

## GENERAL CONDITIONS OF SALE AND USE

Effective date: 3rd of June 2023

*The French language translation is provided solely for convenience. In case of conflict or inconsistency between this English language version and the French language version of these General Conditions of Sales and Use, this English language version shall prevail.*

### 1. PURPOSE OF THE AGREEMENT

- 1.1. These General Conditions of Sale and Use (the "General Conditions") is made by and between the Restaurateur and **La Fourchette Swiss SA**, having its registered office at Rue du Lac 10, 1207 Genève, Switzerland, registered with the Trade and Companies Register (RCS) under registration number CH-660.3.458.011-5 ("TheFork").
- 1.2. Along with these General Conditions, the agreement between TheFork and the Restaurateur is comprised of the following documents, all of which shall be considered accepted by, and binding to, the Restaurateur to the extent the Restaurateur will use the Services described therein: Specific commercial conditions, set out in the relevant order form(s) ("Order Form"); [Specific Conditions of the Publication of Special Offers](#); [Specific Conditions of Credit Card Imprint and Pre-payment](#); [Specific Conditions of the "YUMS" and the "Double Yums" Programs](#); [Specific Conditions - CRM and User Communications Policy \(CRM module\)](#); [TheFork Data Processing Addendum \("DPA"\)](#) (shall be collectively referred to as the "Agreement")
- 1.3. These General Conditions regulates the provision by TheFork to Restaurateurs, of a SaaS application called TheFork Manager (the "Application"), developed by TheFork and used by Restaurateurs for the purposes of managing and optimizing restaurant operations, and the management of reservations and content displayed on the TheFork website and applications (the "Platform"). The Application also includes TheFork's reservation module (the "Widget"), which is a combination of (i) graphic and text widget(s) made of static elements, such as the Restaurant's and/or TheFork's trademarks or logo, and (ii) dynamic elements, which may include text, availability data, and other restaurant specific information or materials. The Platform, the Application, the Widget are altogether, along with any other product or services developed by TheFork in the future, defined as "Services" and subject to this Agreement.
- 1.4. In consideration of the fees paid by the Restaurateur, TheFork will: i) grant a license to the Restaurateur to use the Application in accordance with the commercial and financial conditions set out in the relevant Order Form; and ii) allow the Restaurateur to manage the listing of the Restaurateur's Restaurant(s) on the Platform.
- 1.5. The various Specific Conditions complement the General Conditions of Sale and Use and apply to the provision of specific Services to Restaurant owners, managers, owners' staff members, agents, employees, collaborators otherwise interacting with TheFork for the purposes of subscribing to the Services offered by TheFork (the "Restaurateur(s)"). For avoidance of doubts, TheFork will consider a Restaurateur as the individual adequately informed about rights and obligations under this Agreement, and entitled to enter into this Agreement representing the Restaurateur, any person who interacts with TheFork for the purposes of executing this Agreement, using the Application and managing the Services. Any commitment made in those interactions will be deemed to bind the Restaurateur towards TheFork.
- 1.6. In case of conflict between the provisions of the Specific

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Date d'entrée en vigueur : 3 juin 2023

La traduction en français est fournie uniquement pour des raisons de commodité. En cas de conflit ou d'incohérence entre la version anglaise et la version française des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, la version anglaise prévaudra.

### 1. OBJET DE L'ACCORD

- 1.1. Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation (les "Conditions Générales") sont conclues entre le Restaurateur et **La Fourchette Swiss SA**, dont le siège social est situé à 10 rue du Lac, Genève, Suisse, immatriculée au RCS sous le numéro CH-660.3.458.011-5 ("TheFork").
- 1.2. Outre les présentes Conditions Générales, l'accord entre TheFork et le Restaurateur est composé des documents suivants, qui seront tous considérés comme acceptés par le Restaurateur et le lieront dans la mesure où le Restaurateur utilisera les Services qui y sont décrits : Les conditions commerciales particulières, énoncées dans le(s) bon(s) de commande concerné(s) ("**Bon de commande**") ; les [Conditions particulières de publication des Promotions](#) ; les [Conditions Particulières du Service d'empreintes bancaires et du prépaiement](#) ; les [conditions particulières des Programmes "YUMS" et "YUMS X2"](#) ; les [Conditions Particulières-CRM et la politique de communication avec les utilisateurs \(module CRM\)](#) ; l'[addendum de TheFork sur le traitement des données \("DPA"\)](#) (seront collectivement désignés comme le "**Contrat**").
- 1.3. Les présentes Conditions Générales régissent la fourniture par TheFork aux Restaurateurs d'une application SaaS appelée TheFork Manager (l' "**Application**"), développée par TheFork et utilisée par les Restaurateurs à des fins de gestion et d'optimisation des opérations des Restaurants, et de gestion des réservations et du contenu affiché sur le site Internet et les applications de TheFork (la " **Plateforme** "). L'Application comprend également le module de réservation de TheFork (le "**Widget**"), qui est une combinaison de (i) widget(s) graphique(s) et textuel(s) composé(s) d'éléments statiques, tels que les marques ou le logo du Restaurant et/ou de TheFork, et (ii) d'éléments dynamiques, qui peuvent inclure du texte, des données de disponibilité, et d'autres informations ou documents spécifiques au Restaurant. La Plateforme, l'Application, le Widget sont ensemble, ainsi que tout autre produit ou service développé par TheFork à l'avenir, définis comme des "**Services**" et soumis au présent Contrat.
- 1.4. En contrepartie des frais payés par le Restaurateur, TheFork : i) accordera une licence au Restaurateur pour utiliser l'Application conformément aux conditions commerciales et financières énoncées dans le Bon de commande concerné ; et ii) permettra au Restaurateur de gérer le référencement de son(s) Restaurant(s) sur la Plateforme.
- 1.5. Les différentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation et s'appliquent à la fourniture de Services spécifiques aux propriétaires de restaurants, gérants, membres du personnel des propriétaires, agents, employés, collaborateurs qui interagissent avec TheFork dans le but de souscrire aux Services offerts par TheFork (le(s) "**Restaurateur(s)**"). Pour éviter tout doute, TheFork considérera comme individu adéquatement informé des droits et obligations en vertu du présent Contrat, et habilité à conclure le présent Contrat en représentant le Restaurateur, toute personne qui interagit avec TheFork aux fins de l'exécution du présent Contrat, de l'utilisation de l'Application et de la gestion des Services. Tout engagement pris dans le cadre de ces interactions sera réputé lier le Restaurateur envers TheFork.

Conditions and those of the General Conditions of Sale and Use, the Specific Conditions shall prevail. In case of a conflict between the provisions of the Order Form and those of the Specific Conditions and/or the General Conditions of Sale and Use, the provisions of the Order Form shall prevail.

- 1.7.** TheFork reserves the right to amend all or some of the contractual documents constituting the Agreement at any time on prior notice of not less than fifteen (15) days to the Restaurateur, an email to the Restaurateur's email address as submitted in the Order Form to suffice. No prior notice will be required, however, where an amendment (i) is required by law, or (ii) relates to the development or introduction of new services or features to supplement existing Services or (iii) is materially beneficial to the Restaurateur and does not (ii) relates to the development or introduction of new services or features that complement existing Services, or (iii) is materially beneficial to the Restaurateur and does not reduce the scope of the Restaurateur's rights or the scope of its rights or increase its liabilities under the Agreement.
- 1.8.** Use of the Services after the amended Agreement had entered into force, constitutes the Restaurateur's unreserved acceptance of the new contractual terms and conditions. If the Restaurateur does not agree with the amended Agreement, the Restaurateur must terminate said amended Agreement before the date it enters into force.

## **2. LINKED AGREEMENTS**

- 2.1.** La Fourchette SAS, 70 rue Saint-Lazare 75009 Paris, RCS Paris 494 447 949 ("**LAF**"), a company incorporated under the laws of France, acts as provider of the Platform and Data Controller for the purposes detailed in the TheFork Privacy Policy available [here](#) ("Privacy Policy"). In using the Platform and making a Restaurant listing available to be booked on the Platform, Restaurateur hereby expressly accepts the LAF's Terms of Use, incorporated in this Agreement by reference ("Terms of Use"). The Terms of Use are entered into with LAF and constitute a separate agreement with the Restaurateur for the purposes of using the Platform, interacting with Diners, and everything else described under the Terms of Use. Unless otherwise expressly defined herein, the terms defined in the Terms of Use shall have the same meanings whenever used in this Agreement. The most updated version of the Terms of Use is made available [here](#).
- 2.2.** TheFork DPA governs the collection and processing of personal data for the provision of the Services pursuant to or in connection with the Agreement. For clarification purposes, the Restaurateur and TheFork each act as independent data controllers with regard to the processing of personal data of individuals who are parties to the Agreement (including the documents referred to in clause 1.2) for the purposes of signing and performing it. The legal basis is the performance of a contract to which the individuals are party (Article 6(1)(b) of the GDPR). Personal data will be kept for the time strictly necessary for the performance of the Agreement. After the termination of the Agreement, this personal data will be duly blocked to comply with the corresponding legal obligations in each case. Personal data will only be accessible by third parties to whom TheFork and the Restaurateur are legally or contractually obligated to provide it, as well as by companies to whom TheFork or the Restaurateur have entrusted the provision of consultancy and advisory services in connection with the management of the Services. Individuals may exercise their rights of access, rectification or erasure, as well as restrict the processing of their data, object to its processing, or request the portability of their data by writing an email to [contact@thefork.ch](mailto:contact@thefork.ch), or to the Restaurateurs'

**1.6.** En cas de conflit entre les dispositions des Conditions Particulières et celles des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, les dispositions des Conditions Particulières prévalent. En cas de conflit entre les dispositions du Bon de commande et celles des Conditions Particulières et/ou des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, les dispositions du Bon de commande prévalent.

- 1.7.** TheFork se réserve le droit de modifier tout ou partie des documents contractuels constituant le Contrat à tout moment, moyennant un préavis d'au moins quinze (15) jours au Restaurateur, un courriel à l'adresse électronique du Restaurateur telle que soumise dans le Bon de commande étant suffisant. Aucun préavis ne sera toutefois nécessaire si une modification (i) est exigée par la loi, ou (ii) concerne le développement ou l'introduction de nouveaux Services ou caractéristiques qui complètent les Services existants, ou (iii) est matériellement avantageuse pour le Restaurateur et ne réduit pas l'étendue de ses droits ou l'étendue de ses droits ou n'augmente pas ses responsabilités en vertu du Contrat.
- 1.8.** L'utilisation des Services après l'entrée en vigueur du Contrat modifié constitue l'acceptation sans réserve par le Restaurateur des nouvelles conditions contractuelles. Si le Restaurateur n'est pas d'accord avec le Contrat modifié, il doit résilier ledit Contrat modifié avant la date de son entrée en vigueur.

## **2. ACCORDS LIÉS**

- 2.1.** TheFork agit en tant que fournisseur de la Plateforme et contrôleur de données aux fins détaillées dans la Politique de confidentialité de TheFork disponible [ici](#) ("Politique de confidentialité"). En utilisant la Plateforme et en mettant à disposition une liste de Restaurants à réserver sur la Plateforme, le Restaurateur accepte expressément les Conditions d'Utilisation de TheFork, incorporées dans le présent Contrat par référence ("Conditions d'Utilisation"). Les Conditions d'Utilisation sont conclues avec TheFork et constituent un accord distinct avec le Restaurateur aux fins d'utilisation de la Plateforme, d'interaction avec les convives et de tout ce qui est décrit dans les Conditions d'Utilisation. Sauf définition expresse dans les présentes, les termes définis dans les Conditions d'Utilisation ont la même signification lorsqu'ils sont utilisés dans le présent Contrat. La version la plus récente des Conditions d'Utilisation est disponible [ici](#).
- 2.2.** Le DPA de TheFork régit la collecte et le traitement des données à caractère personnel pour la fourniture des Services conformément au Contrat ou en relation avec celui-ci. Par souci de clarté, le Restaurateur et TheFork agissent chacun en tant que responsables de traitement indépendants en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel des personnes physiques qui sont parties au Contrat (y compris les documents visés à la clause 1.2) aux fins de la signature et de l'exécution de celui-ci. La base juridique est l'exécution d'un contrat auquel les personnes physiques sont parties (article 6, paragraphe 1, point b), du RGPD). Les données à caractère personnel seront conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'exécution du Contrat. Après la fin du Contrat, ces données à caractère personnel seront dûment bloquées afin de respecter les obligations légales correspondantes dans chaque cas. Les données à caractère personnel ne seront accessibles qu'aux tiers auxquels TheFork et le Restaurateur sont légalement ou contractuellement tenus de les fournir, ainsi qu'aux sociétés auxquelles TheFork ou le Restaurateur ont confié la fourniture de services de consultation et de conseil en rapport avec la gestion des Services. Les personnes concernées peuvent exercer leurs droits d'accès, de rectification ou d'effacement, ainsi que restreindre le

respective email address indicating the right they wish to exercise. In the event that they are not satisfied with the attention received after exercising any of the aforementioned rights, they may submit a claim to the competent data protection authority.

- 2.3. Restaurateur is hereby made aware, and Restaurateur acknowledges and accepts, that the listed Restaurants will also be visible on a network of TheFork affiliate or partner websites and application to enhance the booking opportunities (such as TripAdvisor, Google, Facebook, Instagram, Apple, etc.) (the "**Partner Sites**").

### 3. ACCESS AND USE OF THE APPLICATION AND THE PLATFORM

- 3.1. Subscription to the Application implies that the Restaurateur consents to the Restaurant being featured on the online listing and reservation service on the Platform and Partner Sites, provided that the Restaurateur (i) meets minimum pricing and quality standards set by TheFork, (ii) is located in a country where the Platform is made available to domestic Users, (iii) complies with [Terms of Use](#) and [Privacy Policy](#).
- 3.2. The fact that a Restaurateur has subscribed to a version of the Application does not, however, constitute either a condition or a guarantee of listing on the Platform or Partner Sites, as further detailed in the [Terms of Use](#). TheFork cannot under any circumstances be held responsible if the Restaurant is not listed.
- 3.3. If the Restaurateur opts not to subscribe to the online listing and reservation service on the Platform, rates and fees charged by TheFork may vary, as stipulated in the special conditions of a dedicated Order Form, as expressly and separately accepted by the Restaurateur.

### 4. INSTALLATION AND USE OF THE RESERVATION MODULE ("WIDGET") ON THE RESTAURANT'S WEBSITE

- 4.1. A Widget can be installed on the proprietary website of the Restaurant (the "**Restaurant Website**") so that Diners can book a table at the Restaurant directly on the Restaurant Website.
- 4.2. Two types of Widgets are made available to the Restaurant by TheFork depending on the Application subscription fee they choose and confirm in the dedicated Order Form:
- A "**Standard**" Widget, which allows Diners to make reservations via an interface displaying TheFork trademarks and/or logos.
  - A "**Personalised**" Widget, which allows Diners to make reservations via an interface that does not display TheFork trademarks and/or logos.
- 4.3. Use of the Widget by the Restaurateur is subject to the terms, liabilities, representations and warranties set forth in these General Conditions, the [Terms of Use](#) and the DPA. Specific rules may apply to pre-payment and credit card imprint Services, as specified from time to time in the Special Conditions.

### 5. REPRESENTATIONS AND WARRANTIES OF THE RESTAURATEUR

- 5.1. **Compliance with terms, Application system integrity.** The Restaurateur agrees to use the Application in accordance with the terms of this Agreement. The Restaurateur may not reproduce, retrieve, extract, decompile or re-use the architecture, content or data of or contained in the Application by any means whatsoever, including by using or permitting others to use a robot, a spider, a scraper, spyware,

traitement de leurs données, s'opposer à leur traitement ou demander la portabilité de leurs données en envoyant un courrier électronique à [contact@thefork.ch](mailto:contact@thefork.ch), ou à l'adresse électronique respective des Restaurateurs en indiquant le droit qu'elles souhaitent exercer. S'ils ne sont pas satisfaits de l'attention reçue après avoir exercé l'un des droits susmentionnés, ils peuvent introduire une réclamation auprès de l'autorité compétente en matière de protection des données.

- 2.3. Le Restaurateur est informé par les présentes, et le Restaurateur reconnaît et accepte, que les Restaurants listés seront également visibles sur un réseau de sites Internet et d'applications affiliés ou partenaires de TheFork afin d'améliorer les opportunités de réservation (tels que TripAdvisor, Google, Facebook, Instagram, Apple, etc.) (les "**Sites Partenaires**").

### 3. L'ACCÈS ET L'UTILISATION DE L'APPLICATION ET DE LA PLATEFORME

- 3.1. L'abonnement à l'Application implique que le Restaurateur consent à ce que le Restaurant soit référencé sur le service en ligne de référencement et de réservation sur la Plateforme et les Sites Partenaires, à condition que le Restaurateur (i) réponde aux critères minimaux de prix et de qualité fixés par TheFork, (ii) soit situé dans un pays où la Plateforme est mise à la disposition des Utilisateurs nationaux, (iii) soit conforme aux [Conditions d'Utilisation](#) et à la [Politique de Confidentialité](#).
- 3.2. La souscription par un Restaurateur à une version de l'Application ne constitue toutefois ni une condition, ni une garantie de référencement sur la Plateforme ou sur les Sites Partenaires, tel que détaillé dans les [Conditions d'Utilisation](#). La responsabilité de TheFork ne peut en aucun cas être recherchée si le Restaurant n'est pas référencé.
- 3.3. Dans le cas où le Restaurateur choisit de ne pas souscrire au service en ligne de référencement et de réservation sur la Plateforme, les tarifs et frais facturés par TheFork peuvent varier, comme stipulé dans les Conditions Particulières d'un Bon de Commande dédié, tel qu'accepté expressément et séparément par le Restaurateur.

### 4. L'INSTALLATION ET L'UTILISATION DU MODULE DE RÉSERVATION ("WIDGET") SUR LE SITE INTERNET DU RESTAURANT

- 4.1. Un Widget peut être installé sur le site Internet du Restaurant (le "**Site Internet du Restaurant**") afin que les convives puissent réserver une table dans le Restaurant directement sur le Site Internet du Restaurant.
- 4.2. Deux types de Widgets sont mis à la disposition du Restaurant par TheFork en fonction de l'abonnement qu'il choisit et confirme dans le Bon de Commande dédié :
- Un Widget "**Standard**", qui permet aux convives de faire des réservations via une interface affichant les marques et/ou les logos de TheFork.
  - Un Widget "**Personnalisé**", qui permet aux convives de faire des réservations via une interface qui n'affiche pas les marques et/ou les logos de TheFork.
- 4.3. L'utilisation du Widget par le Restaurateur est soumise aux conditions, responsabilités, déclarations et garanties énoncées dans les présentes Conditions Générales, les [Conditions d'Utilisation](#) et le DPA. Des règles spécifiques peuvent s'appliquer aux Services de prépaiement et d'empreintes bancaires, comme indiqué dans les Conditions Particulières.

### 5. DÉCLARATIONS ET GARANTIES DU RESTAURATEUR

keystroke recorder or any other program or automatic device, in any form whatsoever and on any media whatsoever.

- 5.2. Compliance with applicable laws.** The Restaurateur agrees to use the Application in compliance with applicable laws, in particular in respect of consumer protection laws (specifically regarding the prohibition of misleading business practices and unfair or aggressive business practices), personal data protection, intellectual property rights, image right (right of publicity) and e-commerce laws.
- 5.3. Equipment.** In order for the Restaurateur to sign up to the Application and correctly use it throughout the term of this Agreement, the Restaurateurs warrants and represents that the Restaurant will be equipped with a state-of-the-art, appropriate computer hardware or adequate mobile device. TheFork shall not be held liable for any issues relating to the use of the Application in absence of fully functioning hardware or mobile devices in use to the Restaurateur.
- 5.4. Correct and up-to-date Availability.** The Restaurateur warrants and accepts that s/he will be solely responsible for the real-time management of available seating at the Restaurants ("Cover(s)"). The Restaurateur also agrees to provide on the Platform and the Widget the minimum of Covers availability specified in the Order Form. The Restaurateur agrees to include all reservations in the Application, in real time, that were not taken directly via the Application. The Restaurateur shall at any time ensure that in case of lack of Cover availability or Restaurant closure, the Application shall be updated in real time to avoid overbooking or otherwise frustrating experiences for Diners.
- 5.5. Acceptance of reservations.** The Restaurateur agrees to accept all reservations for available Covers as indicated by the Restaurateur in the Application. In the event of abuse, such as repeated instances where reservations are canceled or not honored by the Restaurateur, TheFork reserves the right to take the measures described in Article 9 below.
- 5.6. Use of Application Credentials.** The Restaurateur is solely responsible for the use of its login credentials (username and password) and shall not disclose them to any third party. In the event of login credentials being lost or disclosed to third parties, the Restaurateur agrees to immediately notify TheFork through the communication channels made available by TheFork, typically a dedicated staff representative (Account Manager) or via email at support@thefork.ch. The Restaurateur agrees to apply all necessary security measures, in particular where login credentials are concerned, specifically to prevent their disclosure to third parties. In particular, the Restaurateur shall not disclose its login credentials to any third-party reservation services or insert the email or telephone number of a third party reservation service in any field of the Application.
- 5.7. Special Menus.** Where a special menu is made available to Diners on certain exceptional days, such as New-Year Eve, Valentine Day, etc., the Restaurateur agrees to promptly provide details of such menu and any special conditions via the Application. The Restaurateur is fully responsible for the content relating to its Restaurant and for regularly updating it via the Application.

## 6. INTELLECTUAL PROPERTY, LICENSE AND COPYRIGHT

- 6.1.** By using the Application, the Restaurateur grants TheFork a royalty-free, non-exclusive, worldwide right of use, to display, reproduce, sub-license, prepare derivative work, run, adapt, translate, distribute, publicly perform, promote, create marketing material with, all content provided by the Restaurateur to TheFork on any known and upcoming communication, advertising and media channels online and offline ("Restaurant Content"). Restaurant Content may

**5.1. Respect des Conditions, intégrité du système de l'Application.** Le Restaurateur s'engage à utiliser l'Application conformément aux conditions définies dans le présent Contrat. Le Restaurateur s'interdit de reproduire, récupérer, extraire, décompiler ou réutiliser l'architecture, du contenu ou des données de ou contenues dans l'Application par quelque moyen que ce soit, y compris en utilisant ou en permettant à d'autres d'utiliser un robot, une araignée, un scraper, un logiciel espion, un enregistreur de frappe clavier ou tout autre programme ou dispositif automatique ou procédé manuel, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

**5.2. Respect des lois applicables.** Le Restaurateur s'engage à utiliser l'Application en conformité avec les lois applicables, notamment en ce qui concerne les lois sur la protection des consommateurs (notamment en ce qui concerne l'interdiction des pratiques commerciales trompeuses et des pratiques commerciales déloyales ou agressives), la protection des données personnelles, les droits de propriété intellectuelle, le droit à l'image (droit de publicité) et les lois sur le commerce électronique.

**5.3. Équipement.** Afin que le Restaurateur puisse souscrire à l'Application et l'utiliser correctement pendant toute la durée du présent Contrat, le Restaurateur garantit et déclare que le Restaurant sera équipé d'un matériel informatique de pointe et approprié ou d'un appareil mobile adéquat. TheFork ne sera pas tenue responsable des problèmes liés à l'utilisation de l'Application en l'absence d'un matériel informatique ou d'un appareil mobile en parfait état de fonctionnement utilisé par le Restaurateur.

**5.4. Disponibilité correcte et à jour.** Le Restaurateur garantit et accepte qu'il sera seul responsable de la gestion en temps réel des places disponibles dans les Restaurants ("Couvert(s)"). Le Restaurateur accepte également de fournir sur la Plateforme et le Widget le minimum de disponibilité de Couverts spécifié dans le Bon de Commande. Le Restaurateur s'engage à intégrer dans l'Application, en temps réel, l'ensemble des réservations qui n'ont pas été prises directement via l'Application. Le Restaurateur doit à tout moment s'assurer qu'en cas de manque de disponibilité de Couverts ou en cas de fermeture du Restaurant, l'Application sera mise à jour en temps réel afin d'éviter toute surréservation ou toute autre expérience frustrante pour les convives.

**5.5. Acceptation des réservations.** Le Restaurateur s'engage à accepter toutes les réservations pour les Couverts disponibles tels qu'indiqués par le Restaurateur dans l'Application. En cas d'abus, tels que des cas répétés où les réservations sont annulées ou ne sont pas honorées par le Restaurateur, TheFork se réserve le droit de prendre les mesures décrites à l'article 9 ci-dessous.

**5.6. Utilisation des identifiants de l'Application.** Le Restaurateur est seul responsable de l'utilisation de ses identifiants de connexion (nom d'utilisateur et mot de passe) et ne doit pas les divulguer à des tiers. En cas de perte ou de divulgation des identifiants de connexion à des tiers, le Restaurateur accepte s'engager à en informer immédiatement TheFork par le biais des canaux de communication mis à disposition par TheFork, généralement un représentant du personnel dédié (Account Manager) ou par courrier électronique à l'adresse suivante: support@thefork.ch. Le Restaurateur s'engage à appliquer toute mesure de sécurité nécessaire, en particulier lorsque les identifiants de connexion sont concernés, afin d'empêcher leur divulgation à des tiers. En particulier, le Restaurateur ne doit pas divulguer ses identifiants de connexion à des services de réservation tiers ou renseigner l'adresse électronique ou le numéro de téléphone d'un service de réservation tiers dans un champ quelconque de l'Application.

**5.7. Menus spéciaux.** Lorsqu'un menu spécial est mis à la

include but not be limited to pictures, video content, Restaurant or Restaurateur name and image, graphic / figurative and descriptive trademarks, artwork, claims, quotes.

- 6.2. TheFork shall be entitled, for the entire duration of the Agreement, and for six (6) months after its termination, to use the Restaurant Content for the above purpose and for sharing and sub-licensing Restaurant Content to TheFork affiliated entities within the TheFork Group, grant sub-licences to the TripAdvisor Group and all TheFork Partner Sites. The Restaurateur also authorizes TheFork, the companies in TheFork Group and all Partner Sites to list accolades and awards obtained from third-parties.
- 6.3. Finally, the Restaurateur authorizes TheFork to use Restaurant Content to promote TheFork's own Services and to highlight that its Restaurant(s) is available on the Platform for reservation purposes, to create wishlists, or otherwise manage the Restaurant Contents displayed on the Platform, as TheFork deems appropriate to enhance and optimize the usage of its Services. Restaurateur agrees that in case TheFork creates video, still images and/or other materials for marketing and other efforts related to the Platform ("**TheFork Marketing Materials**"), which may include certain Restaurant Content, TheFork Marketing Materials (including, without limitation, all intellectual property rights therein) are and will remain the sole and exclusive property of TheFork.
- 6.4. Restaurateur acknowledges and agrees that, through advertising and marketing and creation of TheFork Marketing Materials, TheFork may seek to attract new Restaurants to the Platform and to increase existing Users of the Platform. Restaurateur acknowledges and agrees such advertising or marketing does not entitle Restaurateur to any additional monetary amount beyond the amounts expressly agreed between the parties in writing.
- 6.5. Restaurateur warrants that the Restaurant Contents do not infringe any intellectual property rights of third parties, and that Restaurateur is authorized to reproduce Restaurant Content and/or to disseminate it to the public and that all necessary rights have been obtained prior to license them to TheFork under the conditions of this Agreement. Where Restaurant Content images of Restaurant staff are concerned, the Restaurateur declares that all authorizations have been obtained by the individuals photographed or filmed with a goal of publishing and disseminating these as part of Restaurant Contents. For Restaurant Content showing customers, the Restaurateur shall use photographs where people are not identifiable. If that is not the case, TheFork shall be entitled to reject Restaurant Content representing diners, or to blur the faces of the relevant individuals.
- 6.6. TheFork grants the Restaurateur:
- 6.6.1. a limited, non-transferable, personal, royalty-free, non-exclusive software license to use its Services. The foregoing license is non-sublicensable, with the limited exception that the Restaurateur may sub-license its rights to third-party website designers, webmasters and other providers of similar services, for the sole purpose of enabling such providers to assist the Restaurateur in activating and displaying the Widget on the Restaurant Website and provided that such providers will be subject to the same obligations as the Restaurateur under this Agreement, and
- 6.6.2. a limited, non-transferable, personal, royalty-free, non-exclusive license to use TheFork Marks only for performing activities strictly related to and allowed under the terms of the Agreement and always subject to prior, express, written consent of TheFork. All uses of TheFork Marks by the Restaurateur shall be in the form and format specified or approved by

disposition des convives certains jours exceptionnels, tels que la veille du Nouvel An, la Saint-Valentin, etc..., le Restaurateur s'engage à fournir rapidement les détails de ce menu et les conditions particulières via l'Application. Le Restaurateur est entièrement responsable du contenu relatif à son Restaurant et de sa mise à jour régulière via l'Application.

## 6. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE, LICENCE ET DROITS D'AUTEUR

- 6.1. En utilisant l'Application, le Restaurateur concède à TheFork un droit d'utilisation gratuit, non exclusif et mondial, pour afficher, reproduire, accorder des sous-licences, préparer des travaux dérivés, exploiter, adapter, traduire, distribuer, exploiter publiquement, promouvoir, créer du matériel de marketing avec, tout le contenu fourni par le Restaurateur à TheFork sur tous les canaux de communication, de publicité et de médias connus et à venir en ligne et hors ligne ("**Contenu du Restaurant**"). Le Contenu du Restaurant peut inclure, sans s'y limiter, des images, du contenu vidéo, le nom et l'image du Restaurant ou du Restaurateur, des marques graphiques / figuratives et descriptives, des œuvres d'art, des citations.
- 6.2. TheFork a le droit, pendant toute la durée du Contrat, et pendant six (6) mois après son terme pour quelque raison que ce soit, d'utiliser le Contenu du Restaurant dans le but susmentionné, pour le partager et concéder des sous-licences du Contenu du Restaurant aux entités affiliées à TheFork au sein du Groupe TheFork, de concéder des sous-licences au Groupe TripAdvisor et à tous les Sites Partenaires de TheFork. Le Restaurateur autorise également TheFork, les sociétés du Groupe TheFork et tous les Sites Partenaires à référencer les récompenses et distinctions obtenues auprès d'organismes tiers.
- 6.3. Enfin, le Restaurateur autorise TheFork à utiliser le Contenu du Restaurant pour promouvoir les Services de TheFork et pour mettre en avant le fait que son (ses) Restaurant(s) est (sont) disponible(s) sur la Plateforme à des fins de réservation, pour créer des listes de souhaits, ou pour gérer de toute autre manière le Contenu du Restaurant affiché sur la Plateforme, comme TheFork le juge approprié pour améliorer et optimiser l'utilisation de ses Services. Le Restaurateur accepte que dans le cas où TheFork crée des vidéos, des images fixes et/ou d'autres matériaux pour le marketing et d'autres initiatives liés à la Plateforme ("**Matériaux de marketing de TheFork**"), qui peuvent inclure certains Contenus de Restaurant, les Matériaux de marketing de TheFork (y compris, sans limitation, tous les droits de propriété intellectuelle y afférents) sont et resteront la propriété unique et exclusive de TheFork.
- 6.4. Le Restaurateur reconnaît et accepte que, par le biais de la publicité et du marketing et de la création de Matériaux de marketing de TheFork, TheFork peut chercher à attirer de nouveaux Restaurants sur la Plateforme et à augmenter le nombre d'Utilisateurs existants de la Plateforme. Le Restaurateur reconnaît et accepte que cette publicité ou ce marketing ne lui donne droit à aucune rémunération supplémentaire au-delà des montants expressément convenus par écrit entre les parties.
- 6.5. Le Restaurateur garantit que les Contenus du Restaurant ne violent aucun droit de propriété intellectuelle de tiers, et que le Restaurateur est autorisé à reproduire les Contenus du Restaurant et/ou à les diffuser au public et que tous les droits nécessaires ont été obtenus avant de les concéder à TheFork dans les conditions du présent Contrat. En ce qui concerne les images du personnel du Restaurant, le Restaurateur déclare avoir recueilli l'accord des personnes photographiées ou filmées dans le but de la publication et de la diffusion des images dans le cadre des Contenus du Restaurant. Pour les

TheFork. For the purposes of these General Conditions, "TheFork Marks" means the trademarks, trade names, copyrights, logos, slogans and other identifying symbols and indicia of TheFork.

- 6.7. Except as permitted above, the Restaurateur agrees not to sell, assign, rent, lease, lend, distribute, export, act as an intermediary or provider, or otherwise grant rights to third parties with regard to the Widget or any part thereof, whether by operation of law or otherwise. The Restaurateur will not cause, permit or authorize any modification of the Services, which includes separation into component parts or creation of derivative works. With the exception of the personalisation options, the Restaurateur may not directly or indirectly change, edit, add to, copy or extract content from or produce summaries of the Widget.
- 6.8. All right, title, and interest in and to the Services, including all intellectual property rights therein, shall remain the exclusive property of TheFork and/or its licensors. The Restaurateur acknowledges and agrees that the Services are licensed, not sold.

## 7. FINANCIAL CONDITIONS - PAYMENT - DEBT RECOVERY

- 7.1. TheFork typically charges Restaurateurs with two different fees: (i) a monthly subscription fee linked to the use of the Application ("**Subscription Fee**") and (ii) cover fees calculated either on a per-person (per-Diner) basis or as a percentage of the total bill paid by Diners who honor a reservation placed via the Platform, Partner Sites or otherwise linked to TheFork intervention ("**Cover Fees**"). The initial rates for Subscription Fees and Cover Fees are as set out in the Order Form and/or on the insertion order for special offers, as applicable. TheFork may also make available to the Restaurateur, at any time during the term of this Agreement, new features on the Application allowing the Restaurateur to access specific Services and special offers which may be subject to different additional fees. TheFork will issue an invoice to the Restaurateur for the use of the Application according to the Subscription Fee structure applicable at the date of use of the Application. The cadence for invoicing shall be set out according to the relevant Order Form. TheFork will determine the Cover Fees to be invoiced for the relevant period based on the number of reserved Covers, deducting User-initiated cancellations made via the Platform and those manually recorded in the Application by the Restaurateur acting in good faith during the relevant period. Restaurateur may dispute invoices issued by TheFork within a period not exceeding ten (10) days from the issuance date of the invoice. Failing this, the Restaurateur is deemed to have validated said invoice. No-shows recorded in the Application by the Restaurateur shall also be deducted from any other applicable fees in accordance with the terms of Article 8 below.
- 7.2. Restaurateur is hereby made aware that, and hereby acknowledges and accepts, that applicable Cover Fees relating to received and honored bookings, as recorded in the relevant Order Form, shall also be subject to annual inflation adjustments determined in strict accordance with the Eurostat periodic reporting, used by TheFork as an objective, official, transparent and public source of reliable information.
- 7.3. On top of the periodic inflation adjustment provided for in article 7.2, TheFork may update or adjust its fees, including but not limited to Subscription Fees and Cover Fees, as well as introduce new fees relating to additional or newly developed Services, from time to time. TheFork will use all reasonable efforts to provide Restaurateurs with adequate prior notice and visibility (via email, or notice on the Application, or otherwise adequate methodology) about any fees adjustments. Continuous use of the Services beyond such

Contenus du Restaurant montrant la clientèle, le Restaurateur utilisera des photographies où les personnes ne sont pas identifiables. Dans le cas contraire, TheFork sera en droit de refuser les Contenus du Restaurant représentant des convives, ou de flouter les visages des personnes concernées.

- 6.6. TheFork concède au Restaurateur :
- 6.6.1. une licence logicielle limitée, inaccessible, personnelle et non exclusive pour l'utilisation de ses Services. La licence susmentionnée ne peut faire l'objet d'une sous-licence, à la seule exception du fait que le Restaurateur peut sous-licencier ses droits à des concepteurs de sites Internet tiers, à des webmasters et à autres prestataires de services similaires, dans le seul but de permettre à ces fournisseurs d'aider le Restaurateur à activer et à afficher le Widget sur le site Internet du Restaurant et à condition que ces prestataires soient soumis aux mêmes obligations que le Restaurateur en vertu du présent Contrat, et
- 6.6.2. une licence limitée, non transférable, personnelle et non exclusive pour utiliser les Marques TheFork uniquement dans le cadre d'activités strictement liées et autorisées par les termes du Contrat et toujours sous réserve du consentement préalable, exprès et écrit de TheFork. Toutes les utilisations des Marques TheFork par le Restaurateur doivent se faire sous la forme et le format spécifiés ou approuvés par TheFork. Pour les besoins des présentes Conditions Générales, les " Marques TheFork " désignent les marques, noms commerciaux, droits d'auteur, logos, slogans et autres symboles et éléments d'identification de TheFork.
- 6.7. Sauf dans les cas autorisés ci-dessus, le Restaurateur s'engage à ne pas vendre, céder, louer, prêter, distribuer, exporter, agir en tant qu'intermédiaire ou fournisseur, ou accorder des droits à des tiers en ce qui concerne le Widget ou toute partie de celui-ci, que ce soit en vertu de la loi ou d'une autre manière. À l'exception des options de personnalisation, le Restaurateur ne peut pas, directement ou indirectement, modifier, éditer, ajouter, copier ou extraire le contenu du Widget ou produire des résumés de celui-ci.
- 6.8. Tous les droits, titres et intérêts relatifs aux Services, y compris tous les droits de propriété intellectuelle, restent la propriété exclusive de TheFork et/ou de ses concédants de licence. Le Restaurateur reconnaît et accepte que les Services sont concédés sous licence et non vendus.

## 7. CONDITIONS FINANCIÈRES - PAIEMENT - RECouvreMENT DES CRÉANCES

- 7.1. TheFork facture généralement aux Restaurateurs deux types de frais : (i) un abonnement mensuel lié à l'utilisation de l'Application ("**Frais d'abonnement** ") et (ii) des commissions par couverts calculées soit par personne (par convive), soit comme un pourcentage de l'addition totale payée par les convive qui honorent une réservation effectuée via la Plateforme, les Sites Partenaires ou autrement liés à l'intervention de TheFork ("**Commission par Couverts** "). Les

advance notice shall constitute acceptance of the fees or price amendment.

- 7.4.** The Restaurateur accepts to receive all relevant and payable invoices in electronic format. Unless otherwise agreed by the parties in writing in the relevant and fully executed Order Form, TheFork and Restaurateur agree that invoices are payable by means of bank transfer, direct debit or other payment methods available on the Application. Parties agree that cash payments and payments by means of cheque shall specifically be excluded from acceptable means of payment for any fees charged by TheFork in relation to the use of its products or Services.
- 7.5.** In case of non-payment or delay in payment, any incurred bank charges will be borne by the Restaurateur.
- 7.6.** Late payment interests become due upon failure to make payment the day after the payment date shown on the invoice, without the need to issue a reminder. After the due date, TheFork shall contact the Restaurateur to recover the debt. If attempts at amicable recovery fail, a debt collection company shall be appointed. On any amounts unpaid by the due date, the Restaurateur shall, from when the overdue sum became due until it is paid, incur a late-payment penalty of three (3) times the applicable legal interest rate as well as being liable for the payment of a fixed compensation of forty (40) euros as recovery fees.
- 7.7.** TheFork reserves the right to invoice the Restaurateur in advance and to collect payment in advance before continuing to provide the Services, as well as to collect the amount due by way of deduction from any amount that may be paid by the Diners using TheFork PAY.

