Planirano održavanje najavljuje se unaprijed i provodi, koliko je moguće, izvan vršnih sati restorana. Ugovorena razina dostupnosti (SLA) postoji samo kad je posebno pisano ugovorena (plan Custom). Pružatelj usluge ne odgovara za prekide koje uzrokuju treće strane izvan njegove razumne kontrole (Meta, telekom operateri, Stripe, Apple, Google, pružatelji hostinga).

Članak 11. — Pristup podrške

Osoblje Table Rusha pristupa podacima Korisnika samo kad je to potrebno za pružanje usluge: radi podrške, otklanjanja kvara, održavanja i provjere ispravnosti rada sustava, i bez posebnog zahtjeva Korisnika kada to zahtijeva ispravan rad usluge. Pristupaju samo ovlaštene osobe Table Rusha obvezane na povjerljivost, posebnim računom podrške uz dvostruku provjeru identiteta, i svaki takav pristup ostaje zabilježen.

Poglavlje II. — Cijena i naplata

Članak 12. — Cijena

Cijena sustava obračunava se po realiziranoj rezervaciji (članak 2.): prema Ponudi koju je Korisnik prihvatio (standardno 1,00 € po realiziranoj rezervaciji, najviše 149,00 € mjesečno po objektu). Nedolasci, otkazane i odbijene rezervacije te gosti s ulice ne naplaćuju se. Ako je s Korisnikom pisano ili e-poštom ugovorena posebna cijena, primjenjuje se ta cijena. Pružatelj usluge nije u sustavu PDV-a (čl. 90. st. 2. Zakona o PDV-u) pa se PDV ne obračunava; ugovoreni iznosi su konačni, uz iznimku iz članka 16.

Članak 13. — Način plaćanja i računi

- Cijena sustava obračunava se mjesečno unatrag: početkom mjeseca izdaje se račun za rezervacije realizirane u prethodnom mjesecu, terećenjem kartice ili drugog sredstva plaćanja koje Korisnik unese u Stripe. Podaci o kartici ne prolaze kroz sustave Pružatelja usluge.
- Potrošnja iz članka 5. naplaćuje se uz sljedeći račun za pretplatu, u zasebnim stavkama; kod godišnje pretplate zasebnim mjesečnim računom.
- Račune izdaje VORTEX obrt; dostupni su u aplikaciji (Postavke → Naplata) i dostavljaju se e-poštom. Korisnik pri prijavi upisuje OIB tvrtke, koji se navodi na računu.

Članak 14. — Neuspjela naplata

Ako terećenje ne uspije, usluga radi normalno još 3 dana, uz obavijesti e-poštom. Nakon toga račun prelazi u način samo za čitanje (podaci ostaju, nove rezervacije gostiju se ne primaju) dok se plaćanje ne obnovi. Ako naplata ne uspije dulje od 60 dana, Pružatelj usluge može raskinuti Ugovor uz obavijest e-poštom.

Članak 15. — Sezonsko poslovanje

Ako restoran radi sezonski, Korisnik razdoblje rada upisuje pri prijavi ili u aplikaciji (Postavke → Restoran → Sezonski restoran), a na zahtjev Korisnika može ga upisati i Pružatelj usluge. Izvan tog razdoblja gosti ne mogu rezervirati za zatvorene dane, a pretplata se automatski pauzira i ništa se ne naplaćuje; nastavlja se na dan ponovnog otvaranja. Osoblje i za vrijeme pauze može koristiti sustav (npr. pripremu sezone i rezervacije za razdoblje rada).

