GENERAL CONDITIONS OF SALE AND USE

Effective date: 10th of July 2025

The Italian language translation is provided solely for convenience. In case of conflict or inconsistency between this English language version and the Italian 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 (Italy) S.r.l**, having its registered office at Piazza Cavour 2, 20121 Milan, Italy, registered with the commercial and company register under registration number 08752730963 ("**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 Loyalty Programs; Specific Conditions - CRM and User Communications Policy (CRM module); Specific Conditions of TheFork PAY; 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 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 any and all individuals adequately informed about rights and obligations under this Agreement, and entitled to enter into this Agreement representing the Restaurateur, and/or 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 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 (iv) does not relate to the development or introduction of new services or features that complement existing Services, or (v) 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

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E DI UTILIZZO

Data di entrata in vigore: 10 Luglio 2025

La traduzione in lingua Italiana è fornita esclusivamente per comodità. In caso di conflitto o incongruenza tra la presente versione in lingua Italiana e la versione in lingua inglese delle presenti Condizioni Generali di Vendita e Uso, prevarrà la presente in lingua inglese.

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1. Le presenti Condizioni Generali di Vendita e di Utilizzo (le "**Condizioni Generali**") sono stipulate tra il Ristoratore e **La Fourchette (Italy) S.r.l**, con sede legale in Piazza Cavour 2, 20121 Milano, Italia, iscritta al registro delle imprese con il numero 08752730963 ("**TheFork**").

1.2. Oltre alle presenti Condizioni Generali, l'accordo tra TheFork e il Ristoratore è costituito dai seguenti documenti, che saranno tutti considerati accettati dal Ristoratore e vincolanti per lo stesso nella misura in cui il Ristoratore utilizzerà i Servizi ivi descritti: Condizioni commerciali specifiche, riportate nei relativi moduli d'ordine ("**Modulo d'ordine**"); Condizioni specifiche della pubblicazione di offerte speciali; Condizioni specifiche dell'impronta della carta di credito e del pre-pagamento; Condizioni Specifiche dei Programmi Fedeltà Yums; Condizioni specifiche - CRM e politica di comunicazione con gli utenti (modulo CRM); Condizioni specifiche di TheFork PAY; Addendum sul trattamento dei dati di TheFork ("DPA") (di seguito denominati collettivamente "**Contratto**").

1.3. Le presenti Condizioni Generali regolano la fornitura da parte di TheFork ai Ristoratori di un'applicazione SaaS denominata TheFork Manager (l'"**Applicazione**"), sviluppata da TheFork e utilizzata dai Ristoratori ai fini della gestione e dell'ottimizzazione delle operazioni di ristorazione, nonché della gestione delle prenotazioni e dei contenuti visualizzati sul sito web e sulle applicazioni di TheFork (la "**Piattaforma**"). L'Applicazione include anche il modulo di prenotazione di TheFork (il "**Widget**"), che è una combinazione di (i) widget grafici e testuali costituiti da elementi statici, come i marchi o il logo del Ristorante e/o di TheFork, e (ii) elementi dinamici, che possono includere testo, dati sulla disponibilità di posti a sedere e altre informazioni o materiali specifici del ristorante. La Piattaforma, l'Applicazione, il Widget sono complessivamente, insieme a qualsiasi altro prodotto o servizio sviluppato da TheFork in futuro, definiti come "**Servizi**" e soggetti al presente Contratto.

1.4. In considerazione dei corrispettivi pagati dal Ristoratore, TheFork: i) concederà al Ristoratore una licenza per l'utilizzo dell'Applicazione in conformità alle condizioni commerciali e finanziarie stabilite nel relativo Modulo d'Ordine; e ii) consentirà al Ristoratore di gestire l'inserimento del/i Ristorante/i del Ristoratore sulla Piattaforma.

1.5. Le varie Condizioni Specifiche integrano le Condizioni Generali e si applicano alla fornitura di specifici Servizi a proprietari di ristoranti, gestori, membri del personale dei proprietari, agenti, dipendenti, collaboratori che comunque interagiscono con TheFork ai fini della sottoscrizione dei Servizi offerti da TheFork (**il/i** "**Ristoratore/i**"**).** A scanso di equivoci, TheFork considererà quale "Ristoratore" ogni e qualsiasi persona adeguatamente informata dei diritti e degli obblighi derivanti dal presente Contratto, legittimata a stipulare il presente Contratto in rappresentanza del Ristoratore, e/o qualsiasi persona che interagisca con TheFork ai fini dell'esecuzione del presente Contratto, dell'utilizzo dell'Applicazione e della gestione dei Servizi. Qualsiasi impegno assunto in tali interazioni sarà considerato vincolante per il Ristoratore nei confronti di TheFork.

1.6. In caso di conflitto tra le disposizioni delle Condizioni Specifiche e quelle delle Condizioni Generali di Vendita e Uso, prevarranno le Condizioni Specifiche. In caso di conflitto tra le disposizioni del Modulo d'Ordine e quelle delle Condizioni Specifiche e/o delle Condizioni Generali di Vendita e Uso, prevarranno le disposizioni del Modulo d'Ordine.

1.7. TheFork si riserva il diritto di modificare tutti o alcuni dei documenti contrattuali che costituiscono il Contratto in qualsiasi momento con un preavviso non inferiore a quindici (15) giorni al Ristoratore, utilizzando quale mezzo di comunicazione sufficiente ai fini della notifica un'e-mail all'indirizzo di posta elettronica del Ristoratore indicato nel Modulo d'Ordine. Tuttavia, non sarà necessario alcun preavviso nel caso in cui una modifica (i) sia richiesta dalla legge, o (ii) riguardi lo sviluppo o l'introduzione di nuovi servizi o funzionalità che integrino i Servizi esistenti, o (iii) sia materialmente vantaggiosa per il Ristoratore e non (iv) riguardi lo sviluppo o l'introduzione di nuovi servizi o funzionalità che integrino i Servizi esistenti, o (v) sia materialmente vantaggiosa per il Ristoratore e non riduca l'ambito dei diritti del Ristoratore o l'ambito dei suoi diritti o aumenti le sue responsabilità ai sensi del Contratto.

1.8. L'utilizzo dei Servizi dopo l'entrata in vigore del Contratto modificato costituisce l'accettazione senza riserve da parte del Ristoratore dei nuovi termini e condizioni contrattuali. Qualora il Ristoratore non sia d'accordo con il Contratto modificato, dovrà recedere da tale Contratto modificato

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 contatto@thefork.it, or to the Restaurateurs' 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, Mastercard, 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 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

prima della sua entrata in vigore.

2. ACCORDI COLLEGATI

2.1. La Fourchette SAS, 70 rue Saint-Lazare 75009 Paris, RCS Paris 494 447 949 ("**LAF**"), società di diritto francese, agisce in qualità di fornitore della Piattaforma e di Titolare del trattamento dei dati per gli scopi dettagliati nell'Informativa sulla privacy di TheFork disponibile qui ("Informativa sulla Privacy"). Utilizzando la Piattaforma e rendendo disponibile un annuncio di un ristorante per la prenotazione sulla Piattaforma, il Ristoratore accetta espressamente le Condizioni d'uso di LAF, incorporate nel presente Contratto per riferimento ("Condizioni d'uso"). Le Condizioni d'uso sono stipulate con LAF e costituiscono un accordo separato con il Ristoratore ai fini dell'utilizzo della Piattaforma, dell'interazione con i clienti e di tutto quanto descritto nelle Condizioni d'uso. Se non diversamente definito nel presente documento, i termini definiti nelle Condizioni d'uso avranno lo stesso significato quando utilizzati nel presente Contratto. La versione più aggiornata delle Condizioni d'uso è disponibile qui.

2.2. Il DPA di TheFork disciplina la raccolta e il trattamento dei dati personali per la fornitura dei Servizi ai sensi del Contratto o in relazione ad esso. Per chiarezza, il Ristoratore e TheFork agiscono ciascuno in qualità di titolari indipendenti del trattamento dei dati personali delle persone fisiche che sono parti del Contratto (compresi i documenti di cui alla clausola 1.2) ai fini della sua sottoscrizione ed applicazione. La base giuridica è l'esecuzione di un contratto di cui le persone sono parte (articolo 6, paragrafo 1, lettera b), del GDPR). I dati personali saranno conservati per il tempo strettamente necessario all'esecuzione del Contratto. Dopo la cessazione del Contratto, tali dati personali saranno debitamente bloccati per ottemperare ai corrispondenti obblighi di legge in ciascun caso. I dati personali saranno accessibili solo a terzi a cui TheFork e il Ristoratore sono obbligati per legge o per contratto a fornirli, nonché a società a cui TheFork o il Ristoratore hanno affidato la fornitura di servizi di consulenza e di assistenza in relazione alla gestione dei Servizi. Le persone possono esercitare i diritti di accesso, rettifica o cancellazione, nonché limitare il trattamento dei propri dati, opporsi al loro trattamento o richiedere la portabilità dei propri dati scrivendo un'e-mail all'indirizzo contatto@thefork.it, o al rispettivo indirizzo e-mail dei Ristoratori, indicando il diritto che desiderano esercitare. Nel caso in cui non siano soddisfatti dell'attenzione ricevuta dopo aver esercitato uno dei suddetti diritti, possono presentare un reclamo all'autorità competente per la protezione dei dati.