## **8. CANCELLATION MANAGEMENT – CORRECTIVE INVOICING**

- 8.1.** In the event that a reservation made on the Platform or Partner Sites is canceled by the User or in case the Diner does not honor a confirmed reservation by not showing up at Restaurant at the expected time (“no-show”), the Restaurateur must notify TheFork via the Application as soon as possible and in any case in the timeframe set out in the Application.
- 8.2.** Without prejudice to any other statutory or contractual rights or remedies that TheFork may be entitled to, falsely reporting a no-show, a cancellation, or any artificial modification of the reservation as made by a User, will be considered a material breach of the Agreement by the Restaurateur and may result in TheFork issuing a corrective invoice to the Restaurateur, who undertakes to pay it promptly and in any event no later than 60 calendar days upon receipt, for Cover fees due for reservations falsely reported as canceled, affected by a no-show, or modified, as well as an administrative fee up to €5000 (five thousand euros), equal to the sum of (i) the disputed amount of reservations and (ii) the staff and technology investment needed to investigate the case, to be quantified at the time of the dispute settlement and billed at an hourly rate of €150/h (hundred and fifty euros per hour). Restaurateur will have the right to ask for evidence of the recorded violation, and TheFork will use its best endeavors to provide such evidence subject to its compliance with Data Protection Laws.

## **9. TERM - SUSPENSION - TERMINATION**

- 9.1. Term.** This Agreement is concluded for a minimum term stated on the relevant Order Form and it shall automatically renew at the end of such a term until terminated pursuant to this article. If no fixed termination date is set out in the Order Form, the Agreement shall be deemed as having an indefinite term, unless terminated by either party according to this

tarifs initiaux pour les Frais d'Abonnement et les Commissions par Couverts sont tels que définis dans le Bon de Commande et/ou sur l'ordre d'insertion des Promotions le cas échéant. TheFork peut également mettre à la disposition du Restaurateur, à tout moment pendant la durée du présent Contrat, de nouvelles fonctionnalités sur l'Application permettant au Restaurateur d'accéder à des Services spécifiques et à des Promotions qui peuvent faire l'objet de différents frais supplémentaires. TheFork émettra une facture au Restaurateur pour l'utilisation de l'Application selon le barème des Frais d'Abonnement applicable à la date d'utilisation de l'Application. L'échéancier de facturation sera établi conformément au Bon de Commande concerné. TheFork déterminera les Commissions par Couvert à facturer pour la période concernée sur la base du nombre de Couverts réservés, diminué des annulations à l'initiative des Utilisateurs effectuées via la Plateforme et celles enregistrées manuellement dans l'Application par le Restaurateur de bonne foi pendant la période concernée. Le Restaurateur peut contester les factures émises par TheFork dans un délai n'excédant pas dix (10) jours à compter de la date d'émission de la facture. A défaut, le Restaurateur est réputé avoir validé ladite facture. Les “No-shows” enregistrés dans l'Application par le Restaurateur seront également déduits conformément aux conditions de l'article 8 ci-dessous.

- 7.2.** Le Restaurateur est informé que, et reconnaît et accepte par la présente, que les Commissions par Couverts applicables relatives aux réservations reçues et honorées, telles qu'indiquées dans le Bon de Commande correspondant, seront également soumises à des ajustements annuels correspondant à l'inflation et déterminés en stricte conformité avec les rapports périodiques d'Eurostat, utilisés par TheFork comme source objective, transparente et publique d'informations fiables.
- 7.3.** En plus de l'ajustement périodique à l'inflation prévu à l'article 7.2, TheFork peut actualiser ou ajuster ses frais, y compris, mais sans s'y limiter, les Frais d'Abonnement et les Commissions par couverts, ainsi qu'introduire de nouveaux frais relatifs à des Services supplémentaires ou nouvellement développés, de temps à autre. TheFork fera tous les efforts raisonnables pour fournir aux Restaurateurs une notification préalable adéquate et une visibilité (par email, ou notification sur l'Application, ou toute autre méthode adéquate) concernant tout ajustement des frais. L'utilisation des Services après une telle notification préalable constituera une acceptation des frais ou des modifications de prix.
- 7.4.** Le Restaurateur accepte de recevoir toutes les factures en format électronique. Sauf accord contraire des parties par écrit dans un Bon de Commande dédié et entièrement exécuté, TheFork et le Restaurateur conviennent que les factures sont payables par virement bancaire, prélèvement automatique ou autres méthodes de paiement disponibles sur l'Application. Les Parties conviennent que les paiements en espèces et les paiements par chèque sont expressément exclus des moyens de paiement acceptables pour tous les frais facturés par TheFork en relation avec l'utilisation de ses produits ou Services.
- 7.5.** En cas de non-paiement ou de retard de paiement, les frais bancaires encourus sont à la charge du Restaurateur.
- 7.6.** Les intérêts de retard sont dus à défaut de paiement le jour suivant la date de paiement indiquée sur la facture, et sans qu'un rappel ne soit nécessaire. Passée la date d'échéance, TheFork contactera le Restaurateur pour recouvrer sa créance. En cas d'échec de la démarche de recouvrement amiable, une société de recouvrement de créances interviendra. Toute somme non payée à sa date d'exigibilité entraînera pour le Restaurateur une pénalité de retard égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal applicable de ladite date d'exigibilité

article.

**9.2. Termination for Convenience.** The Agreement may be terminated at any time by either party for convenience, by registered letter with acknowledgement of receipt giving not less than thirty (30) days' notice to the other party provided that the termination can be effective only after the expiry of the minimum term set out in the Order Form and should that be the case, any fees due by the Restaurateur in the minimum term, including Cover Fees and Subscription Fees, will be considered as immediately due and payable to TheFork. Should the termination be served by Restaurateur during a "billing cycle", which refers to the time window over a given month in between one invoice and the following one, the entire Subscription Fees for that billing cycle shall also be considered due and payable.

**9.3. Alteration of Application subscription plan.** Upon expiration of the minimum term, the Restaurateur may at its discretion change its subscription plan at any time without prior notice and without incurring any costs, subject to accepting the new Order Form. If the Restaurateur switches from a free or lower price plan to a paying or higher price plan, the due Subscription Fees will be calculated pro rata to the number of days of the billing cycle remaining using the paying or higher price plan. If the Restaurateur switches from a paying or higher price plan to the free or lower price plan, the Restaurateur remains liable for the payment of the Subscription Fees for the higher price plan for the entire billing cycle.

**9.4. Effect of termination on existing reservations.** The Restaurateur acknowledges that Diners may reserve tables in the Restaurant up to the termination date of this Agreement and that such reservations may be for dates subsequent to the termination of this Agreement. Therefore, unless such reservations for meal dates subsequent to the termination of this Agreement are canceled by TheFork for one of the reasons laid out in this Agreement, the Restaurateur must keep the details of those reservations and must honor them. TheFork will invoice the Restaurateur for such reservations and the Restaurateur agrees to pay these invoices in accordance with the terms of this Agreement.

**9.5. Termination for cause, suspension, delisting, downgrading.** If the Restaurateur is in breach this Agreement, or if TheFork suspects that the Restaurateur is engaging in disloyal, fraudulent or illegal conduct, TheFork reserves the right to suspend or limit its access to the Application or any other Service offered by TheFork for the time required by the Restaurateur to cure the breach and/or comply with its obligations. TheFork will notify Restaurateurs if its Restaurant listing on the Platform has been suspended, canceled, or the fact that the Restaurant was rendered unbookable on the Platform or Partner Sites, by letter or by email, directly on the Application, or as otherwise stated in the Terms of Use. TheFork also requires minimum publication criteria for the Restaurant listing to be made available on the Platform or remain available such as minimum score, minimum number of reservations, minimum number of pictures, completion of a dedicated training with TheFork personnel, valid VAT number provided, valid IBAN & direct debit coordinates. In case those criteria are not met, TheFork also reserves the right to delist the Restaurant and to downgrade or render it unbookable. Restaurateurs shall have the right to appeal the decision from TheFork and/or require additional details from TheFork about its breach by contacting the dedicated account manager via email or by contacting TheFork at the email address [support@thefork.ch](mailto:support@thefork.ch) The Complaints and Mediation procedure described under Art. 12.8 below will also find application to the benefit of Restaurateur. TheFork reserves the right not to disclose certain information that may be considered

jusqu'à la date effective du paiement ainsi que le paiement d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros due au titre des frais de recouvrement.

**7.7.** TheFork se réserve le droit de facturer le Restaurateur à l'avance et de percevoir les paiements en avance avant de continuer à fournir les Services, ainsi que de percevoir le montant dû par le biais d'une déduction sur tout montant qui pourrait être payé par les convives utilisant TheFork PAY.

## **8. GESTION DES ANNULATIONS - FACTURATION CORRECTIVE**

**8.1.** Dans le cas où une réservation effectuée sur la Plateforme ou sur les Sites Partenaires est annulée par l'Utilisateur ou dans le cas où le convive n'honore pas une réservation confirmée en ne se présentant pas au Restaurant à l'heure prévue ("no-show"), le Restaurateur, agissant de bonne foi, doit en informer TheFork via l'Application dans les plus brefs délais et en tout état de cause dans les délais prévus dans l'Application.

**8.2.** Sans préjudice de tout autre droit ou recours légal ou contractuel auquel TheFork peut prétendre, le fait d'effectuer une fausse déclaration de "no-show", d'annulation ou de toute fausse modification de la réservation, sera considéré comme un manquement à une obligation essentielle du Contrat par le Restaurateur et pourra entraîner l'émission par TheFork d'une facture rectificative au Restaurateur, qui s'engage à la payer promptement et en tout état de cause au plus tard dans les 60 jours calendaires suivant sa réception, pour les Commissions par Couverts dues au titre des réservations faussement déclarées comme annulées, affectées d'un no-show de l'Utilisateur, ou modifiées, ainsi que des frais administratifs jusqu'à 5000 € (cinq mille euros), correspondant à la somme (i) du nombre contesté de réservations et (ii) de l'investissement en personnel et en technologies nécessaire à l'instruction du dossier, à quantifier au moment du règlement du litige et facturés au taux horaire de 150 €/h (cent cinquante euros de l'heure). Le Restaurateur aura le droit de demander des preuves de la violation enregistrée, et TheFork fera ses meilleurs efforts pour fournir ces preuves, sous réserve du respect des lois sur la protection des données.

## **9. DURÉE - SUSPENSION - RÉSILIATION**

**9.1. Durée.** Le présent Contrat est conclu pour une durée minimale indiquée dans le Bon de Commande correspondant et se renouvelle automatiquement à la fin de cette durée pour une durée indéterminée jusqu'à ce qu'il soit résilié conformément au présent article. Si aucune durée n'est précisée dans le Bon de Commande, le Contrat est réputé être conclu pour une durée indéterminée, sauf s'il est résilié par l'une ou l'autre des parties conformément au présent article.

**9.2. Résiliation pour convenance.** Le Contrat peut être résilié à tout moment par l'une ou l'autre des parties pour convenance, par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis d'au moins trente (30) jours à l'autre partie, étant précisé que la résiliation ne peut prendre effet qu'après l'expiration de la durée minimale fixée dans le Bon de Commande et, si la résiliation intervient avant la fin de la durée minimale, tous les montants dus par le Restaurateur au titre de la durée minimale, y compris les Commissions par Couverts et les Frais d'Abonnement, seront considérés comme immédiatement exigibles et payables à TheFork. Si la résiliation est signifiée par le Restaurateur au cours d'un " cycle de facturation ", qui se réfère à la fenêtre temporelle sur un mois donné entre une facture et la suivante, l'ensemble des Frais d'abonnement pour ce cycle de facturation sera également considéré comme dû et payable.

**9.3. Modification du plan d'abonnement à l'Application.** À l'expiration de la durée minimale, le Restaurateur peut, à sa



proprietary or necessary to defend its rights in Court.

- 9.6.** In addition to its right to delist, suspend or restrict access to the Application, if the Restaurateur fails to comply with the provisions of this Agreement, TheFork may issue a formal written notice (which may be by email) of default to the Restaurateur requesting compliance with the relevant contractual provisions and Restaurateur shall have thirty (30) days to cure the breach. If, upon expiry of the 30-days term, the Restaurateur will have not cured the notified breach of the Agreement, and received confirmation from TheFork of its acceptance of the remedy, TheFork will have the right to terminate the Agreement without further notice or compensation by written notice (which may be by email). In the event of a serious breach by the Restaurateur (for example dissemination of illicit content, non-payment of subscription fees or other fees due after several reminders, fraud, serious misconduct towards Diners, etc.), TheFork reserves the right to terminate this Agreement immediately in writing (which may be by email) without prior notice and cancel all current reservations with the relevant Restaurant.
- 9.7.** The rights and obligations set out in Articles 5, 6 and 7 above shall survive upon expiry of this Agreement. Any remedy available to TheFork under this Article 9, including termination of the Agreement, are without prejudice to any other rights or remedies that TheFork may have.

## **10. QUALITY ASSURANCE**

- 10.1. Equal treatment.** The Restaurateur agrees to offer Diners reservation through the Platform or the Partner Sites strictly the same choice, the same meal quality and quantity and the same eventual benefits and rates (before any discounts, if applicable) as reserved to any other customers not attracted and welcomed thanks to TheFork Services. While the Restaurateur is free to determine the price list for its Restaurant(s), it is hereby agreed and accepted by the Restaurateur that in no circumstances the TheFork Diners will be offered a different or more onerous price list for the same meal or dishes offered to other diners. For Restaurants featured on the Platform or the Partner Sites, it is imperative for TheFork to ensure that the services offered by the Restaurateur and the quality thereof are consistent with the undertakings of the Restaurateur as set out in this Agreement. To this end, TheFork, including its directors, officers, employees, agents or any of its otherwise appointed representatives, may anonymously test and audit the Restaurateur's services while the Agreement is in force. The Restaurateur will be informed upon completion of any audits or tests being conducted and, should a discrepancy or a disparaging behavior towards Diners be identified, TheFork shall apply all reasonable remedies against the Restaurateur, including, but not limited to, notify the Restaurateur of a breach of the Agreement and ask for the Restaurateur to cure it, refund Diners, and termination for cause.
- 10.2. Ratings and reviews.** In addition, the Restaurateur shall have access to the Platform ratings and review system as regulated under the separate Terms of Use . Any remedy available to TheFork under this Article 10, including termination of the Agreement, are without prejudice to any other rights or remedies that TheFork may have under the Terms of Use.

## **11. WARRANTY, INDEMNITY**

- 11.1.** The Application is provided on an 'as is' and 'as available' basis. To the extent permitted by law, neither TheFork nor any company in TheFork Group may on any account be held liable if, in case of unavailability due to (i) maintenance operations, (ii) Internet network or (iii) any other reason beyond its

discrétion, changer d'offre d'abonnement à tout moment, sans préavis et sans frais, sous réserve d'accepter le nouveau Bon de Commande. Si le Restaurateur passe d'une offre sans frais ou au prix moindre à une formule payante ou au prix plus élevé, les Frais d'abonnement dus par le Restaurateur seront calculés au prorata du nombre de jours du cycle de facturation restant à courir en utilisant l'offre payante ou à prix plus élevé. Si le Restaurateur passe d'une offre payante ou au prix plus élevé à une offre sans frais ou au prix moindre, il reste redevable du paiement des Frais d'abonnement au titre de l'offre payante ou au prix plus élevé pour toute la durée du cycle de facturation.

- 9.4. Effet de la résiliation sur les réservations existantes.** Le Restaurateur reconnaît que les convives peuvent réserver des tables dans le Restaurant jusqu'à la date de résiliation du présent Contrat et que ces réservations peuvent concerner des dates postérieures à la résiliation du présent Contrat. Par conséquent, à moins que ces réservations pour des dates de repas postérieures à la date de résiliation effective du présent Contrat ne soient annulées par TheFork pour l'une des raisons énoncées dans le présent Contrat, le Restaurateur doit conserver les détails de ces réservations et doit les honorer. TheFork facturera au Restaurateur ces réservations et le Restaurateur s'engage à payer ces factures dans les conditions prévues au présent Contrat.
- 9.5. Résiliation pour manquement, suspension, déréférencement, déclassement.** En cas de non-respect par le Restaurateur d'une ou plusieurs dispositions importantes du présent Contrat, ou si TheFork suspecte que le Restaurateur adopte une conduite déloyale, frauduleuse ou illégale, TheFork se réserve le droit de suspendre ou de limiter son accès à l'Application ou à tout autre Service offert par TheFork le temps nécessaire au Restaurateur pour remédier à la violation et/ou se conformer à ses obligations. TheFork informera les Restaurateurs de la suspension du référencement, du déréférencement de leur Restaurant sur la Plateforme, ou du fait que le Restaurant a été rendu non réservable sur la Plateforme ou les Sites Partenaires, par lettre ou par email, directement sur l'Application, ou selon les modalités prévues dans les Conditions d'Utilisation. TheFork exige également des critères minimaux de publication pour que l'annonce du Restaurant soit mise à disposition sur la Plateforme ou reste disponible, tels qu'un score minimum, un nombre minimum de réservations, un nombre minimum de photos, l'achèvement d'une formation dédiée avec le personnel de TheFork, la fourniture d'un numéro de TVA valide, des coordonnées IBAN et de domiciliation bancaire valides. Si ces critères ne sont pas remplis, TheFork se réserve également le droit de retirer le Restaurant de la liste et de le déclasser ou de le rendre non réservable. Les Restaurateurs ont le droit de faire appel de la décision de TheFork et/ou de demander des détails supplémentaires à TheFork concernant sa violation en contactant le Chargé de compte dédié par e-mail ou en contactant TheFork à l'adresse e-mail suivante : [support@thefork.ch](mailto:support@thefork.ch). La procédure de plainte et de médiation décrite à l'Art. 12.8 ci-dessous trouvera également à s'appliquer au bénéfice du Restaurateur. TheFork se réserve le droit de ne pas divulguer certaines informations qui peuvent être considérées comme exclusives ou nécessaires à la défense de ses droits devant les tribunaux.
- 9.6.** Outre son droit de déréférencer, suspendre ou restreindre l'accès à l'Application, si le Restaurateur ne se conforme pas aux dispositions du présent Contrat, TheFork peut émettre une mise en demeure écrite (qui peut être faite par email) au Restaurateur lui demandant de se conformer aux dispositions contractuelles concernées et le Restaurateur disposera de trente (30) jours pour remédier au manquement. Si à l'expiration du délai de trente (30) jours, le Restaurateur n'a

control, the Restaurateur cannot access the Application, or Users cannot access the Platform or Partner Sites.

- 11.2.** Each party (the "Indemnifying Party") will indemnify, defend and hold harmless the other party, its affiliates and their respective directors, officers, employees and agents (the "Indemnified Party") from and against any and all claims, damages, liabilities, causes of action, and losses (including reasonable attorney's fees) (collectively, "Losses") with respect to any third party claim arising out of or related to: (i) the negligence or willful misconduct of the Indemnifying Party or its employees or agents in their performance of their obligations under the Agreement; (ii) a breach of any of the Indemnifying Party's representations, warranties or covenants under the Agreement; and (iii) any claims that the Indemnifying Party's intellectual property infringe a third party's intellectual property rights.
- 11.3.** In addition; Restaurateur will indemnify, defend and hold harmless TheFork from and against any and all Losses with respect to any third party claim arising out of or related to: (i) Restaurateur's violation or alleged violation of any applicable food, restauration or other health and safety code, rule or regulation, (ii) Restaurateur copying, storing, retaining, removing from the Platform or the Application or otherwise processing the Personal Data, except as expressly permitted under the Agreement or the DPA, (iii) any third party claim arising out of or in connection with the manufacture, production, distribution, handling, advertising, consumption or use of, or otherwise relating to, any Special Offer run by the Restaurateur using the Platform and the Application or any other communication made by the Restaurateur using the CRM accounts in the Application.
- 11.4.** In any case, the amount of damages that may be claimed from TheFork or a company in TheFork Group will be limited to the amount of subscription fees effectively received by TheFork (excluding commission on reservations) from the Restaurateur for the previous twelve (12) months of performance of this Agreement with the Restaurateur.

## 12. MISCELLANEOUS

- 12.1. Evidence.** The parties expressly agree that the data stored on electronic media within the computer system belonging to TheFork or a company in TheFork Group have conclusive force between the parties. In the event that such data should be produced in any litigation or other proceedings, the data will be deemed admissible, valid and enforceable on the parties and in the same way, under the same conditions and with the same conclusive force as any document that may be drawn up, received or stored in writing, unless where there is an obvious error by TheFork.
- 12.2. Relationship.** No joint venture, partnership, employment or agency relationship exists between the Restaurateur and TheFork.
- 12.3. No assignment.** The Restaurateur may not assign its rights under this Agreement to a third party, unless TheFork has given its express, prior, written consent.
- 12.4. Survival.** If one of the provisions of this Agreement is deemed to be or becomes invalid, unlawful, unenforceable or inapplicable in any way, the validity, legality or application of the other provisions of this Agreement shall not be affected or altered in any way and the provision in question shall be considered to have been modified within the limits required to render it valid, compliant with law, enforceable and/or applicable.
- 12.5. Confidentiality.** TheFork and the Restaurateur agree not to disclose and to request that their respective agents and service providers do not disclose any information and knowledge that is shared and identified by the issuing party as

pas remédié au manquement notifié, et reçu la confirmation de TheFork de son acceptation de la réparation, TheFork aura le droit de résilier le Contrat sans autre avis ou compensation par notification écrite (qui peut être faite par email). En cas de manquement grave de la part du Restaurateur (par exemple diffusion de contenu illicite, non-paiement des Frais d'abonnement ou d'autres frais dus après plusieurs rappels, fraude, faute grave envers les convives, etc.), TheFork se réserve le droit de résilier le présent Contrat immédiatement par écrit (qui peut être par email) sans préavis et d'annuler toutes les réservations en cours avec le Restaurant concerné.

- 9.7.** Les droits et obligations énoncés aux articles 5, 6 et 7 ci-dessus survivent à l'expiration du Contrat. Tout recours dont dispose TheFork en vertu du présent article 9, y compris la résiliation du Contrat, est sans préjudice de tout autre droit ou recours dont TheFork peut disposer.

## 10. L'ASSURANCE QUALITÉ

- 10.1. Égalité de traitement.** Le Restaurateur s'engage à offrir aux convives réservant via la Plateforme ou les Sites Partenaires strictement le même choix, la même qualité et quantité de repas et les mêmes avantages et tarifs (avant toute réduction, le cas échéant) que ceux réservés à tous les autres clients non attirés et accueillis grâce aux Services de TheFork. Bien que le Restaurateur soit libre de déterminer la grille tarifaire de son (ses) Restaurant(s), il est convenu et accepté par le Restaurateur qu'en aucun cas les convives TheFork ne se verront proposer une grille tarifaire différente ou plus onéreuse pour le même repas ou les mêmes plats proposés à d'autres convives. Pour les Restaurants présentés sur la Plateforme ou les Sites Partenaires, il est impératif pour TheFork de s'assurer que les services offerts par le Restaurateur et la qualité de ceux-ci sont conformes aux engagements du Restaurateur tels qu'énoncés dans le présent Contrat. A cette fin, TheFork, y compris ses administrateurs, dirigeants, employés, agents ou tout autre représentant désigné par elle, peut tester et auditer de manière anonyme les services du Restaurateur pendant la durée de validité du Contrat. Le Restaurateur sera informé à la fin de tout audit ou test effectué et, si une anomalie ou un comportement désobligeant envers les convives est identifié, TheFork appliquera tous les recours raisonnables contre le Restaurateur, y compris, mais sans s'y limiter, notifier le Restaurateur d'un manquement au Contrat et demander au Restaurateur d'y remédier, rembourser les convives, et la résiliation pour manquement.
- 10.2. Évaluations et commentaires.** En outre, le Restaurateur aura accès au système de notation et d'évaluation de la Plateforme, tel que réglementé dans les Conditions d'Utilisation séparées. Tout recours dont dispose TheFork en vertu du présent article 10, y compris la résiliation du Contrat, est sans préjudice de tout autre droit ou recours dont TheFork peut disposer en vertu des Conditions d'utilisation.

## 11. GARANTIE, INDEMNISATION

- 11.1.** L'Application est fournie "en l'état" et "telle que disponible". Dans la mesure permise par la loi, ni TheFork ni aucune société du Groupe TheFork ne pourra en aucun cas être tenue responsable si, en cas d'indisponibilité liée (i) à des opérations de maintenance, (ii) au réseau Internet ou (iii) à toute autre raison qui lui est indépendante, le Restaurateur ne peut accéder à l'Application, ou les Utilisateurs ne peuvent accéder à la Plateforme ou aux Sites Partenaires.
- 11.2.** Chaque partie (la "partie indemnissante") indemnifiera, défendra et dégagera de toute responsabilité l'autre partie, ses sociétés affiliées et leurs administrateurs, dirigeants,

proprietary and/or confidential or which, given the nature of the circumstances of disclosure, must be treated as proprietary or confidential. The provisions of the Order Form must be considered as confidential and must not be disclosed (except to a company in TheFork Group and the parties' respective attorneys and accountants) without the other party's prior written consent.

- 12.6. Execution and entire agreement.** The parties acknowledge and agree that the Agreement may be executed and stored in electronic format. Unless where otherwise mentioned. The Agreement constitutes the entire agreement between the parties on its subject matter and replaces any earlier contracts and/or agreements between the parties.
- 12.7. Notices.** All notices sent to TheFork concerning a claim or a legal matter must be made in writing to TheFork at the address stated on page 1, with a copy to [legal@thefork.com](mailto:legal@thefork.com). All notices sent to the Restaurateur may be sent by letter to the address listed in the Order Form or by electronic mail to the designated recipient indicated in the Order Form.
- 12.8. Complaint procedure and mediation.** Throughout the term of this Agreement, TheFork will operate an internal complaints procedure. If the Restaurateur has a complaint in connection with this Agreement, they should notify TheFork by email at [support@thefork.ch](mailto:support@thefork.ch). On receipt of a complaint, TheFork will investigate and provide the Restaurateur with a response and decision as soon as reasonably practicable. If the Restaurateur is established in the European Union (an "EU Restaurateur") and believes that the dispute is not wholly resolved through TheFork's complaints procedure, then the dispute may be referred at the EU Restaurateur's discretion to the Centre for Effective Dispute Resolution ("CEDR") for mediation: details can be found at <https://www.cedr.com/>. Although mediation is a voluntary process, TheFork and the EU Restaurateur both agree to engage in good faith throughout any mediation attempts, and to do so in accordance with the CEDR Model Mediation Procedure. Unless the EU Restaurateur and TheFork agree otherwise within fourteen (14) days of notice of the dispute, the mediator will be nominated by CEDR. To initiate the mediation, the EU Restaurateur must give TheFork notice by email at [support@thefork.ch](mailto:support@thefork.ch) (with "Mediation initiated" in the subject line) that they are referring the dispute to mediation. A copy of the referral should be sent to CEDR. Any attempt to reach an agreement through mediation on the settlement of a dispute will not affect the EU Restaurateur's or TheFork's right to initiate court proceedings at any time before, during or after the mediation process.
- 12.9. Governing law and jurisdiction.** This Agreement and the Restaurateur's use of the Platform and/or the Application, as well as any claims between the Restaurateur and TheFork are governed and must be interpreted according to French law, notwithstanding the applicable rules of conflict of law. By accessing or using the Application and/or the Platform, the Restaurateur waives any claims that may arise under the laws of other countries or territories. In case of a dispute, the Restaurateur must lodge all claims, legal actions or disputes that it may have against TheFork or that are related to this Agreement, exclusively with the courts of Paris, France. Nothing in this Agreement limits the right of TheFork to bring any claim, action or dispute against the Restaurateur in order to fight fraud, recover unpaid invoices or protect any intellectual property rights or any obligation of confidence in connection with this Agreement in any other court of competent jurisdiction.

employés et agents respectifs (la "partie indemnisée") contre toute réclamation, tout dommage, toute responsabilité, toute cause d'action et toute perte (y compris les honoraires raisonnables d'avocat) (collectivement, les "Pertes") en ce qui concerne toute réclamation d'un tiers découlant de ou liée à : (i) la négligence ou la faute intentionnelle de la partie indemnisante ou de ses employés ou agents dans l'exécution de leurs obligations au titre du Contrat ; (ii) une violation de toute déclaration, garantie ou engagement de la partie indemnisante au titre du Contrat ; et (iii) toute réclamation selon laquelle la propriété intellectuelle de la partie indemnisante porte atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers.

- 11.3.** En outre, le Restaurateur indemniser, défendra et dégagera TheFork de toute Perte liée à une réclamation d'un tiers découlant de ou liée à : (i) la violation ou la prétendue violation par le Restaurateur de tout code, règle ou réglementation applicable en matière d'alimentation, de restauration ou de santé et de sécurité, (ii) la copie, le stockage, la conservation, le retrait de la Plateforme ou de l'Application par le Restaurateur ou tout autre traitement des Données à caractère personnel, sauf si cela est expressément autorisé dans le cadre du Contrat ou du DPA, (iii) toute réclamation de tiers découlant de ou en rapport avec la fabrication, la production, la distribution, la manipulation, la publicité, la consommation ou l'utilisation de, ou autrement liée à, toute Promotion gérée par le Restaurateur à l'aide de la Plateforme et de l'Application ou toute autre communication faite par le Restaurateur à l'aide des comptes CRM dans l'Application.
- 11.4.** Dans tous les cas, le montant des dommages et intérêts qui peuvent être réclamés à TheFork ou à une société du groupe TheFork sera limité au montant des Frais d'abonnement effectivement perçus par TheFork (hors commission sur les réservations) de la part du Restaurateur pour les douze (12) mois précédents d'exécution du présent Contrat avec le Restaurateur.

## 12. DIVERS

- 12.1. Eléments de preuve.** Les parties conviennent expressément que les données conservées sur des supports électroniques dans le système informatique appartenant à TheFork ou à une société du groupe TheFork ont force probante entre les parties. Dans l'hypothèse où ces données devraient être produites dans le cadre de toute procédure contentieuse ou autre, elles seront considérées comme recevables, valables et opposables aux parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui pourrait être établi, reçu ou conservé par écrit, sauf en cas d'erreur manifeste de la part de TheFork.
- 12.2. Relation.** Il n'existe aucune relation de joint-venture, de partenariat, d'emploi ou d'agence entre le Restaurateur et TheFork.
- 12.3. Absence de cession.** Le Restaurateur ne peut pas céder ses droits dans le cadre du présent Contrat à un tiers, à moins que TheFork n'ait donné son consentement exprès, préalable et écrit.
- 12.4. Survie.** Si l'une des dispositions du présent accord est jugée ou devient nulle, illégale, inopposable ou inapplicable de quelque manière que ce soit, la validité, la légalité ou l'application des autres dispositions du présent Contrat ne seront en aucune manière affectées ou altérées et la disposition en question sera considérée comme ayant été modifiée dans les limites nécessaires pour la rendre valide, conforme à la loi, opposable et/ou applicable.
- 12.5. Confidentialité.** TheFork et le Restaurateur s'engagent à ne pas divulguer et à exiger de leurs agents et prestataires de

services respectifs qu'ils ne divulguent pas toute information et savoir transmis qui sont identifiés par la partie émettrice comme étant exclusifs et/ou confidentiels ou qui, compte tenu de la nature des circonstances de la divulgation, doivent être traités comme étant exclusifs ou confidentiels. Les dispositions du Bon de Commande doivent être considérées comme confidentielles et ne doivent pas être divulguées (sauf à une société du groupe TheFork ainsi qu'aux avocats et comptables concernés des parties) sans le consentement écrit préalable de l'autre partie.

**12.6. Exécution et intégralité du Contrat.** Les parties reconnaissent et acceptent que la conclusion et la conservation du Contrat soit sous forme dématérialisée. Sauf indication contraire, le présent Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les parties sur son objet et remplace tout contrat et/ou accord antérieur entre les parties.

**12.7. Notification.** Toutes les notifications adressées à TheFork concernant une réclamation ou une question juridique doivent être adressées par écrit à La Fourchette SAS à l'adresse indiquée à la page 1, avec copie à [legal@thefork.com](mailto:legal@thefork.com). Toutes les notifications adressées au Restaurateur peuvent être envoyées par lettre à l'adresse indiquée dans le Bon de Commande ou par courrier électronique au destinataire désigné indiqué dans le Bon de Commande.

**12.8. Procédure de plainte et médiation.** Pendant toute la durée du présent Contrat, TheFork appliquera une procédure de réclamation interne. Si le Restaurateur a une plainte à formuler en rapport avec le présent Contrat, il doit en informer TheFork par courrier électronique à l'adresse suivante: [support@thefork.ch](mailto:support@thefork.ch). Dès réception d'une plainte, TheFork ouvrira une enquête interne et fournira au Restaurateur une réponse et une décision dans les meilleurs délais. Si le Restaurateur est établi dans l'Union européenne (un " Restaurateur de l'UE ") et estime que le litige n'est pas entièrement résolu par la procédure interne de plainte de TheFork, le litige peut être soumis, à la discrétion du Restaurateur de l'UE, au Centre for Effective Dispute Resolution (" CEDR ") en vue d'une médiation : les détails sont disponibles sur <https://www.cedr.com/>. Bien que la médiation soit un processus volontaire, TheFork et le Restaurateur de l'UE s'accordent tous deux à participer de bonne foi à toute tentative de médiation, et de le faire conformément au modèle de procédure de médiation du CEDR. Sauf accord contraire entre le Restaurateur de l'EU et TheFork dans les quatorze (14) jours suivant la notification du litige, le médiateur sera nommé par le CEDR. Pour initier la médiation, le Restaurateur de l'UE doit informer TheFork par courrier électronique à l'adresse suivante : [support@thefork.ch](mailto:support@thefork.ch) (avec la mention "Médiation initiée" dans l'objet) qu'il soumet le litige à la médiation. Une copie de cette demande doit être envoyée au CEDR. Toute tentative de parvenir à un accord par le biais de la médiation relativement au règlement d'un litige est sans préjudice au droit du Restaurateur de l'UE ou de TheFork d'engager une procédure judiciaire à tout moment avant, pendant ou après le processus de médiation.

**12.9. Droit applicable et juridiction.** Le présent Contrat et l'utilisation de la Plateforme et/ou de l'Application par le Restaurateur, ainsi que toute réclamation entre le Restaurateur et TheFork sont régis et doivent être interprétés selon le droit français, nonobstant les règles de conflits de lois applicables. En accédant ou en utilisant l'Application et/ou la Plateforme, le Restaurateur renonce à toute réclamation qui pourrait résulter de la législation d'autres pays ou territoires. En cas de litige, le Restaurateur doit porter toute réclamation, action ou contestation qu'il aurait à l'égard de TheFork ou relative au présent Contrat, exclusivement devant les tribunaux de Paris, France. Aucune disposition du présent

➤ **SPECIFIC CONDITIONS OF PUBLICATION OF SPECIAL OFFERS**

**1. PURPOSE**

**1.1.** These Specific Conditions (the "**Conditions of the Special Offer(s)**") supplement the General Conditions of Sale and Use and apply to the special offer publication service provided by TheFork to the Restaurateur on the Platform and on Partner Sites ("**Special Offers**"). Special Offers conditions vary and may cover different component of the meal (food and/or drinks) as detailed in the Order Form, an order for insertion, or documented by any other means, including by email exchanged between the Restaurateur and the dedicated TheFork personnel (typically the assigned Account Managers), by and between the Restaurateur and TheFork.

**2. OBLIGATION OF COMPLIANCE, QUALITY, VALUE AND EQUAL TREATMENT OF DINERS**

**2.1.** The parties acknowledge that meeting consumers' (Diners) expectations is a material Restaurant's obligation under this Agreement. In this spirit, the Restaurateur commits to ensure that the quality of the Restaurateur's catering, compliance of its service with TheFork's range of Special Offers, description of the Special Offer in the Order Form and on the Platform, the equal treatment of Diners making use of a Special Offer, are material elements of this Agreement. If the Restaurateur's service quality is unsatisfactory, if the Special Offer is restricted or amended during the dining experience, in case of a partial service or a service not complying with the details of the Special Offers or in case of unfair treatment of Diners making use of a Special Offer (e.g. cancellation of reservations made with a Special Offer, different quantities, special menu with Special Offers excluded), TheFork may without notice, cancel and withdraw the Restaurateur's access to Special Offers.

**2.2.** Repeated breaches of the obligations of compliance, quality and equal treatment under Article 2.1 above shall entitle TheFork to unpublish the Restaurant from the Platform without further notice, notwithstanding the statutory rights of the Restaurateur and the contractual remedies set out in Article 12 of the General Conditions of Sale and Use (complaints procedure and mediation) which remain available to the Restaurateur. The Restaurateur will be notified of the reasons for the unpublishing by email.

**2.3.** Special Offers must match those set out in TheFork's special offers catalog offered to the Restaurateur, or otherwise made available to the Restaurateur on the Application, and reflected in the Order Form. These Special Offers must have a material and tangible value.

**2.4.** TheFork also reserves the right to refuse or cancel a Special Offer if the Restaurateur does not correctly use the Application to manage reservations, and/or if the Restaurateur does not meet its obligations under the General Conditions of Sale and Use.

**3. WARRANTY**

**3.1.** The Restaurateur acknowledges that the role of TheFork and

Contrat ne limite le droit de TheFork d'introduire toute réclamation, action ou litige contre le Restaurateur afin de lutter contre la fraude, de recouvrer des factures impayées ou de protéger tout droit de propriété intellectuelle ou toute obligation de confidentialité en rapport avec le présent Contrat devant tout autre tribunal compétent.

➤ **CONDITIONS PARTICULIÈRES DE PUBLICATION DES PROMOTIONS**

**1. OBJET**

**1.1.** Les présentes Conditions Particulières(les "**Conditions des Promotions** ") complètent les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation et s'appliquent à la fourniture par TheFork au Restaurateur d'un service de publication de Promotions sur la Plateforme et sur les Sites Partenaires ("**Promotions**"). Les conditions des Promotions varient et peuvent couvrir différentes composantes du repas (nourriture et/ou boissons) telles que détaillées dans le Bon de Commande, un ordre d'insertion, ou documentées par tout autre moyen, y compris par email échangé entre le Restaurateur et le personnel dédié de TheFork (typiquement les Account Managers assignés), par et entre le Restaurateur et TheFork.

**2. OBLIGATION DE CONFORMITÉ, DE QUALITÉ, DE VALEUR ET D'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT DES CONVIVES**

**2.1.** Les parties reconnaissent que la satisfaction des attentes des consommateurs (Convives) est une obligation essentielle du Restaurateur dans le cadre du présent Contrat. Dans cet esprit, le Restaurateur s'engage à ce que la qualité de sa restauration, la conformité de son service avec la gamme de Promotions de TheFork, la description de la Promotion dans le Bon de Commande et sur la Plateforme, l'égalité de traitement des Dîneurs bénéficiant d'une Promotion, constituent des éléments déterminant dans le cadre du présent Contrat. Si la qualité du service du Restaurateur n'est pas satisfaisante, si la Promotion est restreinte ou modifiée pendant le repas, en cas de prestations partielles ou non conformes aux détails de la Promotion ou en cas de traitement non équitable des Dîneurs bénéficiant de la Promotion (par exemple, annulation des réservations effectuées avec une Promotion, quantités différentes, menu spécial avec des Promotions exclues), TheFork peut, sans préavis, annuler et retirer l'accès du Restaurateur aux Promotions.

**2.2.** Les manquements répétés aux obligations de conformité, de qualité et d'égalité de traitement visées à l'article 2.1 ci-dessus autorisent TheFork à dépublier le Restaurant de la Plateforme sans autre notification, nonobstant les droits statutaires du Restaurateur et les recours contractuels visés à l'article 12 des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (procédure de réclamation et de médiation) qui restent à la disposition du Restaurateur. Le Restaurateur sera informé des motifs de la dépublication par courrier électronique.

**2.3.** Les Promotions doivent correspondre à celles figurant dans le catalogue de promotions de TheFork proposé au Restaurateur, ou autrement mises à la disposition du Restaurateur sur l'Application, et doivent être reflétées dans le Bon de Commande. Ces Promotions doivent avoir une valeur matérielle et tangible.