Članak 16. — Izmjena cijena, PDV i promjena pravnog oblika

- **Jamstvo cijene.** Cijena po realiziranoj rezervaciji i mjesečni maksimum iz članka 2. ne mijenjaju se prvih 12 mjeseci od sklapanja Ugovora. Nakon toga Pružatelj usluge može ih promijeniti uz obavijest e-poštom i u aplikaciji najmanje 60 dana unaprijed; Korisnik do dana primjene nove cijene može otkazati Ugovor bez ikakve naknade.
- **Cjenik potrošnje** (Prilog 1) mijenja se samo uz novi pristanak vlasnika ili direktora Korisnika u aplikaciji; do tada vrijede prihvaćene cijene.
- **PDV i promjena pravnog oblika.** Uđe li Pružatelj usluge u sustav PDV-a — po sili zakona ili prijenosom usluge na društvo Table Rush d.o.o. — na ugovorene iznose obračunat će se PDV prema važećim propisima. To je jedini slučaj povećanja iznosa na računu: neto cijena ostaje nepromijenjena, a Korisniku u sustavu PDV-a obračunani PDV u pravilu predstavlja odbitni pretporez.

Članak 17. — Posebni zahtjevi

Nadogradnje koje se razvijaju za sve korisnike su besplatne. Mogućnosti izrađene isključivo za potrebe Korisnika, uvođenje na licu mjesta i posebne integracije naplaćuju se dodatno, prema ponudi koju Korisnik prethodno pisano prihvati.

Poglavlje III. — Obrada osobnih podataka

U skladu s člankom 28. Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR, EU 2016/679)

U ovom Poglavlju Korisnik nastupa kao **voditelj obrade**, a Pružatelj usluge kao **izvršitelj obrade**, za osobne podatke koje Pružatelj usluge obrađuje u ime Korisnika pri pružanju usluge iz Poglavlja I. Iznimka su podaci iz članka 7. (aplikacija za goste, recenzije, Table Rush Gold) i podaci o samom Korisniku i njegovoj pretplati, za koje je Pružatelj usluge samostalni voditelj obrade.

Članak 18. — Predmet, priroda, svrha i trajanje

Pružatelj usluge obrađuje osobne podatke isključivo radi pružanja usluge: rezervacije, komunikacija s gostima, raspored stolova, baza gostiju, lista čekanja, recenzije, poklon bonovi, ulaznice, online narudžbe i plaćanja gostiju, fiskalizacija online uplata kad je Korisnik uključi, AI asistent i AI telefonski asistent, povezivanje računa s blagajne (POS Bridge), smjene, odsutnosti i Sati rada, operativni poslovi, „Uživo" pregled zaslona osoblja, revizija i analitika. Obrada traje za vrijeme trajanja Ugovora i do izvršenja obveza iz članka 26.

Članak 19. — Kategorije ispitanika i vrste podataka

Ispitanici	Vrste podataka
Gosti Korisnika	ime, telefon, e-mail; datum, vrijeme, broj osoba, napomena, mjesto, prigoda i izvor rezervacije; povijest posjeta i dolazaka; oznake i bilješke osoblja; privola za marketing; poruke i status isporuke; ocjene i recenzije; razgovori s AI asistentom i tekst telefonskih razgovora s AI asistentom; podaci o kartičnoj garanciji (bez broja kartice); računi s blagajne povezani s rezervacijom (iznos, stavke, konobar, vrijeme); blokada gosta; adresa dostave i lokacija, sadržaj narudžbe
Kupci i primatelji poklon bonova i ulaznica	ime, e-mail, iznos, kod i stanje bona, ulaznice
Osoblje Korisnika	ime, korisničko ime, e-mail, uloga i ovlasti, lozinka (u obliku koji se ne može pročitati) i PIN; prijave, uređaji, push tokeni; revizija radnji; raspored smjena, odsutnosti i njihova vrsta; dolasci, odlasci i Sati rada; prikaz zaslona putem značajke „Uživo"

Članak 20. — Posebne kategorije podataka

Gosti. Polja za napomene uz rezervaciju i o gostu (te polje dogovorenog menija) omogućuju unos alergija i prehrambenih ograničenja, što su podaci o zdravlju (čl. 9. GDPR-a). Stranke ugovaraju: (a) takve podatke unosi gost sam ili osoblje na izričit zahtjev gosta, isključivo radi sigurnog posluživanja; Korisnik odgovara za pravnu osnovu i dokaz privole; (b) ne unose se nikakvi drugi podaci o zdravlju niti druge posebne kategorije podataka; (c) pristup imaju samo prijavljeni članovi osoblja kojima su potrebni za posao; (d) ti se podaci ne koriste za marketing, segmentiranje ni profiliranje gostiju; (e) brišu se na zahtjev gosta bez odgode, a najkasnije prestankom svrhe. Na zahtjev Korisnika Pružatelj usluge onemogućuje ili preoblikuje polja za napomene.