2.3. Il Ristoratore è consapevole, e il Ristoratore riconosce e accetta, che i Ristoranti elencati saranno visibili anche su una rete di siti web e applicazioni affiliate o partner di TheFork per migliorare le opportunità di prenotazione (come TripAdvisor, Google, Facebook, Instagram, Apple, Mastercard, ecc.) (i "**Siti partner**").

3. ACCESSO E UTILIZZO DELL'APPLICAZIONE E DELLA PIATTAFORMA

3.1. L'iscrizione all'Applicazione implica che il Ristoratore acconsente a che il suo Ristorante venga inserito nel servizio di elencazione e prenotazione online della Piattaforma e dei Siti Partner, a condizione che il Ristoratore (i) soddisfi gli standard minimi di prezzo e di qualità stabiliti da TheFork, (ii) sia ubicato in un paese in cui la Piattaforma è resa disponibile agli Utenti nazionali, (iii) sia conforme ai Condizioni d'uso e Informativa sulla privacy.

3.2. Il fatto che un Ristoratore abbia sottoscritto l'Applicazione non costituisce tuttavia né una condizione né una garanzia di inserimento nella Piattaforma o nei Siti Partner, come meglio specificato nelle Condizioni d'uso. TheFork non può in alcun caso essere ritenuto responsabile se il Ristorante non viene inserito nell'elenco.

3.3. Se il Ristoratore sceglie di non aderire al servizio di inserimento e prenotazione online sulla Piattaforma, le tariffe e le spese addebitate da TheFork possono variare, come stabilito nelle condizioni speciali di un Modulo d'Ordine dedicato, espressamente e separatamente accettato dal Ristoratore.

4. INSTALLAZIONE E UTILIZZO DEL MODULO DI PRENOTAZIONE ("WIDGET") SUL SITO WEB DEL RISTORANTE

4.1. Un Widget può essere installato sul sito web proprietario del Ristorante (il "**Sito web del Ristorante**") in modo che i clienti possano prenotare un tavolo al Ristorante direttamente sul Sito web del Ristorante.

4.2. TheFork mette a disposizione del ristorante due tipi di Widget, a seconda della tariffa di abbonamento all'applicazione scelta e confermata nel modulo d'ordine dedicato:

- Un Widget "**Standard**", che consente ai clienti di effettuare prenotazioni tramite un'interfaccia che visualizza i marchi e/o i loghi di TheFork.
- Un Widget "**personalizzato**", che consente ai clienti di effettuare prenotazioni tramite un'interfaccia che non mostra i marchi e/o i loghi di TheFork.

4.3. L'utilizzo del Widget da parte del Ristoratore è soggetto ai termini, alle responsabilità, alle dichiarazioni e alle garanzie di cui alle presenti

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, 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. The Restaurateur warrants that its computer hardware will be equipped with Chrome with a version of less than 2 years old and that its mobile device will be equipped to support the last version of the app available on the stores, either from the Apple store or the Android app store. 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.it. 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 include but not be limited to pictures, video content, Restaurant or Restaurateur name and image, graphic / figurative and descriptive trademarks, artwork, claims, quotes.

Condizioni Generali, le Condizioni d'uso e il DPA. Ai Servizi di pre-pagamento e di carta di credito a garanzia possono essere applicate regole specifiche, come specificato di volta in volta nelle Condizioni Speciali.

5. DICHIARAZIONI E GARANZIE DEL RISTORATORE

5.1. **Rispetto dei termini, integrità del sistema dell'Applicazione**. Il Ristoratore si impegna a utilizzare l'Applicazione in conformità ai termini del presente Contratto. Il Ristoratore non potrà riprodurre, recuperare, estrarre, decompilare o riutilizzare l'architettura, il contenuto o i dati dell'Applicazione o in essa contenuti con qualsiasi mezzo, incluso l'utilizzo o il permesso ad altri di utilizzare un robot, uno spider, uno scraper, uno spyware, un registratore di battute o qualsiasi altro programma o dispositivo automatico, in qualsiasi forma e su qualsiasi supporto.

5.2. **Conformità alle leggi vigenti.** Il Ristoratore si impegna a utilizzare l'Applicazione nel rispetto delle leggi vigenti, in particolare per quanto riguarda le leggi sulla protezione dei consumatori (in particolare per quanto riguarda il divieto di pratiche commerciali ingannevoli e pratiche commerciali sleali o aggressive), la protezione dei dati personali, i diritti di proprietà intellettuale, il diritto all'immagine (diritto di pubblicità) e le leggi sull'e-commerce.

5.3. **Attrezzature**. Affinché il Ristoratore possa iscriversi all'Applicazione e utilizzarla correttamente per tutta la durata del presente Contratto, il Ristoratore garantisce e dichiara che il Ristorante sarà dotato di un hardware informatico all'avanguardia e adeguato o di un dispositivo mobile adeguato. Il Ristoratore garantisce che l'hardware del suo computer sarà dotato di Chrome con una versione non più vecchia di 2 anni e che il proprio dispositivo mobile sarà dotato per supportare l'ultima versione dell'app disponibile sugli store, sia sull'Apple Store che sull'Android App Store. TheFork non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali problemi relativi all'utilizzo dell'Applicazione in assenza di hardware o dispositivi mobili perfettamente funzionanti in uso al Ristoratore.

5.4. **Disponibilità corretta e aggiornata**. Il Ristoratore garantisce e accetta di essere l'unico responsabile della gestione in tempo reale dei posti disponibili presso i Ristoranti ("**Coperti")**. Il Ristoratore si impegna inoltre a fornire sulla Piattaforma e sul Widget la disponibilità minima di Coperti specificata nel Modulo d'ordine. Il Ristoratore si impegna a includere nell'Applicazione, in tempo reale, tutte le prenotazioni che non sono state effettuate direttamente tramite l'Applicazione. Il Ristoratore si impegna a garantire in qualsiasi momento che, in caso di mancanza di disponibilità di coperti o di chiusura del Ristorante, l'Applicazione venga aggiornata in tempo reale per evitare overbooking o esperienze altrimenti frustranti per i Clienti.

5.5. **Accettazione delle prenotazioni.** Il Ristoratore si impegna ad accettare tutte le prenotazioni per i Coperti disponibili come indicato dal Ristoratore nell'Applicazione. In caso di abuso, come ad esempio nel caso di ripetuti casi in cui le prenotazioni vengano cancellate o non onorate dal Ristoratore, TheFork si riserva il diritto di adottare le misure descritte nel successivo Articolo 9.

5.6. **Utilizzo delle credenziali di accesso all'applicazione.** Il Ristoratore è l'unico responsabile dell'uso delle proprie credenziali di accesso (nome utente e password) e non dovrà rivelarle a terzi. In caso di smarrimento o divulgazione delle credenziali di accesso a terzi, il Ristoratore si impegna ad avvisare immediatamente TheFork attraverso i canali di comunicazione messi a disposizione da TheFork, tipicamente un rappresentante del personale dedicato (Account Manager) o via e-mail all'indirizzo support@thefork.it. Il Ristoratore si impegna ad applicare tutte le misure di sicurezza necessarie, in particolare per quanto riguarda le credenziali di accesso, al fine di impedirne la divulgazione a terzi. In particolare, il Ristoratore non dovrà divulgare le proprie credenziali di accesso a servizi di prenotazione di terzi né inserire l'e-mail o il numero di telefono di un servizio di prenotazione di terzi in alcun campo dell'Applicazione.

5.7. **Menù speciali**. Nel caso in cui venga messo a disposizione dei Clienti un menu speciale in determinati giorni eccezionali, come ad esempio la vigilia di Capodanno, San Valentino, ecc. Il Ristoratore è pienamente responsabile dei contenuti relativi al proprio Ristorante e del loro regolare aggiornamento tramite l'Applicazione.

6. PROPRIETÀ INTELLETTUALE, LICENZE E COPYRIGHT

6.1. Utilizzando l'Applicazione, il Ristoratore concede a TheFork un diritto d'uso gratuito, non esclusivo e mondiale per visualizzare, riprodurre, concedere in sublicenza, elaborare lavori derivati, eseguire, adattare, tradurre, distribuire, eseguire pubblicamente, promuovere, creare materiale di marketing con tutti i contenuti forniti dal Ristoratore a TheFork su tutti i canali di comunicazione, pubblicitari e mediatici noti e futuri, online e offline ("**Contenuto del Ristorante**"). I Contenuti del Ristorante possono includere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, immagini, contenuti video, nome e immagine del Ristorante o del Ristoratore, marchi

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 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. Except for the personalization 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

grafici/figurativi e descrittivi, opere d'arte, affermazioni, citazioni.

6.2. TheFork avrà il diritto, per tutta la durata del Contratto e per sei (6) mesi dopo la sua cessazione, di utilizzare i Contenuti del Ristorante per lo scopo sopra indicato e per la condivisione e la sub-licenza dei Contenuti del Ristorante alle entità affiliate a TheFork all'interno del Gruppo TheFork, concedere sub-licenze al Gruppo TripAdvisor e a tutti i Siti Partner di TheFork. Il Ristoratore autorizza inoltre TheFork, le società del Gruppo TheFork e tutti i Siti Partner ad elencare riconoscimenti e premi ottenuti da terzi.