**2.4.** TheFork se réserve également le droit de refuser ou d'annuler une Promotion si le Restaurateur n'utilise pas correctement l'Application pour gérer les réservations, et/ou si le Restaurateur ne respecte pas ses obligations au titre des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation.

any company in TheFork Group is limited to that of a mere platform. Accordingly, the Restaurateur undertakes to comply with current applicable legislation in all circumstances and to indemnify and hold TheFork and any other company in TheFork Group harmless against any complaints, claims, legal action or demands for compensation by a User, a third party or a public authority in relation to information, content or acts of the Restaurateur that are not consistent with a Special Offer, compliant with a legal provision or that would cause harm to a User or a third party.

#### **4. ADJUSTMENTS**

- 4.1.** The Restaurateur acknowledges that, at any time, TheFork may need to change its business strategy in order to adapt to market changes and fairly compete with third-party providers. Accordingly, TheFork reserves the right to request that the Restaurateur change any of its Special Offers that do not meet new criteria set by TheFork and communicated to the Restaurateur with adequate advanced notice. If the Restaurateur refuses to adjust its Special Offer according to TheFork's new criteria, TheFork will be entitled to unpublish the Restaurateur's Special Offer without the Restaurateur being entitled to any compensation.
- 4.2.** The conditions for displaying a Special Offer on the Platform may vary, depending on the attractiveness of said Special Offer and TheFork shall use its reasonable best efforts to communicate with Restaurateurs and describe the reason for a Special Offer removal based on tracked lack of effectiveness and return.

#### **5. DURATION OF THE SPECIAL OFFER**

- 5.1.** The Restaurateur may choose to publish a Special Offer for a fixed or indefinite term. The minimum duration of a Special Offer is thirty-two (32) consecutive days or, in the case of special events, such as the TheFork Festival, the minimum duration set for such an event as communicated to the Restaurateur by TheFork. If the Special Offer was published for an indefinite duration, each party may terminate the Special Offer in writing (including by email) at any time after the expiration of the applicable minimum duration subject to seven (7) days' prior notice. If the Special Offer was published for a fixed term, the Restaurateur is entitled to renew it multiple times unless a Special Offer is no more offered as an option by TheFork in accordance with the above Article 4 of the Conditions of the Special Offer(s).

#### **6. ADDITIONAL RESTAURATEUR'S OBLIGATIONS**

- 6.1.** In order to publish and maintain a Special Offer and benefit from its return, Restaurateur must also comply with the following conditions:
- 6.1.1.** For the benefit of consumers (Diners) and to ensure effectiveness and fairness of a Special Offer, Restaurateur shall be prohibited from enforcing a price increase on the Restaurant's menu in the ten (10) days before the launch of Special Offers, or during the term of Special Offers validity.
- 6.1.2.** A Special Offer must be applied to a Diner who arrives at its Restaurant at the booked time and up to 15 minutes thereafter, provided that the reserving Diner meets the Conditions of the Special Offer. If a Diner books a table at Restaurant with a Special Offer for two or more Diners, the Restaurateur shall apply the Special Offer to all Diners of the party who meet the

#### **3. GARANTIE**

- 3.1.** Le Restaurateur reconnaît que le rôle de TheFork et de toute société du Groupe TheFork est limité à celui d'une simple plateforme. En conséquence, le Restaurateur s'engage à respecter en toutes circonstances la législation applicable en vigueur et à indemniser et garantir TheFork et toute autre société du Groupe TheFork contre toute plainte, réclamation, action ou demande d'indemnisation de la part d'un Utilisateur, d'un tiers ou d'une autorité publique en relation avec une information, un contenu ou acte du Restaurateur qui ne serait pas conforme à une Promotion, conforme à une disposition légale ou qui causerait un préjudice à un Utilisateur ou à un tiers.

#### **4. ADAPTATION**

- 4.1.** Le Restaurateur est informé du fait que TheFork peut être amenée à modifier à tout moment sa stratégie commerciale aux fins de s'adapter à l'évolution du marché et de concurrencer équitablement les prestataires tiers. En conséquence, TheFork se réserve le droit de demander au Restaurateur de modifier toute Promotion qui ne répondrait pas aux nouveaux critères définis par TheFork et communiqués au Restaurateur moyennant un préavis suffisant. Si le Restaurateur refuse d'adapter sa Promotion aux nouveaux critères de TheFork, TheFork sera en droit de dépublier la Promotion du Restaurateur sans que ce dernier ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation.
- 4.2.** Les modalités d'affichage d'une Publication sur la Plateforme peuvent varier, en fonction de l'attractivité de ladite Promotion et TheFork fera ses efforts raisonnables pour communiquer avec les Restaurateurs et décrire la raison de la suppression d'une Promotion basée sur le manque d'efficacité et de rendement constaté.

#### **5. DURÉE DE LA PROMOTION**

- 5.1.** Le Restaurateur peut choisir de publier une Promotion pour une durée déterminée ou indéterminée. La durée minimale d'une Promotion est de trente-deux (32) jours consécutifs ou, dans le cas d'événements spéciaux, tels que le TheFork Festival, la durée minimale fixée pour un tel événement, telle que communiquée au Restaurateur par TheFork. Si la Promotion a été publiée pour une durée indéterminée, chaque partie peut mettre fin à la Promotion par écrit (y compris par e-mail) à tout moment après l'expiration de la durée minimale applicable, moyennant un préavis de sept (7) jours. Si la Promotion a été publiée pour une durée déterminée, le Restaurateur a le droit de la renouveler plusieurs fois, à moins qu'une Promotion ne soit plus proposée en option par TheFork conformément à l'article 4 ci-dessus des Conditions des Promotions.

#### **6. OBLIGATIONS SUPPLÉMENTAIRES DU RESTAURATEUR**

- 6.1.** Pour publier et maintenir une Promotion et bénéficier de son retour, le Restaurateur doit également respecter les conditions suivantes :
- 6.1.1.** Dans l'intérêt des consommateurs (Convives) et pour garantir l'efficacité et l'équité d'une Promotion, il est interdit au Restaurateur d'appliquer une augmentation de prix sur le menu du Restaurant dans les dix (10) jours précédant le lancement des Promotions, ou pendant la durée de validité des Promotions.
- 6.1.2.** Une Promotion doit être appliquée à un convive qui arrive au Restaurant à l'heure réservée et

Conditions for Special Offer including, but not limited to, all Diners who arrive at the Restaurant at the time of the reservation and up until fifteen (15) minutes thereafter. If the Diner and all components of the party will not have arrived at the Restaurants within fifteen (15) minutes from the expected booked and arrival time, the Restaurateur shall be entitled to refuse to apply the Special Offer to all Diners in such a group, including the Diner who booked the Special Offer.

**6.1.3.** If a Diner complies with all Conditions of the Special Offer, but the Special Offer is not correctly applied for any reason whatsoever, the Restaurateur shall refund the Diner (or TheFork, if TheFork under its own discretion will have refunded the Diner upon a complaint) the difference between the amount the Diner paid for the meal and the amount that the Diner would have paid had the Special Offer be applied correctly. When TheFork refunds a Diner for a Special Offer not being correctly applied by the Restaurateur, TheFork will invoice the relevant amount to the Restaurateur in the next available invoice issued after the meal date.

**6.1.4.** The Restaurateur must comply with all provisions of these Specific Conditions while the Special Offer is available on the Platform and the Partner Sites as well as when the offer is renewed.

**6.1.5.** Unless otherwise agreed, the Restaurateur agrees that TheFork may publish the Special Offer on the Platform and all Partner Sites and affiliated sites that TheFork has a distribution agreement in place with. Restaurateur shall have no right to exclude any website or channels from the range of channels where the Special Offer will be made available to Diners.

➤ **SPECIFIC CONDITIONS OF THE CREDIT CARD IMPRINT AND PRE-PAYMENT**

**1 - GENERAL**

These Specific Conditions of the Credit Card Imprint and Pre-payment ("**Specific Conditions**") apply to the functionalities of Credit Card Imprint ("**CCI**") and Pre-payment ("**PPT**") (together: "**CCI&PPT**") available on TheFork platform. CCI&PPT are discrete services on the TheFork platform used by diners and are made available by TheFork in cooperation with the payment service provider Stripe Payments Europe Ltd. and its regulated group entities, or for the territory of the United Kingdom, Stripe Payments UK Ltd. ("**PSP**").

CCI&PPT are made available in two options: "**Standard**" and

jusqu'à 15 minutes plus tard, à condition que le convive réservant remplisse les conditions de la Promotion. Si un convive réserve une table au Restaurant avec une Promotion pour deux convives ou plus, le Restaurateur appliquera la Promotion à tous les convives du groupe qui remplissent les Conditions des Promotions, y compris, mais sans s'y limiter, à tous les convive qui arrivent au Restaurant à l'heure de la réservation et jusqu'à quinze (15) minutes après. Si le convive et tous les membres du groupe ne sont pas arrivés au Restaurant dans les quinze (15) minutes suivant l'heure prévue de la réservation et de l'arrivée, le Restaurateur est en droit de refuser d'appliquer la Promotion à tous les convives de ce groupe, y compris au convive qui a réservé la Promotion.

**6.1.3.** Si un convive respecte toutes les Conditions des Promotions, mais que la Promotion n'est pas correctement appliquée pour quelque raison que ce soit, le Restaurateur remboursera au convive (ou à TheFork, si TheFork, selon sa propre appréciation, a remboursé le convive suite à une réclamation) la différence entre le montant que le convive a payé pour le repas et le montant que le convive aurait payé si la Promotion avait été correctement appliquée. Lorsque TheFork rembourse un convive pour une Promotion qui n'a pas été correctement appliquée par le Restaurateur, TheFork facturera le montant correspondant au Restaurateur dans la prochaine facture émise après la date du repas.

**6.1.4.** Le Restaurateur doit se conformer à toutes les dispositions des présentes Conditions Particulières pendant toute la durée pendant laquelle la Promotion est disponible sur la Plateforme et les Sites Partenaires ainsi que lors du renouvellement de la Promotion.

**6.1.5.** Sauf accord contraire, le Restaurateur accepte que TheFork publie la Promotion sur la Plateforme et sur tous les Sites Partenaires et sites affiliés avec lesquels TheFork a conclu un accord de distribution. Le Restaurateur n'a pas le droit d'exclure un site Internet ou des canaux de la gamme de canaux où la Promotion sera mise à la disposition des Dîneurs.

➤ **CONDITIONS PARTICULIÈRES DU SERVICE D'EMPREINTES BANCAIRES ET DU PRÉPAIEMENT**

**1 - GÉNÉRALITÉS**

Les présentes Conditions Particulières du service d'Empreintes Bancaires et du Prépaiement ("**Conditions Particulières**") s'appliquent aux fonctionnalités d'Empreintes Bancaires ("**EB**") et du prépaiement ("**PPT**") (ensemble : "**EB&PPT**") disponibles sur la plateforme TheFork. Les EB&PPT sont des services sur la plateforme TheFork utilisés par les convives et sont mis à disposition par TheFork en coopération avec le prestataire de services de paiement Stripe Payments Europe Ltd. et les entités agréées de son groupe, ou pour le territoire du Royaume-Uni, Stripe Payments UK Ltd. ("**PSP**").

Les EB&PPT sont disponibles en deux options : "**Standard**" et "**Sur mesure**". Les présentes Conditions Particulières s'appliquent à ces

**"Custom"**. These Specific Conditions apply on both of these options, but if the Restaurateur is using the Custom option, the [CCI&PPT T&Cs](#) apply to the extent they do not contradict these Specific Conditions.

The Restaurateur has the possibility to activate the CCI and/or PPT only if (i) it is using the Application TheFork Manager as a reservation tool and (ii) the "Personalised" Widget in HTML mode that is available to the Pro and Pro+ Restaurateur subscribers. TheFork reserves the right to modify these criteria according to the evolution of the service.

CCI&PPT are provided to the diner by the Restaurateur and not by TheFork.

## 2 - DESCRIPTION OF THE FUNCTIONALITIES

### 2.1 Credit Card Imprint

CCI is a functionality that serves to protect the Restaurateurs from all the consequences of no-shows and reservation cancellations, or amendments of the reservations after the permitted cancellation window.

It permits the Restaurateur to enable the diners' card details to be saved without an initial payment at the time of the reservation. However, in case a diner makes a reservation, and either (i) does not show at the restaurant at all ("No-show"), or (ii) cancels or amends the reservation after the permitted cancellation window, CCI also allows the Restaurateur to instruct the PSP (through TheFork system) to charge a specific amount on diners' card; in the described cases, the Restaurateur has also the right not to charge the diner, according to its own discretion.

Unless otherwise agreed between TheFork and the Restaurateur, the maximum amount that can be withdrawn when using CCI is limited to eight hundred (800) euros per cover. In case of diners' behavior described in the paragraph above, the Restaurateur has seven (7) days from the date of the meal (the day of the meal included in these seven days) to request via the Application that the pre-authorized amount should be debited. Any debit request made by the Restaurateur after this deadline could be rejected. TheFork cannot be held liable if the Restaurateur is late in submitting a debit request.

In the Standard CCI option, the parties agree that the diner may cancel its reservation without cost up to twenty four (24) hours before the date of the meal in the (local time of the city where the restaurant is located (the "Cancellation Window"). It may become necessary to change this 24-hour deadline in the future, but this will be discussed between TheFork and the Restaurateur. In the Custom CCI option, the Restaurateur has the right to set the Cancellation Window for a period longer than twenty four (24) hours.

CCI verifies that the diner's card details are valid at the time such details are provided as part of the diners' reservation flow. Credit limits or account balances are not checked and therefore TheFork does not guarantee that the diner's card will have sufficient funds when the Restaurateur decides to charge it.

### 2.2 Pre-payment

PPT is a functionality that serves to protect the Restaurateurs and reduce the Restaurateurs' risk of financial loss in case of no-shows and cancellations, or amendments of the reservations after the permitted cancellation window, by obliging the diner to pay the whole or a part of the restaurant invoice at the time of the reservation.

deux options, mais si le Restaurateur utilise l'option "sur mesure", les [Conditions Générales de EB&PPT](#) s'appliquent dans la mesure où elles ne sont pas contraires aux présentes Conditions Particulières.

Le Restaurateur a la possibilité d'activer le EBet/ou le PPT uniquement s'il utilise (i) l'Application TheFork Manager comme outil de réservation et (ii) le Widget "Personnalisé" en mode HTML qui est disponible pour les abonnés Restaurateurs Pro et Pro+. TheFork se réserve le droit de modifier ces critères en fonction de l'évolution du Service.

Les EB&PPT sont fournis au client par le Restaurateur et non par TheFork.

## 2 - DESCRIPTION DES FONCTIONNALITÉS

### 2.1 Empreinte bancaire

L'EB est une fonctionnalité qui sert à protéger les Restaurateurs de toutes les conséquences des non-présentations et des annulations de réservation, ou des modifications des réservations après la fenêtre d'annulation autorisée.

Il permet au Restaurateur d'enregistrer les données de la carte du client sans paiement initial au moment de la réservation. Toutefois, si un client fait une réservation et (i) ne se présente pas du tout au Restaurant ("No-show"), ou (ii) annule ou modifie la réservation après la fenêtre d'annulation autorisée, l'EB autorise également le restaurateur à demander au PSP (par l'intermédiaire du système TheFork) de débiter un montant spécifique de la carte du client ; dans les cas décrits, le Restaurateur a également le droit de ne pas débiter le client, à sa propre discrétion.

Sauf accord contraire entre TheFork et le Restaurateur, le montant maximum pouvant être retiré lors de l'utilisation de l'EB est limité à huit cents (800) euros par couvert. En cas de comportement des convives décrit au paragraphe ci-dessus, le Restaurateur dispose de sept (7) jours à compter de la date du repas (le jour du repas étant compris dans ces sept jours) pour demander via l'Application que le montant pré-autorisé soit débité. Toute demande de débit effectuée par le Restaurateur après ce délai pourra être rejetée. TheFork ne peut être tenue responsable si le Restaurateur tarde à soumettre une demande de débit.

Dans le cadre de l'option EB standard, les parties conviennent que le client peut annuler sa réservation sans frais jusqu'à vingt-quatre (24) heures avant la date du repas, à l'heure locale de la ville où se trouve le Restaurant (la "fenêtre d'annulation"). Il peut s'avérer nécessaire de modifier ce délai de 24 heures à l'avenir, mais cela fera l'objet d'une discussion entre TheFork et le Restaurateur. Dans l'option EB personnalisée, le Restaurateur a le droit de fixer la fenêtre d'annulation à une période supérieure à vingt-quatre (24) heures.

L'EB vérifie que les détails de la carte du client sont valides au moment où ces détails sont fournis dans le cadre du processus de réservation du client. Les limites de crédit ou les soldes des comptes ne sont pas vérifiés et, par conséquent, TheFork ne garantit pas que la carte du client disposera de fonds suffisants lorsque le Restaurateur décidera de la débiter.

### 2.2 Prépaiement

Le PPT est une fonctionnalité qui sert à protéger les Restaurateurs et à réduire le risque de perte financière en cas de non-présentation, d'annulation ou de modification des réservations après la fenêtre d'annulation autorisée, en obligeant le client à payer la totalité ou une partie de la facture du Restaurant au moment de la réservation.



Once the diner finalises his reservation, the amount indicated in the reservation flow will be immediately charged from his bank account using the card details the diner provided during the reservation flow. This pre-paid amount will be deducted from the restaurant invoice.

The Restaurateur sets a fixed amount to be charged per reserved cover. That amount is specified at the time of reservation and presented to the diner during the reservation flow. The amount to be charged represents the fixed amount per reservation, multiplied by the number of reserved covers (1 cover per person; for example, if a diner makes a reservation for 4 persons, this amount will be multiplied by 4).

### **3 - PAYMENT CONDITIONS, RESPONSIBILITY AND LIABILITY**

CCI&PPT are secure functionalities and are provided with a form hosted on a secure web page and a banking security protocol controlled by the PSP. The reservations made using CCI&PPT are confirmed in TheFork's system only after the PSP has received a confirmation of the existence of the diner's bank card used, its validity and the fraud score assigned by the PSP. The diner receives the confirmation of the reservation by email containing the consumer conditions of CCI or PPT.

Banking or card details provided by the diners are stored directly by the PSP Partner who encrypts such data for processing and who processes it in accordance with applicable regulations. Neither TheFork nor the Restaurateur collects or stores the diner's banking or card details.

TheFork cannot under any circumstances be held liable, in any way whatsoever, whether directly or indirectly, for the cancellation of any reservation decided by the Restaurateur or for any dispute between the diner and the Restaurateur related to a cancellation.

To the fullest extent permitted by law, TheFork has no liability or responsibility towards the Restaurateur for any amounts the Restaurateur charges to the diner, or any related disputes, including Stripe, any third party and administrative or public authorities. All CCI's or charges on diners' cards are between the Restaurateur and the diner directly, and are processed by the PSP. TheFork is not a part of any such transaction. TheFork acts upon the Restaurateur's instruction to TheFork, which the Restaurateur will transmit to TheFork through his technical integration to TheFork's systems.

### **4 - RESTAURATEUR'S OBLIGATIONS**

The Restaurateur is obliged to provide relevant "KYC" (know your customer) documentation to the PSP in order to activate the CCI and/or PPT. The Restaurateur undertakes to use secure "https" protocol for all pages of its online services where the CCI and/or PPT are integrated.

The Restaurateur is responsible for managing any litigation arising with a diner (card cancelled, card refused, insufficient funds, etc.). TheFork shall not be involved in dispute management between a diner and the Restaurateur in any way whatsoever.

### **5 - ANTI-FRAUD MEASURES**

All transactions executed via CCI&PPT functionality are verified by a fraud-prevention system and the PSP has the right to block any transaction if it is reasonably believed to be fraudulent, improper, or which involves any illicit activity. PSP also reserves the discretionary right to cancel any fraudulent transactions or any transactions that involve another potentially criminal activity even if the fraud-prevention system did not block the transaction. The

Une fois que le client a finalisé sa réservation, le montant indiqué dans le flux de réservation sera immédiatement débité de son compte bancaire en utilisant les détails de la carte que le client a fournis lors du flux de réservation. Ce montant prépayé sera déduit de la facture du Restaurant.

Le Restaurateur fixe un montant fixe à facturer par couvert réservé. Ce montant est spécifié au moment de la réservation et présenté au client lors du processus de réservation. Le montant à facturer représente le montant fixe par réservation, multiplié par le nombre de couverts réservés (1 couvert par personne ; par exemple, si un client réserve pour 4 personnes, ce montant sera multiplié par 4).

### **3 - CONDITIONS DE PAIEMENT, RESPONSABILITÉ**

EB&PPT sont des fonctionnalités sécurisées et sont fournies avec un formulaire hébergé sur une page web sécurisée et un protocole de sécurité bancaire contrôlé par le PSP. Les réservations effectuées à l'aide de EB&PPT ne sont confirmées dans le système de TheFork qu'après que le PSP a reçu une confirmation de l'existence de la carte bancaire utilisée par le client, de sa validité et du score de fraude attribué par le PSP. Le client reçoit la confirmation de la réservation par courrier électronique contenant les conditions d'utilisation de l'EB ou PPT.

Les coordonnées bancaires ou de carte fournies par les clients sont stockées directement par le partenaire PSP qui crypte ces données pour le traitement et qui les traite conformément aux réglementations applicables. Ni TheFork ni le Restaurateur ne collectent ou ne stockent les coordonnées bancaires ou de carte du client.

TheFork ne peut en aucun cas être tenue responsable, de quelque manière que ce soit, directement ou indirectement, de l'annulation d'une réservation décidée par le Restaurateur ou de tout litige entre le client et le Restaurateur lié à une annulation.

Dans toute la mesure permise par la loi, TheFork n'a aucune responsabilité envers le Restaurateur pour tout montant facturé par le Restaurateur au convive, ou tout litige y afférent, y compris Stripe, tout tiers et les autorités administratives ou publiques. Tous les EB ou les frais sur les cartes des convives sont entre le Restaurateur et le convive directement, et sont traités par le PSP. TheFork ne fait pas partie de ces transactions. TheFork agit selon les instructions du Restaurateur à TheFork, que le Restaurateur transmettra à TheFork par le biais de son intégration technique aux systèmes de TheFork.

### **4 - OBLIGATIONS DU RESTAURATEUR**

Le Restaurateur est tenu de fournir au PSP les documents "KYC" (know your customer) nécessaires à l'activation de l'EB et/ou du PPT. Le Restaurateur s'engage à utiliser le protocole sécurisé "https" pour toutes les pages de ses services en ligne où la EB et/ou le PPT sont intégrés.

Le Restaurateur est responsable de la gestion de tout litige avec un client (carte annulée, carte refusée, fonds insuffisants, etc.) TheFork n'est pas impliquée dans la gestion des litiges entre un client et le Restaurateur, de quelque manière que ce soit.

### **5 - MESURES ANTI-FRAUDE**

Toutes les transactions exécutées via la fonctionnalité EB&PPT sont vérifiées par un système de prévention des fraudes et le PSP a le droit de bloquer toute transaction s'il a des raisons de penser qu'elle est frauduleuse, inappropriée ou qu'elle implique une activité illicite. Les PSP se réservent également le droit discrétionnaire d'annuler toute transaction frauduleuse ou toute transaction impliquant une

Restaurateur acknowledges that the PSP's fraud control tool as well as the additional security control procedures implemented by the PSP and/or TheFork cannot guarantee complete fraud prevention.

In the event of a dispute relating to a CCI and/or PPT transaction that involves fraud, the Restaurateur acknowledges that the card holder may, via a "chargeback" obtain a refund from its bank or card company for fraudulently paid amounts provided it is within the legally provided deadline.

## 6 - SUSPENSION AND TERMINATION

TheFork or the Restaurateur may terminate the provision of the CCI and/or PPT at any time, subject to prior notice of not less than thirty (30) days. This termination does not terminate the Agreement, but the termination of the Agreement triggers the termination of the CCI and/or PPT.

TheFork reserves the right to suspend the Solution if the monthly charge-back rate (number of disputed and refunded transactions compared to the total number of transactions made on behalf of the Restaurateur) exceeds zero point five percent (0.5%) of the total volume of transactions made for the Restaurateur. This charge-back rate can be adjusted at any time to reflect any changes implemented by the PSP Partner.

In case TheFork or PSP reasonably believe the Restaurateur is committing fraud, is in breach of applicable law or the Restaurateur's agreements with Stripe and/or any of Stripe's technical documentation, TheFork reserves the right to suspend or terminate the provision of the CCI and/or PPT with immediate effect.

In the event of the termination of the agreement between TheFork and the PSP, CCI&PPT will no longer be available to the Restaurateur and TheFork will have no further obligations under these Specific Conditions.

### ➤ SPECIFIC CONDITIONS OF THE YUMS AND DOUBLE YUMS PROGRAMS

#### 1. PURPOSE

TheFork runs a loyalty program (the "YUMS Program") by which Diners accumulate points ("YUMS") that they can later redeem against price reductions on the bill in Restaurants that participate in the YUMS Program ("Loyalty Discount"). TheFork also runs a program (the "DOUBLE YUMS Program") by which Diners accumulate twice as many YUMS when they reserve in Restaurants that participate in the Double Yums Program.

#### 2. MEMBERSHIP OF THE YUMS PROGRAM AND/OR THE DOUBLE YUMS PROGRAM

Restaurateurs may join the YUMS Program and/or the Double Yums Program. Membership of either Program creates a commercial cooperation relationship between TheFork and the Restaurateur, pursuant to which the parties provide each other with the services set out below with a view to mutually develop their activities.

To become a member of the YUMS Program and/or the Double Yums Program, the Restaurateur must contact its Account Manager at TheFork by email, who will enroll it into the YUMS Program and/or the Double Yums Program. Upon subscribing to the YUMS Program and/or the Double Yums Program, the Restaurant will be

autre activité potentiellement criminelle, même si le système de prévention des fraudes n'a pas bloqué la transaction. Le Restaurateur reconnaît que l'outil de contrôle de la fraude du PSP ainsi que les procédures de contrôle de sécurité supplémentaires mises en œuvre par le PSP et/ou TheFork ne peuvent pas garantir une prévention complète de la fraude.

En cas de litige relatif à une transaction EBet/ou PPT comportant une fraude, le Restaurateur reconnaît que le titulaire de la carte peut, par le biais d'une rétro facturation ("chargeback"), obtenir de sa banque ou de la société émettrice de la carte le remboursement des sommes payées frauduleusement, à condition que ce soit dans les délais légaux prévus.

## 6 - SUSPENSION ET RÉSILIATION

TheFork ou le Restaurateur peut mettre fin à la fourniture de l'EB et/ou du PPT à tout moment, moyennant un préavis d'au moins trente (30) jours. Cette résiliation ne met pas fin au Contrat, mais la résiliation du Contrat entraîne la résiliation de l'EB et du PPT.

TheFork se réserve le droit de suspendre la solution si le taux de rétrofacturation mensuel (nombre de transactions contestées et remboursées par rapport au nombre total de transactions effectuées pour le compte du Restaurateur) dépasse zéro virgule cinq pour cent (0,5%) du volume total des transactions effectuées pour le Restaurateur. Ce taux de refacturation peut être ajusté à tout moment pour refléter les changements mis en œuvre par le Partenaire PSP.

Si TheFork ou le PSP estime raisonnablement que le Restaurateur commet une fraude, enfreint la loi applicable ou les accords du Restaurateur avec Stripe et/ou toute documentation technique de Stripe, TheFork se réserve le droit de suspendre ou de mettre fin à la fourniture de l'EB et/ou du PPT avec effet immédiat.

En cas de résiliation du Contrat entre TheFork et le PSP, EB&PPT ne sera plus disponible pour le Restaurateur et TheFork n'aura plus d'obligations en vertu des présentes Conditions Particulières.

### ➤ CONDITIONS PARTICULIÈRES DES PROGRAMMES YUMS ET YUMS X2

#### 1. OBJECTIF

TheFork gère un programme de fidélité (le " **Programme YUMS** ") par lequel les convives accumulent des points (" **YUMS** ") qu'ils peuvent ensuite échanger contre des réductions de prix sur l'addition dans les Restaurants qui participent au Programme YUMS (" **Remise Fidélité** "). TheFork gère également un programme (le " **Programme YUMS X2** ") par lequel les convives accumulent deux fois plus de YUMS lorsqu'ils réservent dans des Restaurants qui participent au Programme YUMS X2.

#### 2. ADHÉSION AU PROGRAMME YUMS ET/OU AU PROGRAMME YUMS X2

Les Restaurateurs peuvent adhérer au Programme YUMS et/ou au Programme YUMS X2. L'adhésion à l'un ou l'autre programme crée une relation de coopération commerciale entre TheFork et le Restaurateur, aux termes de laquelle les parties se rendent mutuellement les services visés ci-dessous aux fins de développer mutuellement leurs activités.

Pour devenir membre du Programme YUMS et/ou du Programme YUMS X2, le Restaurateur doit contacter son Account Manager à TheFork par email, qui l'inscrira au Programme YUMS et/ou au Programme YUMS X2. En adhérant au Programme YUMS et/ou au Programme YUMS X2, le Restaurant sera identifié sur la

tagged on the Platform as a participating Restaurant. Participation in the YUMS Program and/or the Double Yums Program is optional for the Restaurateur.

### 3. THEFORK OBLIGATIONS

By subscribing to the YUMS Program, the Restaurateur receives from TheFork reservations to which a Loyalty Discount applies. The Restaurateur is notified of reservations with a Loyalty Discount ("Reservation(s) with a Loyalty Discount") and of the amount of the Loyalty Discount both in the Application in the list of reservations and in the confirmation email for each Reservation with a Loyalty Discount sent by TheFork.

### 4. OBLIGATIONS OF A RESTAURATEUR WITH YUMS OR DOUBLE YUMS PROGRAM MEMBERSHIP

For each Reservation with a Loyalty Discount sent by TheFork to a Restaurateur who participates in the YUMS Program and/or Double Yums Program, the participating Restaurateur warrants to TheFork that it shall accept YUMS in payment of Reservations with a Loyalty Discount made on the Platform and the Partner Sites and shall deduct the Loyalty Discount amount from the bill for Reservations with a Loyalty Discount. The Participating Restaurateur must not request any supporting document from Users when they have a Reservation with a Loyalty Discount.

If the reservation was made with a Special Offer that may be combined with the Loyalty Discount, the Restaurateur undertakes first to apply the Special Offer to the bill and then to deduct the amount of the Loyalty Discount from the bill.

If the total amount of the bill is lower than the Loyalty Discount, the Restaurateur only deducts the bill amount from the bill.

### 5. FINANCIAL CONDITIONS

TheFork shall issue a credit note corresponding to 50% of each Loyalty Discount amount applied by the Restaurateur to any honored Reservation with a Loyalty Discount. The Restaurateur bears the remainder of the cost of the Loyalty Discount.

TheFork reserves the right to invoice the Restaurateur by compensation (i.e. net of the amount for the part of the Loyalty Discounts accepted by the Restaurateur during the month that is chargeable to TheFork).

For the duration of its membership of the Double Yums Program the Restaurateur agrees to pay TheFork the specific Cover fees described and accepted in the Order Form. Restaurateur acknowledges and accepts that Cover fees shall typically be higher under the Double Yums program in consideration for additional visibility, advertising content and expected conversion rate triggered by the Program, as further described in the dedicated pages on the Platform.

### 6. DURATION AND TERMINATION

Membership of the YUMS Program and/or Double Yums Program is for an indefinite duration. The Restaurateur can terminate its membership to the YUMS Program at any time with thirty (30) days' notice, by contacting its Account Manager by email at TheFork.

The Restaurateur joins the Double Yums Program for a minimum duration of thirty (30) days. Thereafter, the Restaurateur may suspend its membership of the Double Yums Program, re-activate its membership (for a new minimum duration of thirty (30) days), or terminate its membership at any time with seven (7) days' prior notice by contacting its Account Manager at TheFork by email.

TheFork reserves the right to amend, suspend or terminate the YUMS Program and/or Double Yums Program at any time with thirty (30) days' prior notice.

Termination of the Agreement between TheFork and the Restaurateur for whatever reason automatically terminates the Restaurateur's membership of the YUMS Program and the Double Yums Program.

Plateforme en tant que Restaurant participant au moyen d'un tag. L'adhésion au Programme YUMS et/ou au Programme YUMS X2 est optionnelle pour le Restaurateur.

### 3. OBLIGATIONS DE THEFORK

En adhérant au Programme YUMS, le Restaurateur reçoit de TheFork des réservations auxquelles sont associées des Remises Fidélités. Le Restaurateur est informé des réservations avec Remises Fidélités (" Réservation(s) avec Remise Fidélité ") ainsi que du montant de la Remise Fidélité, à la fois dans l'Application dans la liste des réservations et dans l'email de confirmation de chaque Réservation avec Remise Fidélité envoyé par TheFork.

### 4. OBLIGATIONS DU RESTAURATEUR ADHÉRANT AU PROGRAMME YUMS OU AU PROGRAMME YUMS X2

Pour chaque Réservation avec Remise Fidélité transmise par TheFork à un Restaurateur adhérent au Programme YUMS et/ou au Programme YUMS X2, le Restaurateur adhérent s'engage auprès de TheFork à accepter les YUMS en paiement des Réservations avec Remise Fidélité effectuées sur la Plateforme et les Sites Partenaires et à déduire le montant de la Remise Fidélité de l'addition des Réservations avec Remise Fidélité. Le Restaurateur adhérent ne doit demander aucun justificatif aux Utilisateurs lorsqu'ils bénéficient d'une Réservation avec Remise Fidélité.

Si la réservation a été faite avec une Promotion cumulable avec la Remise Fidélité, le Restaurateur s'engage à déduire de l'addition correspondant à cette réservation, en premier lieu la réduction correspondant à la Promotion sur et en second lieu, la réduction concernant la Remise Fidélité .

Dans le cas où le montant total de l'addition est inférieur au montant de la Remise Fidélité, le Restaurateur ne déduit de l'addition que le montant de l'addition.

### 5. CONDITIONS FINANCIÈRES

TheFork émettra un crédit correspondant à 50% de chaque montant de Remise Fidélité appliquée par le Restaurateur à toute Réservation honorée avec une Remise Fidélité. Le Restaurateur prend en charge le solde du montant de la Remise Fidélité.

TheFork se réserve le droit de facturer le Restaurateur par compensation (C'est-à-dire net du montant imputable à TheFork sur les Remises Fidélité acceptées par le Restaurateur au cours du mois).

Pour la durée de son adhésion au Programme YUMS X2, le Restaurateur accepte de payer à TheFork les Commissions par Couverts spécifiques décrites et acceptées dans le Bon de Commande. Le Restaurateur reconnaît et accepte que les Commissions par Couverts soient généralement plus élevés dans le cadre du Programme YUMS X2 en contrepartie de la visibilité supplémentaire, du contenu publicitaire et du taux de conversion attendu déclenché par le Programme, comme décrit plus en détail dans les pages dédiées sur la Plateforme.

### 6. DURÉE ET RÉSILIATION

L'adhésion au Programme YUMS et/ou au Programme YUMS X2 est pour une durée indéterminée. Le Restaurateur peut mettre fin à son adhésion au Programme YUMS à tout moment avec un préavis de trente (30) jours, en contactant son Chargé de Compte commercial à TheFork par e-mail.

Le Restaurateur adhère au Programme YUMS X2 pour une durée minimale de trente (30) jours. Par la suite, le Restaurateur peut suspendre son adhésion au Programme YUMS X2, réactiver son adhésion (pour une nouvelle durée minimale de trente (30) jours), ou résilier son adhésion à tout moment avec un préavis de sept (7) jours en contactant son Chargé de Compte commercial à TheFork par email.

TheFork se réserve le droit de modifier, de suspendre ou de mettre fin au Programme YUMS et/ou au Programme YUMS X2 à tout moment avec un préavis de trente (30) jours.

La fin du Contrat entre TheFork et le Restaurateur, pour quelque

If TheFork becomes aware that, on two (2) occasions, a Restaurateur who is a member of the YUMS Program and/or the Double Yums has not performed its obligations as set out in clause 4 of these Specific Conditions, TheFork reserves the right to terminate its YUMS Program and/or Double Yums membership without prior notice or compensation.

➤ **CRM AND USER COMMUNICATION POLICY**

The fight against spam and fraud concerns all companies in the relevant sector (internet service providers, email service providers and anti-spam organizations). Spam laws have been set up in certain Countries and as an additional measure, TheFork has created its own set of rules to protect its reputation and the reputation of Restaurateurs using its systems. Not only these rules help TheFork identify spammers, but they also help increase email deliverability and build a strong sending reputation.

Defined below are core statistics used to review the use of CRM accounts in the Application and sending practices. Restaurateurs must stay below these acceptable thresholds. CRM accounts with statistics above these numbers may face penalties such as rate limitation of emails, CRM module account and in some cases, CRM module account termination. Prior warning of such actions will be given unless the risk is deemed to be critical to the security of the infrastructure of TheFork and/or its sub-contractors.

Statistic Thresholds	Acceptable levels*	Additional details
Bounces	≤ 8%	Calculated on the number of messages that have bounced
Unsubscribes	≤ 1.4%	or 1% if unsubs > clicks
Blocks	≤ 30%	
Spam Complaints	≤ 0.08%	When sending over 1000 but never more than 50 complaints per day
Spamtrap hits & unjustified abuse complaints	≤ 1	

\*TheFork reserves the right to update the parameters of the acceptable sending threshold without prior notice.

**Core Statistics defined:**

- Bounces – Much like traditional snail mail, when a destination address cannot accept the incoming package and it gets returned to sender, bounced messages are returned to sender because the recipient address is incorrect or inactive.
- Unsubscribes – Recipients who opt out of receiving communication because they no longer want to receive communication. There are many reasons why recipients choose to unsubscribe; some might no longer be interested in the emails' content, others have an overflowing inbox, and others still expected a different content from the emails.
- Blocks – Messages that do not leave servers due to a permanent error. These are email addresses that

cause que ce soit, met automatiquement fin à l'adhésion du Restaurateur au Programme YUMS et au Programme YUMS X2.

Si TheFork constate qu'à deux (2) reprises, un Restaurateur adhérent au Programme YUMS et/ou au Programme YUMS X2 n'a pas respecté ses obligations telles que définies à l'article 4 des présentes Conditions Particulières, TheFork se réserve le droit de mettre fin à son adhésion au Programme YUMS et/ou au Programme YUMS X2, sans préavis ni indemnité.

➤ **CRM ET POLITIQUE DE COMMUNICATION AVEC LES UTILISATEURS**

La lutte contre les emails non désirés (spam) et les fraudes réunit l'ensemble des acteurs du secteur (opérateurs, prestataires de service en ligne, prestataires de service d'emailing et organisations anti-spam). Des lois de lutte contre le spam ont été mises en place dans certains pays et TheFork a érigé ses propres règles pour protéger sa réputation et celle des Restaurateurs qui utilisent ses systèmes. Ces règles permettent à THEFORK d'identifier les « spammeurs » et contribuent à améliorer la délivrabilité et à construire une solide réputation en matière d'envoi.

Les statistiques de base définies ci-dessous sont utilisées pour examiner l'utilisation des comptes CRM dans l'Application et les pratiques d'envoi. Les Restaurateurs doivent rester en dessous de ces seuils acceptables. Les comptes CRM dont les statistiques sont supérieures à ces chiffres peuvent faire l'objet de sanctions telles que la limitation du taux d'envoi d'e-mails, la suspension du compte du module CRM et, dans certains cas, la résiliation du compte du module CRM. Un avertissement préalable de telles actions sera donné, sauf si le risque est jugé critique pour la sécurité de l'infrastructure de TheFork et/ou de ses sous-traitants.

Seuils statistiques	Niveaux acceptables *	Détails complémentaires
"Bounces"	≤ 8%	Calculé en fonction du nombre de messages qui ont été rejetés
Désabonnements	≤ 1.4%	ou 1% si désabonnements > taux de clics
Blocages	≤ 30%	
Plaintes pour spam	≤ 0.08%	En cas d'envoi de plus de 1000 emails, avec un maximum de 50 plaintes par jour
Détections « spamtrap » & plaintes d'utilisation injustifiées	≤ 1	

\*TheFork se réserve le droit de mettre à jour les paramètres du seuil d'envoi acceptable sans préavis.