Osoblje. Vrsta odsutnosti (npr. bolovanje, rodiljni dopust) može otkrivati podatke o zdravlju radnika. Te vrste vide samo radnik na kojeg se odnose i voditelji; ostatak tima vidi samo da je radnik odsutan. Korisnik takve podatke obrađuje kao poslodavac, na temelju propisa o radu.

Članak 21. — Upute i obveze Korisnika

Pružatelj usluge obrađuje podatke isključivo prema dokumentiranim uputama Korisnika, koje čine ovaj Ugovor i postavke koje Korisnik uključuje ili isključuje u aplikaciji, uključujući upute o prijenosu u treće zemlje, osim ako obveza obrade proizlazi iz prava EU ili države članice (o čemu Pružatelj usluge Korisnika obavještava unaprijed, osim ako je to zabranjeno). Ako Pružatelj usluge smatra da neka uputa krši propise o zaštiti podataka, odmah o tome obavještava Korisnika. Korisnik jamči da za obradu postoji valjana pravna osnova, da gostima i osoblju pruža obavijest o obradi (predložak pravila privatnosti za stranicu za rezervacije generira aplikacija, a Korisnik ga potvrđuje) te da prikuplja i dokumentira potrebne privole.

Čuvanje. Podaci gosta brišu se odnosno anonimiziraju 36 mjeseci nakon posljednjeg posjeta (Korisnik razdoblje može promijeniti u postavkama); razgovori s AI asistentom nakon 90 dana; tehnički zapisi (revizija, prijave, statusi poruka) nakon 24 mjeseca; adresa dostave i lokacija brišu se iz narudžbe nakon 12 mjeseci; podaci kupaca i primatelja poklon bonova anonimiziraju se 12 mjeseci nakon isteka bona odnosno 24 mjeseca nakon iskorištenja.

Članak 22. — Obveze Pružatelja usluge

- osigurati da se osobe ovlaštene za obradu obvežu na povjerljivost;
- provoditi tehničke i organizacijske mjere iz čl. 32. GDPR-a navedene u **Prilogu 3**;
- pomagati Korisniku u odgovaranju na zahtjeve ispitanika (pristup, ispravak, brisanje, ograničenje, prenosivost, prigovor); aplikacija za to nudi izvoz podataka gosta i „Obriši gosta iz baze", a zahtjev koji stigne izravno Pružatelju usluge prosljeđuje se Korisniku bez odgode;
- pomagati Korisniku u ispunjavanju obveza iz čl. 32.–36. GDPR-a, uključujući procjenu učinka i prethodno savjetovanje s AZOP-om;
- stavljati na raspolaganje sve informacije potrebne za dokazivanje usklađenosti i omogućiti revizije Korisnika ili revizora kojeg on ovlasti, uz razumnu prethodnu najavu i čuvanje povjerljivosti podataka drugih korisnika.

Članak 23. — Podizvršitelji

Korisnik daje opće odobrenje za podizvršitelje iz **Priloga 2**. O svakom dodavanju ili zamjeni podizvršitelja Pružatelj usluge obavještava Korisnika e-poštom najmanje 30 dana unaprijed; Korisnik može u tom roku uložiti obrazloženi prigovor, a ako se prigovor ne riješi, raskinuti Ugovor u dijelu na koji se promjena odnosi, bez naknade. Pružatelj usluge svakog podizvršitelja obvezuje na jednake obveze zaštite podataka i Korisniku odgovara za njihovo ispunjenje. Prijenosi izvan EGP-a temelje se na odluci Europske komisije o primjerenosti za okvir EU–SAD za privatnost podataka (Provedbena odluka (EU) 2023/1795) ili na standardnim ugovornim klauzulama (Provedbena odluka (EU) 2021/914).