6.3. Infine, il Ristoratore autorizza TheFork a utilizzare i Contenuti del Ristorante per promuovere i Servizi di TheFork e per evidenziare che il suo Ristorante/i è disponibile sulla Piattaforma a scopo di prenotazione, per creare liste dei desideri o per gestire in altro modo i Contenuti del Ristorante visualizzati sulla Piattaforma, come TheFork ritiene opportuno per migliorare e ottimizzare l'uso dei suoi Servizi. Il Ristoratore accetta che nel caso in cui TheFork crei video, immagini fisse e/o altri materiali per il marketing e altri sforzi relativi alla Piattaforma ("**Materiali di marketing di TheFork**"), che possono includere alcuni Contenuti del ristorante, i Materiali di marketing di TheFork (inclusi, senza limitazioni, tutti i diritti di proprietà intellettuale in essi contenuti) sono e rimarranno di proprietà unica ed esclusiva di TheFork.

6.4. Il Ristoratore riconosce e accetta che, attraverso la pubblicità e il marketing e la creazione di Materiale di marketing di TheFork, TheFork può cercare di attirare nuovi Ristoranti sulla Piattaforma e di aumentare gli Utenti esistenti della Piattaforma. Il Ristoratore riconosce e concorda che tale pubblicità o marketing non dà diritto al Ristoratore ad alcun importo monetario aggiuntivo oltre agli importi espressamente concordati tra le parti per iscritto.

6.5. Il Ristoratore garantisce che i Contenuti del Ristorante non violano alcun diritto di proprietà intellettuale di terzi e che il Ristoratore è autorizzato a riprodurre i Contenuti del Ristorante e/o a diffonderli al pubblico e che sono stati ottenuti tutti i diritti necessari prima di concederli in licenza a TheFork alle condizioni del presente Contratto. Per quanto riguarda le immagini del personale del Ristorante, il Ristoratore dichiara di aver ottenuto tutte le autorizzazioni dalle persone fotografate o filmate con l'obiettivo di pubblicarle e diffonderle come parte dei Contenuti del Ristorante. Per i Contenuti del Ristorante che mostrano i clienti, il Ristoratore dovrà utilizzare fotografie in cui le persone non siano identificabili. In caso contrario, TheFork avrà il diritto di rifiutare i Contenuti del ristorante che rappresentano i clienti o di sfocare i volti delle persone interessate.

6.6. TheFork concede al ristoratore:

6.6.1. una licenza software limitata, non trasferibile, personale, esente da royalty e non esclusiva per l'utilizzo dei suoi Servizi. La suddetta licenza non è sublicenziabile, con la limitata eccezione che il Ristoratore può sub-licenziare i propri diritti a progettisti di siti web, webmaster e altri fornitori di servizi analoghi di terze parti, al solo scopo di consentire a tali fornitori di assistere il Ristoratore nell'attivazione e nella visualizzazione del Widget sul Sito web del ristorante e a condizione che tali fornitori siano soggetti agli stessi obblighi del Ristoratore ai sensi del presente Contratto, e

6.6.2. una licenza limitata, non trasferibile, personale, esente da royalty e non esclusiva per l'utilizzo dei Marchi TheFork solo per l'esecuzione di attività strettamente connesse e consentite dai termini del Contratto e sempre previa, espressa, autorizzazione scritta di TheFork. Tutti gli usi dei Marchi TheFork da parte del Ristoratore dovranno essere nella forma e nel formato specificato o approvato da TheFork. Ai fini delle presenti Condizioni Generali, per "Marchi TheFork" si intendono i marchi, i nomi commerciali, i diritti d'autore, i loghi, gli slogan e gli altri simboli e indicazioni identificativi di TheFork.

6.7. Fatta eccezione per quanto sopra consentito, il Ristoratore si impegna a non vendere, cedere, affittare, noleggiare, prestare, distribuire, esportare, agire in qualità di intermediario o fornitore o concedere in altro modo diritti a terzi in relazione al Widget o a qualsiasi sua parte, sia per effetto di legge che in altro modo.Il Ristoratore non causerà, consentirà o autorizzerà alcuna modifica dei Servizi, inclusa la separazione in parti componenti o la creazione di opere derivate. Ad eccezione delle opzioni di personalizzazione, il Ristoratore non potrà direttamente o indirettamente cambiare, modificare, aggiungere, copiare o estrarre contenuti o produrre sintesi del Widget.

6.8. Tutti i diritti, i titoli e gli interessi relativi ai Servizi, compresi tutti i diritti di proprietà intellettuale, rimarranno di proprietà esclusiva di TheFork e/o dei suoi licenziatari. Il Ristoratore riconosce e concorda che i Servizi sono concessi in licenza, non venduti.

7. CONDIZIONI FINANZIARIE - PAGAMENTO - RECUPERO CREDITI

7.1. TheFork di solito addebita ai Ristoratori due diverse tariffe: (i) una tariffa di abbonamento mensile legata all'uso dell'Applicazione ("**Commissione in abbonamento**") e (ii) commissioni per Coperto calcolate su base individuale (per commensale) o come percentuale del conto totale pagato

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 date the invoice is sent to the Restaurateur. 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, 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 plans and 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 plans and fees adjustments. Continuous use of the Services beyond such advance notice shall constitute acceptance of the plans, 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, writing fake reviews, 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

dai commensali che onorano una prenotazione effettuata tramite la Piattaforma, i Siti dei Partner o altrimenti collegati all'intervento di TheFork ("**Commissioni per Coperto**"). Le tariffe iniziali per le Commissioni in Abbonamento e le Commissioni per Coperto sono quelle indicate nel Modulo d'Ordine e/o nell'ordine di inserimento delle offerte speciali, a seconda dei casi. TheFork potrà inoltre mettere a disposizione del Ristoratore, in qualsiasi momento durante la durata del presente Contratto, nuove funzionalità dell'Applicazione che consentano al Ristoratore di accedere a specifici Servizi e offerte speciali, che potranno essere soggette a diversi costi aggiuntivi. TheFork emetterà una fattura al Ristoratore per l'utilizzo dell'Applicazione in base alla struttura del Canone di abbonamento applicabile alla data di utilizzo dell'Applicazione. La cadenza della fatturazione sarà stabilita in base al relativo Modulo d'Ordine. TheFork determinerà le Commissioni per Coperto da fatturare per il periodo a rilevanza sulla base del numero di Coperti prenotati, deducendo le cancellazioni effettuate dall'Utente tramite la Piattaforma e quelle registrate manualmente nell'Applicazione dal Ristoratore che agisca in buona fede durante il periodo in questione. Il Ristoratore può contestare le fatture emesse da TheFork entro un termine non superiore a dieci (10) giorni dalla data di invio della fattura al Ristoratore. In caso contrario, TheFork riterrà che il Ristoratore abbia approvato in via definitiva tale fattura. I "no-show" registrati nell'Applicazione dal Ristoratore saranno inoltre dedotti da qualsiasi altra tariffa applicabile, in conformità ai termini del successivo Articolo 8.

7.2. Il Ristoratore è consapevole che, con il presente Contratto, riconosce e accetta che le Commissioni per Coperto applicabili relative alle prenotazioni ricevute e onorate, così come riportate nel relativo Modulo d'Ordine, saranno anche soggette ad un adeguamento annuale pari all'indice di inflazione determinato in stretta conformità ai rapporti periodici di Eurostat, utilizzati da TheFork come fonte obiettiva, trasparente e pubblica di dati ufficiali.

7.3. Oltre all'adeguamento periodico all'inflazione previsto all'articolo 7.2, TheFork potrà aggiornare o adeguare di volta in volta i propri piani e corrispettivi, inclusi, a titolo esemplificativo, le Commissioni in Abbonamento e le Commissioni per Coperto, nonché introdurre nuovi corrispettivi relativi a Servizi aggiuntivi o di nuova concezione. TheFork compirà ogni ragionevole sforzo per fornire ai Ristoratori un adeguato preavviso e visibilità (tramite e-mail, o avviso sull'Applicazione, o altra metodologia adeguata) in merito a qualsiasi adeguamento dei piani e delle tariffe. L'uso continuativo dei Servizi al di là di tale preavviso costituirà accettazione dei piani, delle tariffe o della modifica dei prezzi.

7.4. Il Ristoratore accetta di ricevere tutte le fatture pertinenti e pagabili in formato elettronico. Se non diversamente concordato dalle parti per iscritto nel Modulo d'Ordine pertinente e debitamente firmato, TheFork e il Ristoratore convengono che le fatture saranno pagabili tramite bonifico bancario, addebito diretto o altri metodi di pagamento disponibili sull'Applicazione. Le parti concordano che i pagamenti in contanti e tramite assegno sono specificamente esclusi dai mezzi di pagamento accettabili per qualsiasi tariffa addebitata da TheFork in relazione all'uso dei suoi prodotti o Servizi.

7.5. In caso di mancato o ritardato pagamento, le eventuali spese bancarie saranno a carico del Ristoratore.

7.6. Gli interessi di mora diventano esigibili in caso di mancato pagamento il giorno successivo alla data di pagamento indicata in fattura, senza necessità di sollecito. Dopo la data di scadenza, TheFork contatterà il Ristoratore per recuperare il debito. Se i tentativi di recupero amichevole falliscono, verrà nominata una società di recupero crediti. Per gli importi non pagati alla data di scadenza, il Ristoratore incorrerà, dal momento in cui l'importo scaduto è divenuto esigibile fino al pagamento, in una penale per ritardato pagamento pari a tre (3) volte il tasso di interesse legale applicabile, oltre ad essere responsabile del pagamento di un compenso fisso di quaranta (40) euro a titolo di spese di recupero.