**Les statistiques de base sont définies :**

- Bounces- A l'instar du courrier postal, lorsqu'un message ne peut pas être remis à l'adresse d'un destinataire, il est retourné à l'expéditeur. Ces emails dits « bounces » sont retournés à l'expéditeur lorsque l'adresse email du destinataire est incorrecte ou inactive.
- Désabonnements - Destinataires qui se désabonnent, car ils ne souhaitent plus recevoir de communication. De nombreuses raisons expliquent que les

bounced in the past because they are either non-existent or invalid, or they had previously reported your message as spam. This also includes email addresses that resulted in complaints from recipients or that did not pass through spam filters.

- Spam Complaints – Number of recipients that marked the message from a Restaurateur as spam.
- Spamtrap Hits – After a certain amount of inactivity, webmail providers turn email addresses into spam traps to catch senders that are using outdated lists or lists purchased, and/or obtained from third-party companies.
- Unjustified Abuse Complaint – When a recipient reports a Restaurateur for messaging without their consent.

### **THE 7 COMMANDMENTS**

Below are 7 commandments that Restaurateurs must comply with to maximise their deliverability rates and to avoid any rate limitation or suspension of their CRM module account, and ultimately help TheFork combat spam.

#### **1 – ALL SENDING METRICS TO REMAIN WITHIN STATISTIC THRESHOLDS**

Regular maintenance of the Restaurateur's contact list will ensure that the Restaurateur is emailing an engaged audience with active email addresses. While it can vary from business to business, a good benchmark for an engaged customer is someone who has opened or clicked on an email in the past 3 to 6 months. Maintaining a list of customers who regularly read email content and find value in the messaging will result in fewer bounced or blocked emails. While the process of removing inactive or incorrect email addresses may make a contact list look smaller, it will significantly improve deliverability in the long-run. Other good practices are: writing subject lines that reflect the content of the emails & avoiding promotional terms or common spam words.

#### **2 – ACQUIRING OR SENDING TO THIRD-PARTY MAILING LISTS IS PROHIBITED**

Sending campaigns to contact lists that have been acquired (bought, exchanged or rented) from a third party company is strictly prohibited. Targeted email addresses must always be collected in a way where the recipient has explicitly opted in to receive communication from the Restaurateur. Use of lists that are bought, rented or scraped from third-parties is prohibited by law in most countries, and is absolutely prohibited in the Application.

#### **3 – EMAILS (UNLESS TRANSACTIONAL) CAN ONLY BE SENT WHERE PERMISSION HAS BEEN EXPRESSLY OBTAINED**

All contacts in the Restaurateur's list should have granted clear and explicit consent to receive communications and the Restaurateur must be able to evidence this. This consent should be granted through an existing relationship or an opt-in where the topic of the subscription was clearly explained in an online (booking module) or offline form via a tick-box. This tick-box must not be pre-ticked. Consent to the sending of emails must not be bundled with consent to other purposes such as processing a booking. If the Restaurateur ticks the 'opt-in' box in the Application, it warrants & represents to TheFork that it has obtained the express consent from the relevant customer.

#### **4 – PROOF OF CONSENT MUST BE PROVIDED IN THE EVENT OF AN ESCALATED ABUSE COMPLAINT**

destinataires puissent vouloir se désabonner : certains ne sont plus intéressés par le contenu des emails, d'autres ont une boîte de réception surchargée d'emails différents, et d'autres encore attendaient un contenu différent de celui qui leur est adressé.

- Blocages - Emails qui restent sur les serveurs à cause d'une erreur permanente. Il s'agit d'adresses email qui ont renvoyé des emails auparavant car elles n'existent plus, ne sont plus valides ou qui ont signalé le message en tant que spam. Cela inclut également toutes les adresses email d'où proviennent des plaintes de destinataires ou qui ont été détectées comme spam par les filtres en place.
- Plaintes pour spam - Nombre de destinataires qui ont signalé le message d'un Restaurateur comme étant du spam.
- Détections de « Spamtrap » – Après une certaine période d'inactivité, les fournisseurs de messagerie utilisent les adresses email pour en faire des pièges à spam qui détectent les auteurs de mails utilisant des listes obsolètes ou des listes achetées et/ou obtenues auprès des sociétés tierces.
- Plainte pour utilisation injustifié - Lorsqu'un destinataire signale un Restaurateur comme lui ayant envoyé un message sans son consentement.

### **LES 7 COMMANDEMENTS**

Voici 7 commandements que les Restaurateurs doivent respecter pour optimiser leurs taux de délivrabilité et éviter toute limitation du taux d'envoi d'emails ou la suspension de leur compte du module CRM, et finalement aider TheFork à lutter contre les spams.

#### **1 - TOUS LES INDICATEURS D'ENVOI DOIVENT RESTER DANS LES LIMITES DES SEUILS FIXES**

L'entretien régulier de la liste de contacts gérée par le Restaurateur est l'assurance d'un échange avec un public intéressé et dont les adresses email sont actives. Bien que ce critère puisse varier selon les sociétés, un client est identifié comme intéressé lorsqu'il a ouvert ou cliqué sur un email dans les 3 à 6 derniers mois. Entretenir une liste de clients qui lisent régulièrement les contenus et s'intéressent à aux messages réduira le nombre d'emails du Restaurateur marqués comme « bounce » ou bloqués. Même si la suppression d'adresses email inactives ou incorrectes raccourcira une liste de contacts, elle augmentera considérablement sa délivrabilité à long terme. D'autres consignes à garder en tête sont : donner à l'email un objet qui en reflète le contenu réel et éviter les termes promotionnels ou des mots associés aux spams.

#### **2 - L'ACQUISITION OU L'ENVOI À DES LISTES DE DIFFUSION DE TIERS SONT INTERDITS**

Il est strictement interdit d'envoyer des campagnes à des listes de contacts acquises (achetées, échangées ou louées) auprès d'une société tierce. Les adresses électroniques ciblées doivent toujours être collectées de manière à ce que le destinataire ait explicitement choisi de recevoir des communications de la part du Restaurateur. L'utilisation de listes achetées, louées ou récupérées auprès de tiers est interdite par la loi dans la plupart des pays et est absolument interdite dans l'Application.

#### **3 - LES COURRIERS ÉLECTRONIQUES (SAUF S'ILS SONT TRANSACTIONNELS) NE PEUVENT ÊTRE ENVOYÉS QU'À DES**

TheFork takes complaints about spam very seriously.

At any given moment, the Restaurateur must be able to provide information regarding all email addresses that the Restaurateur has collected directly (by phone, via a white-label booking module, at the Restaurant, etc.) to which they have sent emails from the CRM module of the Application, including:

- When and how has this email address been collected?
  - Date and time
  - Lottery/competition participation?
  - Newsletter subscription?
  - Existing customer relationship?
  - Other
- In case of online data collection:
  - URL of the data collection site
  - IP used by the email address owner
  - Type of opt-in (single, confirmed or double opt-in)
  - Additionally, in case of a double opt-in: date and time of confirmation
- Is there an explicit statement of consent/opt-in for the email address? (may be provided as a screenshot)
  - Wording of the statement
  - Was the customer able to give the consent explicitly and separately?
- If there was no explicit consent/opt-in, but there was an existing customer relationship:
  - Nature of customer relationship (e.g. dined at the Restaurant on X date)
  - How was the customer informed when obtaining the email address (what message was given informing that the email address may be used for marketing purposes and that they are able to unsubscribe any time)?

Note that the Restaurateur's full compliance is required when dealing with such matters. Restaurateurs who are unable to provide proof of legal permission to contact recipients in the event of an escalated abuse complaint can face account suspension and in some cases, termination of their use of the CRM module.

#### **5 – AN UNSUBSCRIBE LINK MUST BE INCLUDED IN EVERY MARKETING CAMPAIGN**

All marketing campaigns must include a clear and concise link for recipients to easily opt-out of receiving future communication. The link must be easy for anyone to recognize, read, and understand. Restaurateurs must act to effect this un-subscription immediately, with no further emails being sent to this recipient from that moment forward.

#### **6 – SENDER NAME AND STATUS MUST BE CLEARLY COMMUNICATED IN EVERY MESSAGE**

"From", "To" and "Reply-To" fields must accurately and clearly identify the Restaurateur's domain name and email address. It is important to send from domains that are at least one month old, with a transparent public domain record that redirects to the Restaurateur's legal pages.

#### **7 – ONLY LEGITIMATE INFORMATION CAN BE SENT**

The Restaurateur must not: a) send messages that contain, promote, reference, or link to unlawful, illegal, libellous, defamatory content or activities, or violence against any individual or group and more generally affecting human rights. or b) send emails in the name and on behalf of third-parties (including their own customers). The Restaurateur's email must be about the Restaurant's activities. In

#### **DESTINATAIRES AYANT EXPLICITEMENT AUTORISÉ LEUR RÉCEPTION**

Tous les contacts de la liste du Restaurateur doivent avoir accepté de manière claire et explicite de recevoir les communications du Restaurateur et le Restaurateur doit être à tout moment en mesure d'en apporter la preuve. Cette permission doit être donnée via une relation préexistante ou un système d'opt-in qui décrit clairement le sujet de l'abonnement sur un formulaire en ligne (module de réservation) ou hors ligne contenant une case à cocher. Cette case ne doit pas être cochée par défaut. Le consentement à l'envoi d'email doit toujours être donné indépendamment du traitement possible pour d'autres finalités, comme la gestion des réservations. Si le Restaurateur coche la case 'd'opt-in' dans l'Application, il garantit à TheFork avoir obtenu le consentement express du client concerné.

#### **4 - LES RESTAURATEURS DOIVENT POUVOIR APPORTER LA PREUVE DE CONSENTEMENT DE LEURS DESTINATAIRES EN CAS DE PLAINTE**

TheFork prend très au sérieux les plaintes pour spam.

A tout moment, le Restaurateur doit être en mesure de fournir des informations concernant toutes les adresses électroniques qu'il a collectées directement (par téléphone, via un module de réservation en marque blanche, au Restaurant, etc.) et auxquelles il a envoyé des courriels depuis le module CRM de l'Application, y compris :

- Quand et comment cette adresse électronique a-t-elle été collectée ?
  - Date et heure
  - Participation à un tirage au sort ou à un concours ?
  - Inscription à une newsletter ?
  - Relation client préexistante avec le destinataire ?
  - Autres
- En cas de collecte de données en ligne :
  - URL du site de collecte des données
  - Adresse IP utilisée par le propriétaire de l'adresse électronique
  - Type d'opt-in (simple, confirmé ou double)
  - En outre, dans le cas d'un double opt-in : date et heure de la confirmation.
- Existe-t-il une déclaration explicite de consentement/opt-in pour l'adresse électronique ? (cette information peut être fournie sous forme de capture d'écran)
  - Texte de la déclaration
  - Est-ce que l'utilisateur a la possibilité de donner son consentement explicitement et séparément de toute autre finalité de traitement?
- S'il n'y a pas eu de consentement explicite/opt-in, mais qu'il y avait une relation client pré-existante :
  - Nature de la relation avec le client (par exemple, dîner au Restaurant à la date X)
  - Comment le client a-t-il été informé lors de l'obtention de l'adresse électronique (quel message a été donné pour l'informer que l'adresse électronique peut être utilisée à des fins de marketing et qu'il peut se désinscrire à tout moment) ?

general, the Restaurateur's emails must not contain any information or content that TheFork deems unsuitable or harmful to the reputation of TheFork, its group companies, partners, customers and users.

➤ **DATA PROCESSING ADDENDUM**

TheFork and the Restaurateur, collectively referred to as the "Parties", have agreed to enter into the following:

**Data Processing Addendum**

This Data Processing Agreement ("DPA"), forms part of, and is subject to, the Conditions of Sales and Use (the "Agreement"). By signing the Agreement, the Parties enter into this DPA on behalf of themselves and, to the extent required under applicable Data Protection Laws, in the name and on behalf of their affiliates, and this DPA shall be effective on the date of its publication ("Effective Date"). If the Parties entered into a data processing addendum or other similar agreement before (any "Prior DPA"), the Parties acknowledge and agree that this DPA shall supersede and replace the Prior DPA as of the Effective Date. All capitalized terms not defined in this DPA shall have the meanings set forth in the Agreement.

Notez que la totale coopération du Restaurateur sera demandée dans la fourniture de ces informations. Les Restaurateurs incapables de fournir à TheFork les preuves d'agrément légal de leurs destinataires, dans le cas où ces derniers feraient remonter aux équipes TheFork des plaintes pour abus, risquent de voir compte « Module CRM » suspendu voire, dans certains cas, clôturé.

**5 - UN LIEN DE DÉSABONNEMENT DOIT ÊTRE INCLUS DANS CHAQUE CAMPAGNE DE MARKETING**

Toutes les campagnes de marketing doivent inclure un lien clair et concis permettant aux destinataires de s'opposer facilement à la réception de futures communications. Ce lien doit être facile à reconnaître, à lire et à comprendre. Les restaurateurs doivent prendre les mesures nécessaires pour se désinscrire immédiatement et ne plus envoyer de courriels à ce destinataire à partir de ce moment.

**6 - LE NOM ET LE STATUT DE L'EXPÉDITEUR DOIVENT ÊTRE CLAIREMENT INDIQUÉS DANS CHAQUE MESSAGE**

Les champs "De", "A" et "Répondre à" doivent identifier clairement et précisément le nom de domaine et l'adresse électronique du Restaurateur. Il est important d'envoyer des messages à partir de domaines datant d'au moins un mois, avec un nom de domaine public et identifiable qui redirige vers les pages légales du Restaurateur.

**7 - SEULES LES INFORMATIONS LÉGITIMES PEUVENT ÊTRE ENVOYÉES**

Le Restaurateur ne doit pas : a) envoyer des messages contenant, promouvant, référant ou établissant un lien avec un contenu ou des activités illicites, illégales, diffamatoires ou violentes à l'encontre d'un individu ou d'un groupe et plus généralement portant atteinte aux droits de l'homme ; ou b) envoyer des courriers électroniques au nom et pour le compte de tiers (y compris de ses propres clients). Le courrier électronique du Restaurateur doit porter sur les activités de son/ses Restaurant(s). D'une manière générale, les emails du Restaurateur ne doivent pas contenir d'informations ou de contenus que TheFork juge inappropriés ou nuisibles à la réputation de TheFork, des sociétés de son groupe, de ses partenaires, de ses clients et de ses utilisateurs.

➤ **ADDENDUM SUR LE TRAITEMENT DES DONNÉES**

TheFork et le Restaurateur, désignés collectivement "Parties", sont convenus de conclure l'accord suivant :

**Addendum sur le traitement des données**

Le présent accord sur le traitement des données ("DPA") fait partie des Conditions de Vente et d'Utilisation (le "Contrat") et y est soumis. En signant le Contrat, les Parties concluent le présent DPA en leur nom propre et, dans la mesure requise par les lois applicables en matière de protection des données, au nom et pour le compte de leurs affiliés, et le présent DPA entre en vigueur à la date de sa publication ("Date d'Entrée en Vigueur"). Si les Parties ont conclu un accord relatif au traitement des données ou un autre accord similaire auparavant ( "DPA Antérieur"), les Parties reconnaissent et acceptent que le présent DPA annule et remplace le DPA Antérieur à compter de la Date d'Entrée en Vigueur. Tous les termes en majuscules qui ne sont pas définis dans le présent DPA ont la signification qui leur est donnée dans le Contrat.

## 1. Definitions

➤ The terms, "Restaurateur", "User", "Portal", "Application", "Reservation Module", "Personalised Widget", "Standard Widget", and "Services" have the meaning set forth in the Agreement.

➤ For the purposes of this DPA, the term "TheFork" shall include LaFourchette SAS and TheFork affiliated entities.

"GDPR" shall be understood as the Regulation (EU) 2016/679, on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and any future laws that may amend it or complement it in the future.

"Data Protection Laws" means, in each case to the extent applicable, (i) the GDPR and laws implementing or supplementing the GDPR; (ii) Directive 2002/58/EC concerning the processing of personal data and the protection of privacy in the electronic communications sector; (iii) in respect of the United Kingdom, the GDPR as it forms part of UK law by virtue of section 3 of the UK European Union (Withdrawal) Act 2018 and the UK Data Protection Act 2018 (together, "UK Data Protection Laws"); and (iv) the Swiss Federal Data Protection Act 2020 and its Ordinance; in each case, as may be amended, superseded or replaced.

➤ "Sub-processor" means a third party to which a Data Processor subcontracts the Processing of Personal Data pursuant to this DPA.

➤ The terms, "Data Controller", "Data Processor", "Joint Controller", "Data Subject", "Personal Data", "Processing", "Personal Data Breach", "Data Protection Impact Assessment", and "Supervisory Authority" will have the meaning set forth in the GDPR, and their cognate terms shall be construed accordingly.

## 2. Scope and Applicability of this DPA

This DPA applies where and only to the extent the Agreement is in force.

### Part A: Details of the Processing

## 3. Roles and Scope of the Processing

**3.1 Role of the Parties.** The Parties acknowledge that for the purposes of the Data Protection Laws, the nature of the activity carried out by each of them in relation to their respective obligations under the Agreement dictates the status of each party under the DPA. A Party may act as:

(a) "Controller" in respect of the other Party who is "Processor";

(b) "Processor" in respect of the other Party who is "Controller";

## 1. Définitions

Les termes " Restaurateur ", " Utilisateur ", " Portail ", " Application ", " Module de réservation ", " Widget personnalisé ", " Widget standard " et " Services " ont la signification qui leur est donnée dans le Contrat.

Aux fins du présent DPA, le terme "TheFork" comprend LaFourchette SAS et les entités affiliées à TheFork.

" RGPD " s'entend comme le règlement (UE) 2016/679, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, ainsi que toute loi future qui pourrait le modifier ou le compléter à l'avenir.

"Lois sur la protection des données" désigne, dans chaque cas, dans la mesure où elles sont applicables, (i) le RGPD et les lois mettant en œuvre ou complétant le RGPD; (ii) la directive 2002/58/CE concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques; (iii) en ce qui concerne le Royaume-Uni, le RGPD tel qu'il fait partie du droit britannique en vertu de l'article 3 de la loi britannique de 2018 sur l'Union européenne (retrait) et de la loi britannique de 2018 sur la protection des données (ensemble, les "lois britanniques sur la protection des données"); et (iv) la loi fédérale suisse de 2020 sur la protection des données et son ordonnance; dans chaque cas, tel qu'il peut être modifié, annulé ou remplacé.

"Sous-traitant" : un tiers auquel un responsable de traitement des données sous-traite le traitement des données à caractère personnel conformément au présent DPA.

Les termes "Responsable de Traitement", "Sous-Traitant", "Responsable Conjoint", "Personne Concernée", "Données à Caractère Personnel", "Traitement", "Violation de Données à Caractère Personnel", "Analyse d'Impact Relative à la Protection des Données" et "Autorité de Contrôle" ont le sens qui leur est donné dans le RGPD, et leurs équivalents doivent être interprétés en conséquence.

## 2. Champ d'application et applicabilité du présent DPA

Le présent DPA s'applique lorsque et uniquement dans la mesure où le Contrat est en vigueur.

### Partie A : Détails du Traitement

## 3. Rôles et champ d'application du Traitement

**3.1 Rôle des Parties.** Les Parties reconnaissent qu'aux fins des Lois sur la Protection des Données, la nature de l'activité exercée par chacune d'elles en relation avec leurs obligations respectives en vertu du Contrat détermine le statut de chaque Partie en vertu du DPA. Une Partie peut agir en tant que :



(c) "Joint Controller" with the other Party;

(d) "Independent Data Controller" of the Personal Data where there other Party is also "Controller".

In respect of the data processing activities under the Agreement, the scenarios that shall apply in each situation are the following:

**3.2 Reservations made on the Portal or the Standard Widget.** When using the services provided by TheFork, and exclusively for the purpose of taking, managing and monitoring reservations made on the Portal or the Standard Widget, the Restaurateur and TheFork are Joint Controllers. They may therefore process Personal Data or have access to it for this purpose.

**3.3 Reservations made directly with the Restaurateur or the Personalised Widget.** When using the services provided by TheFork, the Restaurateur is Data Controller for the purpose of taking, managing and monitoring of reservations taken directly by him or via the Personalised Widget. TheFork is Data Processor and, in this capacity, may process Personal Data or have access to it on behalf of the Restaurateur.

**3.4 Managing of User relations (including direct marketing).** When using the services provided by TheFork, the Restaurateur and TheFork are each an Independent Data Controller in relation to the exchange of Personal Data for the purpose of managing customer relations with Users, including organising promotions, sending commercial communications, business development, direct marketing and other marketing activities.

**Part B: Processing of data for taking, managing and monitoring reservations**

**4. Reservations made on the Portal or the Standard Widget**

**4.1 Processing of Personal Data.** The Parties acknowledge and agree that with regard to the Processing of Personal Data made on the Portal or the Standard Widget, and exclusively for the purpose of taking, managing and monitoring reservations, the Restaurateur and TheFork are Joint Controllers. Accordingly, as per Article 26 GDPR, TheFork and the Restaurateur agree to process the Personal Data within the limits of their respective roles and responsibilities, as set out below.

The Restaurateur and TheFork are responsible for and undertake:

- a) that each of them will only process Personal Data lawfully and for the purposes set out in TheFork's Privacy and Cookies Statement displayed on the Portal and in this DPA and that it shall not further process Personal Data for any purpose that is incompatible with these; and

(a) "Responsable de Traitement", en ce qui concerne l'autre Partie qui est "Sous-Traitant" ;

(b) "Sous-Traitant" pour l'autre Partie qui est "Responsable de Traitement" ;

(c) "Responsable conjoint" avec l'autre Partie ;

(d) "Responsable indépendant du Traitement" des Données à Caractère Personnel lorsque l'autre Partie est également "Responsable de Traitement".

En ce qui concerne les activités de Traitement des Données à Caractère Personnel dans le cadre du Contrat, les scénarios qui s'appliquent dans chaque situation sont les suivants :

**3.2 Réservations effectuées sur le Portail ou le Widget Standard.** Dans le cadre de l'utilisation des services fournis par TheFork, et exclusivement aux fins de la prise, de la gestion et du suivi des réservations effectuées sur le Portail ou le Widget Standard, le Restaurateur et TheFork sont des Responsables de Traitement conjoints. Ils peuvent donc traiter les Données à Caractère Personnel ou y avoir accès à cette fin.

**3.3 Réservations effectuées directement auprès du Restaurateur ou du Widget personnalisé.** Lors de l'utilisation des services fournis par TheFork, le Restaurateur est le Responsable de Traitement pour la prise, la gestion et le suivi des réservations effectuées directement par lui ou via le Widget personnalisé. TheFork est Sous-Traitant et, à ce titre, peut traiter les Données à Caractère Personnel ou y avoir accès pour le compte du Restaurateur.

**3.4 Gestion des relations avec les utilisateurs (y compris le marketing direct).** Lors de l'utilisation des services fournis par TheFork, le Restaurateur et TheFork sont chacun un Responsable de Traitement indépendant en ce qui concerne l'échange de Données à Caractère Personnel dans le but de gérer les relations clients avec les Utilisateurs, y compris l'organisation d'opérations marketing, l'envoi de communications commerciales, la prospection, le marketing direct et d'autres activités de marketing.

**Partie B : Traitement des Données à Caractère Personnel pour la prise, la gestion et le suivi des réservations**

**4. Réservations effectuées sur le portail ou le widget standard**

**4.1 Traitement des Données à Caractère Personnel.** Les Parties reconnaissent et acceptent qu'en ce qui concerne le Traitement des Données à Caractère Personnel effectué sur le Portail ou le Widget Standard, et exclusivement dans le but de prendre, gérer et suivre les réservations, le Restaurateur et TheFork sont des Responsables de Traitement conjoints. En conséquence, conformément à l'article 26 RGPD, TheFork et le Restaurateur acceptent de traiter les Données à Caractère Personnel dans les limites

- b) that each of them shall only retain Personal Data in a format permitting identification of the data subjects for a period not exceeding that required for the purposes set out in this DPA.

The Restaurateur shall be solely responsible for and undertakes to ensure:

- a) that the Personal Data collected and processed by the Restaurateur is adequate, relevant, not excessive, objective and limited to what is necessary for the purposes for which it is processed, and that the collection of such data is not unlawful. In particular, the Restaurateur undertakes not to collect and/or process financial data such as credit cards numbers. Likewise, it undertakes not to collect and/or process, except where strictly necessary for the purposes for which it is processed and only after having obtained the prior express specific and informed consent of data subject, sensitive Personal Data, such as religious, political opinions, health data or data on sexual life or orientation;
- b) the quality, validity, updating and accuracy of this Personal Data in the Application; and
- c) that access to the Personal Data by it is justified by and proportionate to the purpose for which it is processed.

The Restaurateur indemnifies against and holds TheFork harmless from any claim by data subjects relating to any act or omission of the Restaurateur and/or its personnel with regards data processing undertaken for the purpose of taking, managing and monitoring reservations made on the Portal or via the Standard Widget.

**4.2 Security and confidentiality.** TheFork warrants that it implements all appropriate technological and organisational measures to preserve the security and in particular the confidentiality of the Personal Data to which it may have access, or which may be disclosed to it, or more generally, which it may process as part of the performance of this DPA. TheFork represents that the measures implemented to ensure the security and confidentiality of Personal Data conform to the state of the art, and include (without limitation) those measures set out in Article 32 of the GDPR, as described in Annex B to this DPA.

Reciprocally, the Restaurateur undertakes to implement all appropriate technological and organisational measures to ensure the same level of security and confidentiality for the Personal Data.

**4.3 Processors.** TheFork may engage processors to carry out specific processing of Personal Data collected for the purpose of taking, managing and monitoring reservations. The Restaurateur may not engage

de leurs rôles et responsabilités respectifs, comme indiqué ci-dessous.

Le Restaurateur et TheFork sont responsables et s'engagent :

- a) que chacun d'entre eux ne traitera les Données à Caractère Personnel que de manière licite et aux fins énoncées dans la Déclaration de Confidentialité et de cookies de TheFork affichée sur le portail et dans le présent DPA, et qu'il ne traitera pas les Données à Caractère Personnel à des fins incompatibles avec celles-ci ; et
- b) que chacun d'entre eux ne conserve les Données à Caractère Personnel sous une forme permettant l'identification des Personnes Concernées que pendant une période n'excédant pas celle requise aux fins énoncées dans le présent DPA.

Le Restaurateur est seul responsable et s'engage à assurer :

- a) que les Données à Caractère Personnel collectées et traitées par le Restaurateur sont adéquates, pertinentes, non excessives, objectives et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées, et que la collecte de ces Données n'est pas illicite. En particulier, le Restaurateur s'engage à ne pas collecter et/ou Traiter des données financières telles que les numéros de cartes de crédit. De même, il s'engage à ne pas collecter et/ou Traiter, sauf lorsque cela est strictement nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées et uniquement après avoir obtenu le consentement préalable, exprès, spécifique et éclairé de la personne concernée, des Données à Caractère Personnel sensibles, telles que les opinions religieuses, politiques, les données de santé ou les données relatives à la vie ou à l'orientation sexuelle ;
- b) la qualité, la validité, la mise à jour et l'exactitude de ces données personnelles dans l'application ; et
- c) que l'accès aux Données à Caractère Personnel est justifié et proportionné à la finalité du Traitement.

Le Restaurateur garantit TheFork contre toute réclamation de la part des Personnes Concernées en raison d'un acte ou d'une omission du Restaurateur et/ou de son personnel en ce qui concerne le Traitement des Données effectué dans le but de prendre, de gérer et de suivre les réservations effectuées sur le Portail ou via le Widget Standard.

processors to carry out any specific or general processing of Personal Data collected for the purpose of taking, managing and monitoring reservations.

**4.4 Cooperation.** Each of the Parties undertakes to assist the other party with its obligations under this DPA, to ensure:

- a) the respect by the other party of their own obligations relating to the security and confidentiality of the Personal Data processed under this DPA;
- b) cooperation on performing Data Protection Impact Assessments of the processing on the protection of Personal Data if the nature of the processing requires it and the prior consultation of the supervisory authority that may be required. Thus, each party undertakes to communicate to the other any information in its possession that may be required for this;
- c) the information of data subjects about the processing of their Personal Data. To this end, TheFork displays a data collection notice for the attention of data subjects when Personal Data is collected;
- d) the handling of requests for the exercise of data subjects' rights under the GDPR (right of access, rectification, right to erasure, right to restrict processing, right to data portability, right to object and the right not to be subject to an automatic decision-making process, including profiling) if such requests are addressed to both Parties. When such requests are directed to the Restaurateur, the latter notifies TheFork by email at support@thefork.ch immediately and in any case within 72 hours of the request together with all the information in its possession that may be useful. Furthermore, the Restaurateur undertakes to implement the consequences of a request directed to it in all the tools, applications and databases it uses; and
- e) compliance with the obligation to notify the supervisory authority and to inform data subjects in the case of a breach of Personal Data, in other words any breach of security leading to the accidental or unlawful destruction, loss, alteration, disclosure or unauthorised access to Personal Data being processed. TheFork will handle these obligations of notification and information. The Restaurateur shall not notify the supervisory authority or inform the data subject. However, it undertakes to notify TheFork, by email at secops@thefork.com, immediately after becoming aware of any Personal Data breach. This notification must contain all the information and documentation in the possession of the Restaurateur that may be useful to TheFork when preparing the above notification and information. In any event, the Restaurateur undertakes to provide to TheFork, immediately on first request, by email at secops@thefork.com any information in its possession that may be useful to

**4.2 Sécurité et confidentialité.** TheFork garantit qu'elle met en œuvre toutes les mesures technologiques et organisationnelles appropriées pour préserver la sécurité et notamment la confidentialité des Données à Caractère Personnel auxquelles elle peut avoir accès, ou qui peuvent lui être communiquées, ou plus généralement, qu'elle peut traiter dans le cadre de l'exécution du Contrat. TheFork déclare que les mesures mises en œuvre pour assurer la sécurité et la confidentialité des Données à Caractère Personnel sont conformes à l'état de l'art, et comprennent (sans limitation) les mesures énoncées à l'article 32 du GDPR, telles que décrites à l'annexe B du présent DPA.

Réciproquement, le Restaurateur s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer le même niveau de sécurité et de confidentialité des Données à Caractère Personnel.

**4.3 Sous-traitants.** TheFork peut faire appel à des sous-traitants pour effectuer un Traitement spécifique des Données à Caractère Personnel collectées dans le but de prendre, de gérer et de suivre les réservations. Le Restaurateur ne peut pas faire appel à des sous-traitants pour effectuer un traitement spécifique ou général des Données à Caractère Personnel collectées aux fins de la prise, de la gestion et du suivi des réservations.

**4.4 Coopération.** Chacune des Parties s'engage à aider l'autre Partie à s'acquitter des obligations qui lui incombent en vertu du présent DPA, afin de garantir :

- a) le respect par l'autre Partie de ses propres obligations relatives à la sécurité et à la confidentialité des Données à Caractère Personnel traitées en vertu du présent DPA ;
- b) la coopération pour la réalisation d'Analyses d'Impact du Traitement sur la protection des Données à Caractère Personnel si la nature du Traitement l'exige et la consultation préalable de l'Autorité de Contrôle si elle est requise. Ainsi, chaque Partie s'engage à communiquer à l'autre toute information en sa possession qui pourrait être requise à cet effet ;
- c) l'information des Personnes Concernées sur le Traitement de leurs Données à Caractère Personnel. À cette fin, TheFork affiche une mention de collecte de Données à l'attention des Personnes Concernées lorsque des Données à Caractère Personnel sont collectées ;
- d) le traitement des demandes d'exercice des droits reconnus aux Personnes Concernées par le RGPD (droit d'accès, de rectification, d'effacement et à la portabilité desdites données, droit d'opposition et droit à la limitation du Traitement, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée, y compris le profilage) si de telles demandes concernent les deux Parties. Lorsque de telles

TheFork when preparing the above notification and information.

**4.5 Verifications.** TheFork may carry any checks, including without limitation in the Application, that it may consider useful to ascertain the Restaurateur's compliance with its data protection obligations when using the Application.

**5. Reservations made directly with the Restaurateur or the Personalised Widget**

**5.1 Processing of Personal Data.** The Parties acknowledge and agree that with regard to the Processing of Personal Data made directly with the Restaurateur or the Personalised Widget, and solely for the purpose of taking, managing and monitoring reservations, the Restaurateur is a Data Controller and TheFork is a Data Processor. Accordingly, as per Article 28 GDPR, the Parties' rights and obligations in relation to this particular Processing of Personal Data are set below.

The Restaurateur shall be solely responsible for and undertakes to ensure:

- a) the lawful, fair and transparent nature of the collection and processing of Personal Data (including without limitation the provision of information to data subjects, and obtaining consent when required, in particular due to the purpose and methods of processing or the nature of the data collected and processed). In this respect, the Restaurateur shall configure via the Application the data collection notice for the attention of data subjects when collecting Personal Data via the Personalised Widget;
- b) that this data is only processed for the purposes set out in this DPA, and that it is not further processed for any purpose incompatible with these;
- c) that the Personal Data collected and processed for the purpose of taking, managing and monitoring reservations is suitable, relevant, not excessive, objective and limited to that which is necessary with regard to the purpose for which it is processed and that the collection of such data is not unlawful. The Restaurateur undertakes not to collect and/or process financial data such as credit card numbers. Likewise, it undertakes not to collect and/or process, except where strictly necessary for the purposes for which it is processed and only after having obtained the prior express specific and informed consent of data subject, sensitive Personal Data, such as religious, political opinions, health data, or data on sexual life or orientation;
- d) the quality, validity, updating and accuracy of this data in the Application; to this end the Restaurateur undertakes to carry out the updates, corrections, or deletion of Personal Data processed in the Application;
- e) that Personal Data will not be retained in a format permitting the identification of the data subject for a

demandes sont adressées au Restaurateur, ce dernier en informe TheFork par email à support@thefork.ch immédiatement et en tout état de cause dans les 72 heures de la demande avec toutes les informations en sa possession qui peuvent être utiles. En outre, le Restaurateur s'engage à mettre en œuvre les conséquences d'une demande qui lui est adressée dans tous les outils, applications et bases de données qu'il utilise ; et

- e) le respect de l'obligation de notifier l'Autorité de Contrôle et d'informer les Personnes Concernées en cas de Violation des Données à Caractère Personnel, c'est-à-dire toute violation de la sécurité entraînant accidentellement ou illégalement la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé aux Données à Caractère Personnel faisant l'objet du Traitement. TheFork se chargera de ces obligations de notification et d'information. Le Restaurateur ne notifiera pas l'Autorité de Contrôle et n'informer pas la Personne Concernée. Cependant, il s'engage à notifier à TheFork, par email à secops@thefork.com, immédiatement après avoir pris connaissance d'une violation de Données à Caractère Personnel. Cette notification doit contenir toutes les informations et la documentation en possession du Restaurateur qui peuvent être utiles à TheFork lors de la préparation de la notification et de l'information susmentionnées. En tout état de cause, le Restaurateur s'engage à fournir à TheFork, immédiatement à la première demande, par e-mail à secops@thefork.com toute information en sa possession qui pourrait être utile à TheFork lors de la préparation de la notification et de l'information susmentionnées.

**4.5 Vérifications.** TheFork peut procéder à toutes les vérifications, notamment dans l'Application, qu'elle estime utiles pour s'assurer du respect par le Restaurateur de ses obligations en matière de protection des Données lors de l'utilisation de l'Application.

**5. Réservations effectuées directement auprès du restaurateur ou du Widget personnalisé**

**5.1 Traitement des Données à Caractère Personnel.** Les Parties reconnaissent et acceptent qu'en ce qui concerne le Traitement des Données à Caractère Personnel effectué directement avec le Restaurateur ou le Widget Personnalisé, et uniquement dans le but de prendre, gérer et suivre les réservations, le Restaurateur est un Responsable de Traitement et TheFork est un Sous-Traitant. En conséquence, conformément à l'article 28 du RGPD, les droits et obligations des Parties en relation avec ce Traitement particulier de Données à Caractère Personnel sont définis ci-dessous.

Le Restaurateur est seul responsable et s'engage à assurer :

- a) du caractère licite, loyal et transparent de la collecte et du Traitement des Données à Caractère Personnel (notamment information des Personnes Concernées,

period exceeding what is necessary for the purposes set out in this DPA; and

- f) that access to Personal Data is strictly limited on a strict need-to-know basis.

The Restaurateur indemnifies and holds TheFork harmless against any claim by data subjects relating to any act or omission of the Restaurateur and/or its personnel with regards to data processing undertaken for the purpose of taking, managing and monitoring reservations taken directly by the Restaurateur or via the Personalised Widget.

As Data Controller, the Restaurateur undertakes to provide TheFork with all of the information and elements necessary for TheFork to comply with its own data protection obligations.

**5.2 Security and confidentiality.** TheFork warrants that it implements all appropriate technological and organisational measures necessary to preserve the security and in particular the confidentiality of the Personal Data to which it may have access, or which may be disclosed to it, or more generally, which it may process as part of the performance of the Agreement. TheFork shall therefore take all appropriate technical and organisational measures, taking into account the state of the art, the costs of implementation and the nature, scope, context and purposes of processing, that are necessary for it to comply with such security obligations, and shall in particular:

- a) not process or access such Personal Data for purposes other than the performing services on behalf of the Restaurateur under this DPA;
- b) not process or access such Personal Data except under the lawful and documented instructions of the Restaurateur (and the Parties acknowledge that the notion of documented instruction is fulfilled when TheFork performs its obligations under this DPA) including with regards to transfer of Personal Data to a third party country or an international organisation, unless such transfer is required under European Union law or the applicable law of a Member State; in this case, TheFork shall inform the Restaurateur of this obligation before processing the Personal Data, except where applicable law prevents such information for significant reasons of public interest; and
- c) ensure that those authorised to process Personal Data are bound by a suitable contractual or legal obligation of confidentiality.

The measures implemented by TheFork to ensure the security and confidentiality of Personal Data comply with the state of the art. Reciprocally, the Restaurateur undertakes to implement all appropriate technological and organisational measures to ensure the same level of security and confidentiality for the Personal Data. TheFork and the Restaurateur undertake to maintain

voire recueil du consentement desdites Personnes Concernées lorsque celui-ci est requis en particulier en raison de la finalité ou des modalités du traitement ou encore des Données collectées et traitées). A cet égard, le Restaurateur configure via l'Application la mention de recueil de consentement qu'il jugera utile à porter à la connaissance des personnes concernées lors d'opérations de collecte de Données à Caractère Personnel, via le Widget Personnalisé ;

- b) que ces Données ne soient traitées qu'aux fins énoncées dans le présent DPA et qu'elles ne soient pas traitées ultérieurement à des fins incompatibles avec celles-ci ;
- c) que les Données à Caractère Personnel collectées et traitées aux fins de la prise, de la gestion et du suivi des réservations sont adéquates, pertinentes, non excessives, objectives et limitées à ce qui est nécessaire au regard de la finalité pour laquelle elles sont traitées et que la collecte de ces Données n'est pas illicite. Le Restaurateur s'engage à ne pas collecter et/ou traiter de données d'ordre financier telles que des numéros de carte bancaire. Il s'engage de même à ne pas collecter et/ou traiter, sauf en cas de stricte nécessité pour les finalités poursuivies et après avoir recueilli le consentement préalable, exprès, spécifique et informé de la Personne Concernée, de Données à Caractère Personnel nécessitant une protection particulière, telles que des opinions ou activités religieuses ou politiques, des données sur la santé, ou encore des données concernant la vie ou l'orientation sexuelle des personnes concernées ;
- d) la qualité, l'actualité, la mise à jour et l'exactitude de ces données dans l'Application ; à cette fin, le Restaurateur s'engage à effectuer les mises à jour, corrections ou suppressions des Données à Caractère Personnel traitées dans l'Application ;
- e) que les Données à Caractère Personnel ne seront pas conservées sous une forme permettant l'identification de la Personne Concernée pendant une période excédant ce qui est nécessaire aux fins énoncées dans le présent DPA ; et
- f) que l'accès aux Données à Caractère Personnel est limité sur la base du strict besoin d'en connaître.