Članak 24. — Povreda osobnih podataka

O povredi osobnih podataka kod sebe ili podizvršitelja Pružatelj usluge obavještava Korisnika bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 48 sati od saznanja, s podacima koje ima (priroda povrede, kategorije i približan broj ispitanika i zapisa, vjerojatne posljedice, poduzete i predložene mjere), i nadopunjuje ih čim postanu dostupni. Ako povreda obuhvaća podatke iz članka 20., obavijest se daje prioritetno i sadrži procjenu rizika za ispitanike.

Članak 25. — Pristup podrške i podaci o zdravlju u porukama

Pristup podrške uređen je člankom 11. Podaci iz članka 20. ne šalju se gostima putem WhatsAppa, SMS-a ni e-pošte u marketinškim porukama.

Članak 26. — Brisanje i povrat po prestanku

Po prestanku Ugovora podaci Korisnika ostaju dostupni za izvoz 30 dana, a zatim se trajno brišu, uključujući sigurnosne kopije u roku njihova ciklusa (najkasnije 90 dana), osim podataka koje Pružatelj usluge mora čuvati po zakonu. Fiskalizirane račune izdane u ime Korisnika Korisnik je dužan izvesti (Postavke → Fiskalizacija → Izvoz) prije isteka tih 30 dana i čuvati ih sam u zakonskom roku; o tome dobiva podsjetnik e-poštom.

Poglavlje IV. — Zajednički uvjeti

Članak 27. — Trajanje i otkaz

Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, bez minimalnog razdoblja vezanja. Korisnik ga može otkazati u svakom trenutku u aplikaciji (Postavke → Naplata → Upravljaj pretplatom) ili e-poštom; usluga ostaje dostupna do kraja plaćenog razdoblja, a uplaćeni iznos za započeto razdoblje ne vraća se, osim u slučajevima iz članaka 16. i 30. Nema ugovorne kazne.

Članak 28. — Raskid od strane Pružatelja usluge

Pružatelj usluge može raskinuti Ugovor uz obavijest e-poštom ako Korisnik uslugu koristi protivno zakonu, ovom Ugovoru ili pravilima WhatsApp Business platforme, ili u slučaju iz članka 14. U ozbiljnim slučajevima (npr. slanje neželjenih poruka, pokušaj pristupa tuđim podacima) Pružatelj usluge može odmah privremeno ograničiti pristup, o čemu odmah obavještava Korisnika.

Članak 29. — Odgovornost

Pružatelj usluge ne odgovara za neizravnu štetu ni izgubljenu dobit. Ukupna odgovornost Pružatelja usluge po ovom Ugovoru ograničena je na iznos cijene sustava koju je Korisnik platio u posljednjih 12 mjeseci. Ograničenja se ne primjenjuju na štetu prouzročenu namjerno ili krajnjom nepažnjom ni na štetu zbog povrede života, tijela ili zdravlja. Pružatelj usluge ne odgovara za sadržaj jelovnika, alergene, kvalitetu, pripremu i dostavu hrane ni za zahtjeve gostiju prema Korisniku; Korisnik ga obeštećuje za zahtjeve trećih koji proizlaze iz tih okolnosti. Za štetu zbog kršenja propisa o zaštiti podataka svaka strana odgovara u skladu s čl. 82. GDPR-a.