7.7. TheFork si riserva il diritto di fatturare in anticipo al Ristoratore e di riscuotere il pagamento anticipato prima di continuare a fornire i Servizi, nonché di riscuotere l'importo dovuto mediante detrazione da qualsiasi importo che possa essere pagato dai commensali utilizzando TheFork PAY**.**

8. GESTIONE DELLE CANCELLAZIONI - FATTURAZIONE CORRETTIVA

8.1. Nel caso in cui una prenotazione effettuata sulla Piattaforma o sui Siti Partner venga cancellata dall'Utente o nel caso in cui il Commensale non onori una prenotazione confermata non presentandosi al Ristorante all'orario previsto ("no-show"), il Ristoratore dovrà darne comunicazione a TheFork tramite l'Applicazione il prima possibile e comunque nei tempi previsti dall'Applicazione.

8.2. Fatto salvo ogni altro diritto o rimedio legale o contrattuale spettante a TheFork, la falsa segnalazione di un no-show, la scrittura di recensioni false, la cancellazione o una modifica artificiosa della prenotazione effettuata da un Utente, saranno considerate una grave violazione del Contratto da parte del Ristoratore e potranno comportare l'emissione da parte di TheFork di una fattura correttiva nei confronti del Ristoratore, che si impegna a pagarla tempestivamente e in ogni caso non oltre 60 giorni di

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 article.

9.2. **Termination for Convenience**.

9.2.1. The Agreement may be terminated by TheFork at any time for convenience, by registered letter with acknowledgement of receipt giving not less than thirty (30) days' notice to the Restaurateur.

9.2.2. The Agreement may be terminated at any time by the Restaurateur for convenience, by registered letter with acknowledgement of receipt giving not less than thirty (30) days' notice to TheFork 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

calendario dal ricevimento, per le Commissioni per Coperto dovute per le prenotazioni falsamente segnalate come cancellate, interessate da un no-show, o modificate, nonché un corrispettivo amministrativo fino a €5000 (cinquemila euro), pari alla somma (i) dell'importo delle prenotazioni contestate e (ii) dell'investimento di personale e tecnologia necessario per l'istruttoria del caso, da quantificare al momento della risoluzione della controversia e da fatturare ad una tariffa oraria di €150/h (centocinquanta euro l'ora). Il ristoratore avrà il diritto di chiedere le prove della violazione registrata e TheFork farà del suo meglio per fornire tali prove, nel rispetto delle leggi sulla protezione dei Dati Personali.

9. TERMINE - SOSPENSIONE - CESSAZIONE

9.1. **Durata**. Il presente Contratto viene stipulato per una durata minima indicata nel relativo Modulo d'ordine e si rinnoverà automaticamente al termine di tale durata fino a recesso, scadenza o risoluzione determinati ai sensi del presente articolo. Se nel Modulo d'ordine non è indicata alcuna data di risoluzione, il Contratto sarà considerato a tempo indeterminato, a meno che non venga risolto da una delle parti ai sensi del presente articolo.

9.2. **Risoluzione per convenienza**.

9.2.1. Il Contratto può essere oggetto di libero recesso in qualsiasi momento da TheFork, mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno con un preavviso non inferiore a trenta (30) giorni al Ristoratore.

9.2.2. Il Contratto può essere oggetto di libero recesso in qualsiasi momento dal Ristoratore, mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno con un preavviso non inferiore a trenta (30) giorni a TheFork; l'efficacia di tale recesso è subordinata alla scadenza della durata minima stabilita nel Modulo d'Ordine e, in caso di recesso esercitato senza rispettare tale durata minima, tutti i corrispettivi dovuti dal Ristoratore nel periodo di efficacia, comprese le Commissioni per Coperto e le Commissioni in Abbonamento, saranno considerate immediatamente esigibili e pagabili a TheFork. Nel caso in cui la disdetta venga notificata dal Ristoratore durante un "ciclo di fatturazione", che si riferisce alla finestra temporale di un mese tra una fattura e la successiva, anche l'intero Canone in Abbonamento per quel ciclo di fatturazione sarà considerato dovuto ed esigibile.

9.3. **Modifica del piano di abbonamento all'Applicazione**. Alla scadenza della durata minima, il Ristoratore può, a propria discrezione, modificare il proprio piano di abbonamento all'Applicazione in qualsiasi momento senza preavviso e senza dover sostenere alcun costo, previa accettazione del nuovo Modulo d'Ordine. Se il Ristoratore passa da un piano gratuito o di prezzo inferiore a un piano a pagamento o di prezzo superiore, le Commissioni in abbonamento dovute saranno calcolate proporzionalmente al numero di giorni del ciclo di fatturazione rimanenti utilizzando il piano a pagamento o di prezzo superiore. Se il Ristoratore passa da un piano a pagamento o di prezzo superiore a un piano gratuito o di prezzo inferiore, il Ristoratore rimane responsabile del pagamento delle Commissioni di abbonamento per il piano di prezzo superiore per l'intero ciclo di fatturazione.

9.4. **Effetto della risoluzione sulle prenotazioni esistenti**. Il Ristoratore riconosce che i Clienti possono prenotare tavoli nel Ristorante fino alla data nella quale il presente Contratto cessa i propri effetti, e che tali prenotazioni possono riguardare date successive alla risoluzione o recesso del presente Contratto. Pertanto, a meno che tali prenotazioni per date successive alla cessazione del presente Contratto non vengano annullate da TheFork per uno dei motivi previsti dal presente Contratto, il Ristoratore dovrà conservare i dettagli di tali prenotazioni e onorarle. TheFork fatturerà al Ristoratore tali prenotazioni e il Ristoratore si impegna a pagare le relative fatture in conformità ai termini del presente Contratto.

9.5. **Cessazione per causa, sospensione, cancellazione del profilo, declassamento**. In caso di violazione da parte del Ristoratore del presente Contratto, o qualora TheFork sospetti che il Ristoratore stia adottando una condotta sleale, fraudolenta o illegale, TheFork si riserva il diritto di sospendere o limitare l'accesso da parte del Ristoratore all'Applicazione o a qualsiasi altro Servizio offerto da TheFork per il tempo necessario al Ristoratore per porre rimedio alla violazione e/o adempiere ai propri obblighi. TheFork notificherà al Ristoratore se l'inserimento del suo Ristorante sulla Piattaforma è stato sospeso, cancellato o se il Ristorante è stato reso non prenotabile sulla Piattaforma o sui Siti Partner, tramite lettera o e-mail, direttamente sull'Applicazione, o come altrimenti indicato nelle Condizioni d'Uso. TheFork richiede inoltre dei criteri minimi di pubblicazione affinché l'annuncio del Ristorante sia reso disponibile sulla Piattaforma o vi rimanga disponibile, come ad esempio un punteggio minimo, un numero minimo di prenotazioni, un numero minimo di foto, il completamento di una formazione dedicata con il personale di TheFork, una partita IVA valida fornita a TheFork, un IBAN valido e coordinate di addebito diretto. Nel caso in cui tali criteri non vengano rispettati, TheFork si riserva inoltre il diritto di cancellare il Ristorante dalla lista e di declassarlo o renderlo non prenotabile. I ristoratori avranno il diritto di

email address support@thefork.it The Complaints and Mediation procedure described under Article 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 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 either Diners or TheFork employees, 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 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

appellarsi alla decisione di TheFork e/o di richiedere a TheFork ulteriori dettagli sulla sua violazione contattando l'account manager dedicato via email o contattando TheFork all'indirizzo email support@thefork.it. La procedura di reclamo e mediazione descritta all'Articolo 12.8 di seguito troverà applicazione a favore del Ristoratore. TheFork si riserva il diritto di non divulgare alcune informazioni che possono essere considerate confidenziali, strategiche, riservate o necessarie a difendere i propri diritti in tribunale.

9.6. Oltre al diritto di cancellare, sospendere o limitare l'accesso all'Applicazione, se il Ristoratore non rispetta le disposizioni del presente Contratto, TheFork potrà inviare una comunicazione formale scritta (anche via e-mail) di messa in mora al Ristoratore, richiedendo l'adempimento delle relative disposizioni contrattuali; il Ristoratore avrà trenta (30) giorni di tempo per porre rimedio alla violazione. Se, allo scadere del termine di 30 giorni, il Ristoratore non avrà posto rimedio alla violazione notificata del Contratto e non avrà ricevuto conferma da TheFork dell'accettazione di tale rimedio, TheFork avrà il diritto di risolvere il Contratto senza ulteriori avvisi o risarcimenti mediante comunicazione scritta (che potrà essere inviata anche via e-mail). In caso di grave violazione da parte del Ristoratore (ad esempio diffusione di contenuti illeciti, mancato pagamento delle quote di abbonamento o di altre quote dovute dopo diversi solleciti, frode, grave comportamento scorretto nei confronti dei Clienti o i dipendenti di TheFork, ecc.), TheFork si riserva il diritto di risolvere immediatamente il presente Contratto per iscritto (anche via e-mail) senza preavviso e di cancellare tutte le prenotazioni in corso con il Ristorante in questione.

9.7. I diritti e gli obblighi di cui ai precedenti articoli 5, 6 e 7 sopravvivono alla scadenza del presente Contratto. Qualsiasi rimedio a disposizione di TheFork ai sensi del presente Articolo 9, compresa la risoluzione del Contratto, non pregiudica alcun altro diritto o rimedio di cui TheFork possa disporre.