Le Restaurateur garantit TheFork contre toute réclamation de la part des Personnes Concernées en raison d'un acte ou d'une omission du Restaurateur et/ou de son personnel en ce qui concerne le Traitement des Données effectué dans le but de prendre, de gérer et de suivre les réservations prises directement par le Restaurateur ou via le Widget Personnalisé.

En tant que Responsable de Traitement, le Restaurateur s'engage à fournir à TheFork l'ensemble des informations et éléments nécessaires au respect par

these measures throughout the duration of the Agreement and, if failing this, to inform the other party of this immediately. TheFork and the Restaurateur undertake, if changing the measures to ensure the security and confidentiality of this Personal Data, to replace these by measures of equivalent performance.

**5.3 Processors and Sub-processors.** TheFork may engage sub-processors to carry out specific processing of Personal Data collected for the purpose of taking, managing and monitoring reservations. TheFork shall provide the Restaurateur with a list of sub-processors on reasonable request. The Restaurateur will then have a period of thirty (30) days from the date of display of this information to present its objections, which shall be on the basis of privacy or security concerns. TheFork undertakes that its sub-processors will comply with TheFork's obligations under this DPA and TheFork undertakes to enter into a written agreement to this effect with each of its processors.

The Restaurateur may also engage processors to carry out specific processing of Personal Data collected in performance of the Agreement for the purpose of taking, managing and monitoring reservations, provided that these processors are not competitors of TheFork, to be determined by TheFork in its sole discretion, and provided that such processors are not allowed by the Restaurateur to access the Application or communications from TheFork, which are intended for the Restaurateur only. The Restaurateur shall inform TheFork by email at support@thefork.ch of any intended appointment or replacement of processors. The Restaurateur undertakes that its processors will comply with the Restaurateur's obligations under this DPA. The Restaurateur undertakes to enter into an agreement to this effect with each of its processors, and in the event of Personal Data breach by a processor, the Restaurateur will be fully liable for this breach.

**5.4 Cooperation.** TheFork, as Data Processor, undertakes to assist the Restaurateur with its obligations under this DPA to ensure:

- a) the Restaurateur's compliance with its respective obligations related to the security and confidentiality of Personal Data;
- b) the undertaking of Data Protection Impact Assessments of the processing on the protection of Personal Data if the nature of the processing requires it and the prior consultation of the supervisory authority that may be required. Such obligation to carry out such Data Protection Impact Assessments or to consult the supervisory authority where required under applicable law does not fall on TheFork. However, TheFork will provide the Restaurateur, on written request and for a reasonable fee, with any information in its possession that the Restaurateur may request that is necessary for the Restaurateur to comply with these obligations;

TheFork de ses propres obligations en matière de protection des Données.

**5.2 Sécurité et confidentialité.** TheFork garantit qu'elle met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées nécessaires pour préserver la sécurité et notamment la confidentialité des Données à Caractère Personnel auxquelles elle peut avoir accès, ou qui peuvent lui être communiquées, ou plus généralement, qu'elle peut Traiter dans le cadre de l'exécution du Contrat. TheFork prend donc toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées, en tenant compte de l'état de l'art, des coûts de mise en œuvre ainsi que de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du Traitement, qui lui sont nécessaires pour se conformer à ces obligations de sécurité, et notamment :

- a) ne pas Traiter ces Données à Caractère Personnel ni y accéder à des fins autres que l'exécution des prestations de services pour le compte du Restaurateur en vertu du présent DPA ;
- b) ne traiter, consulter ces Données à Caractère Personnel que dans le cadre des instructions licites et documentées du Restaurateur (étant précisé que les Parties reconnaissent la notion d'instruction documentée comme étant acquise lorsque TheFork agit dans le cadre de l'exécution du Contrat), y compris en ce qui concerne les Transferts de Données à Caractère Personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, à moins qu'elle ne soit tenue d'y procéder en vertu du droit de l'Union européenne ou d'un Etat membre auquel elle est soumise ; dans ce cas, TheFork informera le Restaurateur de cette obligation avant le Traitement des Données à Caractère Personnel, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ; et
- c) veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données à Caractère Personnel soient liées par une obligation contractuelle ou légale de confidentialité appropriée.

Les moyens mis en œuvre par TheFork pour assurer la sécurité et la confidentialité des Données à Caractère Personnel sont conformes à l'état de l'art. Réciproquement, le Restaurateur s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer le même niveau de sécurité et de confidentialité des Données à Caractère Personnel. TheFork et le Restaurateur s'engagent à maintenir ces moyens pendant toute la durée du Contrat et, à défaut, à en informer immédiatement l'autre Partie. TheFork et le Restaurateur s'engagent, en cas de modification des moyens visant à assurer la sécurité et la confidentialité des Données à Caractère Personnel, à les remplacer par des moyens d'une performance équivalente.

**5.3 Sous-Traitants et sous-traitants ultérieurs.** TheFork est autorisée à faire appel à des sous-traitants pour mener

- c) the handling of requests for the exercise of data subjects' rights under the GDPR (right of access, rectification, right to erasure, right to restrict processing, right to data portability, right to object and the right not to be subject to an automatic individual decision, including profiling). Replying to such requests is not the responsibility of TheFork. It shall not therefore handle any such request. TheFork will however provide to the Restaurateur, on written requests and for a reasonable fee, any information in its possession that the Restaurateur may request that is necessary for the handling of such requests by data subjects wishing to exercise their rights; and
- d) compliance with the obligation to notify the supervisory authority and to inform data subjects in the case of a breach of Personal Data, in other words any breach of security leading to the accidental or unlawful destruction, loss, alteration, disclosure or unauthorised access to Personal Data being processed. These obligations are not the responsibility of TheFork. It will therefore not notify the supervisory authority or inform data subjects. However, it will notify the Restaurateur, by email at the address provided in the Restaurateur's account, as soon as possible after becoming aware of any Personal Data breach. TheFork will also provide to the Restaurateur on written request, any information in its possession that the Restaurateur may request that is necessary for the Restaurateur to carry out the notification and information above where required.

TheFork undertakes to notify the Restaurateur if, in its opinion, an instruction amounts to a breach of any provision of European Union law or applicable Member State law on Personal Data protection that TheFork is required to comply with.

**5.5 Audits.** The Restaurateur may conduct any inspections permitted under Data Protection Laws in order to ensure TheFork's compliance with its obligations on Personal Data protection, including by way of audits at the costs of the Restaurateur, which shall include internal costs incurred by TheFork to comply with the request, including but not limited to working time of its personnel. These audits may be carried out by an independent certified third-party mandated for this purpose, who shall not be a competitor of TheFork ("Auditor"), such Auditor to be mutually agreed-upon by the Parties. TheFork will provide to the Auditor the information necessary to enable the audit.

The following principles shall apply to the audit:

- a) the Restaurateur will only request one (1) audit per year, unless TheFork is in serious material breach of its obligations, in which case the Restaurateur may request an additional audit. The Restaurateur shall give notice that it is requesting an audit to TheFork by recorded letter with proof of delivery at least

des activités de Traitement spécifique sur les Données à Caractère Personnel collectées en vue de la prise, la gestion et le suivi des réservations. TheFork fournira au Restaurateur une liste de ses sous-traitants sur demande raisonnable. Le Restaurateur disposera alors d'un délai de trente (30) jours à compter de la date de cette information pour présenter ses objections, qui devront porter sur des points de vie privée ou de sécurité. TheFork s'engage à ce que ses sous-traitants se conforment aux obligations de TheFork en vertu du présent DPA et TheFork s'engage à conclure un accord écrit à cet effet avec chacun de ses sous-traitants.

Le Restaurateur est également autorisé à avoir recours à des sous-traitants pour mener des activités de Traitement spécifiques sur les Données à Caractère Personnel collectées dans le cadre de l'exécution du Contrat en vue de la prise, la gestion et le suivi des réservations, sous réserve que ces sous-traitants n'exercent pas une activité concurrente de TheFork, à l'appréciation de TheFork, et sous réserve que le Restaurant ne permette pas à ses sous-traitants d'accéder à l'Application ou aux communications émanant de TheFork destinées au seul Restaurateur. Le Restaurateur informera TheFork par e-mail à l'adresse support@thefork.ch de tout recours ou changement envisagé concernant l'ajout ou remplacement de sous-traitants. Le Restaurateur s'engage à ce que ses sous-traitants se conforment aux obligations du Restaurateur en vertu du présent DPA. Le Restaurateur s'engage à conclure à cette fin un contrat écrit avec chacun de ses sous-traitants, étant précisé qu'en cas de non-respect par un sous-traitant de ses obligations en matière de protection des Données à Caractère Personnel, le Restaurateur demeurera pleinement responsable.

**5.4 Coopération.** TheFork, en qualité de Sous-Traitant, s'engage à prêter assistance au Restaurateur, dans le cadre des obligations lui incombant aux termes du présent DPA afin de garantir :

- a) le respect par le Restaurateur de ses propres obligations en matière de sécurité et de confidentialité des Données à Caractère Personnel ;
- b) la réalisation des analyses d'impact des traitements sur la protection des Données à Caractère Personnel si la nature des traitements l'exige et de l'éventuelle consultation préalable de l'Autorité de Contrôle qui peut être nécessaire le cas échéant. A cet égard, il est précisé que l'obligation de réalisation de telles analyses d'impact ou encore de consultation de l'Autorité de Contrôle dans les hypothèses prévues par les dispositions applicables n'incombe pas à TheFork. Toutefois, TheFork communiquera au Restaurateur, sur demande écrite de celui-ci et moyennant des frais raisonnables, toute information en sa possession demandée par le Restaurateur et qui serait nécessaire pour le Restaurateur au respect par ce dernier desdites obligations ;

sixty (60) days and will include full details of its request in this notice.

The following principles shall apply in all circumstances:

- a) the following will not be subject to audit: any financial data or Personal Data that is not linked to the Restaurateur, any information the disclosure of which would be likely to affect the security of the systems and/or data of TheFork (for example risk to the confidentiality of information) or other customers of TheFork (in particular, other Restaurateurs), the source code of IT programs used as part of the provision of services;
- b) no audit shall exceed three (3) business days in duration;
- c) the Auditor shall not copy any document, files, data or information, in full or in part, or take photos, scan or make sound, video or digital recordings; nor can the Auditor request that all or part of these elements be provided or sent to them;
- d) TheFork may organise the audit of sensitive documents in a secure room (black room);
- e) the Auditor may only be admitted to TheFork's premises after notification of the Auditor's identify from the Restaurateur;
- f) the Restaurateur shall ensure the probity of the Auditor, and the Restaurateur warrants to TheFork that the Auditor will comply with the obligations of confidentiality set out in this DPA, and more generally will treat any information that they may come across as part of the audit with the highest degree of confidentiality;
- g) audits shall take place during TheFork's normal office hours and will be conducted in such a way as not to impede the provision of services by TheFork or any other of its activities for the benefit of its other customers, who will, in any case retain priority over the completion of any inspection; and
- h) TheFork may at any time suspend an audit if the provision of services or any other of its activities carried out for the benefit of its other customers requires that resources and/or measures deployed for the audits be redirected to business activities.

### **Part C. Further data processing**

## **6. Managing of User relations (including direct marketing)**

**6.1 Respective obligations of the Parties as Independent Data Controllers.** The Parties acknowledge and agree that each is an Independent Data Controller in relation to the exchange of Personal Data between TheFork and the Restaurateur for purposes other than taking, managing and monitoring reservations. Accordingly, each party is

- c) la gestion des demandes d'exercice des droits reconnus aux Personnes Concernées par la réglementation en matière de Protection des Données à Caractère Personnel (droit d'accès, de rectification, d'effacement et à la portabilité desdites données, droit d'opposition et droit à la limitation du Traitement, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée, y compris le profilage). La réponse à de telles demandes n'est pas de la responsabilité de TheFork. Aussi, celle-ci ne répondra pas elle-même à ce type de demandes. TheFork communiquera au Restaurateur, sur demande écrite de celui-ci et moyennant des frais raisonnables, toute information en sa possession demandée par le Restaurateur et qui serait nécessaire en vue du traitement des demandes d'exercice de leurs droits par les Personnes Concernées ; et
- d) le respect de l'obligation de notification à l'Autorité de Contrôle et d'information de la Personne Concernée en cas de Violation de Données à Caractère Personnel, à savoir toute violation de la sécurité entraînant accidentellement ou de manière illicite la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé à des Données à Caractère Personnel faisant l'objet d'un Traitement. Ces obligations ne sont pas de la responsabilité de TheFork. Aussi, celle-ci ne procédera pas elle-même à cette notification à l'Autorité de Contrôle ni à l'information des Personnes Concernées. Toutefois, elle informera le Restaurateur, par email à l'adresse renseignée dans le compte du Restaurateur, dans les meilleurs délais après qu'il en a eu connaissance, de toute Violation de Données à Caractère Personnel. THEFORK communiquera également au Restaurateur, sur demande écrite de celui-ci, toute information en sa possession demandée par le Restaurateur et qui serait nécessaire pour lui en vue de procéder à la notification et à l'information précitées lorsqu'elles sont requises.

TheFork s'engage à notifier le Restaurateur si, selon elle, une instruction constitue une violation des dispositions du droit de l'Union européenne ou d'autres dispositions du droit des Etats membres relatives à la protection des Données à Caractère Personnel auquel THEFORK serait soumise.

## **5.5**

**Audits.** Le Restaurateur peut effectuer toutes les inspections autorisées par les Lois sur la Protection des Données pour constater le respect par THEFORK de ses obligations en matière de protection des données à caractère personnel, notamment au moyen d'audits aux frais du Restaurateur, en ce compris les frais internes à THEFORK encourus afin de répondre à cette demande, notamment les journées de travail de son personnel. Ces audits pourront être réalisés par un tiers indépendant certifié mandaté à cette fin, non concurrent de THEFORK et désigné d'un commun accord entre les parties (ci-après l'« Auditeur »). Dans ce cadre, THEFORK mettra à la



subject to the data protection obligations relating to its own processing of Personal Data. In particular:

- a) the Restaurateur undertakes and warrants that it shall comply with all applicable regulations regarding direct marketing targeted at data subjects, including with the conditions for data collection, information, or obtaining consent, from data subjects. The Restaurateur shall indemnify and hold harmless TheFork against any claim from data subjects whose Personal Data is processed by the Restaurateur for the purpose of managing customer relations with Users, including, in particular, direct marketing.
- b) where Personal Data was collected via the Standard Widget or on the Portal, the Restaurateur undertakes to comply with TheFork's Privacy and Cookies Statement displayed on the Portal.
- c) where Personal Data was collected via the Personalised Widget or directly by the Restaurateur, the Restaurateur shall not use any of TheFork's brands or logos in its commercial communications sent to its clients and/or prospects.

In no circumstances can either party be held liable for the processing of Personal Data carried out by the other party for the purpose of managing customer relations with Users, including organising promotions, sending commercial communications, business development, direct marketing and other marketing activities.

**6.2 Use of the Application by the Restaurateur acting on its own account for the management of User relations.** For the purposes of clarity, the Restaurateur is the Data Controller for the processing of Personal Data when using the services provided by TheFork to manage customer relations with Users, including, but not limited to commercial communications and marketing (including direct marketing). If the Restaurateur uses the Application for this purpose, TheFork is a Data Processor and may, in this capacity, be able to process or access such data on behalf of the Restaurateur. The responsibilities of the Parties in these circumstances are allocated as follows:

- a) Processing of Personal Data: Strictly limited to where TheFork acts as Data Processor, the Restaurateur shall be solely responsible for and undertakes to ensure the compliance with the principles relating to the processing of Personal Data set forth in Clause 5.1. Additionally, the Restaurateur indemnifies and holds TheFork harmless against any claim by data subjects whose Personal Data is processed for the purpose of managing customer relations. As data controller, the Restaurateur undertakes to provide TheFork with all of the information and elements necessary for TheFork to comply with its own data protection obligations.
- b) Security and confidentiality: Strictly limited to where TheFork acts as Data Processor, the security and confidentiality obligations of TheFork and the Restaurateur are as set out in Clause 5.2.

disposition de l'Auditeur les informations nécessaires pour permettre la réalisation de l'audit.

Les principes suivants s'appliquent à l'audit :

- a) le Restaurateur ne demandera qu'un (1) audit par année contractuelle, sauf si THEFORK manque gravement à ses obligations, auquel cas le Restaurateur pourra demander un audit supplémentaire. Le Restaurateur donnera à THEFORK par lettre recommandée avec avis de réception un préavis d'au moins soixante (60) jours et inclura un plan détaillé de sa demande dans cette notification.

Les principes suivants s'appliquent en toutes circonstances :

- a) ne feront pas l'objet d'un audit : les données financières ou les Données à Caractère Personnel qui ne sont pas liées au Restaurateur, les informations dont la divulgation serait susceptible d'affecter la sécurité des systèmes et/ou des données de TheFork (par exemple risque de confidentialité des informations) ou d'autres clients de TheFork (notamment d'autres Restaurateurs), ou encore le code source des programmes informatiques utilisés dans le cadre de la fourniture des services ;
- b) aucun audit ne doit durer plus de trois (3) jours ouvrables ;
- c) l'auditeur ne peut copier tout ou partie d'un document, d'un fichier, d'une donnée ou d'une information, ni prendre des photos, numériser, ou capter des enregistrements sonores, vidéo ou informatiques ; l'Auditeur ne pourra pas non plus demander que tout ou partie de ces éléments lui soient fournis ou envoyés ;
- d) TheFork peut organiser une monnaie des documents sensibles dans une salle sécurisée (black room) ;
- e) l'Auditeur ne peut être admis dans les locaux de TheFork qu'après notification de l'identification de l'Auditeur par le Restaurateur ;
- f) le Restaurateur s'assurera de la probité de l'Auditeur, et le Restaurateur garantit à TheFork que l'Auditeur respectera les obligations de confidentialité énoncées dans le présent DPA, et plus généralement traitera toute information dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de l'audit avec le plus haut degré de confidentialité ;
- g) les audits ont lieu pendant les heures de bureau normales de TheFork et sont menés de manière à ne pas gêner la fourniture des services par TheFork ou toute autre de ses activités effectuées au bénéfice de ses autres clients, lesquels resteront en tout état de cause prioritaires sur la réalisation de toute inspection ; et

- c) Processors and sub-processors: Strictly limited to where TheFork acts as Data Processor, and obligations of TheFork and the Restaurateur are as set out in Clause 5.3.
- d) Cooperation: Strictly limited to where TheFork acts as Data Processor, the rights and obligations of TheFork and the Restaurateur with regard to cooperation are as set out in Clause 5.4.
- e) Audits: Strictly limited to where TheFork acts as Data Processor, and in connection with processing for the purpose of managing customer relations with Users, including organising promotions sending commercial, communications, business development, direct marketing and other marketing activities, the rights and obligations of TheFork and the Restaurateur with regards to inspections and audits are as set out in Clause 5.5.

## 7. International Transfers

**7.1 Model Clauses.** In the event that a party is neither subject to the GDPR, nor located in the EEA, nor the transfer can be legally performed in accordance with the GDPR (because such transfer falls under an adequacy decision passed by the European Commission or can be otherwise performed under the GDPR on the basis of BCR, a certification mechanism or under a legally binding instrument), the Restaurateur and TheFork will enter into the Standard Contractual Clauses (“SCCs”), as a mechanism to ensure the adequate protection of personal data being transferred outside the EEA.

**7.2** United Kingdom. The Parties declare that the transfer of data from the United Kingdom to the European Union or from the European Union to the United Kingdom will not be construed as an international transfer of personal data, considering the adequacy decisions passed on this subject.

**7.3** Alternative Transfer Mechanism. If the mechanism used by the Parties for the transfer of Personal Data to third countries should become invalid, the Parties will promptly put in place an alternative mechanism for the transfer of Personal Data to third countries.

## 8. Termination

**8.1** On termination of this DPA the Restaurateur may export client data, including Personal Data for which it is the data controller by using the ‘Export’ function of the Application. TheFork shall delete the data processed on behalf of the Restaurateur within a reasonable period unless Data Protection Laws or national law requires that TheFork retain such Personal Data. To this end, the Restaurant acknowledges that a request to cancel the subscription to the Application will be understood as a request to delete Personal Data under this Section 8.

**8.2** The Restaurateurs’ cancellation of his paid subscription shall not result in a termination of the Services and,

- h) TheFork peut à tout moment interrompre l’audit si la fourniture de services ou toute autre de ses activités effectuées au bénéfice de ses autres clients exige que les ressources et/ou les moyens occupés par les audits soient réaffectées aux activités commerciales.

## **Partie C. Autres Traitement de Données à Caractère Personnel**

### **6. Gestion des relations avec les Utilisateurs (y compris le marketing direct)**

**6.1 Obligations respectives des Parties en tant que Responsables de Traitement Indépendants.** Les Parties reconnaissent et acceptent que chacune d’entre elles est un Responsable de Traitement Indépendant en ce qui concerne l’échange de Données à Caractère Personnel entre TheFork et le Restaurateur à des fins autres que la prise, la gestion et le suivi des réservations. En conséquence, chaque Partie est soumise aux obligations de protection des données relatives à son propre Traitement des Données à Caractère Personnel. En particulier :

- a) le Restaurateur s’engage et garantit qu’il se conformera à toutes les réglementations applicables en matière de prospection directe ciblant les Personnes Concernées, notamment s’agissant des modalités de collecte des données, d’information voire de recueil du consentement des Personnes Concernées. Le Restaurateur indemniserà et libèrera TheFork de toute réclamation de la part des Personnes Concernées dont les Données à Caractère Personnel sont traitées par le Restaurateur dans le but de gérer les relations clients avec les Utilisateurs, y compris, en particulier, les opérations de marketing direct.
- b) lorsque les Données à Caractère Personnel ont été collectées via le Widget Standard ou sur le Portail, le Restaurateur s’engage à se conformer à la Déclaration de Confidentialité et de Cookies de TheFork affichée sur le Portail.
- c) lorsque les Données à Caractère Personnel ont été collectées via le Widget Personnalisé ou directement par le Restaurateur, le Restaurateur n’utilisera aucune des marques ou logos de TheFork dans ses communications commerciales envoyées à ses clients et/ou prospects.

En aucun cas, l’une ou l’autre des Parties ne peut être tenue responsable du Traitement des Données à Caractère Personnel effectué pour son propre compte par l’autre Partie aux fins de gestion de la relation avec les Utilisateurs, en ce incluant notamment la réalisation d’opérations commerciales, l’envoi de communications commerciales, de sollicitation, de marketing direct et d’autres activités de marketing.

therefore, a termination of this DPA. While the Restaurateur may still be able to keep using our Services under a free plan, some of the functionalities offered may not be fully available, such as the 'Export' function of the Application. For clarification purposes, the Restaurateur will still be able to ask TheFork to download and send a copy of the Personal Data for which the Restaurateur is the data controller, provided that this can be done in a secure manner.

## 9. Contacts

All notifications according to this DPA shall be in writing. All notifications shall be sent to each Parties' nominated contact person as stated in the Agreement.

## 10. Other

**10.1** This DPA shall prevail over other agreements in relation to the processing of Personal Data (and other related obligations) between the Parties. Any other provisions of the Agreement shall remain in effect.

**10.2** The Restaurateur confirms that he has the ability and competence to fulfill the obligations set out in this DPA.

### Annex A to the Data Processing Addendum

#### Security Measures

TheFork is committed to the protection of Personal Data and employs industry standards of technological internet and web application security to prevent security incidents from occurring. TheFork also maintains organizational and physical policies and procedures to enforce these standards. The security measures TheFork implements to protect Restaurateur Personal Data are:

#### Technical measures

##### Endpoint Detection and Response

We use CrowdStrike that provides machine learning, artificial intelligence, behavioural analytics and proactive threat hunting capabilities in combination with threat intelligence to protect specifically against malware, but also all other types of attacks.

##### Network Security

We have implemented DDOS protection(Fastly) and WebApplication Firewall(DataDome) with bot, scraping and credential stuffing protection.The Fork maintains separate environments for development, UAT, Staging and production. Access to each environment and within each environment is strictly controlled, requires TheFork's VPN with multi-factor authentication, TripAdvisor issued and controlled hardware.The networks are built on a multi-tier principle, public and private subnets are segregated, no instances are directly exposed to the internet, with all traffic going through application load balancers only on encrypted ports.

##### Vulnerability Management

We use a selection of tools to detect and manage vulnerability in our infrastructure and applications.These tools receive feeds from

## 6.2

### Utilisation de l'Application par le Restaurateur agissant pour son propre compte pour la gestion des relations avec les Utilisateurs.

Par souci de clarté, le Restaurateur est le Responsable de Traitement des Données à Caractère Personnel lorsqu'il utilise les services fournis par TheFork pour gérer les relations clients avec les Utilisateurs, y compris, mais sans s'y limiter, les communications commerciales et le marketing (y compris le marketing direct). Si le Restaurateur utilise l'Application à cette fin, TheFork est un Sous-Traitant et peut, à ce titre, être en mesure de Traiter ou d'accéder à ces Données à Caractère Personnel pour le compte du Restaurateur. Les responsabilités des Parties dans ces circonstances sont réparties comme suit :

- a) Traitement des Données à Caractère Personnel : Strictement limité au cas où TheFork agit en tant que Sous-Traitant, le Restaurateur est seul responsable et s'engage à assurer le respect des principes relatifs au Traitement des Données à Caractère Personnel énoncés dans la Clause 5.1. En outre, le Restaurateur garantit et dégage TheFork de toute responsabilité en cas de réclamation de la part des Personnes Concernées dont les Données à Caractère Personnel sont traitées dans le but de gérer les relations avec les Utilisateurs. En tant que Responsable de Traitement, le Restaurateur s'engage à fournir à TheFork toutes les informations et tous les éléments nécessaires pour que TheFork puisse se conformer à ses propres obligations en matière de protection des données.
- b) Sécurité et confidentialité : Strictement limitées au cas où TheFork agit en tant que Sous-Traitant, les obligations de sécurité et de confidentialité de TheFork et du Restaurateur sont telles que définies dans la Clause 5.2.
- c) Sous-Traitants et sous-traitants ultérieurs : Strictement limité au cas où TheFork agit en tant que Sous-Traitant, et les obligations de TheFork et du Restaurateur sont définies dans la clause 5.3.
- d) Coopération : Strictement limités au cas où TheFork agit en tant que Sous-Traitant, les droits et obligations de TheFork et du Restaurateur en ce qui concerne la coopération sont définis dans la clause 5.4.
- e) Audits : Strictement limité au cas où TheFork agit en tant que Sous-Traitant, et en relation avec le Traitement dans le but de gérer les relations clients avec les Utilisateurs, y compris l'organisation d'opérations commerciales, de communication, de développement commercial, de marketing direct et d'autres activités de marketing, les droits et obligations de TheFork et du Restaurateur en ce qui concerne les inspections et les audits sont tels que décrits dans la Clause 5.5.

common vulnerability and exposure data sources to identify potential vulnerabilities. All the tools are integrated into a central vulnerability management platform, where vulnerabilities are tracked and remediation is monitored against SLA's. Performance of such remediations is reported in realtime to director level.

#### Security Event Management

As The Fork is hosted in AWS, we use Amazon GuardDuty threat detection service, that continuously monitors AWS accounts and workloads for malicious activity and delivers detailed security findings for visibility and remediation, based on anomaly detection, ML, behavioural modelling, and threat intelligence feeds.

#### Penetration Testing

We have an ongoing Bugcrowd bug bounty program that covers all infrastructure & services allowing over 300 researchers to report any type of security weakness. Additionally, the internal pentesting team of our parent company, TripAdvisor, conducts tests yearly.

#### Cloud Workload Protection

We use Orca cloud security platform that identifies, prioritises, and remediates security risks and compliance issues across your cloud estate. Orca cloud detection and response identify cloud attacks by continuously collecting and analysing intelligence from cloud feeds, workloads and configurations. Our cloud infrastructure is specifically audited against Orca Best Practice standard & CIS 1.5 Controls standard.

#### Open Source Intelligence

We use various tools to collect, analyse and validate data gathered from open sources, to produce actionable intelligence.

#### Encryption

Data is encrypted in transit(TLS 1.3) and at rest (CMK SYMMETRIC\_DEFAULT AES-256-GCM).

#### Backups

All datastores are back-up daily through instance level back-ups stored for 30 days. Additionally point in time restores are supported on a 5 minute basis. Lastly full back-ups are also stored offline, but immediately recoverable for 90 days.

#### 3rd Party Risk Management

We use BitSight to ensure the performance of the security program with evidence-based cyber risk monitoring, continuous measuring of security control effectiveness, remediation of gaps and vulnerabilities, and effective assurance.

#### Organisational

##### Information security policy

TheFork is part of TripAdvisor Media Group, and falls under the group Information security policy with all other group companies.

##### Vendor due diligence

All vendors are security assessed to ensure they comply with The Fork's security standards. They are required to submit a security and

## 7. Transferts internationaux

**7.1** **Clauses types.** Dans le cas où une Partie n'est ni soumise au RGPD, ni située dans l'EEE, et que le transfert ne peut pas être légalement effectué conformément au RGPD (parce que ce transfert relève d'une décision d'adéquation adoptée par la Commission européenne ou peut être autrement effectué en vertu du RGPD sur la base de Règles d'entreprises Contraignantes (BCR), d'un mécanisme de certification ou d'un instrument juridiquement contraignant), le Restaurateur et TheFork concluront les Clauses Contractuelles Types ("CCT"), en tant que mécanisme garantissant la protection adéquate des Données à Caractère Personnel transférées en dehors de l'EEE.

**7.2** **Royaume-Uni.** Les Parties déclarent que le Transfert de Données à Caractère Personnel du Royaume-Uni vers l'Union européenne ou de l'Union européenne vers le Royaume-Uni ne sera pas considéré comme un Transfert international de Données à Caractère Personnel, compte tenu des décisions d'adéquation prises à ce sujet.

**7.3** **Mécanisme de Transfert alternatif.** Si le mécanisme utilisé par les Parties pour le Transfert de Données à Caractère Personnel vers des pays tiers devient caduc, les Parties mettront rapidement en place un mécanisme alternatif pour le Transfert de Données à Caractère Personnel vers des pays tiers.

## 8. Cessation d'activité

**8.1** A la fin de ce DPA, le Restaurateur peut exporter les Données de ses clients, y compris les Données Personnelles pour lesquelles il est le Responsable de Traitement en utilisant la fonction 'Export' de l'Application. TheFork supprimera les Données traitées au nom du Restaurateur dans un délai raisonnable, à moins que les Lois sur la protection des données ou le droit national n'exigent que TheFork conserve ces Données Personnelles. À cette fin, le Restaurateur reconnaît qu'une demande d'annulation de l'abonnement à l'Application sera comprise comme une demande de suppression des Données Personnelles en vertu de la présente Section 8.

**8.2** L'annulation par le Restaurateur de son abonnement payant n'entraîne pas la résiliation des Services et, par conséquent, la résiliation du présent DPA. Bien que le Restaurateur puisse continuer à utiliser nos Services dans le cadre d'un plan gratuit, certaines des fonctionnalités offertes peuvent ne pas être entièrement disponibles, telles que la fonction " Exportation " de l'Application. À des fins de clarification, le Restaurateur pourra toujours demander à TheFork de télécharger et d'envoyer une copie des Données à Caractère Personnel pour lesquelles le Restaurateur est le Responsable de Traitement, à condition que cela puisse être fait de manière sécurisée.

privacy vendor questionnaire, as part of the assessment by the security and Legal teams.

#### **Staff Training**

When employees join TheFork they receive 2 weeks of onboarding training that specifically includes training with the security team. All employees undergo yearly cyber security and privacy training. Furthermore phishing tests are conducted continuously with related training where needed. Software Developers are specifically trained in application security topics such as OWASP TOP10 and secure coding.

#### **Certifications and audits**

The Fork is certified against PCI DSS for our payment services managed by Stripe. As part of TripAdvisor Media Group, The Fork is audited yearly by independent auditors for SOX compliance. Furthermore, TripAdvisor Internal Audit team conducts their own internal yearly audits.

#### **Development practices**

All TheFork services and infrastructure is managed as code, with changes requiring peer review by a minimum of 2 approvers. No customer data is used for any development or testing purposes.

#### **Access Management**

Access to TheFork system & service is granted on a role based and least privilege basis, with business justification and management sign off required. Business justification is re-validated on a 6 monthly basis.

#### **Incident Response**

As part of TripAdvisor Media Group, The Fork follows the TripAdvisor incident response plan. The plan includes key business stakeholders, system administrators, managers of information systems, security personnel responsible for information resources, Legal, and privacy functions.

#### **Ongoing Evaluation**

TheFork reassesses its security processes on a periodic basis. Any changes will be documented.

## **9. Contacts**

Toutes les notifications au titre du présent DPA se font par écrit. Toutes les notifications sont envoyées au contact désigné par chacune des Parties, comme indiqué dans le Contrat.

## **10. Autres**

**10.1** Le présent DPA prévaut sur les autres accords relatifs au Traitement des Données à Caractère Personnel (et autres obligations connexes) conclus entre les Parties. Toutes les autres dispositions du Contrat restent en vigueur.

**10.2** Le Restaurateur confirme qu'il a la capacité et la compétence nécessaires pour remplir les obligations énoncées dans le présent DPA.

### **Annexe A à l'Addendum sur le Traitement des Données**

#### **Mesures de sécurité**

TheFork s'engage à protéger les Données à Caractère Personnel et utiliser les normes de l'industrie en matière de sécurité technologique de l'Internet et des applications Web afin de prévenir les incidents de sécurité. TheFork maintient également des politiques et des procédures organisationnelles et physiques pour appliquer ces normes. Les mesures de sécurité mises en œuvre par TheFork pour protéger les Données à Caractère Personnel des Restaurateurs sont les suivantes :

#### **Mesures techniques**

##### **Détection et réponse au niveau des points finaux**

Nous utilisons CrowdStrike qui fournit des capacités d'apprentissage automatique, d'intelligence artificielle, d'analyse comportementale et de chasse proactive aux menaces en combinaison avec des renseignements sur les menaces pour se protéger spécifiquement contre les logiciels malveillants, mais aussi contre tous les autres types d'attaques.

##### **Sécurité du réseau**

Nous avons mis en place une protection DDOS (Fastly) et un WebApplication Firewall (DataDome) avec une protection contre les robots, le scraping et le credential stuffing. The Fork maintient des environnements séparés pour le développement, UAT, Staging et la production. L'accès à chaque environnement et à l'intérieur de chaque environnement est strictement contrôlé, nécessite le VPN de TheFork avec une authentification multi-facteurs, du matériel émis et contrôlé par TripAdvisor. Les réseaux sont construits sur un principe multi-tiers, les sous-réseaux publics et privés sont séparés, aucune instance n'est directement exposée à l'internet, avec tout le trafic passant par des équilibrateurs de charge d'application uniquement sur des ports cryptés.

##### **Gestion des vulnérabilités**

Nous utilisons une sélection d'outils pour détecter et gérer les vulnérabilités dans notre infrastructure et nos applications. Ces outils sont alimentés par des sources de données communes sur les

vulnérabilités et l'exposition afin d'identifier les vulnérabilités potentielles. Tous les outils sont intégrés dans une plateforme centrale de gestion des vulnérabilités, où les vulnérabilités sont suivies et où les mesures correctives sont contrôlées par rapport aux accords de niveau de service. La performance de ces remédiations est rapportée en temps réel au niveau du directeur.

#### **Gestion des événements de sécurité**

TheFork étant hébergée sur AWS, nous utilisons le service de détection des menaces Amazon GuardDuty, qui surveille en permanence les comptes AWS et les charges de travail à la recherche d'activités malveillantes et fournit des résultats de sécurité détaillés pour la visibilité et la remédiation, sur la base de la détection d'anomalies, de la modélisation comportementale et des flux d'informations sur les menaces.

#### **Tests de pénétration**

Nous disposons d'un programme permanent de Bugcrowd qui couvre l'ensemble de l'infrastructure et des services et qui permet à plus de 300 chercheurs de signaler tout type de faille de sécurité. En outre, l'équipe interne de pentesting de notre société mère, TripAdvisor, effectue des tests chaque année.

#### **Protection des Cloud Workload**

Nous utilisons la plateforme de sécurité en Cloud Orca qui identifie, hiérarchise et corrige les risques de sécurité et les problèmes de conformité dans l'ensemble de votre domaine cloud. La détection et la réponse d'Orca identifient les attaques dans le cloud en collectant et en analysant en permanence les informations provenant des flux, des charges de travail cloud et des configurations du cloud. Notre infrastructure cloud fait l'objet d'un audit spécifique par rapport à la norme Orca Best Practice et à la norme CIS 1.5 Controls.

#### **Renseignements sur les sources ouvertes**

Nous utilisons divers outils pour collecter, analyser et valider les données recueillies à partir de sources ouvertes, afin de produire des renseignements exploitables.

#### **Chiffrement**

Les données sont chiffrées en transit (TLS 1.3) et au repos (CMK SYMMETRIC\_DEFAULT AES-256-GCM).

#### **Sauvegardes**

Toutes les banques de données sont sauvegardées quotidiennement par le biais de sauvegardes au niveau de l'instance stockées pendant 30 jours. En outre, les restaurations ponctuelles sont prises en charge sur une base de 5 minutes. Enfin, les sauvegardes complètes sont également stockées hors ligne, mais sont immédiatement récupérables pendant 90 jours.

#### **Gestion des risques par une tierce partie**

Nous utilisons BitSight pour assurer la performance du programme de sécurité avec une surveillance des cyber-risques basée sur des preuves, une mesure continue de l'efficacité des contrôles de sécurité, une remédiation des lacunes et des vulnérabilités, et une assurance efficace.

## **Organisation**

### **Politique de sécurité de l'information**

TheFork fait partie du groupe TripAdvisor Media et se relève de la Politique de sécurité de l'information avec toutes les autres sociétés du groupe.

### **Contrôle préalable des fournisseurs**

Tous les fournisseurs font l'objet d'une évaluation de sécurité afin de s'assurer qu'ils respectent les normes de sécurité de TheFork. Ils sont tenus de soumettre un questionnaire sur la sécurité et la protection de la vie privée, dans le cadre de l'évaluation effectuée par les équipes chargées de la sécurité et des affaires juridiques.

### **Formation du personnel**

Lorsque les employés rejoignent TheFork, ils bénéficient d'une formation d'intégration de deux semaines qui comprend notamment une formation avec l'équipe de sécurité. Tous les employés suivent une formation annuelle sur la cybersécurité et la protection de la vie privée. En outre, des tests d'hameçonnage sont effectués en permanence et une formation correspondante est dispensée si nécessaire. Les développeurs de logiciels sont spécifiquement formés à la sécurité des applications, notamment à l'OWASP TOP10 et au codage sécurisé.

### **Certifications et audits**

TheFork est certifiée PCI DSS pour nos services de paiement gérés par Stripe. En tant que membre du TripAdvisor Media Group, TheFork fait l'objet d'un audit annuel par des auditeurs indépendants pour vérifier la conformité à la loi SOX. En outre, l'équipe d'audit interne de TripAdvisor effectue ses propres audits annuels.

### **Pratiques de développement**

Tous les services et l'infrastructure de TheFork sont gérés en tant que code, les modifications devant être examinées par un minimum de deux personnes. Aucune donnée client n'est utilisée à des fins de développement ou de test.

### **Gestion de l'accès**

L'accès au système et au service TheFork est accordé sur la base d'un rôle et d'un moindre privilège, avec une justification commerciale et l'approbation de la direction. La justification commerciale est revalidée tous les six mois.