Članak 30. — Izmjene Ugovora

Izmjene ovog Ugovora (osim cijene, za koju vrijedi članak 16.) Pružatelj usluge najavljuje e-poštom i u aplikaciji najmanje 14 dana prije stupanja na snagu; nova verzija dostupna je u aplikaciji uz oznaku promjena. Ako se izmjena odnosi na štetu Korisnika, Korisnik može do dana njezina stupanja na snagu raskinuti Ugovor bez naknade, a za već plaćenu godišnju pretplatu dobiva povrat razmjernog dijela za preostalo razdoblje. Izmjene propisane zakonom ili odlukom nadležnog tijela mogu stupiti na snagu i ranije.

Članak 31. — Intelektualno vlasništvo i povjerljivost

Softver, dizajn i dokumentacija usluge Table Rush ostaju u vlasništvu Pružatelja usluge; Korisnik stječe samo pravo korištenja iz ovog Ugovora. Podaci Korisnika i njegovih gostiju pripadaju Korisniku. Stranke čuvaju kao poslovnu tajnu povjerljive informacije druge strane za koje saznaju tijekom suradnje, i nakon prestanka Ugovora.

Članak 32. — Prijenos Ugovora

Korisnik pristaje da Pružatelj usluge Ugovor prenese na društvo Table Rush d.o.o. ili drugog pravnog slijednika koji preuzima uslugu, uz obavijest e-poštom najmanje 30 dana unaprijed. Ugovor se nastavlja s pravnim slijednikom bez izmjena na štetu Korisnika (uz iznimku PDV-a iz članka 16.).

Članak 33. — Obavijesti

Obavijesti se dostavljaju e-poštom: Korisniku na e-mail vlasnika iz računa (Korisnik ga ažurira u aplikaciji), a Pružatelju usluge na podrska@table-rush.com; za pitanja zaštite podataka i Akta o digitalnim uslugama na privatnost@table-rush.com.

Članak 34. — Mjerodavno pravo i sporovi

Na Ugovor se primjenjuje pravo Republike Hrvatske, a na obradu osobnih podataka GDPR i Zakon o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (NN 42/2018). Stranke će spor najprije pokušati riješiti mirnim putem; ako to ne uspije, za spor je nadležan stvarno nadležni sud u Šibeniku.

Za Pružatelja usluge
Petar Juraga · VORTEX
potvrđeno elektronički

Za Korisnika
_____ · _____
prihvaća se elektronički prije plaćanja

Prilog 1. — Cjenik usluga po potrošnji

Cijene bez PDV-a (PDV se ne obračunava), važeće na dan sklapanja Ugovora

Usluga	Cijena
SMS poruka gostu	0,12 € po poruci
AI asistent — razgovor s gostom (web, chat)	0,10 € po razgovoru
AI prijedlozi tekstova i „Pitaj podatke"	0,05 € po prijedlogu
AI telefonski asistent	0,25 € po minuti
AI telefonski broj (mjesečni najam, dok je asistent uključen)	10,00 € mjesečno
Spajanje poziva s osobom u restoranu (samo ako ga Korisnik odabere)	0,60 € po minuti
E-mail kampanje iznad 10.000 mjesečno	0,002 € po e-mailu

Online narudžbe	bez provizije, uključeno

Cjenik je prihvaćen pri sklapanju Ugovora; usluge rade do mjesečnog limita (zadano 50,00 €, mijenja se u Postavke → Potrošnja). WhatsApp razgovore Korisnik plaća izravno Meti.