10. GARANZIA DI QUALITÀ

10.1. **Parità di trattamento**. Il Ristoratore si impegna ad offrire ai Clienti ricevuti tramite la Piattaforma o i Siti Partner rigorosamente la stessa scelta, la stessa qualità e quantità di pasti e gli stessi eventuali benefici e tariffe (al lordo di eventuali sconti, se applicabili) riservati a qualsiasi altro cliente non attratto e accolto grazie ai Servizi TheFork. Mentre il Ristoratore è libero di determinare il listino prezzi per il proprio Ristorante/i, si conviene e si accetta da parte del Ristoratore che in nessun caso ai Clienti di TheFork sarà offerto un listino prezzi diverso o più oneroso per lo stesso pasto o piatti offerti ad altri Clienti. Per i Ristoranti presenti sulla Piattaforma o sui Siti Partner, è imperativo per TheFork assicurarsi che i servizi offerti dal Ristoratore e la loro qualità siano coerenti con gli impegni assunti dal Ristoratore nel presente Contratto. A tal fine, TheFork, compresi i suoi amministratori, funzionari, dipendenti, agenti o qualsiasi altro suo rappresentante altrimenti nominato, potrà testare e verificare in forma anonima i servizi del Ristoratore durante la vigenza del Contratto. Il Ristoratore sarà informato al termine di qualsiasi verifica o test condotto e, qualora venisse identificata una discrepanza o un comportamento denigratorio nei confronti dei Clienti, TheFork applicherà tutti i rimedi ragionevoli nei confronti del Ristoratore, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la notifica al Ristoratore di una violazione del Contratto e la richiesta al Ristoratore di porvi rimedio, il rimborso dei Clienti e la risoluzione per giusta causa.

10.2. **Valutazioni e recensioni**. Inoltre, il Ristoratore avrà accesso al sistema di valutazioni e recensioni della Piattaforma come regolato dalle Condizioni d'uso separate. Qualsiasi rimedio a disposizione di TheFork ai sensi del presente Articolo 10, compresa la risoluzione del Contratto, non pregiudica alcun altro diritto o rimedio di cui TheFork possa disporre ai sensi delle Condizioni d'uso.

11. GARANZIA, INDENNIZZO

11.1. L'Applicazione viene fornita "così com'è" e "come disponibile". Nella misura consentita dalla legge, né TheFork né alcuna società del Gruppo TheFork potranno in alcun modo essere ritenute responsabili se, in caso di indisponibilità dovuta a (i) operazioni di manutenzione, (ii) rete Internet o (iii) qualsiasi altra ragione al di fuori del proprio controllo, il Ristoratore non può accedere all'Applicazione, o gli Utenti non possono accedere alla Piattaforma o ai Siti Partner.

11.2. Ciascuna parte (la "Parte indennizzante") indennizzerà, difenderà e manterrà indenne l'altra parte, le sue affiliate e i rispettivi direttori, funzionari, dipendenti e agenti (la "Parte indennizzata") da e contro qualsiasi richiesta di risarcimento, danno, responsabilità, azione legale e perdita (comprese le ragionevoli spese legali) (collettivamente, "Perdite") in relazione a qualsiasi richiesta di risarcimento da parte di terzi derivante da o correlata a: (i) negligenza o dolo della Parte indennizzante o dei suoi dipendenti o agenti nell'adempimento dei loro obblighi ai sensi del Contratto; (ii) violazione di una qualsiasi dichiarazione, garanzia o patto della Parte indennizzante ai sensi del Contratto; e (iii) qualsiasi reclamo

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 (or the Restaurant) 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 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. 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.it. 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

che la proprietà intellettuale della Parte indennizzante violi i diritti di proprietà intellettuale di terzi.

11.3. Inoltre, il Ristoratore indennizzerà, difenderà e manterrà indenne TheFork da e contro qualsiasi perdita relativa a qualsiasi reclamo di terzi derivante da o correlato a: (i) violazione o presunta violazione da parte del Ristoratore di qualsiasi codice, norma o regolamento applicabile in materia di alimentazione, ristorazione o salute e sicurezza, (ii) copia, archiviazione, conservazione, rimozione dalla Piattaforma o dall'Applicazione o trattamento in altro modo dei Dati Personali da parte del Ristoratore, salvo quanto espressamente consentito dal Contratto o dal DPA, (iii) qualsiasi reclamo da parte di terzi derivante da o in relazione alla fabbricazione, alla produzione, alla distribuzione, alla manipolazione, alla pubblicità, al consumo o all'uso di, o comunque in relazione a, qualsiasi Offerta Speciale gestita dal Ristoratore utilizzando la Piattaforma e l'Applicazione o qualsiasi altra comunicazione effettuata dal Ristoratore utilizzando gli account CRM dell'Applicazione.

11.4. In ogni caso, l'importo dei danni che possono essere richiesti a TheFork o a una società del Gruppo TheFork sarà limitato all'importo delle Commissioni in Abbonamento effettivamente ricevute da TheFork (escluse le Commissioni per Coperto) dal Ristoratore per i precedenti dodici (12) mesi di efficacia del presente Contratto con il Ristoratore.

12. VARIE

12.1. **Prove.** Le parti convengono espressamente che i dati memorizzati su supporti elettronici all'interno del sistema informatico di TheFork o di una società del Gruppo TheFork hanno valore probatorio tra le parti. Nel caso in cui tali dati debbano essere prodotti in qualsiasi controversia o altro procedimento, essi saranno considerati ammissibili, validi e applicabili alle parti e allo stesso modo, alle stesse condizioni e con la stessa forza conclusiva di qualsiasi documento che possa essere redatto, ricevuto o conservato per iscritto, a meno che non vi sia un evidente errore da parte di TheFork.

12.2. **Rapporto.** Non esiste alcun rapporto di joint venture, partnership, impiego o agenzia tra il Ristoratore (o il Ristorante) e TheFork.

12.3. **Nessuna cessione.** Il Ristoratore non può cedere i propri diritti ai sensi del presente Contratto a terzi, a meno che TheFork non abbia dato il suo esplicito e preventivo consenso scritto.

12.4. **Sopravvivenza.** Se una delle disposizioni del presente Contratto è ritenuta o dovesse diventare in qualsiasi modo non valida, illegale, nulla o inapplicabile, la validità, la legalità o l'applicazione delle altre disposizioni del presente Contratto non saranno in alcun modo influenzate o alterate e la disposizione in questione sarà considerata modificata nei limiti necessari a renderla valida, conforme alla legge, applicabile e/o applicabile.

12.5. **Riservatezza.** TheFork e il Ristoratore si impegnano a non divulgare e a richiedere che i rispettivi agenti e fornitori di servizi non divulghino informazioni e conoscenze condivise e identificate dalla parte emittente come proprietarie e/o confidenziali o che, data la natura delle circostanze della divulgazione, devono essere trattate come proprietarie o confidenziali. Le disposizioni del Modulo d'ordine devono essere considerate riservate e non devono essere divulgate (ad eccezione di una società del Gruppo TheFork e dei rispettivi avvocati e contabili delle parti) senza il previo consenso scritto dell'altra parte.

12.6. **Esecuzione e intero accordo.** Le parti riconoscono e concordano che il Contratto può essere eseguito e memorizzato in formato elettronico. Se non diversamente indicato. Il Contratto costituisce l'intero accordo tra le parti sul suo oggetto e sostituisce qualsiasi contratto e/o accordo precedente tra le parti.

12.7. **Avvisi.** Tutte le comunicazioni inviate a TheFork in merito a un reclamo o a una questione legale devono essere inviate per iscritto a TheFork all'indirizzo indicato a pagina 1, con una copia a legal@thefork.com. Tutti gli avvisi inviati al Ristoratore possono essere inviati per lettera all'indirizzo indicato nel Modulo d'Ordine o per posta elettronica al destinatario designato indicato nel Modulo d'Ordine.

12.8. **Procedura di reclamo e mediazione.** Per tutta la durata del presente Contratto, TheFork metterà a disposizione e manterrà attiva una procedura interna di reclamo. Se il Ristoratore ha un reclamo in relazione al presente Contratto, deve comunicarlo a TheFork via e-mail all'indirizzo support@thefork.it. Al ricevimento di un reclamo, TheFork indagherà e fornirà al Ristoratore una risposta e una decisione nel più breve tempo possibile. Se il ristoratore ha sede nell'Unione Europea (un "Ristoratore dell'UE") e ritiene che la controversia non sia completamente risolvibile attraverso la procedura di reclamo di TheFork, la controversia potrà essere deferita, a discrezione del Ristoratore dell'UE, al Centre for Effective Dispute Resolution ("CEDR") per la mediazione: i dettagli sono disponibili all'indirizzo https://www.cedr.com/. Sebbene la mediazione sia un processo volontario, TheFork e il Ristoratore UE accettano entrambi di impegnarsi in buona fede durante qualsiasi tentativo di mediazione e di farlo in conformità con la procedura di mediazione modello del CEDR. A meno che il Ristoratore UE e TheFork non concordino diversamente entro quattordici (14) giorni dalla notifica della controversia, il mediatore sarà

give TheFork notice by email at support@thefork.it (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.

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 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 (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 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

nominato dal CEDR. Per avviare la mediazione, il Ristoratore UE deve darne comunicazione a TheFork tramite e-mail all'indirizzo support@thefork.it (con "Mediazione avviata" nell'oggetto) che intende sottoporre la controversia a mediazione. Una copia del rinvio dovrà essere inviata al CEDR. Qualsiasi tentativo di raggiungere un accordo attraverso la mediazione per la risoluzione di una controversia non pregiudica il diritto del Ristoratore UE o di TheFork di avviare un procedimento giudiziario in qualsiasi momento prima, durante o dopo il processo di mediazione.