### **Réponse aux incidents**

En tant que membre du TripAdvisor Media Group, The Fork suit le plan de réponse aux incidents de TripAdvisor. Ce plan inclut les principales parties prenantes de l'entreprise, les administrateurs de système, les gestionnaires des systèmes d'information, le personnel de sécurité responsable des ressources d'information, les fonctions juridiques et les fonctions de protection de la vie privée.

## **Évaluation continue**

TheFork réévalue périodiquement ses processus de sécurité. Tout changement sera documenté.





**Entrée en vigueur : 1<sup>er</sup> Avril 2021**

## **Table des matières**

<b>Titre 1. CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION</b> .....	1
<b>Titre 2. CONDITIONS PARTICULIERES DE PUBLICATION D'OFFRES PROMOTIONNELLES</b> .....	9
<b>Titre 3. CONDITIONS PARTICULIERES DU PACK SITE WEB</b> .....	10
<b>Titre 4. NON UTILISE</b> .....	12
<b>Titre 5. NON UTILISE</b> .....	12
<b>Titre 6 - CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE D'EMPREINTES BANCAIRES</b> .....	12
<b>Titre 7. CONDITIONS PARTICULIERES DU PROGRAMME YUMS ET « YUMS X2 »</b> .....	13
<b>Titre 8. CONDITIONS PARTICULIERES - POLITIQUE D'ENVOI (Module CRM)</b> .....	14

## **Titre 1. CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION**

### **Informations générales**

Le présent contrat est souscrit avec LaFourchette Swiss SA, dont le siège social est situé Rue du Lac 10 - 1207 Genève, Suisse, immatriculée au registre du commerce de Genève sous le numéro CHE-294.994.321 (ci-après « THEFORK ») et se compose des documents suivants :

- Conditions Particulières du bon de commande ;
- Conditions Générales de Vente et d'Utilisation ;
- Conditions Particulières de Publication des Promotions ;
- Conditions Particulières du Pack Site Web ;
- Conditions Particulières de Location de Matériel ;
- Conditions Particulières d'aide à l'Installation, de Maintenance et de Réparation du Matériel ;
- Conditions Particulières du service d'empreintes bancaires ;
- Conditions Particulières des Programmes « YUMS » et « YUMS X2 » ;
- Conditions Particulières - Politique d'Envoi (Module CRM) (ci-après, le « Contrat »).

Les Conditions Particulières complètent les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation et s'appliquent à la fourniture des services spécifiques choisis par le restaurateur (ci-après le ou les « Restaurateur(s) »). THEFORK sera légitimement fondée à considérer que toute personne en contact avec THEFORK en ce qui concerne un élément de ce Contrat et/ou en ce qui concerne un des services fournis par THEFORK est habilité à représenter le Restaurateur à ce titre. Tout engagement pris dans ces conditions sera réputé engager le Restaurateur à l'égard de THEFORK.

En cas de contradiction entre les dispositions des Conditions Particulières et celles des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, les dispositions des Conditions Particulières prévalent. En cas de contradiction entre les dispositions du bon de commande et celles des Conditions Particulières et/ou Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, les dispositions du bon de commande prévalent.

THEFORK se réserve le droit de modifier à tout moment tout ou partie des documents contractuels constituant le Contrat et en informera le Restaurateur au plus tard quinze (15) jours avant la prise d'effet de la modification. L'utilisation des services de THEFORK par le Restaurateur après la prise d'effet de la modification vaudra acceptation sans réserve par le Restaurateur des nouvelles conditions contractuelles. Si le Restaurateur n'accepte pas la modification, il devra, avant la prise d'effet de celle-ci, résilier le Contrat.

### **ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT**

THEFORK édite en Suisse et plusieurs autres pays un service de référencement, de recherche et de réservation de restaurants accessible au public (ci-après le ou les « Utilisateur(s) ») sur les sites Internet et les applications (ci-après, le « Portail ») ainsi que sur les sites Internet et applications des partenaires de THEFORK (tels que TripAdvisor, Google, Facebook, Instagram, Apple, etc.) (ci-après, les « Sites partenaires »).

De plus, THEFORK pour la Suisse, ou des sociétés appartenant au même groupe de sociétés que THEFORK (ci-après, le « Réseau THEFORK ») pour les autres pays, mettent à la disposition des Restaurateurs une application de gestion et d'optimisation des réservations et des contenus affichés sur le Portail accessible en ligne dénommée THEFORK MANAGER (ci-après, l'« Application »), hébergée sur les serveurs de THEFORK.

L'Application comprend le module de réservation de THEFORK (le "Module de Réservation"), qui est un widget graphique et textuel composé d'éléments statiques, tels que les marques ou le logo du Restaurant et/ou de THEFORK, et d'éléments dynamiques, qui comprennent du texte, des données de disponibilité et d'autres informations ou matériels spécifiques au Restaurant et permettant aux Utilisateurs d'effectuer des réservations sur le site Internet et/ou mobile du Restaurateur. Le Module de Réservation peut également être intégré sur le site Internet du Restaurateur en version « marque blanche » ou « marque grise » aux conditions du présent Contrat.

Le présent Contrat s'applique à l'ensemble des services fournis par THEFORK et THEFORK Network au Restaurateur via l'Application, le Portail et les Sites partenaires.

L'utilisation de ces services emporte acceptation de plein droit par le Restaurateur de la version du présent Contrat en vigueur au jour de l'utilisation desdits services.

### **ARTICLE 2 - ACCES A L'APPLICATION**

Au titre du présent Contrat, THEFORK concède au Restaurateur un droit d'utilisation personnel, temporaire et non cessible à l'Application exclusivement destiné à la gestion des réservations de son/ses établissements (le « Restaurant »), la gestion du référencement du Restaurant sur le Portail et sur les Sites partenaires, et la gestion de la relation clients.

Le Restaurateur est seul responsable de l'utilisation et de la gestion de son droit d'accès à l'Application. Dès la souscription au présent Contrat par le Restaurateur, ce dernier pourra se connecter à l'Application via un ordinateur relié à Internet.

En souscrivant à l'Application le Restaurateur consent à l'inscription du Restaurant au service en ligne de référencement, de recherche et de réservation édité par THEFORK sur le Portail et les Sites partenaires, sous réserve du respect par le Restaurateur des critères de sélection et de qualité édictés par THEFORK et sous réserve que le Restaurant soit situé dans un pays visé par le Portail. La souscription par un Restaurateur à une version de l'Application ne constitue toutefois ni une condition, ni une garantie de référencement sur le Portail ou les Sites partenaires. La responsabilité de THEFORK ne pourra en aucun cas être recherchée en cas de non-référencement d'un Restaurant ou si le Restaurant est déréférencé en raison du non-respect des critères de qualité de THEFORK.

Dans le cas où le Restaurateur choisit de ne pas s'inscrire au service en ligne de référencement, de recherche et de réservation édité par THEFORK sur le Portail ou certains des Sites partenaires, des frais supplémentaires ou des tarifs différenciés peuvent lui être appliqués tels que stipulés dans les conditions particulières du bon de commande.

Le Restaurateur dont le Restaurant est référencé par THEFORK sur le Portail et sur les Sites partenaires peut créer et modifier les informations et contenus relatifs à son Restaurant et est seul responsable de tels informations ou contenus.

### **ARTICLE 3 – UTILISATION DU PORTAIL ET/OU INSTALLATION DU MODULE DE RESERVATION SUR LE SITE INTERNET DU RESTAURANT**

#### **Clause 3.1 Portail, Module de Réservation et données à caractère personnel**

Dans le cadre des réservations effectuées par les Utilisateurs, les données à caractère personnel de ces derniers (ci-après les « données à caractère personnel » ou « données personnelles ») au sens de la loi française 78-17 du 6 janvier 1978 et du règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après, ensemble le « RGPD ») sont collectées, et plus généralement traitées, par THEFORK et le Restaurateur. Les rôles et responsabilités de chacun diffèrent en fonction des modalités de réservation proposées par THEFORK.

##### **3.1.1 Portail et gestion des données à caractère personnel**

Le Portail permet aux Utilisateurs de réserver dans le Restaurant. Dans cette hypothèse, THEFORK et le Restaurateur sont :

- co-responsables du traitement de données à caractère personnel mis en œuvre à des fins de prise, de gestion et de suivi des réservations effectuées par les Utilisateurs via le Portail et les Sites partenaires;

- chacun respectivement responsable indépendant de son propre traitement pour ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel collectées via le Portail et les sites partenaires et ayant pour finalité la gestion et suivi de leur relation avec les Utilisateurs, en ce incluant notamment la réalisation d'opérations commerciales, de communication, de sollicitation et de marketing. THEFORK peut également agir en qualité de sous-traitant lorsque le Restaurateur utilise l'Application pour la réalisation des opérations précitées.

### **3.1.2 Module de Réservation, données à caractère personnel et gestion des cookies**

Le Module de Réservation pourra être installé sur le site internet dédié du ou des Restaurant(s) ("site Internet du Restaurant") afin que les Utilisateurs puissent réserver une table dans le Restaurant sur le Site Internet du Restaurant.

THEFORK met à la disposition du Restaurateur un champ Google Analytics pour lui permettre de saisir le code généré par son outil Google Analytics afin de suivre les performances du Module de Réservation. Le Restaurateur est responsable de l'information à ses utilisateurs finaux relativement aux cookies qu'il ajoute par le biais de ce champ.

De plus, si le Restaurateur utilise la version en marque blanche du Module de Réservation, il doit : a) maintenir et publier une politique de confidentialité adéquate et conforme sur le site Internet du Restaurant ; et b) afficher un lien vers cette politique de confidentialité ainsi qu'une mention de collecte des données claire et conforme sur le Module de Réservation.

A titre d'information, le Module de Réservation utilise à la fois des cookies de session et des cookies permanents dans deux catégories principales : Les techniques et les performances/analyses qui sont listées dans un tableau ici : <https://www.thefork.com/cookie-policy>.

#### **Module de Réservation en « marque grise »**

Le Module de Réservation en « marque grise » permet aux Utilisateurs de faire des réservations via une interface faisant apparaître les marques et /ou logos de THEFORK. THEFORK et le Restaurateur sont :

- co-responsables du traitement de données à caractère personnel mis en œuvre à des fins de prise, de gestion et de suivi des réservations effectuées par les Utilisateurs via un Module de Réservation en « marque grise ».
- chacun respectivement responsable indépendant de son propre traitement pour ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel collectées via un Module de Réservation en « marque grise » et ayant pour finalité la gestion et suivi de leur relation avec les Utilisateurs, en ce incluant notamment la réalisation d'opérations commerciales, de communication, de sollicitation et de marketing. THEFORK peut également agir en qualité de sous-traitant lorsque le Restaurateur utilise l'Application pour la réalisation des opérations précitées.

#### **Module de Réservation en « marque blanche »**

Le Module de Réservation en « marque blanche » permet aux Utilisateurs de faire des réservations via une interface qui ne mentionne aucune marque et/ou logo appartenant à THEFORK. Dans ce cas de figure, le Restaurateur est seul responsable du traitement de données à caractère personnel qu'il met en œuvre ayant pour finalités la prise, la gestion et le suivi des réservations, ainsi que la réalisation d'opérations commerciales, de communication, de sollicitation et de marketing THEFORK n'agissant dans ce contexte qu'en simple qualité de sous-traitant du Restaurateur lorsque le Restaurateur utilise l'Application pour la réalisation des opérations précitées.

### **Clause 3.2 Licence du Module de Réservation et limites d'utilisation**

Le Module de Réservation ne peut être activé et affiché que sur le Site Internet du Restaurant.

THEFORK accorde au Restaurateur une licence limitée, personnelle, non exclusive, non transférable et libre de droits, uniquement pour activer et afficher le Module de Réservation sur le site Internet du Restaurant. La licence susmentionnée ne peut faire l'objet d'une sous-licence, à l'exception de la possibilité pour le Restaurateur de la concéder à des tiers concepteurs de sites internet, webmasters et autres prestataires de services similaires, dans le seul but de permettre à ces prestataires d'aider le Restaurateur à activer et à afficher le Module de Réservation sur le site Internet du Restaurant et à condition que ces prestataires soient soumis aux mêmes obligations que le Restaurateur en vertu du présent Contrat.

À l'exception de ce qui est autorisé ci-dessus, le Restaurateur s'engage à ne pas vendre, céder, louer, prêter, distribuer, exporter, agir en tant

qu'intermédiaire ou prestataire, ou accorder quel droit que ce soit à des tiers en ce qui concerne le Module de Réservation ou toute partie de celui-ci, que ce soit par effet de la loi ou autrement.

Le Restaurateur ne fera, ne permettra ni n'autorisera aucune modification du Module de Réservation, et notamment la séparation en parties constitutives ou la création d'œuvres dérivées.

À l'exception des options de personnalisation, le Restaurateur ne peut, directement ou indirectement, modifier, éditer, ajouter, copier ou extraire le contenu du Module de Réservation ou en produire des résumés.

Tous les droits, titres et intérêts relatifs au Module de Réservation, y compris tous les droits de propriété intellectuelle, restent la propriété exclusive de THEFORK et/ou de ses concédants de licence. Le Restaurateur reconnaît et accepte que le Module de Réservation est sous licence, et non vendu.

### **Clause 3.3 Utilisation des informations par THEFORK**

THEFORK peut utiliser les informations collectées à partir du Module de Réservation aux fins générales suivantes : pour personnaliser et améliorer ses produits et services, pour fournir des liens vers des informations, des analyses et des statistiques sur les restaurants ; pour le marketing et la publicité, pour prévenir des activités potentiellement interdites ou illégales, pour faire respecter ses Conditions d'Utilisation et/ou les présentes Conditions de Vente et d'Utilisation, et toutes autres activités connexes.

## **ARTICLE 4 – OBLIGATIONS - AUTORISATIONS DU RESTAURATEUR**

### **Article 4.1 Obligations**

Le Restaurateur s'engage à utiliser l'Application conformément aux conditions définies dans le présent Contrat. Le Restaurateur s'interdit, de reproduire, extraire, décompiler, réutiliser tout élément de l'architecture, du contenu ou des données de l'Application, y compris à l'aide d'un robot, d'une araignée, d'un scraper, d'un logiciel espion, d'un enregistreur de frappe clavier ou de tout autre programme ou dispositif automatique ou procédé manuel, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

Pour souscrire à l'Application, le Restaurateur doit posséder le matériel informatique adéquat dans son Restaurant. Si tel n'est pas le cas, le Restaurateur s'engage à acquérir un tel matériel ou à le louer auprès de THEFORK.

Le Restaurateur est seul responsable de la gestion en temps réel de son stock de couverts. Le Restaurateur s'engage à intégrer, en temps réel, au sein de l'Application, l'ensemble des réservations qui ne lui seraient pas transmises automatiquement par le biais de l'Application ou à fermer à l'avance ses services à la réservation, sur l'Application, dès qu'il a connaissance de ses jours de fermeture à venir (congés ou jours fériés, notamment) ou dès qu'il est complet. Le Restaurateur s'engage à accepter toute réservation émanant de THEFORK dans la mesure des stocks de couverts disponibles indiqués par le Restaurateur sur l'Application. En cas d'abus, comme par exemple dans le cas de réservations annulées ou non honorées par le Restaurateur, de manière répétée, THEFORK se réserve le droit de prendre les mesures exposées à l'article 9 ci-dessous.

Le Restaurateur demeure seul responsable de l'utilisation des identifiants le concernant et ne doit pas les divulguer aux tiers. En cas de perte des identifiants ou de divulgation des identifiants à des tiers, le Restaurateur s'engage à avertir sans délai THEFORK. Le Restaurateur s'engage à appliquer toute mesure de sécurité nécessaire, notamment concernant les identifiants afin d'éviter notamment toute divulgation des identifiants à des tiers. En particulier, le Restaurateur ne divulguera pas ses identifiants à des services de réservation tiers et ne renseignera pas l'adresse email ou le numéro de téléphone d'un service de réservation tiers dans les champs 'contact' de l'Application.

Le Restaurateur dont le Restaurant est présent sur le Portail et les Sites Partenaires s'engage à fournir des informations sincères et exactes sur les services fournis aux Utilisateurs et à toujours tenir à jour lesdites informations. Le Restaurateur s'engage, en cas de menu particulier et imposé lors de certains jours exceptionnels (tels que la saint Valentin, le jour de l'an, etc.), à indiquer dans sa fiche sur l'Application, dans les plus brefs délais, le détail du menu et ses conditions particulières. Le Restaurateur est entièrement responsable du contenu relatif à son Restaurant et de leur mise à jour régulière par le biais de l'Application. Le Restaurateur intégrant le Module de Réservation sur le Site Internet du Restaurant s'engage à respecter l'ensemble de la législation en vigueur applicable à son activité en ligne.

Le Restaurateur s'engage à respecter la vie privée des Utilisateurs et les dispositions du RGPD.

## Article 4.2 Autorisations

Au fur et à mesure de leur remise, le Restaurateur cède à titre gratuit et non exclusif à THEFORK le droit d'exploitation en ligne et hors ligne, (incluant le droit de reproduction et le droit de représentation) de l'ensemble des éléments visuels (photographies, etc.) et textuels originaux fournis par le Restaurateur, notamment au moyen de l'Application, sur tout type de support (notamment Portail, newsletters, Sites partenaires, catalogues, guides, etc.), pour le monde entier et pour toute la durée de protection des éléments visuels et textuels originaux par le droit d'auteur. La présente cession inclut le droit pour THEFORK d'exploiter les éléments visuels et textuels à des fins de référencement, d'information, de classement et/ou de réservation ; La présente cession inclut également le droit pour THEFORK de concéder, conformément au périmètre des droits cédés au paragraphe précédent, des sous-licences d'exploitation des différents éléments visuels (photographies, etc.) ou textuels originaux fournis par le Restaurateur à THEFORK, aux sociétés du Réseau THEFORK et aux Sites partenaires. Le contenu fourni par le Restaurateur ou créé par ce dernier avec l'Application demeure la propriété du Restaurateur et reste sous sa responsabilité exclusive.

Au fur et à mesure de leur remise, le Restaurateur autorise contractuellement THEFORK à exploiter dans le monde entier et pour une durée de trois (3) ans à compter de la date de résiliation du présent contrat les différents éléments visuels (photographies, etc.) ou textuels non originaux fournis par le Restaurateur, notamment au moyen de l'Application, sur tout type de support (notamment Portail, newsletters, Sites partenaires, catalogues, guides, etc.) à des fins de référencement, d'information, de classement et/ou de réservation. La présente autorisation fournie à titre non exclusif inclut le droit pour THEFORK de transmettre aux sociétés du Réseau THEFORK et aux Sites Partenaires les fichiers relatifs aux différents éléments visuels (photographies, etc.) ou textuels non originaux fournis par le Restaurateur à des fins de référencement, d'information, de classement et de réservation.

Le Restaurateur autorise également THEFORK aux sociétés du Réseau THEFORK et aux Sites Partenaires à référencer les récompenses et distinctions obtenues auprès d'organismes tiers.

En particulier, le Restaurateur certifie que les contenus (tels que photographies, textes, etc.) qu'il télécharge au moyen de l'Application ou qu'il autorise THEFORK à télécharger sur l'Application et à afficher sur le Portail ou les Sites partenaires ne portent pas préjudice aux droits des tiers, qu'il est autorisé à les reproduire et/ou les diffuser au public sur Internet et qu'il dispose des droits nécessaires pour accorder une concession de ses droits conforme aux conditions prévues par les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation. Pour les images du Restaurant incluant le personnel du Restaurant, le Restaurateur déclare avoir recueilli l'accord de la (les) personne(s) photographiée(s) ou filmée(s), en vue de la publication et de la diffusion des images. Pour les images du Restaurant incluant la clientèle, le Restaurateur utilisera des photographies de personnes non identifiables. Dans le cas contraire, THEFORK rejettera la photo ou procédera au floutage des personnes concernées. Le Restaurateur déclare être informé de cette contrainte et aucune réclamation sur les photographies ne pourra être effectuée par le Restaurateur à ce titre.

Le Restaurateur garantit THEFORK et les sociétés du Réseau THEFORK contre toutes réclamations, revendications de propriété ou toutes actions judiciaires ou extra-judiciaires relatives aux contenus fournis par le Restaurateur et le Restaurateur s'engage à dédommager intégralement THEFORK et les sociétés du Réseau THEFORK de leur frais et pertes qui pourraient leur être causés de ce fait.

## ARTICLE 5 – OBLIGATIONS DE THEFORK – CLASSEMENT

THEFORK s'efforcera de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la continuité et la qualité d'accès à l'Application conformément aux conditions définies aux articles 1 et 2 du présent Titre 1 et dans la limite des conditions prévues à l'article 11 du présent Titre 1.

THEFORK utilise les critères suivants pour le classement « pertinence » sur le Portail: les promotions du Restaurant, le nombre d'avis et sa note moyenne sur les douze derniers mois, sa distance par rapport à l'adresse renseignée par l'Utilisateur, la disponibilité des tables, la participation aux programmes Yums et/ou « Yums X2 », le label "Insider", l'adhésion aux standards de qualité de THEFORK (annulations par le restaurant, réservation instantanée, etc.), et le référencement dans un guide gastronomique.

THEFORK demeure libre de ses campagnes et choix promotionnels et il ne peut en aucun cas lui être reproché un manque de visibilité d'un Restaurant par le Restaurateur.

## ARTICLE 6 – DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

### Article 6.1 La prise, la gestion et le suivi des réservations

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité la prise, la gestion et le suivi des réservations est mis en œuvre. Les caractéristiques de ce traitement sont les suivantes, quel que soit le mode de réservation :

- les données à caractère personnel pouvant être traitées sont des données relatives aux coordonnées des Utilisateurs, et éventuellement à leur vie personnelle et/ou professionnelle, des informations d'ordre financier, mais également des données de connexion, données issues de l'utilisation de cookies, traceurs et autres technologies similaires, des données Point de vente, et plus généralement l'ensemble des données à caractère personnel qui seraient nécessaires pour l'exécution du présent Contrat, étant précisé que le Restaurateur peut paramétrer librement certains champs à renseigner dans l'Application, et demeure seul responsable et propriétaire des fichiers des données collectées de cette collecte et de leur contenu et, plus généralement, de tout contenu généré par lui ou à sa demande ;
- les personnes concernées sont les Utilisateurs et les clients direct du Restaurateur;
- les opérations réalisées sur les données à caractère personnel sont les suivantes : consultation, collecte, mise à jour, analyse, élaboration de statistiques, et plus généralement toute opération nécessaire à leur utilisation dans le cadre du Contrat.

#### 6.1.1. Réservations sur le Portail ou via le Module de Réservation en « marque grise »

Dans le cadre de l'utilisation des services fournis par THEFORK, et au sens du RGPD, le Restaurateur et THEFORK sont conjointement responsables du traitement ayant pour finalité la prise, la gestion et le suivi des réservations effectuées sur le Portail ou via un Module de Réservation « en marque grise » et pourront ainsi être amenés à procéder à des traitements de telles données ou y avoir accès à cette fin. Les rôles et responsabilités des parties dans ce cadre sont répartis comme suit.

##### 6.1.1 a) Respect des principes applicables au traitement de données à caractère personnel

Le Restaurateur et THEFORK traitent des données à caractère personnel dans le cadre de la prise, de la gestion et du suivi des réservations, chacun dans la limite des rôles et responsabilités qui leur incombent, conformément aux stipulations prévues ci-après.

Il appartient au Restaurateur et à THEFORK, qui s'y engagent, de s'assurer :

- que chacun ne traite les données à caractère personnel que dans le cadre permis par la loi et que pour les finalités visées dans la Déclaration relative à la confidentialité et aux cookies de THEFORK telle qu'affichée sur le Portail et par le présent Contrat, et qu'elles ne sont pas traitées pour des finalités ultérieures incompatibles avec ces finalités ;
  - que chacun ne conserve les données à caractère personnel sous une forme permettant l'identification des personnes concernées que pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités visées au présent Contrat.
- Il est expressément convenu entre les parties qu'il appartient exclusivement au Restaurateur, qui s'y engage, de s'assurer :
- que les données à caractère personnel collectées et traitées par le Restaurateur dans ce cadre sont adéquates, pertinentes, non excessives, objectives et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités poursuivies, et que la collecte de telles données n'est pas illicite. Notamment, le Restaurateur s'engage à ne pas collecter et/ou traiter de données d'ordre financier telles que des numéros de carte bancaire. Il s'engage de même à ne pas collecter et/ou traiter, sauf en cas de stricte nécessité pour les finalités poursuivies et après avoir recueilli le consentement préalable, exprès, spécifique et informé de la personne concernée, de données à caractère personnel nécessitant une protection particulière, telles que des opinions ou activités religieuses ou politiques, des données sur la santé, ou encore des données concernant la vie ou l'orientation sexuelle des personnes concernées ;
  - de la qualité, de l'actualité, de la mise à jour et de l'exactitude de ces données dans l'Application;

- que seuls des destinataires strictement justifiés et proportionnés par rapport à la finalité du traitement peuvent effectivement avoir accès aux données à caractère personnel.

Le Restaurateur libère THEFORK de toute revendication concernant les actes ou omissions du Restaurateur et/ou de son personnel et émanant de personnes concernées dont les données sont traitées pour des finalités de prise, de gestion et de suivi des réservations effectuées sur le Portail ou via un module en « marque grise ».

#### 6.1.1 b) Sécurité et confidentialité

THEFORK garantit qu'elle met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles destinées à assurer la sécurité, et notamment la confidentialité, de ces données à caractère personnel auxquelles elle pourrait accéder ou qui pourraient lui être communiquées ou plus généralement qu'elle pourrait traiter dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Les moyens, mis en œuvre par THEFORK, destinés à assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel sont spécifiés conformes à l'état de l'art.

Réciproquement, le Restaurateur s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles destinées à assurer la sécurité et la confidentialité des données d'une performance au moins équivalente.

#### 6.1.1 c) Sous-traitance

Il est expressément convenu entre les parties que THEFORK est autorisée à avoir recours à des sous-traitants pour mener des activités de traitement spécifiques sur les données à caractère personnel collectées dans le cadre de l'exécution du Contrat en vue de la prise, la gestion et le suivi des réservations.

Il est expressément convenu entre les parties que le Restaurateur n'est pas autorisé à avoir recours à des sous-traitants pour mener des activités de traitement spécifiques sur les données à caractère personnel collectées dans le cadre de l'exécution du Contrat en vue de la prise, la gestion et le suivi des réservations.

#### 6.1.1 d) Coopération

Chacune des parties s'engagent à prêter assistance à l'autre partie, dans le cadre des obligations lui incombant aux termes du présent Contrat, en vue:

- du respect par l'autre partie de ses propres obligations en matière de sécurité et de confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent Contrat ;
- de coopérer pour réaliser des analyses d'impact des traitements sur la protection des données à caractère personnel si la nature des traitements l'exige et de l'éventuelle consultation préalable de l'autorité de contrôle qui peut être nécessaire le cas échéant. Aussi, les parties s'engagent à se communiquer mutuellement toute information en leur possession qui serait nécessaire à cette fin dans les limites permises par la loi ;
- de l'information des personnes concernées relative aux traitements de données à caractère personnel les concernant. Pour ce faire, THEFORK porte à la connaissance des personnes concernées une information lors de la collecte des données ;
- de la gestion des demandes d'exercice des droits reconnus aux personnes concernées par GDPR (droit d'accès, de rectification, d'effacement et à la portabilité desdites données, droit d'opposition et droit à la limitation du traitement, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée, y compris le profilage) si de telles demandes concernent les deux parties ;

Lorsque de telles demandes sont adressées au Restaurateur, ce dernier en informe THEFORK par email à l'adresse [support@thefork.ch](mailto:support@thefork.ch) sans délai, et au plus tard dans les 72 heures, après en avoir eu connaissance, et communique à cette occasion à THEFORK tous les éléments en sa possession qui seraient utiles ;

Par ailleurs, le Restaurateur s'engage à répercuter les conséquences d'une demande le concernant dans l'ensemble des outils, applications et bases de données qu'il utilise ;

- du respect de l'obligation de notification à l'autorité de contrôle et d'information de la personne concernée en cas de violation de données à caractère personnel, à savoir toute violation de la sécurité entraînant accidentellement ou de manière illicite la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé à des données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement.

THEFORK prend en charge ces obligations de notification et d'information.

Le Restaurateur ne procédera pas lui-même à cette notification à l'autorité de contrôle ni à l'information des personnes concernées. Toutefois, il s'engage à informer THEFORK, par email à [secops@thefork.com](mailto:secops@thefork.com), immédiatement après qu'il en a eu connaissance, de toute violation de données à caractère personnel. Cette information de THEFORK par le Restaurateur devra s'accompagner de la communication de tous les éléments et notamment de la documentation) en possession du Restaurateur qui seraient utiles pour THEFORK en vue de procéder à la notification et à l'information précitées lorsqu'elles sont requises. En tout état de cause, le Restaurateur s'engage à communiquer à THEFORK, immédiatement à première demande, par email à [secops@thefork.com](mailto:secops@thefork.com), toute information en sa possession qui seraient utiles pour THEFORK en vue de procéder à la notification et à l'information précitées lorsqu'elles sont requises.

#### 6.1.1 e) Vérifications

THEFORK pourra procéder à toute vérification, notamment dans l'Application qui lui paraîtrait utile pour constater le respect par le Restaurateur de ses obligations en matière de protection des données à caractère personnel lors de l'utilisation par le Restaurateur de l'Application.

#### 6.1.2. Réservations via le Module de Réservation en « marque blanche » ou directement auprès du Restaurateur

Dans le cadre de l'utilisation des services fournis par THEFORK, et au sens du RGPD, le Restaurateur est responsable du traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité la prise, la gestion et le suivi des réservations effectuées directement auprès de lui ou via un Module de Réservation en « marque blanche ». Dans cette hypothèse, THEFORK peut quant à elle, en qualité de sous-traitant, pour le compte du Restaurateur être amenée à procéder à des traitements de telles données ou y avoir accès.

Les rôles et responsabilités des parties dans ce cadre sont répartis comme suit.

#### 6.1.2 a) Respect des principes applicables au traitement de données à caractère personnel

Le Restaurateur accepte la portée et les limites des fonctionnalités de l'Application telle que proposée par THEFORK et comprend qu'il donne ses instructions relatives à l'exécution du présent Contrat, et notamment aux traitements de données à caractère personnel devant être mis en œuvre dans ce cadre pour son compte par THEFORK par le biais de son utilisation des différentes fonctions de l'Application.

Il appartient en outre au Restaurateur, qui s'y engage, de s'assurer :

- du caractère licite, loyal et transparent de la collecte et du traitement des données à caractère personnel (notamment information des personnes concernées, voire recueil du consentement desdites personnes concernées lorsque celui-ci est requis en particulier en raison de la finalité ou des modalités du traitement ou encore des données collectées et traitées). A cet égard, le Restaurateur configure via l'Application la mention de recueil de consentement qu'il jugera utile à porter à la connaissance des personnes concernées lors d'opérations de collecte de données à caractère personnel, via les Modules de Réservation en « marque blanche » ;
- que ces données ne sont traitées que pour les finalités prévues au présent Contrat, et qu'elles ne sont pas traitées pour des finalités ultérieures incompatibles avec ces finalités ;
- que les données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre de la prise, de la gestion et du suivi des réservations sont adéquates, pertinentes, non excessives, objectives et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités poursuivies, et que la collecte de telles données n'est pas illicite. Notamment, le Restaurateur s'engage à ne pas collecter et/ou traiter de données d'ordre financier telles que des numéros de carte bancaire. Il s'engage de même à ne pas collecter et/ou traiter, sauf en cas de stricte nécessité pour les finalités poursuivies et après avoir recueilli le consentement préalable, exprès, spécifique et informé de la personne concernée, de données à caractère personnel nécessitant une protection particulière, telles que des opinions ou activités religieuses ou politiques, des données sur la santé, ou encore des données concernant la vie ou l'orientation sexuelle des personnes concernées ;

- de la qualité, de l'actualité, de la mise à jour et de l'exactitude de ces données ; le Restaurateur s'engageant à effectuer les mises à jour, corrections, voire suppression, des données à caractère personnel traitées dans l'Application;
- que les données à caractère personnel ne sont conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées que pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités visées dans le présent Contrat ;
- que les habilitations aux données à caractère personnel sont strictement limitées à des utilisateurs qui ont la nécessité d'en connaître, sur la base de la règle du moindre privilège.

Le Restaurateur libère THEFORK de toute revendication concernant les actes ou omissions du Restaurateur et/ou de son personnel et émanant de personnes concernées dont les données sont traitées pour des finalités de prise, de gestion et de suivi des réservations effectuées directement auprès de lui ou via un Module de Réservation en « marque blanche ».

En sa qualité de responsable de traitement, le Restaurateur s'engage à mettre à disposition de THEFORK l'ensemble des informations et éléments nécessaires en vue du respect par THEFORK de ses propres obligations en matière de protection des données à caractère personnel.

#### 6.1.2 b) Sécurité et confidentialité

THEFORK garantit qu'elle met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles destinées à assurer la sécurité, et notamment la confidentialité, de ces données à caractère personnel auxquelles elle pourrait accéder ou qui pourraient lui être communiquées ou qu'elle pourrait traiter dans le cadre de l'exécution du Contrat. Aussi, THEFORK s'engage à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées, compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités des traitements de données à caractère personnel, qui seraient nécessaires au respect par elle-même et par son personnel de ces obligations de sécurité, et notamment à :

- ne pas traiter, consulter lesdites données à caractère personnel à d'autres fins que l'exécution des obligations qui lui incombent en vue de l'exécution des prestations pour le compte du Restaurateur au titre du Contrat ;
- ne traiter, consulter ces données à caractère personnel que dans le cadre des instructions licites et documentées du Restaurateur (étant précisé que les parties reconnaissent la notion d'instruction documentée comme étant acquise lorsque THEFORK agit dans le cadre de l'exécution du Contrat), y compris en ce qui concerne les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, à moins qu'elle ne soit tenue d'y procéder en vertu du droit de l'Union européenne ou d'un Etat membre auquel elle est soumise ; dans ce cas, THEFORK informera le Restaurateur de cette obligation avant le traitement des données à caractère personnel, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel soient soumises à une obligation conventionnelle ou légale appropriée de confidentialité.

Au terme du Contrat le Restaurateur peut procéder à l'export des données clients, y compris les données à caractère personnel dont il est le responsable de traitement par le biais de la fonction 'Export' de l'Application. THEFORK effacera les données traitées pour le compte du Restaurateur dans un délai raisonnable à moins que le droit de l'Union européenne ou la législation française n'exige la conservation par THEFORK de ces données à caractère personnel.

Les moyens, mis en œuvre par THEFORK, destinés à assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel sont conformes à l'état de l'art.

Réciproquement, le Restaurateur s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles destinées à assurer la sécurité et la confidentialité des données d'une performance au moins équivalente.

THEFORK et le Restaurateur s'engage à maintenir ces moyens tout au cours de l'exécution du Contrat et à défaut, à en informer immédiatement l'autre partie. En tout état de cause, THEFORK et le Restaurateur s'engagent en cas de changement des moyens visant à assurer la sécurité et la confidentialité de ces données à caractère personnel, à les remplacer par des moyens d'une performance équivalente.

#### 6.1.2 c) Sous-traitance

Il est expressément convenu entre les parties que THEFORK est autorisée à avoir recours à des sous-traitants pour mener des activités de traitement spécifiques sur les données à caractère personnel collectées

dans le cadre de l'exécution du Contrat en vue de la prise, la gestion et le suivi des réservations.

THEFORK fournira au Restaurateur, sur demande, une liste de ses sous-traitants. Le Restaurateur disposera alors d'un délai de trente (30) jours à compter de la date de cette information pour présenter ses objections qui devront porter sur des points de vie privée ou de sécurité.

THEFORK s'engage à ce que les sous-traitants auxquels elle aurait recours respectent les obligations du présent Contrat à la charge de THEFORK. THEFORK s'engage à conclure à cette fin un contrat écrit avec chacun de ses sous-traitants

Par ailleurs, le Restaurateur est également autorisé à avoir recours à des sous-traitants pour mener des activités de traitement spécifiques sur les données à caractère personnel collectées dans le cadre de l'exécution du Contrat en vue de la prise, la gestion et le suivi des réservations, sous réserve que ces sous-traitants n'exercent pas une activité concurrente de THEFORK, à l'appréciation de THEFORK, et sous réserve que le Restaurateur ne permette pas à ses sous-traitants d'accéder à l'Application ou aux communications émanant de THEFORK et destinées au seul Restaurateur.

Le Restaurateur informera, par email à l'adresse [support@thefork.ch](mailto:support@thefork.ch), THEFORK de tout recours ou changement envisagé concernant l'ajout ou remplacement de sous-traitants.

Le Restaurateur s'engage à ce que les sous-traitants auxquels il aurait recours respectent les obligations du présent. Le Restaurateur s'engage à conclure à cette fin un contrat écrit avec chacun de ses sous-traitants, étant précisé qu'en cas de non-respect par un sous-traitant de ses obligations en matière de protection des données à caractère personnel, le Restaurateur demeurera pleinement responsable à l'égard de THEFORK.

#### 6.1.2 d) Coopération

THEFORK, en sa qualité de sous-traitant, s'engage à prêter assistance au Restaurateur, dans le cadre des obligations lui incombant aux termes du présent Contrat, en vue :

- du respect par le Restaurateur de ses propres obligations en matière de sécurité et de confidentialité des données à caractère personnel ;
- de la réalisation des analyses d'impact des traitements sur la protection des données à caractère personnel si la nature des traitements l'exige et de l'éventuelle consultation préalable de l'autorité de contrôle qui peut être nécessaire le cas échéant. A cet égard, il est précisé que l'obligation de réalisation de telles analyses d'impact ou encore de consultation de l'autorité de contrôle dans les hypothèses prévues par les dispositions applicables n'incombe pas à THEFORK. Toutefois, THEFORK communiquera au Restaurateur, sur demande écrite de celui-ci et moyennant des frais raisonnables, toute information en sa possession demandée par le Restaurateur et qui serait nécessaire pour le Restaurateur au respect par ce dernier desdites obligations ;
- de la gestion des demandes d'exercice des droits reconnus aux personnes concernées par la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel (droit d'accès, de rectification, d'effacement et à la portabilité desdites données, droit d'opposition et droit à la limitation du traitement, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée, y compris le profilage). La réponse à de telles demandes n'est pas de la responsabilité de THEFORK. Aussi, celle-ci ne répondra pas elle-même à ce type de demandes. THEFORK communiquera au Restaurateur, sur demande écrite de celui-ci et moyennant des frais raisonnables, toute information en sa possession demandée par le Restaurateur et qui serait nécessaire en vue du traitement des demandes d'exercice de leurs droits par les personnes concernées ;
- du respect de l'obligation de notification à l'autorité de contrôle et d'information de la personne concernée en cas de violation de données à caractère personnel, à savoir toute violation de la sécurité entraînant accidentellement ou de manière illicite la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé à des données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement.

Ces obligations ne sont pas de la responsabilité de THEFORK. Aussi, celle-ci ne procédera pas elle-même à cette notification à l'autorité de contrôle ni à l'information des personnes concernées. Toutefois, elle informera le Restaurateur, par email à l'adresse renseignée dans le compte du Restaurateur, dans les meilleurs délais après qu'il en a eu connaissance, de toute violation de données à caractère personnel. THEFORK communiquera également au Restaurateur, sur demande écrite de celui-ci, toute

information en sa possession demandée par le Restaurateur et qui serait nécessaire pour lui en vue de procéder à la notification et à l'information précitées lorsqu'elles sont requises.

THEFORK s'engage en outre à informer le Restaurateur si, selon elle, une instruction constitue une violation des dispositions du droit de l'Union européenne ou d'autres dispositions du droit des Etats membres relatives à la protection des données à caractère personnel auquel THEFORK serait soumise.