Prilog 2. — Podizvršitelji

Podizvršitelj	Svrha	Lokacija / prijenos
Supabase, Inc.	baza podataka, autentikacija, pohrana datoteka, poslužiteljske funkcije	AWS eu-west-1 (Irska); pristup iz SAD-a radi podrške — SCC
Netlify, Inc.	isporuka web stranica i aplikacija (hosting/CDN)	SAD — DPF / SCC
Cloudflare, Inc.	zaštita i prosljeđivanje prometa ispred poslužiteljskih funkcija	SAD — SCC
Resend, Inc.	slanje e-pošte gostima i Korisniku	slanje iz EU regije; SAD — SCC
Infobip Ltd. / Infobip d.o.o.	SMS poruke i telefonski broj AI asistenta (kad ih Korisnik koristi)	Hrvatska / UK — odluka o primjerenosti
Twilio Ireland Ltd.	pričuvni pružatelj SMS poruka (samo ako je uključen)	Irska / SAD — SCC
Anthropic PBC	AI asistent, AI prijedlozi tekstova, „Pitaj podatke" (kad ih Korisnik uključi); bez treniranja modela	SAD — SCC
Eleven Labs Inc.	AI telefonski asistent: govor u tekst i tekst u govor (zvuk se ne pohranjuje)	SAD — DPF i SCC
Meta Platforms Ireland Ltd.	WhatsApp poruke s broja Korisnika (ako ga poveže)	Irska / SAD — DPF
Google Ireland Ltd. (Firebase Cloud Messaging)	push obavijesti osoblju i gostima	Irska / SAD — DPF i SCC
Apple Inc. (Apple Push Notification service)	push obavijesti na iOS uređaje	SAD — DPF
komoot GmbH (Photon, OpenStreetMap)	pretraga adrese i izračun udaljenosti za dostavu (lokacija pribadače, bez imena gosta)	Njemačka — EGP
FOSSGIS e.V. (OSRM project server, OpenStreetMap)	pretraga adrese i izračun udaljenosti za dostavu (lokacija pribadače, bez imena gosta)	Njemačka — EGP
Google Ireland Ltd. (Google Maps Platform)	pretraga adrese i izračun udaljenosti za dostavu (lokacija pribadače, bez imena gosta), kada je uključen	Irska / SAD — DPF i SCC

Stripe obrađuje kartice gostiju na vlastitom Stripe računu Korisnika i tu je izvršitelj Korisnika, a ne podizvršitelj Pružatelja usluge. Važeći popis uvijek je objavljen na www.table-rush.com/ugovor-o-obradi.

Prilog 3. — Tehničke i organizacijske mjere (čl. 32. GDPR-a)

- **Mjesto pohrane:** baza podataka i autentikacija u Europskoj uniji (AWS eu-west-1, Irska).

- **Izolacija po restoranu:** pravila Row Level Security na razini baze — jedan restoran ne može pročitati podatke drugoga ni greškom u aplikaciji.
- **Šifriranje u prijenosu:** sav promet isključivo putem TLS-a (HTTPS).
- **Kontrola pristupa po ulogama:** osoblje vidi samo ono što dopušta njegova uloga; osjetljive radnje na zajedničkim uređajima traže osobni PIN; bolovanja i druge vrste odsutnosti vide samo radnik i voditelji.
- **Revizija:** izmjene, brisanja i izvozi bilježe se (tko, što, kada), uključujući pristup podrške Pružatelja usluge.
- **Pristup podrške:** ovlaštene osobe Table Rusha, posebnim računom podrške koji se sam zatvara nakon 8 sati; prijava zahtijeva dvostruku provjeru identiteta (Face ID ili kod). Svaki pristup bilježi se u Reviziji Korisnika kao „Table Rush podrška", s vremenom i izmjenama; Table Rush interno bilježi koja je osoba pristupila i to na zahtjev otkriva Korisniku.
- **Tajne i certifikati:** pristupni ključevi vanjskih servisa samo u poslužiteljskom spremniku tajni; fiskalni certifikat i lozinka šifrirani (AES-256-GCM, ključ po restoranu), nikad u dnevnicima; uređaji POS Bridge čuvaju se samo kao sažetak tokena.
- **Javne površine s ograničenim ovlastima:** stranica za rezervacije, aplikacija za goste i AI asistent mogu samo stvoriti rezervaciju ili upit, bez čitanja tuđih podataka; IP adresa kod AI asistenta čuva se samo kao jednosmjerni sažetak sa svakodnevno promjenjivom solju.
- **Sigurnosne kopije:** automatizirane kopije baze podataka (Supabase).
- **Ograničeno čuvanje:** automatsko brisanje i anonimizacija prema članku 21. i 26., svakodnevnim zadatkom.