12.9. **Legge applicabile e giurisdizione. Il** presente Contratto e l'utilizzo della Piattaforma e/o dell'Applicazione da parte del Ristoratore, nonché qualsiasi reclamo tra il Ristoratore e TheFork, sono disciplinati e devono essere interpretati in base alla legge francese, a prescindere dalle norme applicabili in materia di conflitto di leggi. Accedendo o utilizzando l'Applicazione e/o la Piattaforma, il Ristoratore rinuncia a qualsiasi rivendicazione che possa derivare dalle leggi di altri paesi o territori. In caso di controversia, il Ristoratore dovrà presentare tutti i reclami, le azioni legali o le controversie che potrebbe avere nei confronti di TheFork o che sono correlate al presente Contratto, esclusivamente ai tribunali di Parigi, Francia. Nessuna disposizione del presente Contratto limita il diritto di TheFork di presentare qualsiasi reclamo, azione o controversia contro il Ristoratore al fine di combattere le frodi, recuperare le fatture non pagate o proteggere qualsiasi diritto di proprietà intellettuale o qualsiasi obbligo di riservatezza in relazione al presente Contratto in qualsiasi altro tribunale della giurisdizione competente.

CONDIZIONI SPECIFICHE DI PUBBLICAZIONE DELLE OFFERTE SPECIALI

1. SCOPO

1.1. Le presenti Condizioni Specifiche (le "**Condizioni della/e Offerta/e Speciale/i**") integrano le Condizioni Generali e si applicano al servizio di pubblicazione di offerte speciali fornito da TheFork al Ristoratore sulla Piattaforma e sui Siti Partner ("**Offerte Speciali**"). Le condizioni delle Offerte Speciali variano e possono riguardare diverse componenti del pasto (cibo e/o bevande) come dettagliato nel Modulo d'Ordine, un ordine di acquisto, o documentato con qualsiasi altro mezzo, incluso lo scambio di e-mail tra il Ristoratore e il personale TheFork dedicato (tipicamente gli Account Manager assegnati), da e tra il Ristoratore e TheFork.

2. OBBLIGO DI CONFORMITÀ, QUALITÀ, VALORE E PARITÀ DI TRATTAMENTO DEI COMMENSALI

2.1. Le parti riconoscono che la soddisfazione delle aspettative dei consumatori (Clienti) è un obbligo sostanziale del Ristorante ai sensi del presente Contratto. In questo spirito, il Ristoratore si impegna a garantire che la qualità della ristorazione del Ristoratore, la conformità del suo servizio con la gamma di Offerte Speciali di TheFork, la descrizione dell'Offerta Speciale nel Modulo d'Ordine e sulla Piattaforma, la parità di trattamento dei Clienti che usufruiscono di un'Offerta Speciale, siano elementi fondamentali del presente Contratto. Se la qualità del servizio del Ristoratore non è soddisfacente, se l'Offerta Speciale viene limitata o modificata durante il pasto, in caso di servizio parziale o non conforme ai dettagli delle Offerte Speciali o in caso di trattamento iniquo dei Clienti che si avvalgono di un'Offerta Speciale (ad esempio, cancellazione di prenotazioni effettuate con un'Offerta Speciale, quantità diverse, menu speciale con Offerte Speciali escluse), TheFork può, senza preavviso, annullare e revocare l'accesso del Ristoratore alle Offerte Speciali.

2.2. Le ripetute violazioni degli obblighi di conformità, qualità e parità di trattamento di cui al precedente articolo 2.1 daranno diritto a TheFork di non pubblicare il Ristorante dalla Piattaforma senza ulteriore avviso, fatti salvi i diritti di legge del Ristoratore e i rimedi contrattuali di cui all'articolo 12 delle Condizioni Generali (procedura di reclamo e mediazione) che restano a disposizione del Ristoratore. I motivi della mancata pubblicazione saranno comunicati al Ristoratore via e-mail.

2.3. Le Offerte Speciali devono corrispondere a quelle indicate nel catalogo delle offerte speciali di TheFork offerto al Ristoratore, o altrimenti rese disponibili al Ristoratore sull'Applicazione, e rispecchiate nel Modulo d'Ordine. Tali Offerte Speciali devono avere un valore materiale e tangibile.

2.4. TheFork si riserva inoltre il diritto di rifiutare o annullare un'Offerta Speciale nel caso in cui il Ristoratore non utilizzi correttamente l'Applicazione per gestire le prenotazioni, e/o nel caso in cui il Ristoratore non rispetti gli obblighi previsti dalle Condizioni Generali di Vendita e Utilizzo.

3. GARANZIA

3.1. Il Ristoratore riconosce che il ruolo di TheFork e di qualsiasi società del Gruppo TheFork è limitato a quello di una semplice piattaforma. Di conseguenza, il Ristoratore si impegna a rispettare in ogni circostanza la legislazione vigente e a tenere indenne TheFork e qualsiasi altra società

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 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.

del Gruppo TheFork da eventuali reclami, pretese, azioni legali o richieste di risarcimento da parte di un Utente, di terzi o di un'autorità pubblica in relazione a informazioni, contenuti o atti del Ristoratore che non siano coerenti con un'Offerta Speciale, conformi a una disposizione di legge o che possano causare danni a un Utente o a terzi.

4. REGOLAZIONI

4.1. Il Ristoratore riconosce che, in qualsiasi momento, TheFork potrebbe dover modificare la propria strategia commerciale per adattarsi ai cambiamenti del mercato e competere adeguatamente con terzi concorrenti. Di conseguenza, TheFork si riserva il diritto di richiedere al Ristoratore di modificare qualsiasi Offerta Speciale che non soddisfi i nuovi criteri stabiliti da TheFork e comunicati al Ristoratore con un adeguato preavviso. Se il Ristoratore rifiuta di adeguare la propria Offerta Speciale ai nuovi criteri di TheFork, TheFork avrà il diritto di non pubblicare l'Offerta Speciale del Ristoratore senza che quest'ultimo abbia diritto ad alcun risarcimento.

4.2. Le condizioni per la visualizzazione di un'Offerta Speciale sulla Piattaforma possono variare, a seconda dell'attrattiva di tale Offerta Speciale e TheFork farà del suo meglio per comunicare con i Ristoratori e descrivere il motivo della rimozione di un'Offerta Speciale in base alla mancanza di efficacia e di ritorno.

5. DURATA DELL'OFFERTA SPECIALE

5.1. Il Ristoratore può scegliere di pubblicare un'Offerta Speciale a tempo determinato o indeterminato. La durata minima di un'Offerta Speciale è di trentadue (32) giorni consecutivi o, in caso di eventi speciali, come il TheFork Festival, la durata minima stabilita per tale evento, come comunicato al Ristoratore da TheFork. Se l'Offerta Speciale è stata pubblicata per una durata indefinita, ciascuna parte può recedere dall'Offerta Speciale per iscritto (anche via e-mail) in qualsiasi momento dopo la scadenza della durata minima applicabile con un preavviso di sette (7) giorni. Se l'Offerta Speciale è stata pubblicata per una durata fissa, il Ristoratore ha il diritto di rinnovarla più volte, a meno che un'Offerta Speciale non sia più offerta come opzione da TheFork ai sensi del precedente articolo 4 delle Condizioni della/e Offerta/e Speciale/i.

6. OBBLIGHI AGGIUNTIVI DEL RISTORATORE

6.1. Per poter pubblicare e mantenere un'Offerta Speciale e beneficiare del suo ritorno, il Ristoratore deve inoltre rispettare le seguenti condizioni:

6.1.1. A beneficio dei consumatori (Clienti) e per garantire l'efficacia e l'equità di un'Offerta Speciale, al Ristoratore è fatto divieto di applicare un aumento dei prezzi sul menu del Ristorante nei dieci (10) giorni precedenti il lancio delle Offerte Speciali, o durante il periodo di validità delle Offerte Speciali.

6.1.2. Un'Offerta Speciale deve essere applicata a un commensale che arriva al suo Ristorante all'ora prenotata e fino a 15 minuti dopo, a condizione che il Cliente prenotante soddisfi le Condizioni dell'Offerta Speciale. Se un Cliente prenota un tavolo al ristorante con un'offerta speciale per due o più commensali, il ristoratore dovrà applicare l'offerta speciale a tutti i commensali del gruppo che soddisfano le condizioni dell'offerta speciale, compresi, a titolo esemplificativo, tutti i Clienti che arrivano al ristorante all'ora della prenotazione e fino a quindici (15) minuti dopo. Se il Cliente e tutti i componenti del gruppo non saranno arrivati al Ristorante entro quindici (15) minuti dall'orario di prenotazione e di arrivo previsto, il Ristoratore avrà il diritto di rifiutare l'applicazione dell'Offerta Speciale a tutti i Clienti di tale gruppo, compreso il Cliente che ha prenotato l'Offerta Speciale.

6.1.3. Se un Cliente rispetta tutte le condizioni dell'Offerta Speciale, ma l'Offerta Speciale non viene applicata correttamente per qualsiasi motivo, il ristoratore rimborserà il Cliente (o TheFork, se TheFork a sua discrezione avrà rimborsato il commensale a seguito di un reclamo) la differenza tra l'importo pagato dal Cliente per il pasto e l'importo che avrebbe pagato se l'Offerta Speciale fosse stata applicata correttamente. Quando TheFork rimborsa un Cliente per un'Offerta Speciale non applicata correttamente dal ristoratore, TheFork fatturerà l'importo in questione al Ristoratore nella successiva fattura emessa dopo la data del pasto.