#### **6.1.2 e) Audits**

Le Restaurateur dispose du droit de procéder à toute vérification permise par le règlement 2016/679 pour constater le respect par THEFORK de ses obligations en matière de protection des données à caractère personnel, notamment au moyen d'audits aux frais du Restaurateur, en ce compris les frais internes à THEFORK encourus afin de répondre à cette demande, notamment les journées de travail de son personnel. Ces audits pourront être réalisés par un tiers indépendant certifié mandaté à cette fin, non concurrent de THEFORK et désigné d'un commun accord entre les parties (ci-après l'« Auditeur »). Dans ce cadre, THEFORK mettra à la disposition de l'Auditeur les informations nécessaires pour permettre la réalisation de l'audit.

S'agissant de ces audits, les principes suivants devront être respectés: le Restaurateur ne demandera qu'un (1) audit par année contractuelle, sauf si THEFORK manque gravement à ses obligations, auquel cas le Restaurateur pourra demander un audit supplémentaire. Le Restaurateur donnera à THEFORK par lettre recommandée avec avis de réception un préavis d'au moins soixante (60) jours et inclura un plan détaillé de sa demande dans cette notification.

Les principes suivants s'appliqueront en toutes circonstances :

- Il est expressément convenu que ne seront pas soumis aux audits : toute donnée financière ou donnée à caractère personnel qui ne concerne pas le Restaurateur, toute information dont la divulgation serait susceptible d'affecter la sécurité des systèmes et/ou données de THEFORK (par exemple risque pour la confidentialité des informations) ou d'autres clients de THEFORK (et notamment les autres Restaurateurs), ou encore le code source des programmes informatiques utilisés dans le cadre de la fourniture des services ;
- la durée des audits ne dépassera pas trois (3) jours ouvrables ;
- l'Auditeur ne pourra pas faire copie de document, fichier, donnée ou information, en tout ou partie, ni prendre des photos, numériser, ou capter des enregistrements sonores, vidéo ou informatiques ; l'Auditeur ne pourra pas non plus demander que tout ou partie de ces éléments lui soient fournis ou envoyés ; THEFORK pourra organiser une monnaie de documents sensibles dans une salle sécurisée (black room) ;
- l'Auditeur ne pourra être admis sur un site de THEFORK ou d'un de ses sous-traitants qu'après déclaration par le Restaurateur de son identité ;
- le Restaurateur devra s'assurer de la probité de l'Auditeur, et le Restaurateur garantit à THEFORK que l'Auditeur respectera les obligations de confidentialité mentionnées dans le présent Contrat, et plus généralement une confidentialité la plus absolue des éléments dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de l'audit ;
- L'audit devra se dérouler pendant les heures d'ouverture normales des bureaux de THEFORK et seront conduites de façon à ne gêner ni la fourniture des services proposés par THEFORK ni toute autre de ses activités au bénéfice de ses autres clients, lesquels resteront en tous cas de figure prioritaires sur la réalisation de l'audit ;
- THEFORK pourra à tout moment interrompre l'audit si la fourniture des services ou de toute autre de ses activités effectuées au bénéfice de ses autres clients exige que les ressources et/ou les moyens occupés par les audits soient mobilisés à d'autres fins.

### **Article 6.2 La gestion de la relation avec les Utilisateurs (incluant notamment les opérations de marketing direct)**

#### **6.2.1 Les obligations des parties en qualité de responsables indépendants de leur propre traitement**

Dans le cadre de l'utilisation des services fournis par THEFORK, et au sens du RGPD, le Restaurateur et THEFORK sont chacun responsables indépendants de leur propre traitement ayant pour finalité la gestion de la relation avec les Utilisateurs, en ce incluant notamment la réalisation d'opérations commerciales, de communication, de sollicitation et de marketing, et pourront ainsi être amenés à procéder à des traitements de

données à caractère personnel ou y avoir accès à cette fin et pour la durée du Contrat.

Chaque partie s'engage dans ce cadre à respecter les principes et obligations qui lui sont applicables en matière de protection des données à caractère personnel, notamment le RGPD.

Notamment, le Restaurateur s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de prospection directe à l'attention des personnes concernées, notamment s'agissant des modalités de collecte des données, d'information, voire de recueil du consentement, des personnes concernées, et en garantit THEFORK. Le Restaurateur libère THEFORK de toute revendication émanant de personnes concernées dont les données sont traitées par le Restaurateur pour la gestion de ses relations avec les Utilisateurs, en ce incluant notamment les opérations de marketing direct.

Lorsque les données ont été collectées via un Module de Réservation en « marque grise » ou directement sur le Portail, le Restaurateur s'engage à respecter la Déclaration relative à la confidentialité et aux cookies de THEFORK affichée sur le Portail.

Lorsque les données ont été collectées via un Module de Réservation en « marque blanche » ou directement par le Restaurateur, ce dernier s'interdit d'utiliser les marques et logos de THEFORK sur ses supports de communications commerciales adressés à ses clients et/ou prospects.

En tout état de cause, chaque partie ne peut en aucun cas être tenue pour responsable du traitement de données à caractère personnel effectué pour son propre compte par l'autre partie aux fins de gestion de la relation avec les Utilisateurs, en ce incluant notamment la réalisation d'opérations commerciales, de communication, de sollicitation et de marketing.

#### **6.2.2 Les spécificités liées à l'utilisation de l'Application par le Restaurateur pour son propre compte pour les finalités précitées**

Dans le cadre de l'utilisation des services fournis par THEFORK, et au sens du RGPD, le Restaurateur est responsable du traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion de la relation avec les Utilisateurs, en ce incluant la réalisation d'opérations commerciales, de communication, de sollicitation et de marketing. Dans cette hypothèse, si le Restaurateur utilise à cette fin l'Application, THEFORK peut quant à elle, en qualité de sous-traitant, être amenée à procéder à des traitements de telles données ou y avoir accès pour le compte du Restaurateur.

Les rôles et responsabilités des parties dans ce cadre sont répartis comme suit.

#### **6.2.2 a) Respect des principes applicables au traitement de données à caractère personnel**

Le Restaurateur comprend qu'il donne ses instructions relatives à l'exécution du présent Contrat, et notamment aux traitements de données à caractère personnel devant être mis en œuvre dans ce cadre par THEFORK agissant en tant que sous-traitant par le biais de son utilisation des différentes fonctions de l'Application.

Il appartient en outre au Restaurateur, qui s'y engage, de s'assurer :

- du caractère licite, loyal et transparent de la collecte et du traitement des données à caractère personnel (notamment information des personnes concernées, voire recueil du consentement desdites personnes concernées lorsque celui-ci est requis en particulier en raison de la finalité ou des modalités du traitement ou encore des données collectées et traitées), conformément aux modalités visées dans les stipulations précitées qui diffèrent selon le mode de réservation ;
- que ces données ne sont traitées que pour les finalités prévues au présent Contrat, et qu'elles ne sont pas traitées pour des finalités ultérieures incompatibles avec ces finalités ;
- que les données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre de la gestion de la relation avec les Utilisateurs sont adéquates, pertinentes, non excessives, objectives et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités poursuivies, et que la collecte de telles données n'est pas illicite. Notamment, le Restaurateur s'engage à ne pas collecter et/ou traiter de données d'ordre financier telles que des numéros de carte bancaire. Il s'engage de même à ne pas collecter et/ou traiter, sauf en cas de stricte nécessité pour les finalités poursuivies et après avoir recueilli le consentement préalable, exprès, spécifique et informé de la personne concernée, de données à caractère personnel nécessitant une protection particulière, telles que des opinions ou activités religieuses ou politiques, des données sur la santé, ou encore des données concernant la vie ou l'orientation sexuelle des personnes concernées ;
- de la qualité, de l'actualité, de la mise à jour et de l'exactitude de ces données ; le Restaurateur s'engage à les mises à jour,

corrections, voire suppressions, des données à caractère personnel traitées dans l'Application

- que les données à caractère personnel ne sont conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées que pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités visées dans le présent Contrat ;
- que les habilitations aux données à caractère personnel sont strictement limitées à des utilisateurs qui ont la nécessité d'en connaître, sur la base de la règle du moindre privilège.

Le Restaurateur libère THEFORK de toute revendication émanant de personnes concernées dont les données sont traitées s'agissant des opérations liées à la gestion des Utilisateurs.

En sa qualité de responsable de traitement, le Restaurateur s'engage à mettre à disposition de THEFORK l'ensemble des informations et éléments nécessaires en vue du respect par THEFORK de ses propres obligations en matière de protection des données à caractère personnel.

#### **6.2.2 b) Sécurité et confidentialité**

Dans la limite des activités de THEFORK agissant en tant que sous-traitant, les obligations de sécurité et de confidentialité de THEFORK et du Restaurateur sont celles visées au paragraphe 6.1.2 b).

#### **6.2.2 c) Sous-traitance**

Dans la limite des activités de THEFORK agissant en tant que sous-traitant et dans le cadre du traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion de la relation avec les Utilisateurs, en ce incluant la réalisation d'opérations commerciales, de communication, de sollicitation et de marketing, les droits et obligations de THEFORK et du Restaurateur sont ceux visés au paragraphe 6.1.2c)

#### **6.2.2 d) Coopération**

Dans la limite des activités de THEFORK agissant en tant que sous-traitant, les droits et obligations de THEFORK et du Restaurateur en matière de coopération sont ceux visés au paragraphe 6.1.2 d).

#### **6.2.2 e) Audits**

Dans la limite des activités de THEFORK agissant en tant que sous-traitant, les droits et obligations de THEFORK et du Restaurateur en matière de vérifications, de contrôles et d'audits sont ceux visés au paragraphe 6.1.2 e).

### **ARTICLE 7 – CONDITIONS FINANCIERES –PAIEMENT**

Les tarifs initiaux des abonnements et services fournis par THEFORK sont indiqués sur le bon de commande et/ou sur l'ordre d'insertion de promotions, le cas échéant. L'utilisation de l'Application donne lieu à facturation par THEFORK au Restaurateur selon le barème des prix en vigueur au jour de l'utilisation de l'Application. Cette facturation est hebdomadaire, bimensuelle, mensuelle ou trimestrielle en fonction des services fournis.

S'agissant des commissions par couverts, THEFORK déterminera le nombre de couverts ouvrant droit à facturation pour la période concernée sur la base du nombre de couverts réservés, diminué des annulations des Utilisateurs effectuées sur le Portail ou enregistrées dans l'Application par le Restaurateur agissant de bonne foi au cours de la période concernée, diminué également des défections de l'Utilisateur « no show » enregistrées dans l'Application par le Restaurateur, conformément aux conditions de l'Article 8 ci-dessous.

Le Restaurateur accepte de recevoir ses factures sous format électronique.

Ces factures sont payables à réception. En cas d'incident de paiement, les frais bancaires y afférent seront à la charge du Restaurateur.

Des pénalités de retard sont dues à défaut de règlement le jour suivant la date de paiement figurant sur la facture, et sans qu'un rappel soit nécessaire. Passée la date d'échéance, THEFORK contactera le Restaurateur pour recouvrer sa créance. En cas d'échec de la démarche de recouvrement amiable, une société de recouvrement interviendra. Toute somme non payée à sa date d'exigibilité entraînera pour le Restaurateur une pénalité de retard de trois (3) fois le taux d'intérêt légal de ladite date d'exigibilité jusqu'à la date effective du paiement ainsi que le paiement d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros due au titre des frais de recouvrement.

THEFORK se réserve le droit de facturer le Restaurateur à l'avance et de percevoir les paiements en avance avant de continuer à fournir les services de THEFORK.

Sous réserve d'un préavis de trente (30) jours, THEFORK pourra suspendre la fourniture de tout ou partie des services de THEFORK au Restaurateur jusqu'au complet paiement des sommes dues par le Restaurateur, ou résilier le présent Contrat. **En cas de retards de paiement répétés de la part du Restaurateur, la suspension ou la résiliation du Contrat se fera sans préavis.**

### **ARTICLE 8 – GESTION DES ANNULATIONS – FACTURATION RECTIFICATIVE**

Pour les Restaurateurs présents sur le Portail ou les Sites partenaires, dans le cas où une réservation prise sur le Portail ou les Sites partenaires est annulée par l'Utilisateur directement auprès du Restaurateur ou dans le cas d'une défection de l'Utilisateur « no show », le Restaurateur, agissant de bonne foi, informera THEFORK par le biais de l'Application, dès que possible et dans tous les cas, dans le délai imposé dans l'Application.

Sans préjudice de tout autre droit et recours dont THEFORK dispose par ailleurs, de manière générale ou en application de l'article 9 ci-dessous, toute fausse déclaration de défection « no show », d'annulation, ou toute fausse modification de la réservation, sera considérée comme un manquement à une obligation essentielle du Contrat et pourra entraîner, outre l'application des mesures décrites à l'article 9 ci-dessous, l'émission par THEFORK d'une facture rectificative au Restaurateur, qui s'engage à la payer promptement, portant sur les commissions par couvert dues au titre des réservations faussement déclarées annulées, affectées par une défection « no show » de l'Utilisateur ou modifiées.

### **ARTICLE 9 - EFFET – DUREE – SUSPENSION - RESILIATION**

Le présent Contrat est conclu, soit, pour une durée minimale qui est indiquée dans le bon de commande puis renouvelé tacitement pour une durée indéterminée, soit, pour une durée indéterminée, si aucune durée minimale n'est précisée dans le bon de commande.

Sous réserve de la durée minimale indiquée dans le bon de commande, le Contrat est résiliable à tout moment par l'une ou l'autre partie sans indemnité, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée avec un préavis d'au moins trente (30) jours, étant précisé que ce préavis ne peut expirer avant la fin de la durée minimale spécifiée dans le bon de commande (le cas échéant) et que si la résiliation intervient avant la fin de la durée minimale, l'abonnement pour la totalité de la durée minimale est dû. Si la résiliation intervient au cours d'un cycle de facturation, l'abonnement pour la totalité du cycle de facturation est dû.

Après l'expiration de la durée minimale, le Restaurateur pourra changer, s'il le souhaite, son offre d'abonnement à l'Application sans coût ni préavis.

En cas de passage d'une offre sans frais ou au prix moindre à une offre payante ou au prix plus élevé, les paiements dus par le Restaurateur au titre de l'abonnement seront calculés au prorata du nombre de jours restant du cycle de facturation en utilisant l'offre payante ou à prix plus élevé.

En cas de passage de l'offre payante ou au prix plus élevé à une offre sans frais ou au prix moindre, les paiements dus par le Restaurateur au titre de l'abonnement à l'offre payante ou au prix plus élevé sont dus pour l'ensemble du cycle de facturation.

Le Restaurateur reconnaît que les Utilisateurs peuvent réserver des tables dans le Restaurant jusqu'à la date de résiliation du présent Contrat et le cas échéant, pour des dates de repas pouvant être postérieures à ladite date de résiliation du Contrat.

Par conséquent, sauf si ces réservations pour des dates de repas postérieures à la date de résiliation effective du Contrat sont annulées par THEFORK, il appartient au Restaurateur de conserver les détails de ces réservations et de les honorer. THEFORK facturera le Restaurateur pour ces réservations, et le Restaurateur s'engage à payer ces factures, dans les conditions prévues au présent Contrat.

En cas de non-respect par le Restaurateur d'une ou de plusieurs dispositions importantes du présent Contrat ou si THEFORK suspecte que le Restaurateur adopte une conduite déloyale, de mauvaise foi, contraire à la loi ou a commis une fraude, THEFORK se réserve le droit de suspendre ou limiter son accès à l'Application ou à tout autre service proposé par THEFORK le temps nécessaire au respect par le Restaurateur de ses obligations.

Le déréférencement, le déclassement ou le fait que le restaurant ait été rendu non-réservable sur le Portail et les Sites Partenaires sera notifié au Restaurateur par THEFORK par l'envoi d'une simple lettre ou par email et, en cas d'absence d'atteinte des critères de publication (en particulier, note minimum, nombre minimum de réservations, etc.), THEFORK se réserve également le droit de déréférencer le Restaurant, de le déclasser ou de le rendre non-réservable.

Outre son droit de déréférencement, de suspension ou de limitation d'accès à l'Application, en cas de non-respect par le Restaurateur des dispositions du présent Contrat, THEFORK peut mettre en demeure par écrit

(éventuellement par courrier électronique) le Restaurateur de se conformer aux dispositions contractuelles concernées dans un délai de trente (30) jours. Si à l'expiration de ce délai, le Restaurateur ne s'est toujours pas conformé au présent Contrat, THEFORK pourra définitivement mettre fin au présent Contrat sans préavis ni indemnité par écrit (éventuellement par courrier électronique).

En cas de faute grave du Restaurateur (notamment diffusion de contenus illicites, non-paiement après plusieurs relances des frais d'abonnement ou des commissions dues, fraude, manquements graves auprès des Utilisateurs, etc.), THEFORK se réserve le droit de résilier sans préavis ni indemnité le présent Contrat par écrit (éventuellement par courrier électronique) et d'annuler les réservations en cours avec le Restaurateur concerné.

En toute hypothèse, les droits et obligations découlant des articles 4.2 et 6 du présent Titre 1 survivront à l'expiration du présent contrat. Toutes les sanctions, y compris la résiliation du Contrat, que THEFORK peut imposer au titre du présent article 9 sont sans préjudice de tout autre droit et recours dont THEFORK dispose par ailleurs.

## **ARTICLE 10 – QUALITE**

Le Restaurateur s'engage à offrir aux Utilisateurs réservant via le Portail ou les Sites Partenaires strictement le même choix, les mêmes quantités et les mêmes prestations et tarifs (avant réduction éventuelle) qu'à ses autres clients. Pour les Restaurants présents sur le Portail ou les Sites Partenaires, THEFORK souhaite s'assurer de la conformité et de la qualité des prestations proposées par le Restaurateur avec les engagements du Restaurateur au titre du présent Contrat.

A cette fin, THEFORK (ou toute autre personne mandatée par elle) pourra tester anonymement les prestations du Restaurateur au cours de la validité du Contrat. Le Restaurateur sera informé du test à l'issue de celui-ci. En outre, le Portail propose une fonctionnalité grâce à laquelle les Utilisateurs peuvent poster des avis quant à la qualité des services fournis par un Restaurant. Cette fonctionnalité est exclusivement réservée aux Utilisateurs. Aucun Restaurateur n'est donc autorisé à faire usage de cette fonctionnalité, directement ou par le biais d'un tiers, pour poster un avis sur son Restaurant ou celui d'un autre Restaurateur. THEFORK est en droit de modérer ces avis, même si elle n'est pas tenue de le faire. Le Restaurateur dispose d'un droit de réponse quant aux avis qui concernent son Restaurant via l'Application. Il est interdit au Restaurateur d'exercer toute forme de pression à l'égard d'un Utilisateur. Si le Restaurateur dégrade au présent article THEFORK se réserve le droit de limiter ou suspendre l'accès à l'Application, de déréférencer ou de rendre non-réserveable le Restaurant, ou de résilier le Contrat de plein droit sous réserve d'un préavis adressé au Restaurateur d'au moins trente (30) jours, sauf en cas de dérogations répétées où la suspension ou résiliation se fera sans préavis.

Toutes les sanctions, y compris la résiliation du Contrat, que THEFORK peut imposer au titre du présent article 10 sont sans préjudice de tout autre droit et recours dont THEFORK dispose par ailleurs.

## **ARTICLE 11 – RESPONSABILITE / GARANTIE**

Dans la mesure permise par la loi, l'Application est fournie 'en l'état' et 'telle que disponible'. Ni THEFORK, ni aucune société du Réseau THEFORK n'est en aucun cas responsable si, en cas d'indisponibilité liée (i) à des opérations de maintenance, (ii) au réseau Internet ou (iii) pour toute autre raison qui lui sont indépendantes, le Restaurateur ne peut accéder à l'Application, ou les Utilisateurs ne peuvent accéder au Portail ou aux Sites partenaires. En toute hypothèse, le montant des dommages-intérêts pouvant être réclamé à THEFORK ou à une société du Réseau THEFORK sera limité au montant de l'abonnement effectivement perçu par THEFORK (hors commissions sur réservation) au titre des douze (12) derniers mois d'exécution du présent Contrat avec le Restaurateur.

Le Restaurateur reconnaît que pour l'ensemble des contenus qu'il fournit au moyen de l'Application, le rôle de THEFORK se limite à celui d'un simple hébergeur. En outre, en sa qualité de simple hébergeur, la responsabilité de THEFORK ne peut pas être recherchée pour des actes découlant de sa prestation de mise en relation entre les Restaurateurs et les Utilisateurs. Enfin, dans le cadre de la fourniture d'un accès à l'Application, THEFORK agit en simple qualité de prestataire technique et ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour les actes d'usage ou d'exploitation de l'Application par le Restaurateur ou réalisé à partir des identifiants du Restaurateur. La responsabilité de THEFORK ne peut pas être engagée en ce qui concerne les contenus (notamment les avis des Utilisateurs) postés, stockés ou chargés par le Restaurateur ou par tout tiers ou en ce qui concerne toute perte ou dommage à ce titre. La responsabilité de THEFORK ne peut pas être engagée pour tout contenu incorrect, injurieux, diffamatoire, trompeur, obscène, pornographique ou

grossier ou pour toute information ou omission trompeuse. En tant que fournisseur de support, la responsabilité de THEFORK ne peut pas être engagée pour toute déclaration ou contenu fournis par ses Utilisateurs sur un forum de discussion public, sur une page web personnelle ou sur toute autre support. Nonobstant le fait que THEFORK n'a pas d'obligation générale de surveillance des contenus postés et édités sur tout support, THEFORK se réserve néanmoins le droit discrétionnaire de retirer, surveiller, traduire ou modifier tout contenu posté ou stocké sur le Portail, sur les Sites Partenaires ou dans l'Application, à tout moment et pour toute raison, ou de faire exécuter ces actions par un tiers au nom et pour son compte.

Le Restaurateur s'engage à utiliser l'Application dans le respect de la législation en vigueur, notamment en matière de droit de la consommation (notamment concernant la prohibition des pratiques commerciales trompeuses et des pratiques commerciales déloyales ou agressives), de droit des données personnelles, de droit de la propriété intellectuelle, de droit à l'image et de droit du commerce électronique. En conséquence, le Restaurateur s'engage à indemniser THEFORK et toute autre société du Réseau THEFORK en cas de réclamation, action ou demande d'indemnisation d'un Utilisateur, d'un tiers ou d'une autorité publique découlant de ou en relation avec l'utilisation par le Restaurateur de l'Application, d'information, de contenu, d'un acte ou d'une omission du Restaurateur en violation des dispositions du présent Contrat ou des dispositions législatives en vigueur.

## **ARTICLE 12 – UTILISATION DES MARQUES ET LOGOS THEFORK**

Toutes utilisation par le Restaurateur des marques et des logos appartenant à THEFORK est soumise au consentement préalable écrit de THEFORK, sauf dans le cadre de la dérogation suivante : THEFORK autorise le Restaurateur à utiliser, reproduire et diffuser les marques et/ou logos de THEFORK sur le site web du Restaurant dans le strict cadre de l'exploitation du Module de Réservation en « marque grise » de l'Application. Une telle exploitation des marques et logos de THEFORK par le Restaurateur devra être effectuée conformément aux instructions, lignes directrices et/ou charte d'usage des marques et logos de THEFORK. Tous les autres droits de THEFORK relatifs à ses marques et logos sont réservés.

## **ARTICLE 13 – DIVERS**

### **Éléments de preuve**

Il est expressément convenu entre les parties que, les données conservées sur support électronique dans le système informatique de THEFORK ont force probante entre les parties. Dans l'hypothèse où elles seraient produites dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront considérées recevables, valables et opposables entre les parties et de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit, sauf erreur manifeste de THEFORK.

### **Relation**

Aucune relation de joint-venture, de partenariat, d'emploi ou d'agence n'existe entre le Restaurateur et THEFORK.

### **Absence de cession**

Le Restaurateur ne peut céder ses droits dans le cadre du présent Contrat à un tiers que si THEFORK donne expressément son accord préalable par écrit.

### **Modification du bon de commande**

A l'exception des changements de tarif qui pourront être mis à jour unilatéralement par THEFORK, les modifications apportées au bon de commande ne seront contractuelles que si elles sont acceptées par les deux parties. Si le Restaurateur n'accepte pas le changement de tarif, il devra dans les soixante (60) jours de la notification du changement de tarif mettre fin au présent Contrat, cesser de recevoir les services concernés par le changement ou changer son type d'abonnement à l'Application sans coût ni préavis par lettre recommandée avec avis de réception.

### **Invalidité partielle**

Dans le cas où une des dispositions du présent Contrat serait ou deviendrait nulle, illégale, inopposable ou inapplicable d'une manière quelconque, la validité, la légalité ou l'application des autres dispositions du Contrat n'en seraient aucunement affectées ou altérées et la provision concernée sera considérée comme modifiée dans les limites nécessaires pour la rendre valide, conforme à la loi, opposable et/ou applicable.

### **Confidentialité**

THEFORK et le Restaurateur s'engagent à ne pas révéler et à exiger de ses agents et prestataires respectifs qu'ils ne révèlent pas les informations et le savoir transmis qui sont identifiés par la partie émettrice comme confidentiels ou qui, étant donnée la nature des circonstances de la divulgation, doivent être traités comme confidentiels. L'ensemble des modalités et conditions du présent Contrat sera considéré comme



confidentiel et ne sera pas divulgué (sauf aux sociétés du Réseau THEFORK ainsi qu'aux avocats et aux comptables concernés des deux parties) sans l'accord écrit préalable de l'autre partie.

#### **Exécution et intégralité du Contrat**

Les parties reconnaissent et acceptent que la conclusion et la conservation du Contrat soit sous forme dématérialisée. Sauf indication contraire, le présent Contrat constitue l'entente complète entre les parties et remplace tout accord et/ou entente antérieurs entre les parties.

#### **Notifications**

Toutes les notifications adressées à THEFORK concernant une demande ou une affaire juridique doivent se faire par écrit à l'adresse renseignée en première page, avec une copie par e-mail adressée à [legal@thefork.com](mailto:legal@thefork.com).

#### **Procédure de plainte et médiation**

Pendant toute la durée du présent Contrat, une procédure interne de traitement des plaintes sera mise en place. Si le Restaurateur souhaite soulever une plainte en rapport avec le présent Contrat, il doit en informer TheFork par courrier électronique à l'adresse [support@thefork.ch](mailto:support@thefork.ch). A réception de la plainte, TheFork ouvrira une enquête interne et fournira au Restaurateur une réponse et une décision dès que possible. Si le Restaurateur est établi dans l'Union européenne (un " Restaurateur de l'UE ") et estime que le litige n'est pas entièrement résolu par la procédure interne de plainte de TheFork, alors, à la discrétion du Restaurateur de l'UE, le litige peut être soumis au Centre for Effective Dispute Resolution ("CEDR") pour médiation. Même si la médiation est un processus volontaire, TheFork et le Restaurateur de l'UE s'accordent tous deux à participer de bonne foi à toute tentative de médiation, et à le faire conformément au modèle de procédure de médiation du CEDR. A moins que le Restaurateur de l'UE et TheFork n'en décident autrement dans les quatorze (14) jours suivant la notification du litige, le médiateur sera nommé par le CEDR. Pour initier la médiation, le Restaurateur de l'UE doit informer TheFork qu'il soumet le litige à la médiation par e-mail à [support@thefork.ch](mailto:support@thefork.ch) (avec "Médiation initiée" dans l'objet). Une copie de cette demande doit être envoyée au CEDR. Toute tentative de parvenir à un accord via la médiation relativement au règlement d'un litige est sans préjudice au droit du Restaurateur de l'UE ou de TheFork d'engager une procédure judiciaire à tout moment avant, pendant ou après le processus de médiation.

#### **Droit applicable et juridiction**

Le présent Contrat et l'utilisation du Portail et/ou de l'Application par le Restaurateur, ainsi que toute réclamation entre le Restaurateur et THEFORK sont régis, et doivent être interprétés selon le droit français, nonobstant les règles de conflits de loi applicables. En accordant ou en utilisant l'Application et/ou le Portail, le Restaurateur renonce à toute réclamation qui pourrait intervenir en vertu des lois d'autres pays ou territoires.

En cas de litige, le Restaurateur doit porter toute réclamation, action ou contestation qu'il aurait à l'égard de THEFORK ou relative au présent Contrat exclusivement devant les tribunaux de Paris, France.

Aucune disposition du présent Contrat ne limite le droit de THEFORK d'intenter une quelconque réclamation, action ou litige contre le Restaurateur afin de lutter contre la fraude, de recouvrer des factures impayées ou de protéger tout droit de propriété intellectuelle ou toute obligation de confidentialité en rapport avec le présent Contrat devant tout autre tribunal compétent.

## **Titre 2. CONDITIONS PARTICULIERES DE PUBLICATION DES PROMOTIONS**

### **ARTICLE 1 – OBJET**

Les présentes Conditions particulières, complétant les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, s'appliquent à la fourniture par THEFORK au Restaurateur d'un service de publication des promotions sur le Portail et les Sites partenaires (ci-après, les « Promotion(s) ») dont les modalités sont décrites dans le bon de commande, un ordre d'insertion ou par tout autre moyen, y compris par email, utilisé pour documenter l'accord concernant les Promotions entre le Restaurateur et THEFORK (ci-après, les « Conditions de(s) Promotion(s) »).

### **ARTICLE 2 – OBLIGATIONS DE CONFORMITE, DE QUALITE, DE VALEUR ET D'EGALITE DE TRAITEMENT ENTRE LES UTILISATEURS**

Les parties reconnaissent que la qualité des prestations de restauration du Restaurateur, la conformité de ces prestations à la gamme de Promotions de THEFORK et l'égalité de traitement des Utilisateurs bénéficiant d'une Promotion constituent des éléments déterminants dans le cadre du présent Contrat. En cas de qualité insatisfaisante des prestations du Restaurateur, en cas de prestations partielles ou non conformes au détail

de la Promotion ou en cas de traitement non équitable des Utilisateurs bénéficiant de la Promotion (ex : annulation de réservations prises avec Promotion, quantités différentes, carte spéciale) selon l'appréciation discrétionnaire de THEFORK, THEFORK pourra procéder à la dépublication de la Promotion. En cas de manquements répétés aux présentes obligations de conformité, de qualité et d'égalité de traitement, THEFORK pourra procéder de plein droit et sans mise en demeure préalable à la dépublication du Restaurant du Portail.

Dans tous les cas, le Restaurateur sera informé du motif de la dépublication par email.

Les Promotions doivent correspondre à celles stipulées sur le catalogue des promotions de THEFORK. Ces Promotions elles doivent avoir une valeur matérielle et tangible selon l'appréciation discrétionnaire de THEFORK.

THEFORK se réserve également le droit de refuser ou d'annuler la Promotion en question si le Restaurateur n'utilise pas ou n'utilise pas correctement l'Application pour gérer les réservations, ou si le Restaurateur ne remplit pas ses obligations au titre du Titre 1 du Contrat, par exemple si le Restaurateur n'honore pas les réservations.

### **ARTICLE 3 – GARANTIE**

Le Restaurateur reconnaît que le rôle de THEFORK se limite à celui d'une simple plateforme. En conséquence, le Restaurateur s'engage à respecter en toutes circonstances la législation applicable en vigueur et à garantir THEFORK et toute autre sociétés du Réseau THEFORK contre toute plainte, réclamation, action ou demande d'indemnisation d'un Utilisateur, d'un tiers ou d'une autorité publique portant sur une information, un contenu ou un acte du Restaurateur qui ne serait pas conforme au contenu de la Promotion, à une disposition légale ou qui causerait un préjudice à un Utilisateur ou à un tiers.

### **ARTICLE 4 – ADAPTATION**

Le Restaurateur est informé du fait que THEFORK peut être amenée à modifier à tout moment sa stratégie commerciale aux fins de s'adapter à l'évolution du marché et au positionnement de ses concurrents. En conséquence, THEFORK se réserve le droit de solliciter une modification de toute Promotion du Restaurateur qui ne répondrait pas aux nouveaux critères édictés par THEFORK. En cas de refus du Restaurateur d'adapter sa Promotion aux nouveaux critères de THEFORK, THEFORK sera autorisée à dépublier la Promotion du Restaurateur sans que ladite dépublication ne donne droit à aucune indemnité au bénéfice du Restaurateur. Le Restaurateur est informé que les modalités d'affichage de la Promotion sur le Portail peuvent varier en fonction de l'attractivité de la Promotion. Si THEFORK considère qu'une Promotion n'est plus attractive pour l'Utilisateur, THEFORK se réserve le droit de modifier ou déréférencer toute Promotion qui aurait perdu tout ou partie de son attractivité sous réserve d'un préavis d'au moins quinze (15) jours. THEFORK se réserve également le droit de refuser ou d'annuler une Promotion si le Restaurateur n'utilise pas ou n'utilise pas correctement l'Application pour gérer les réservations ou si le Restaurateur ne remplit pas ses obligations au titre du Titre 1 du Contrat, par exemple si le Restaurateur n'honore pas les réservations. Le Restaurateur demeure libre de modifier à tout moment la Promotion publiée pour une durée indéterminée.

### **ARTICLE 5 – DUREE DE LA PROMOTION**

Le Restaurateur peut choisir de publier la Promotion pendant une durée déterminée ou indéterminée. La durée minimale de la Promotion est de trente-deux (32) jours consécutifs ou, dans le cas d'opérations spéciales, festivals, etc., la durée minimale s'appliquant à l'opération spéciale telle que communiquée au Restaurateur par THEFORK. Dans le cas où la Promotion est publiée pour une durée indéterminée, chacune des parties est libre de mettre fin à la Promotion à tout moment après l'expiration de la durée minimale par écrit (y compris par email), en respectant un préavis de sept (7) jours. Dans le cas où la Promotion est publiée pour une durée déterminée, le Restaurateur peut décider de la renouveler.

### **ARTICLE 6 – DIVERS**

Le Restaurateur est également tenu au respect des conditions suivantes :

- Ne pas augmenter les tarifs avant ou pendant la durée de la Promotion.
- Appliquer la Promotion à l'Utilisateur qui se présente à son Restaurant à l'heure de la réservation ou au plus tard 15 minutes après, dans la mesure où cet Utilisateur respecte par ailleurs les Conditions de la Promotion. Cependant, en cas de réservation avec Promotion d'un groupe d'Utilisateurs, le Restaurateur s'engage à appliquer la Promotion aux

Utilisateurs de ce groupe qui respectent les Conditions de la Promotion, même si un ou plusieurs Utilisateurs de ce groupe ne respectent pas les Conditions de la Promotion, sous la stricte réserve que l'ensemble des Utilisateurs de ce groupe soient arrivés au Restaurant à l'heure de la réservation ou au plus tard 15 minutes après. Si l'ensemble des Utilisateurs du groupe n'est pas arrivé au-delà de 15 minutes après l'heure de la réservation, le Restaurateur pourra ne pas appliquer la Promotion à tous les Utilisateurs de ce groupe.

- En cas de non application de la Promotion pour quelque raison que ce soit quand l'Utilisateur respecte les Conditions de la Promotion, le Restaurant s'engage à rembourser à l'Utilisateur (ou à THEFORK si celle-ci prend en charge le remboursement à l'Utilisateur, dans ce cas le Restaurateur sera facturé en fin de mois) la différence entre le montant du repas payé par ce dernier et le montant du repas que celui-ci aurait dû payer en application des Conditions de la Promotion.
- Respecter l'ensemble des clauses des présentes Conditions Particulières tant que la Promotion est proposée sur le Portail et sur les Sites partenaires et également en cas de renouvellement de celle-ci.
- Sauf avis contraire, le Restaurateur est informé et accepte que THEFORK puisse diffuser la Promotion sur les Sites partenaires.

### **Titre 3. CONDITIONS PARTICULIERES DU PACK SITE WEB**

#### **ARTICLE 1 – OBJET**

Les présentes Conditions Particulières, complétant les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, s'appliquent à la fourniture par THEFORK ou une société du Réseau THEFORK au Restaurateur d'un service de réalisation et d'hébergement de site internet (ci-après « Site Web ») pour les Restaurateurs souhaitant disposer d'un site internet pour les besoins de leur activité professionnelle (ci-après « Pack Site Web »).

Le Site Web est configuré en fonction des informations concernant le Restaurant (notamment nom et adresse, menus, compositions, prix, moyens de paiement, horaires d'ouverture, disponibilités de réservation, services associés, ...) fournies par le Restaurateur et disponibles sur l'Application (ci-après les « Contenus du Restaurant »).

Le Pack Site Web comprend les caractéristiques principales suivantes :

- Configuration du Site Web et intégration/synchronisation des Contenus du Restaurant par THEFORK ;
- Affichage sur mobile, tablette et PC ;
- Outil d'édition permettant de personnaliser les différents éléments du Site Web comme par exemple le thème, les couleurs, le fond, la typographie, etc. ;
- Gestion multilingue des éléments de navigation du Site Web (dans la limite des langues disponibles);
- Intégration du Module de Réservation THEFORK sur le Site Web en marque grise par défaut ;
- Hébergement du Site Web ;
- Allocation d'un nom de domaine.

#### **ARTICLE 2 – CONDITIONS D'ELIBILITE AU PACK SITE WEB**

Pour pouvoir bénéficier du Pack Site Web, le Restaurateur doit respecter l'ensemble des conditions suivantes :

- disposer d'un accès à l'Application ;
- respecter l'ensemble des obligations mises à sa charge par le Contrat ;
- disposer d'un accès Internet haut débit ;
- disposer d'un équipement informatique viable.

Pour des raisons techniques, la création du Site Web et son hébergement sont indissociables. Ainsi, il n'est pas possible de créer un Site Web à partir du Pack Site Web pour héberger sur un autre serveur que celui de THEFORK ou d'héberger au moyen du Pack Site Web des sites internet créés autrement qu'à l'aide du Pack Site Web.

#### **ARTICLE 3 – HEBERGEMENT DU SITE WEB**

Le Site Web sera hébergé sur les serveurs de fournisseurs de THEFORK. THEFORK s'efforcera d'exécuter le service Pack Site Web. Le Restaurateur reconnaît que l'accès au serveur peut être interrompu par THEFORK afin

d'assurer la maintenance des matériels et logiciels nécessaires à l'hébergement du Site Web.

L'hébergement du Site Web est un hébergement « mutualisé », c'est-à-dire que les sites internet de plusieurs restaurateurs sont hébergés sur le même serveur. En conséquence, tout non-respect des conditions applicables pourra causer un préjudice non seulement à THEFORK mais également aux autres restaurateurs dont les sites web sont hébergés sur le même serveur ou sur d'autres serveurs de THEFORK et/ou de ses fournisseurs.

#### **ARTICLE 4 – ACCESSIBILITE DU SITE WEB ET NOM DE DOMAINE**

Le Site Web est accessible à partir d'une adresse du type « restaurantname.thefork.rest », « restaurantname.lafourchette.rest » ou « restaurantname.eltenedor.rest » (ci-après « Nom de domaine THEFORK »). Le Nom de domaine THEFORK est enregistré au nom de THEFORK et appartient à THEFORK. Le Site Web peut également être accessible à partir d'un nom de domaine dont le Restaurateur est titulaire (ci-après « Option Nom de domaine Restaurant »), dès lors que le Restaurateur a établi ou fait établir une redirection de ce nom de domaine vers le Site Web. Le cas échéant, lorsque le Restaurant choisit l'Option Nom de domaine Restaurant, il déclare que le nom de domaine sous lequel pourra être consulté le Site Web, ne contrevient ni aux droits de tiers ni à aucune réglementation applicable ou stipulation contractuelle. THEFORK se réserve le droit discrétionnaire de requérir du Restaurant de ne plus rediriger son nom de domaine vers le Site Web.

#### **Article 5 – CONDITIONS D'UTILISATION DU PACK SITE WEB**

La création du Site Web nécessite la collaboration du Restaurateur. Le Restaurateur pourra modifier, éditer, ajouter et mettre à jour les Contenus du Restaurant sur le Site Web via l'Application et personnaliser l'apparence du Site Web au moyen de l'outil d'édition. A cet égard, il est rappelé que le Restaurateur est responsable de conserver la confidentialité des identifiants lui permettant de se connecter à l'Application.

Le Restaurateur s'engage à fournir des Contenus du Restaurant exacts, complets et à jour et reconnaît que THEFORK ne réalise aucune vérification des Contenus du Restaurant dans le cadre du Pack Site Web au regard notamment des droits de tiers et l'exactitude du contenu.

Le Restaurateur a la qualité d'éditeur du Site Web et assume dès lors toute responsabilité et conséquence résultant de cette qualité. A ce titre, le Restaurateur doit faire apparaître le nom de son directeur de publication, complétera et tiendra à jour les mentions légales du Site Web afin de répondre à l'obligation d'identification qui incombe au Restaurateur en qualité d'éditeur du Site Web.

Dans le cas où le Restaurateur opte pour l'Option Nom de domaine Restaurant, le Restaurateur déclare et s'engage à détenir les droits nécessaires pour utiliser le nom de domaine sous lequel le Site Web est accessible et à ce que cette utilisation ne contrevienne pas aux droits de tiers, à la législation ou réglementation applicable, ou aux obligations du Restaurateur à l'égard des intermédiaires, registres et/ou autorités de tutelle.

Le Restaurateur s'engage à veiller à ne pas utiliser le Pack Site Web de manière illicite ou déloyale et à respecter les obligations légales, réglementaires ou contractuelles applicables à ses propres services et ses activités. A ce titre, il appartient au Restaurateur d'adapter, de modifier et de compléter les mentions légales et conditions d'utilisation types du Site Web qui ne sont fournies par THEFORK qu'à titre purement indicatif. Les informations contenues dans les mentions légales et conditions d'utilisation types du Site Web sont d'ordre général et ne peuvent pas remplacer le conseil d'un professionnel du droit. THEFORK ne fournit en aucune manière des prestations de conseil juridique et décline toute responsabilité au titre de l'utilisation des mentions légales et conditions d'utilisation types du Site Web.

De même, le Restaurateur s'interdit de s'introduire dans les systèmes de THEFORK et/ou de ses fournisseurs ou dans les systèmes ou sites internet d'autres restaurateurs.

#### **ARTICLE 6 - PRIX**

Le Pack Site Web est gratuit pour le Restaurateur ayant souscrit à l'Application. Des tarifs pourront éventuellement être applicables sous réserve d'un préavis d'au moins quinze (15) jours au Restaurateur, notamment en fonction de l'évolution des services proposés, l'évolution du réseau, de la technique et/ou des contraintes légales.

## ARTICLE 7 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

THEFORK est et demeure titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle attachés aux éléments du Site Web qui sont mis à disposition du Restaurateur dans le cadre du Pack Site Web, en ce compris notamment l'architecture, les éléments graphiques, les logiciels créés ou utilisés, les textes, sons, images, photos, vidéos, dessins, marques, logos (ci-après les « Eléments du Site Web »). THEFORK concède au Restaurateur une licence non-exclusive et personnelle d'utilisation des Eléments du Site Web, ainsi que du Nom de domaine THEFORK (sauf en cas d'Option Nom de domaine Restaurant), pour la durée des présentes Conditions Particulières, pour le monde entier et pour les seuls besoins de l'utilisation du Pack Site Web et dans la limite des termes et conditions définis au présent Titre 3. Conditions Particulières du Pack Site Web.

Le Restaurateur reconnaît qu'il n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle sur les Eléments du Site Web ni sur le Nom de domaine THEFORK mis à sa disposition par THEFORK dans le cadre de l'exécution du Pack Site Web.

Le Restaurateur est et demeure seul propriétaire des Contenus du Restaurant. Pour l'exécution du Pack Site Web, le Restaurateur concède à THEFORK, à titre non exclusif et dans les conditions définies ci-après, les droits d'exploitation afférents aux Contenus du Restaurant en vue de représenter publiquement, rendre accessible, diffuser ou communiquer sur le Site Web les Contenus du Restaurant pour le monde entier, à compter de l'entrée en vigueur du présent Contrat pour la durée du Contrat.

Les droits concédés comprennent :

- Le droit de représenter et reproduire et de fixer les Contenus du Restaurant en tout ou partie, indépendamment ou ensemble, par tous procédés techniques et notamment par numérisation et mise en mémoire informatique sur le Site Web ;
- le droit de communication au public et de mise à disposition du public des Contenus du Restaurant, en ce compris,
  - Le droit de moduler, compresser, décompresser tout ou partie des Contenus du Restaurant ;
  - Le droit d'adapter, arranger, intégrer, traduire les Contenus du Restaurant dans la mesure nécessaire aux contraintes ergonomiques, techniques et graphiques nécessaires à leur diffusion sur le Site Web.

## ARTICLE 8 – DUREE ET RESILIATION

Les présentes Conditions Particulières entreront en vigueur à la date de mise en service du Pack Site Web pour une durée indéterminée. Chaque Partie pourra à tout moment résilier les présentes Conditions Particulières par écrit, en respectant un préavis de trente (30) jours.

Les Parties conviennent que la résiliation des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation pour quelque raison que ce soit, entraîne automatiquement la résiliation des présentes Conditions Particulières. La résiliation des présentes Conditions Particulières, pour quelque raison que ce soit, entraîne la cessation par THEFORK de tous les services fournis dans le cadre du Pack Site Web tels que décrits dans les présentes Conditions Particulières.

## ARTICLE 9 – RESPONSABILITE – GARANTIES

La responsabilité de THEFORK ou de toute société du Réseau THEFORK ne saurait être engagée si son serveur est indisponible pour des raisons de force majeure, la défaillance de longue durée du réseau public de distribution d'électricité, la défaillance du réseau public des télécommunications ou la perte de connectivité Internet dues aux opérateurs publics et privés dont dépend THEFORK.

Le Restaurateur accepte et reconnaît qu'il est éditeur du Site Web au sens de la Directive 200/31/EC «directive sur le commerce électronique»(ou législation locale équivalente). A ce titre, le Restaurateur assume seul la responsabilité éditoriale du Site Web.

Le Restaurateur demeure seul et personnellement responsable de l'utilisation, l'édition, l'exploitation, la diffusion des Contenus du Restaurant, et de son nom de domaine (en cas d'Option Nom de Domaine Restaurant), ainsi que de la bonne exécution des obligations mises à sa charge dans le cadre des présentes Conditions Particulières et sera responsable à ce titre de ses actes, déclarations, omissions, obligations, défaillances. En particulier, le Restaurateur déclare et garantit que l'ensemble des Contenus du Restaurant :

- ne viole aucune loi ou règlement applicable ;

- n'est en aucun cas constitutif de contrefaçon de droit d'auteur, brevet, marque, secret de fabrique, dessins et modèle, base de données ou d'aucun autre droit de propriété intellectuelle appartenant à un tiers (enregistré ou non) ;
- ne viole ou n'est pas susceptible de violer aucun droit de tiers, ou aucune obligation à l'égard d'un tiers, en ce compris, notamment la réglementation en matière de publicité ;
- n'est pas de nature trompeuse ou propre à induire en erreur ;
- n'est pas de nature diffamatoire, injurieuse ou calomnieuse ;
- respecte les réglementations en vigueur et toutes autres réglementations applicables en matière de protection des données personnelles ;
- n'est pas illicite, notamment, contraire à l'ordre public, ayant un caractère incitant à la haine ou portant atteinte à la dignité humaine, diffamant, menaçant, discriminatoire, violent, etc.

Il est convenu que THEFORK ou toute société du Réseau THEFORK ne pourra, en aucun cas, être tenue responsable des conséquences liées à l'exploitation et à la diffusion par le Site Web de l'intégration au sein dudit Site Web des Contenus du Restaurant lui ayant été communiquées par le Restaurateur. Le Restaurateur garantit THEFORK et toute société du Réseau THEFORK et les indemniserà des éventuelles conséquences (y compris notamment, les frais d'avocat, d'expertise et autres frais irrépétibles et dépens) résultant directement ou indirectement à toute action, réclamation, revendication, éviction, quelle qu'en soit la nature notamment contractuelle, délictuelle ou quasi-délictuelle, engagées par les tiers contre THEFORK ou toute société du Réseau THEFORK du fait de l'utilisation du Site Web par le Restaurateur et notamment du fait de son nom de domaine (en cas d'Option Nom de domaine Restaurant) et/ou des Contenus du Restaurant.

Il est entendu que le Restaurateur est seul responsable du référencement et de l'indexation du Site Web. THEFORK s'est limitée à encoder le Site Web conformément aux bonnes pratiques de codage permettant l'indexation du contenu du Site Web sur les moteurs de recherche. THEFORK ne procède pas ni ne garantit le référencement ou l'indexation du Site Web.

Il est précisé que, sauf dans la mesure où THEFORK ou toute société du Réseau THEFORK ont causé ou contribué au dommage, préjudice ou perte, celles-ci ne sont pas responsables, ni à l'égard du Restaurateur, ni à l'égard des tiers, desdits dommages, préjudices et pertes pouvant survenir en raison de/du :

- dysfonctionnement du réseau internet ;
- l'utilisation par le Restaurateur de matériel informatique non adapté, défectueux ou non à jour ;
- la défaillance des systèmes de transmission entre le Restaurateur et les services THEFORK ;
- la panne du serveur, en raison de l'impossibilité de garantir l'absence de défaut ou de panne inhérente aux logiciels utilisés pour administrer le serveur ;
- l'utilisation du Site Web non conforme à la réglementation applicable, en violation des droits de tiers ou contraires aux dispositions du présent Contrat ;
- blocage de l'accès au Pack Site Web en raison de (i) la présence d'un élément illicite ou signalé comme illicite par notification en application des dispositions de la Directive 200/31/EC «directive sur le commerce électronique»(ou législation locale équivalente); ou (ii) toute action d'un organisme de contrôle, d'une agence gouvernementale ou de THEFORK ou d'une société du Réseau THEFORK suite à une obligation imposée ou permise par la loi applicable;
- non-respect par le Restaurant des réglementations en vigueur et toutes autres réglementations applicables en matière de protection des données personnelles ;
- l'utilisation abusive des identifiants permettant d'accéder à l'Application ;
- la non-conformité, l'inexactitude, le caractère incomplet des mentions légales et conditions d'utilisation types du Site Web ;
- l'utilisation des mentions légales et conditions d'utilisation types du Site Web ;
- l'utilisation du nom de domaine du Restaurant dans le cadre de l'Option Nom de domaine Restaurant ;

- la contamination du Site Web par un virus, l'intrusion ou la malveillance du fait de tiers ou du Restaurateur sur le Site Web, le site d'un tiers ou le serveur de THEFORK ;
- tout événement échappant au contrôle raisonnable de THEFORK ;
- non-respect du Contrat par le Restaurateur, son personnel ou ses sous-traitants.

#### **Titre 4. NON UTILISE**

#### **Titre 5. NON UTILISE**

#### **Titre 6 - CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE D'EMPREINTES BANCAIRES**

**IMPORTANT : LE PRESENT SERVICE EST EXCLUSIVEMENT RESERVE AUX RESTAURATEURS REpondant AUX CRITERES D'ELIGIBILITE CUMULATIFS SUIVANTS :**

##### **Module de Réservation en « marque blanche »**

- Abonnement Pro ou Pro + ;
- module marque blanche en mode HTML ;  
et
- Restaurateur utilisant de manière effective l'outil de réservation THEFORK MANAGER (insertion, réception et validation des réservations via THEFORK MANAGER).

##### **Module de Réservation en « marque grise »**

- Abonnement Pro ou Pro + ;
- module marque grise en mode HTML ;  
et
- Restaurateur utilisant de manière effective l'outil de réservation THEFORK MANAGER (insertion, réception et validation des réservations via THEFORK MANAGER).

THEFORK se réserve le droit de modifier lesdits critères en fonction de l'évolution du service.

#### **ARTICLE 1 - OBJET**

Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation et s'appliquent à la fourniture d'une solution de services d'empreintes bancaires (ci-après, la « Solution ») via le partenaire de THEFORK, ledit partenaire ayant la qualité de prestataire de services de paiement (ci-après le « Partenaire PSP »).

#### **ARTICLE 2 – DESCRIPTION DE LA SOLUTION**

##### **Article 2.1 La Solution**

La Solution est intégrée à l'Application et comprend des prestations en matière de :

- Contrôle de la fraude ;
- Empreinte bancaire ;
- Paiement ;
- Remboursement.

La Solution aide le Restaurateur à optimiser l'allocation de ses tables et son système de réservation en accompagnant ce dernier d'un mécanisme de compensation financière en cas de non-présentation ou d'annulation tardive. Si, en l'absence d'annulation préalable ou dans le délai défini, l'Utilisateur ne se présente pas à la date et l'heure réservés, dans le temps imparti, le Restaurateur pourra alors, sous réserve d'approvisionnement de la carte, débiter l'Utilisateur du montant de l'empreinte bancaire décidé par le Restaurateur, sur la carte bancaire renseignée par l'Utilisateur lors de la réservation.

La Solution permet la confirmation d'une réservation uniquement après que le Partenaire PSP a reçu confirmation de l'existence de la carte bancaire utilisée, de sa validité et du score de fraude attribué par le Partenaire PSP à l'Utilisateur (voir article 4 du présent titre 6 ci-après). Le Partenaire PSP vérifie ensuite que la carte bancaire utilisée par l'Utilisateur est toujours valable à la date du repas choisie par l'Utilisateur. La confirmation de réservation est envoyée à l'Utilisateur par email.

La Solution prend en charge toute la chaîne de paiement, y compris les processus techniques (traitement du paiement et acquisition des sommes), de réconciliation et de règlement.

Les caractéristiques et options attachées à la Solution sont définies par THEFORK, en lien avec le Partenaire PSP.

Pour l'Utilisateur, la Solution est compatible desktop, mobile et tablette en langage Html et accessible, par le Restaurateur à partir de l'Application en version desktop.

##### **Article 2.2 Le Partenaire PSP**

Le Partenaire PSP de THEFORK prend en charge l'ensemble de la mise en œuvre de la Solution et constitue l'interlocuteur unique de THEFORK pour gérer les services d'acheminement technique de paiement (« Processing ») et d'acquisition (« Acquiring »). En cas de problème technique rencontré par le Restaurateur, ce dernier devra s'adresser à THEFORK qui répercutera cette demande à son Partenaire PSP. Cette Solution à interlocuteur unique permet :

- Une réduction du nombre d'étapes dans le flux des transactions ;
- Une limitation du nombre de points d'échec ;
- Une optimisation des taux d'autorisation ;
- Une tarification compétitive ;
- Une optimisation du temps de disponibilité ;
- Une optimisation du taux de conversion.

La Solution est conforme aux normes de sécurité et de stabilité PCI DSS niveau 1.

##### **Article 2.3 Modalités applicables au service d'empreintes bancaires**

Les empreintes bancaires sont directement effectuées par l'Utilisateur et par carte bancaire (Visa, Mastercard) lors de la réservation en ligne. Les cartes de paiement acceptées sont susceptibles d'évoluer, sur décision des entités émettrices desdits moyens de paiement.

Sauf disposition contraire entre THEFORK et le Restaurateur, le montant maximum prélevé par réservation en ligne est limité à 300 Euros par couvert.

Le Restaurateur dispose de sept (7) jours à compter du jour du repas (le jour du repas étant inclus dans le décompte des sept (7) jours) pour effectuer une demande de prélèvement du montant de l'empreinte bancaire par le biais de l'Application. Toute demande de prélèvement effectuée hors délai par le Restaurateur sera rejetée. THEFORK décline toute responsabilité en cas de demande tardive de prélèvement effectuée par le Restaurateur ou en cas de carte non-approuvée.

Selon la banque émettrice de l'Utilisateur, le prélèvement sur le relevé de l'Utilisateur peut apparaître sous le nom du Restaurant, 'LaFourchette' ou de « TheFork ».

Le Restaurateur peut choisir de rembourser l'Utilisateur dans les trente (30) jours suivant sa demande de prélèvement. Passé ce délai, le montant total sera transféré au Restaurateur.

#### **ARTICLE 3 – OBLIGATIONS DU RESTAURATEUR**

##### **Article 3.1 Obligations générales**

L'utilisation de la Solution par le Restaurateur est exclusivement réservée à la gestion du service d'empreinte bancaire dans le cadre des réservations.

Le Restaurateur s'engage à fournir à THEFORK avant la fourniture de la Solution son K-bis et ses statuts, et dès l'adoption de la Solution, les informations « KYC » de connaissance du client (vigilance et surveillance des activités bancaires dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent). Le Restaurateur s'engage en outre à mettre à jour et transmettre ces informations sous deux (2) jours ouvrés à compter de leur date de modification.

Le Restaurateur s'engage à recourir au protocole sécurisé « https » pour toutes les pages de ses services en ligne intégrant la Solution.

Le Restaurateur prend en charge la gestion de tout litige survenant avec l'Utilisateur (annulation carte, carte refusée, carte non-approuvée...). THEFORK ne saurait être impliquée, d'une quelconque façon, dans la gestion d'un tel litige entre l'Utilisateur et le Restaurateur. En cas de litige entre le Restaurateur et un Utilisateur et/ou toute tierce partie (en ce inclus les autorités administratives) en lien avec la Solution et/ou les Conditions d'utilisation y afférentes, la responsabilité de THEFORK ne pourra en aucun cas être recherchée par le Restaurateur sauf en cas de faute prouvée de THEFORK. Dans ce dernier cas, les dispositions de l'article 11 du Titre 1. Conditions Générales de Vente et d'Utilisation s'appliqueront.

### **Article 3.2 Obligations spécifiques au Module de Réservation « marque blanche »**

Dans le cadre de son activité de réservation, le Restaurateur s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation applicable, et en particulier l'ensemble des obligations de transparence et de loyauté à l'égard des consommateurs (en ce inclus le respect des informations précontractuelles et le respect des règles de formalisation des contrats en ligne), la réglementation applicable au traitement des données personnelles, la réglementation applicable à l'utilisation des moyens de paiement ainsi que l'ensemble des réglementations applicables au respect du droit des tiers (Ex : propriété intellectuelle, vie privée, infractions au droit de la presse). THEFORK met à la disposition du Restaurateur un modèle de Conditions d'utilisation du service d'empreintes bancaires intégré à la Solution et dont certaines clauses sont paramétrables par le Restaurateur. Le Restaurateur reconnaît avoir pris connaissance des Conditions d'utilisation comprises dans la Solution et s'engage à en respecter les dispositions. THEFORK se réserve par ailleurs le droit de mettre à jour les Conditions d'utilisation intégrées à la Solution, afin d'y intégrer les évolutions législatives et réglementaires applicables. THEFORK informera le Restaurateur de ces modifications par email. Le Restaurateur est libre d'adapter les champs paramétrables du modèle de Conditions d'utilisation, l'exploitation dudit modèle étant en toute hypothèse placée sous le contrôle et la responsabilité exclusive du Restaurateur.

### **ARTICLE 4 – FRAUDE**

Toutes les transactions effectuées *via* la Solution sont contrôlées par l'outil de contrôle des fraudes du Partenaire PSP. Au titre de cet examen, le Partenaire PSP peut être amené à bloquer la transaction. Le Partenaire PSP se réserve également le droit discrétionnaire d'annuler toute transaction frauduleuse ou qui implique une autre activité potentiellement criminelle, et ce, même si l'outil de contrôle des fraudes n'a pas bloqué la transaction.

Le Restaurateur est toutefois informé du fait que l'outil de contrôle des fraudes du Partenaire PSP ainsi que les procédures de sécurité additionnelles de sécurité mises en place par le Partenaire PSP et/ou THEFORK ne peuvent pas garantir une totale prévention contre les fraudes.

En cas de litige relatif à une transaction effectuée *via* la Solution impliquant une fraude, le Restaurateur est informé du fait que le titulaire de la carte peut, *via* une rétro facturation ('Charge-back'), obtenir le remboursement auprès de sa banque des sommes frauduleusement versées dans les délais légaux impartis.

### **ARTICLE 5 – CONDITIONS FINANCIERES**

Le Restaurateur est facturé mensuellement par THEFORK des frais attachés à la Solution. Les prix (par transaction ou par couvert) et frais de charge-back éventuels sont détaillés dans le bon de commande du Restaurateur.

En cas de contestation ou fraudes, les frais par transaction resteront dus à THEFORK par le Restaurateur et aucun remboursement des frais déjà payé ne sera accordé.

Au regard du caractère multidevises de la Solution, des frais de change sont susceptibles d'être appliqués et refacturés au Restaurateur par THEFORK.

Ces conditions financières sont modifiables à tout moment par THEFORK, notamment pour répercuter tout changement dans les prix pratiqués par le Partenaire PSP. Toute mise en place de nouvelles conditions financières fera l'objet d'une information préalable du Restaurateur par THEFORK. Ladite information préalable peut être effectuée par email et interviendra au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur des nouvelles conditions financières.

### **ARTICLE 6 – ANNULATION D'UNE RESERVATION**

Par défaut, il est expressément prévu entre les parties que l'Utilisateur est autorisé à annuler sa réservation sans frais jusqu'à vingt-quatre (24) heures avant la date du repas (heure locale de la ville du restaurant). Ce délai de vingt-quatre (24) heures peut être amené à évoluer dans le futur, en fonction d'un certain nombre de paramètres, mais ceci devra être discuté entre THEFORK et le Restaurateur, et surtout, l'Utilisateur devra clairement être informé des conditions de délai d'annulation sans frais, si différentes de vingt-quatre (24) heures.

THEFORK ne saurait en aucun cas être responsable, de quelque façon que ce soit, directement ou indirectement, de toute annulation de réservation décidée par le Restaurateur ou de tout litige entre l'Utilisateur relatif à une annulation.

### **ARTICLE 7 – DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données bancaires fournies par l'Utilisateur sont stockées directement par le Partenaire PSP qui crypte lesdites données aux fins de traitement et les traite conformément à la réglementation applicable. Ni THEFORK ni le Restaurateur ne collectent ou ne conservent les données bancaires des Utilisateurs.

### **ARTICLE 8 – SUSPENSION / RESILIATION DE LA SOLUTION**

#### **Article 8.1 Résiliation de la Solution**

THEFORK ou le Restaurateur peuvent résilier à tout moment la fourniture de la Solution au Restaurateur, sous réserve du respect d'un préavis d'au moins trente (30) jours. Ladite résiliation de la Solution ne mettra pas fin au Contrat conclu entre THEFORK et le Restaurateur.

THEFORK se réserve le droit de suspendre la fourniture de la Solution en cas de taux de « charge-back » mensuel (taux de transactions contestées et remboursées par rapport au nombre total de transactions opérées pour le compte du Restaurateur) supérieur à 0,5% du volume total des transactions effectuées pour le Restaurateur. Ce taux de charge-back est modifiable à tout moment par THEFORK, afin de répercuter tout changement décidé par le Partenaire PSP.

En cas de cessation ou de suspension de la Solution, la Solution est désactivée et les réservations en ligne par les Utilisateurs deviennent impossibles à effectuer avec une empreinte bancaire.

Dans l'hypothèse où l'empreinte bancaire a été réalisée avant la cessation ou suspension de la Solution et lorsque la cessation ou la suspension de la Solution intervient avant la date de réservation, l'empreinte bancaire est annulée et THEFORK prévient l'Utilisateur de la cessation ou de la suspension de la Solution.

Dans l'hypothèse où l'empreinte bancaire a été réalisée avant la cessation de la Solution et lorsque la cessation de la Solution intervient après la date de réservation, l'empreinte bancaire reste effective.

#### **Article 8.2 Fin du contrat avec le Partenaire PSP**

En cas de cessation du contrat entre THEFORK et le Partenaire PSP, la Solution ne sera plus disponible pour le Restaurateur et THEFORK ne sera redevable d'aucune obligation prévue aux présentes Conditions Particulières.

### **Titre 7. CONDITIONS PARTICULIERES DES PROGRAMMES YUMS ET « YUMS X2 »**

#### **ARTICLE 1 – OBJET**

THEFORK met en place un programme de fidélité (ci-après le « Programme YUMS »), par lequel les Utilisateurs accumulent des points (ci-après « YUMS ») qu'ils peuvent ensuite échanger contre des réductions de prix sur l'addition dans les Restaurants participant au Programme YUMS. THEFORK met également en place un programme (ci-après le « Programme YUMS X2 ») par lequel les Utilisateurs accumulent deux (2) fois plus de YUMS quand ils réservent dans les Restaurants participant au Programme YUMS X2.

#### **ARTICLE 2 – ADHESION AU PROGRAMME YUMS ET/OU AU PROGRAMME YUMS X2**

L'adhésion au Programme YUMS et/ou au programme YUMS X2 est ouverte aux Restaurateurs. Elle entraîne la constitution d'une relation de coopération commerciale entre THEFORK et le Restaurateur, aux termes de laquelle les parties se rendent les services visés dans leurs obligations ci-dessous, aux fins de développer mutuellement leurs activités.

Pour adhérer au Programme YUMS et/ou au Programme YUMS X2, le Restaurateur contacte son Chargé de Compte commercial à THEFORK par email qui l'inscrit au Programme YUMS et/ou au Programme YUMS X2. Dès l'adhésion au Programme YUMS et/ou au Programme YUMS X2, le Restaurant sera identifié sur le Portail comme Restaurant participant au moyen d'un tag. L'adhésion au Programme YUMS et/ou au Programme YUMS X2 est optionnelle pour le Restaurateur.

### ARTICLE 3 – OBLIGATIONS DE THEFORK

En adhérant au Programme YUMS, le Restaurateur reçoit de la part de THEFORK des réservations auxquelles sont associées des remises fidélités (ci-après, la « Remise Fidélité »). Le Restaurateur est informé des réservations avec Remise Fidélité (ci-après, la/les « Réservation(s) avec Remise Fidélité ») ainsi que du montant de la Remise Fidélité, à la fois, sur l'Application dans la liste des réservations et, à la fois, dans l'email de confirmation de chaque Réservation avec Remise Fidélité envoyé par THEFORK.

### ARTICLE 4 – OBLIGATIONS DU RESTAURATEUR ADHERANT AU PROGRAMME YUMS OU AU PROGRAMME YUMS X2

Pour chaque Réservation avec Remise Fidélité transmise par THEFORK au Restaurateur adhérant au Programme YUMS et/ou au Programme YUMS X2, le Restaurateur adhérant au Programme YUMS et/ou YUMS X2 s'engage auprès de THEFORK à accepter les YUMS en paiement d'une partie des réservations effectuées sur le Portail et les Sites partenaires, et à déduire le montant de la Remise Fidélité sur l'addition associée à la Réservation avec Remise Fidélité. Aucune pièce justificative ne doit être demandée aux Utilisateurs en cas de Réservation avec Remise Fidélité.

En cas de réservation avec une Promotion cumulable avec la Remise Fidélité, le Restaurateur s'engage à déduire de l'addition correspondant à cette réservation, en premier lieu, la réduction concernant la Promotion et, en second lieu, la réduction concernant la Remise Fidélité. Dans le cas où le montant de l'addition est inférieur au montant de la Remise Fidélité, le Restaurateur ne déduit de l'addition que le montant de l'addition.

### ARTICLE 5 – CONDITIONS FINANCIERES

THEFORK émet un crédit correspondant à 50% du montant de la Remise fidélité appliquée par le Restaurant aux Réservations avec remise fidélité honorées. Le solde de la Remise fidélité reste à la charge du Restaurateur.

THEFORK se réserve le droit de facturer le Restaurateur par compensation (c'est-à-dire net du montant imputable à THEFORK sur les Remises Fidélité acceptées par le Restaurateur au cours du mois).

Pendant la durée de son adhésion au Programme YUMS X2, le Restaurateur accepte de payer à THEFORK le double du montant de la commission due par couvert pour chaque réservation. A titre d'exemple, si le Restaurateur paie à THEFORK une commission de 2CHF par couvert pour une réservation au déjeuner, il paiera à THEFORK 4CHF par couvert pour cette même réservation pendant la durée de son adhésion au Programme YUMS X2.

### ARTICLE 6 – DUREE ET RESILIATION

L'adhésion au Programme YUMS et/ou au Programme YUMS X2 est à durée indéterminée. Le Restaurateur peut mettre fin à son adhésion au Programme YUMS à tout moment avec un préavis de trente (30) jours, en contactant son Chargé de Compte commercial à THEFORK par email.

Le Restaurateur adhère au Programme YUMS X2 pour une durée minimum de trente (30) jours. Par la suite, le Restaurateur peut suspendre son adhésion au Programme YUMS X2, y adhérer à nouveau (pour trente (30) jours minimum) ou résilier son adhésion à tout moment avec un préavis de sept (7) jours en contactant par email son Chargé de Compte commercial à THEFORK.

THEFORK se réserve le droit de modifier, suspendre ou mettre fin au Programme YUMS et/ou au Programme YUMS X2 à tout moment avec un préavis de trente (30) jours.

La fin du Contrat entre THEFORK et le Restaurateur pour quelque cause que ce soit met fin automatiquement à l'adhésion du Restaurateur au Programme YUMS et au Programme YUMS X2.

Si, à deux (2) reprises, THEFORK constate que le Restaurateur adhérant au Programme YUMS et/ou au Programme YUMS X2 ne remplit pas ses obligations telles que prévues à l'article 4 du présent Titre 7, THEFORK se réserve le droit de mettre fin à son adhésion au Programme YUMS et/ou au Programme YUMS X2, sans préavis ni indemnité.

### Titre 8 – POLITIQUE D'ENVOI (MODULE CRM)

La lutte contre les emails non désirés (spam) et les fraudes réunit l'ensemble des acteurs du secteur (opérateurs, prestataires de service en

ligne, prestataires de service d'emailing et organisations anti-spam). Des lois de lutte contre le spam ont été mises en place dans certains pays et THEFORK a érigé ses propres règles pour protéger sa réputation et celle des Restaurateurs qui utilisent ses systèmes. Ces règles permettent à THEFORK d'identifier les « spammeurs » et contribuent à améliorer la délivrabilité et à construire sa réputation de société soucieuse des droits de ses utilisateurs.

Les indicateurs identifiés ci-dessous sont un bon reflet du respect de la "qualité des envois" des communications des Restaurateurs. Le respect des règles ci-dessous permettra aux Restaurateurs de rester en deçà des seuils indiqués comme acceptables et d'éviter des sanctions, la suspension, voire, dans certains cas, la fermeture du compte « module CRM ». Toute action de ce type sera précédée d'un avertissement à moins que le risque ne soit jugé critique pour la sécurité de l'infrastructure de THEFORK et/ou de ses sous-traitants.

Statistiques limitées	Seuil acceptable*	Détails complémentaires
« Bounces »	≤ 8%	Calculé en fonction du nombre de messages qui ont été rejetés
Désabonnements	≤ 1.4%	Ou 1 % si désabonnements > taux de clic
Blocages	≤ 30%	
Plaintes pour spam	≤ 0.08%	Lors de l'envoi quotidien de plus de 1 000 emails, avec un maximum de 50 plaintes par jour
Détections « spamtrap » & plaintes d'utilisation injustifiées	≤ 1	

\*THEFORK se réserve le droit de mettre à jour sans préavis les paramètres des limites acceptables d'envois.

#### Définitions:

- Bounces – A l'instar du courrier postal, lorsqu'un message ne peut pas être remis à l'adresse d'un destinataire, il est retourné à l'expéditeur. Ces emails dits « bounces » sont retournés à l'expéditeur lorsque l'adresse email du destinataire est incorrecte ou inactive.
- Désabonnements – Destinataires qui se désabonnent, car ils ne souhaitent plus recevoir de communication. De nombreuses raisons expliquent que les destinataires puissent vouloir se désabonner : certains ne sont plus intéressés par le contenu des emails, d'autres ont une boîte de réception surchargée d'emails différents, et d'autres encore attendaient un contenu différent de celui qui leur est adressé.
- Blocages – Emails qui restent sur les serveurs à cause d'une erreur permanente. Il s'agit d'adresses email qui ont renvoyé des emails auparavant car elles n'existent plus, ne sont plus valides ou qui ont signalé le message en tant que spam. Cela inclut également toutes les adresses email d'où proviennent des plaintes de destinataires ou qui ont été détectées comme spam par les filtres en place.
- Plaintes pour Spam – Nombre de destinataires qui ont signalé l'email d'un Restaurateur comme spam.
- Détections de « Spamtrap » – Après une certaine période d'inactivité, les fournisseurs de messagerie utilisent les adresses email pour en faire des pièges à spam qui détectent les auteurs de mails utilisant des listes obsolètes ou achetées à des sociétés tierces.
- Plainte pour utilisation injustifiée – Lorsqu'un destinataire signale un Restaurateur comme lui ayant envoyé un message sans son consentement.

### LES 7 COMMANDEMENTS

Voici les 7 commandements à respecter pour optimiser la délivrabilité des emails, éviter toute limitation du taux d'envoi d'emails ou la suspension du compte « module CRM » du Restaurateur et aider THEFORK à long terme dans la lutte contre les spams.

### **1 – TOUS LES INDICATEURS D'ENVOI DOIVENT RESTER SOUS LES SEUILS FIXÉS**

L'entretien régulier de la liste de contacts gérée par le Restaurateur est l'assurance d'un échange avec un public intéressé et dont les adresses email sont actives. Bien que ce critère puisse varier selon les sociétés, un client est identifié comme intéressé lorsqu'il a ouvert ou cliqué sur un email dans les 3 à 6 derniers mois. Entretenir une liste de clients qui lisent régulièrement les contenus et s'intéressent à aux messages réduira le nombre d'emails du Restaurateur marqués comme « bounce » ou bloqués. Même si la suppression d'adresses email inactives ou incorrectes raccourcira une liste de contacts, elle augmentera considérablement sa délivrabilité à long terme. D'autres consignes à garder en tête sont : donner à l'email un objet qui en reflète le contenu réel et éviter les termes promotionnels ou des mots associés aux spams.

### **2 – L'ACHAT OU L'ENVOI A DES LISTES DE CONTACTS TIERCES SONT INTERDITS**

L'envoi d'emails à des listes de contacts achetées, échangées ou louées à des sociétés tierces est strictement interdit. Les adresses email utilisées doivent toujours être des adresses dont le titulaire a explicitement choisi de recevoir de communications de la part du Restaurateur. L'utilisation de listes achetées, louées ou récupérées auprès d'une société tierce est prohibée par la loi dans la plupart des pays, et est absolument interdite sur l'Application.

### **3 – LES EMAILS NE PEUVENT ÊTRE ENVOYÉS QU'À DES DESTINATAIRES AYANT EXPLICITEMENT AUTORISÉ LEUR RÉCEPTION (SAUF EMAILS TRANSACTIONNELS)**

Tous les contacts de la liste du Restaurateur doivent avoir accepté de manière claire et explicite de recevoir les communications du Restaurateur et le Restaurateur doit être à tout moment en mesure d'en apporter la preuve. Cette permission doit être donnée via une relation préexistante ou un système d'opt-in qui décrit clairement le sujet de l'abonnement sur un formulaire en ligne (module de réservation) ou hors ligne contenant une case à cocher. Cette case ne doit pas être cochée par défaut. Le consentement à l'envoi d'email doit toujours être donné indépendamment du traitement possible pour d'autres finalités, comme la gestion des réservations. Si le Restaurateur coche la case 'd'opt-in' dans l'Application, il garantit à THEFORK avoir obtenu le consentement express du client concerné.

### **4 – LES RESTAURATEURS DOIVENT POUVOIR APPORTER LA PREUVE DE CONSENTEMENT DE LEURS DESTINATAIRES EN CAS DE PLAINTE**

THEFORK prend très au sérieux les plaintes pour spam.

A tout moment, le Restaurateur doit être capable de fournir les informations à propos des adresses email que le Restaurateur a collecté en direct (par téléphone, module de réservation marque blanche, au Restaurant, etc.) à qui ils ont envoyé des emails à partir du module « CRM » de l'Application, incluant :

- Quand et comment cette adresse email a-t-elle été récupérée ?
  - Date et heure
  - Participation à un tirage au sort ou à un concours ?
  - Inscription à une newsletter ?
  - Relation préexistante avec le destinataire ?
  - Autre
- Dans le cas d'inscriptions en ligne :
  - URL du site où l'adresse a été collectée
  - Adresse IP utilisée par le propriétaire de l'adresse email
  - Le type d'opt-in utilisé (simple, confirmation, double opt-in)
  - En cas de double opt-in : date et heure de la confirmation

- Existe-t-il une déclaration explicite de consentement ou d'acceptation pour l'adresse email ? (cette information pouvant être fournie sous forme de capture d'écran)
  - Texte de la déclaration
  - Est-ce que l'utilisateur a la possibilité de donner son consentement explicitement et séparément de toute autre finalité de traitement?
- S'il n'y a pas d'opt-in explicite, mais qu'une relation préalable existait avec le destinataire :
  - Nature de la relation (ex : a réservé et diné au Restaurant at la date X)
  - Comment le client a-t-il été informé lors de l'obtention de l'adresse email (quel message lui a été transmis l'informant que l'adresse email pourrait être utilisée à des fins de marketing et qu'il pourrait se désabonner à tout moment) ?

Notez que la totale coopération du Restaurateur sera demandée dans la fourniture de ces informations. Les Restaurateurs incapables de fournir à THEFORK les preuves d'agrément légal de leurs destinataires, dans le cas où ces derniers feraient remonter aux équipes THEFORK des plaintes pour abus, risquent de voir compte « Module CRM » suspendu voire, dans certains cas, clôturé.

### **5 – UN LIEN DE DÉSABONNEMENT DOIT FIGURER DANS CHAQUE EMAIL MARKETING**

Tous les emails marketing doivent comporter un lien clair et concis permettant aux destinataires de se désabonner et ainsi ne plus recevoir aucune communication future. Ce lien doit être facile à reconnaître, à lire et à comprendre par tous. Le désabonnement doit être effectif immédiatement, et aucun email ne doit plus être envoyé à ce destinataire à compter de la demande de désabonnement.

### **6 – LE NOM DU RESTAURANT ET LE STATUT DU RESTAURATEUR DOIVENT CLAIREMENT ÊTRE INDIQUÉS DANS CHAQUE EMAIL**

Les champs « De », « À » et « Répondre à » doivent identifier clairement et précisément le nom de domaine du Restaurateur et son adresse email. Il est important de procéder aux envois depuis un domaine créé plus d'un mois auparavant, avec un nom de domaine public et identifiable qui renvoie aux pages d'informations légales du Restaurateur.

### **7 – SEULES DES INFORMATIONS LÉGITIMES PEUVENT ÊTRE ENVOYÉES**

Le Restaurateur ne doit pas : a) envoyer d'emails qui contiennent, promeuvent, référencent ou redirigent vers des activités ou des contenus illicites, illégaux, calomnieux ou diffamatoires. Le même principe s'applique à la violence à l'égard d'un individu ou d'un groupe, et à tout élément allant à l'encontre des droits de l'homme en général ; ou b) envoyer d'email au nom ou pour le compte de tiers (y compris leur clients). De plus, le contenu des emails du Restaurateur doit porter sur l'activité de son/ses Restaurant(s). De manière générale, aucune information ou aucun contenu considéré de manière souveraine par THEFORK comme inadapté ou nuisant à la réputation de THEFORK, de ses affiliés, partenaires, clients ou utilisateurs ne doit figurer dans les emails du Restaurateur.

Version précédente :

[https://static.myfourchette.com/uploads/legal/terms\\_of\\_sale/previous\\_Terms\\_of\\_Sales\\_fr\\_CH\\_TFM3.pdf](https://static.myfourchette.com/uploads/legal/terms_of_sale/previous_Terms_of_Sales_fr_CH_TFM3.pdf)