6.1.4. Il Ristoratore è tenuto a rispettare tutte le disposizioni delle presenti Condizioni Specifiche mentre l'Offerta Speciale è disponibile sulla Piattaforma e sui Siti Partner, nonché in caso di rinnovo dell'offerta.

6.1.5. Se non diversamente concordato, il Ristoratore accetta che TheFork possa pubblicare l'Offerta Speciale sulla Piattaforma e su tutti i Siti Partner e i siti affiliati con cui TheFork ha stipulato un accordo di distribuzione. Il Ristoratore non avrà il diritto di escludere alcun sito web o canale dalla gamma di canali in cui l'Offerta Speciale sarà resa disponibile ai clienti.

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 "**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.

If not specifically requested otherwise, the CCI enables the diners' card details to be saved without an initial payment at the time of the reservation. The Restaurateur has the option to activate the CCI Pre-authorisation feature that (i) saves the diners' card details without an initial payment at the time of the reservation, and also (ii) puts a temporary hold on diners' card that reduces its balance, which will either be released or converted into a charge (the "Pre-authorisation").

In both of these cases, if 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, (i) when 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 amount communicated to the Diner should be debited and (ii) when the Restaurateur uses Pre-authorisation, he has between two (2) and three (3) days from the date of the meal (the day of the meal included) to request via the Application that the amount communicated to the Diner 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 between six (6) and 96 (ninety-six) 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. Unless the Pre-authorisation is activated, 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

CONDIZIONI SPECIFICHE PER SERVIZI DI CARTA DI CREDITO A GARANZIA E PRE-PAGAMENTO

1 - GENERALE

Le presenti Condizioni Specifiche del Servizio di Carta di Credito a Garanzia e del Prepagamento ("**Condizioni Specifiche**") si applicano alle funzionalità di di carta di credito a garanzia del servizio ("**CCI**") e del Prepagamento ("**PPT**") (insieme: "**CCI&PPT**") disponibili sulla piattaforma TheFork. CCI&PPT sono servizi distinti della piattaforma TheFork utilizzati dai clienti e sono resi disponibili da TheFork in collaborazione con il fornitore di servizi di pagamento Stripe Payments Europe Ltd. e le entità del suo gruppo regolamentato, o per il territorio del Regno Unito, Stripe Payments UK Ltd. ("PSP"). ("**PSP**").

Le CCI&PPT sono disponibili in due opzioni: "**Standard**" e "**Personalizzato**". Le presenti Condizioni Specifiche si applicano a entrambe le opzioni, ma se il Ristoratore utilizza l'opzione Personalizzata, si applicano le Condizioni Generali di CCI&PPT nella misura in cui non siano in contrasto con le presenti Condizioni Specifiche. CCI&PPT nella misura in cui non siano in contrasto con le presenti Condizioni Specifiche.

Il Ristoratore ha la possibilità di attivare la CCI e/o il PPT solo se (i) utilizza l'applicazione TheFork Manager come strumento di prenotazione e (ii) il Widget "Personalizzato" in modalità HTML disponibile per gli abbonati Ristoratori Pro e Pro+. TheFork si riserva il diritto di modificare questi criteri in base all'evoluzione del servizio.

Le CCI&PPT sono fornite al cliente dal ristoratore e non da TheFork.

2 - DESCRIZIONE DELLE FUNZIONALITÀ

2.1 Cattura dei dati di una carta di credito ("Credit Card Imprint")

La CCI è una funzionalità che serve a proteggere i ristoratori da tutte le conseguenze dei no-show e delle cancellazioni delle prenotazioni, o delle modifiche delle prenotazioni dopo la finestra di cancellazione consentita.

Se non viene richiesto diversamente, la CCI consente di salvare i dati della carta di credito dei clienti senza un pagamento iniziale al momento della prenotazione. Il Ristoratore ha la possibilità di attivare la funzione di Pre-autorizzazione CCI che (i) salva i dettagli della carta dei clienti senza un pagamento iniziale al momento della prenotazione e (ii) applica una trattenuta temporanea sulla carta dei clienti, riducendone il saldo, che sarà successivamente rilasciata o convertita in un addebito (la "Pre-autorizzazione").

In entrambi i casi, se un cliente effettua una prenotazione e (i) non si presenta al ristorante ("No-show"), oppure (ii) cancella o modifica la prenotazione dopo la finestra di cancellazione consentita, l'ICC consente anche al ristoratore di istruire il PSP (attraverso il sistema TheFork) ad addebitare un importo specifico sulla carta del cliente; nei casi descritti, il ristoratore ha anche il diritto di non addebitare il cliente, a propria discrezione.

Salvo diverso accordo tra TheFork e il Ristoratore, l'importo massimo che può essere prelevato utilizzando l'ICC è limitato a ottocento (800) euro per coperto. In caso di comportamento dei commensali descritto nel paragrafo precedente, (i) quando il Ristoratore ha sette (7) giorni di tempo dalla data del pasto (il giorno del pasto è incluso in questi sette giorni) per richiedere tramite l'Applicazione l'addebito dell'importo comunicato al Cliente deve essere addebitato e (ii) quando il Ristoratore utilizza la Pre-autorizzazione, ha tra i due (2) e tre (3) giorni dalla data del pasto (incluso il giorno del pasto) per richiedere tramite l'Applicazione che l'importo comunicato al Cliente venga addebitato. Qualsiasi richiesta di addebito effettuata dal Ristoratore dopo tale termine potrà essere respinta. TheFork non potrà essere ritenuta responsabile in caso di ritardo nella presentazione della richiesta di addebito da parte del Ristoratore.

Nell'opzione CCI standard, le parti concordano che il cliente può cancellare la sua prenotazione senza costi fino a ventiquattro (24) ore prima della data del pasto nell'ora locale della città in cui si trova il ristorante (la "Finestra di cancellazione"). In futuro potrebbe essere necessario modificare questo termine di 24 ore, ma ciò sarà discusso tra TheFork e il ristoratore. Nell'opzione CCI personalizzata, il ristoratore ha il diritto di impostare la finestra di cancellazione per un periodo tra le sei (6) e le novantasei (96) ore.

CCI verifica che i dati della carta del commensale siano validi nel momento in cui tali dati vengono forniti come parte del flusso di prenotazione dei commensali. A meno che la Pre-autorizzazione non sia attivata, i limiti di credito o i saldi dei conti non vengono controllati e pertanto TheFork non garantisce che la carta del cliente abbia fondi sufficienti quando il ristoratore decide di addebitarla.

2.2 Pagamento anticipato

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.

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 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

Il PPT è una funzionalità che serve a proteggere i ristoratori e a ridurre il rischio di perdite finanziarie in caso di no-show e cancellazioni o modifiche delle prenotazioni dopo la finestra di cancellazione consentita, obbligando il Cliente a pagare la totalità o una parte della fattura del ristorante al momento della prenotazione.

Una volta che il Cliente finalizza la sua prenotazione, l'importo indicato nel flusso di prenotazione sarà immediatamente addebitato sul suo conto bancario utilizzando i dati della carta forniti dal Cliente durante il flusso di prenotazione. L'importo prepagato verrà detratto dalla fattura del ristorante.

Il Ristoratore stabilisce un importo fisso da addebitare per ogni coperto prenotato. Tale importo viene specificato al momento della prenotazione e presentato al cliente durante il flusso di prenotazione. L'importo da addebitare rappresenta l'importo fisso per prenotazione, moltiplicato per il numero di Coperti prenotati (1 coperto per persona; ad esempio, se un Cliente prenota per 4 persone, questo importo sarà moltiplicato per 4).

3 - CONDIZIONI DI PAGAMENTO, RESPONSABILITÀ

CCI&PPT sono funzionalità sicure e sono dotate di un modulo ospitato su una pagina web sicura e di un protocollo di sicurezza bancaria controllato dal PSP. Le prenotazioni effettuate tramite CCI&PPT vengono confermate nel sistema di TheFork solo dopo che il PSP ha ricevuto la conferma dell'esistenza della carta bancaria utilizzata dal Cliente, della sua validità e del punteggio di frode assegnato dal PSP. Il cliente riceve la conferma della prenotazione via e-mail contenente le condizioni di consumo di CCI o PPT.

I dati bancari o della carta forniti dai Clienti vengono memorizzati direttamente dal Partner PSP che li cripta per l'elaborazione e li tratta in conformità alle normative vigenti. Né TheFork né il Ristoratore raccolgono o memorizzano i dati bancari o della carta del Cliente.

TheFork non può in nessun caso essere ritenuta responsabile, in qualsiasi modo, diretto o indiretto, per la cancellazione di una prenotazione decisa dal Ristoratore o per qualsiasi controversia tra il Cliente e il Ristoratore relativa a una cancellazione.

Nella misura massima consentita dalla legge, TheFork non ha alcuna responsabilità nei confronti del Ristoratore per eventuali importi addebitati dal ristoratore al commensale, o per eventuali controversie ad essi collegate, compresi Stripe, terzi e autorità amministrative o pubbliche. Tutte le CCI o gli addebiti sulle carte dei Clienti avvengono direttamente tra il ristoratore e il Cliente e sono elaborati dal PSP. TheFork non fa parte di tali transazioni. TheFork agisce in base alle istruzioni impartite dal Ristoratore a TheFork, che il ristoratore trasmette a TheFork attraverso la sua integrazione tecnica ai sistemi di TheFork.

4 - OBBLIGHI DEL RISTORATORE

Il Ristoratore è tenuto a fornire la relativa documentazione "KYC" (know your customer) al PSP al fine di attivare l'ICC e/o il PPT. Il Ristoratore si impegna a utilizzare il protocollo sicuro "https" per tutte le pagine dei propri servizi online in cui sono integrati l'ICC e/o il TPP.

Il Ristoratore è responsabile della gestione di eventuali controversie con il cliente (carta annullata, carta rifiutata, fondi insufficienti, ecc.) TheFork non sarà coinvolto in alcun modo nella gestione delle controversie tra il cliente e il ristoratore.

5 - MISURE ANTIFRODE

Tutte le transazioni eseguite tramite la funzionalità CCI&PPT sono verificate da un sistema di prevenzione delle frodi e il PSP ha il diritto di bloccare qualsiasi transazione se si ritiene ragionevolmente che sia fraudolenta, impropria o che coinvolga qualsiasi attività illecita. Il PSP si riserva inoltre il diritto discrezionale di annullare qualsiasi transazione fraudolenta o che implichi un'altra attività potenzialmente criminale anche se il sistema di prevenzione delle frodi non ha bloccato la transazione. Il Ristoratore riconosce che lo strumento di controllo delle frodi del PSP e le ulteriori procedure di controllo della sicurezza implementate dal PSP e/o da TheFork non possono garantire una completa prevenzione delle frodi.

In caso di controversia relativa a una transazione CCI e/o TPP che comporti una frode, il Ristoratore riconosce che il titolare della carta può, tramite un "chargeback", ottenere dalla propria banca o dalla società emittente della carta il rimborso degli importi pagati in modo fraudolento, purché entro i termini previsti dalla legge.

6 - SOSPENSIONE E RISOLUZIONE

TheFork o il Ristoratore possono interrompere la fornitura della CCI e/o del PPT in qualsiasi momento, con un preavviso non inferiore a trenta (30) giorni. Tale risoluzione non pone fine al Contratto, ma la risoluzione del Contratto comporta

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 LOYALTY 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 may also run additional loyalty programs that provide extra generosity consisting in the grant of a greater number of YUMS (the "**Super Yums Programs**"). The YUMS Program and the Super Yums Programs are together referred to as the "**YUMS Loyalty Programs**". The number of YUMS granted under a YUMS Loyalty Program depends on the concerned YUMS Loyalty Program as further described in the dedicated pages on the Platform.

2. MEMBERSHIP OF THE YUMS PROGRAMS

Restaurateurs may join the YUMS Loyalty Program. Membership of the YUMS 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 a YUMS Loyalty Program, the Restaurateur must contact its Account Manager at TheFork by email, who will enroll it into the chosen YUMS Loyalty Program. Upon subscribing to a YUMS Program, the Restaurant will be tagged on the Platform as a participating Restaurant. Participation in a YUMS Loyalty Program is optional for the Restaurateur.

3. THEFORK OBLIGATIONS

By subscribing to a YUMS Loyalty 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 A YUMS LOYALTY PROGRAM MEMBERSHIP

For each Reservation with a Loyalty Discount sent by TheFork to a Restaurateur who participates in the 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

For the duration of its membership of a YUMS Loyalty 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 be higher for Yums Programs granting a greater number of YUMS to the Diners, in consideration for additional visibility, advertising content and expected conversion rate triggered by such Programs, as further described in the dedicated pages on

la risoluzione del CCI e/o del PPT.

TheFork si riserva il diritto di sospendere la Soluzione se il tasso mensile di charge-back (numero di transazioni contestate e rimborsate rispetto al numero totale di transazioni effettuate per conto del Ristoratore) supera lo zero virgola cinque per cento (0,5%) del volume totale di transazioni effettuate per il Ristoratore. Questo tasso di charge-back può essere modificato in qualsiasi momento per riflettere eventuali modifiche attuate dal Partner PSP.

Nel caso in cui TheFork o il PSP ritengano ragionevolmente che il Ristoratore stia commettendo una frode, stia violando la legge applicabile o gli accordi del Ristoratore con Stripe e/o qualsiasi documentazione tecnica di Stripe, TheFork si riserva il diritto di sospendere o interrompere la fornitura delle CCI e/o del PPT con effetto immediato.

In caso di risoluzione del contratto tra TheFork e il PSP, CCI&PPT non sarà più disponibile per il Ristoratore e TheFork non avrà più obblighi ai sensi delle presenti Condizioni Specifiche.

CONDIZIONI SPECIFICHE DEI PROGRAMMI FEDELTÀ YUMS

1. OGGETTO

TheFork gestisce un programma di fidelizzazione (il "**Programma YUMS**") grazie al quale i clienti accumulano punti ("**YUMS**") che possono poi riscattare in cambio di riduzioni di prezzo sul conto nei ristoranti che partecipano al Programma YUMS ("**Sconto Fedeltà**"). TheFork potrebbe anche gestire programmi fedeltà aggiuntivi che offrono maggiore generosità consistente nell'assegnazione di un numero maggiore di YUMS (i "**Programmi Super Yums**"). Il Programma YUMS e il Programma Super Yums vengono collettivamente indicati come i "**Programmi Fedeltà YUMS**". Il numero di YUMS assegnati sotto un Programma Fedeltà YUMS dipende dal Programma Fedeltà YUMS in questione, come descritto più dettagliatamente nelle pagine dedicate sulla Piattaforma.

2. ADESIONE AI PROGRAMMI YUMS

I Ristoratori possono aderire al Programma Fedeltà YUMS. L'adesione al Programma Yums crea un rapporto di collaborazione commerciale tra TheFork e il Ristoratore, in base al quale le parti si forniscono reciprocamente i servizi indicati di seguito al fine di sviluppare reciprocamente le loro attività.

Per diventare un membro di un Programma Fedeltà YUMS, il Ristoratore deve contattare via e-mail il proprio Account Manager di TheFork, che lo iscriverà al Programma Fedeltà YUMS scelto. Al momento dell'iscrizione ad un Programma YUMS, il Ristorante sarà contrassegnato sulla Piattaforma come Ristorante partecipante. La partecipazione ad un Programma Fedeltà YUMS è facoltativa per il Ristoratore.

3. OBBLIGHI DI THEFORK

Aderendo ad un Programma Fedeltà YUMS, il Ristoratore riceve da TheFork prenotazioni alle quali si applica uno Sconto Fedeltà. Il Ristoratore viene informato delle prenotazioni con Sconto Fedeltà ("**Prenotazione/i con Sconto Fedeltà**") e dell'importo dello Sconto Fedeltà sia nell'Applicazione nell'elenco delle prenotazioni sia nell'e-mail di conferma di ciascuna Prenotazione con Sconto Fedeltà inviata da TheFork.

4. OBBLIGHI DI UN RISTORATORE CON ISCRIZIONE AD UN PROGRAMMA FEDELTÀ YUMS

Per ogni Prenotazione con Sconto Fedeltà inviata da TheFork a un Ristoratore che partecipa al Programma YUMS, il Ristoratore partecipante garantisce a TheFork che accetterà YUMS in pagamento delle Prenotazioni con Sconto Fedeltà effettuate sulla Piattaforma e sui Siti Partner e dedurrà l'importo dello Sconto Fedeltà dal conto delle Prenotazioni con Sconto Fedeltà. Il Ristoratore Partecipante non deve richiedere alcun documento di supporto agli Utenti quando questi hanno una Prenotazione con Sconto Fedeltà.

Se la prenotazione è stata effettuata con un'Offerta Speciale cumulabile con lo Sconto Fedeltà, il Ristoratore si impegna prima ad applicare l'Offerta Speciale al conto e poi a detrarre l'importo dello Sconto Fedeltà dal conto.

Se l'importo totale del conto è inferiore allo Sconto fedeltà, il Ristoratore detrae dal conto solo l'importo del conto.

5. CONDIZIONI FINANZIARIE

Per tutta la durata di adesione a un Programma Fedeltà YUMS, il Ristoratore accetta di pagare a TheFork le specifiche Commissioni per Coperto descritte e accettate nel Modulo d'Ordine. Il Ristoratore riconosce e accetta che le Commissioni per Coperto saranno più elevate per i Programmi YUMS che assegnano un numero maggiore di YUMS ai commensali, in considerazione della maggiore visibilità, dei contenuti pubblicitari e del previsto tasso di conversione

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

6. DURATION AND TERMINATION

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

The Restaurateur joins a Super Yums Program for a minimum duration of thirty (30) days. Thereafter, the Restaurateur may suspend its membership of such Super 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 any YUMS Loyalty 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 Programs.

If TheFork becomes aware that, on two (2) occasions, a Restaurateur who is a member of the YUMS Loyalty Program has not performed its obligations as set out in clause 4 of these Specific Conditions, TheFork reserves the right to terminate its YUMS Loyalty Program 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

generato da tali Programmi, come ulteriormente descritto nelle pagine dedicate sulla Piattaforma. TheFork emetterà una nota di credito corrispondente al resto del costo di ogni importo dello Sconto Fedeltà applicato dal Ristoratore a qualsiasi Prenotazione onorata con uno Sconto Fedeltà.

TheFork si riserva il diritto di fatturare al Ristoratore per compensazione (cioè al netto dell'importo per la parte degli Sconti Fedeltà accettati dal Ristoratore durante il mese che è a carico di TheFork).

6. DURATA E CESSAZIONE

L'adesione ad un Programma Fedeltà YUMS è a tempo indeterminato. Il Ristoratore può interrompere la propria adesione ad un Programma Fedeltà YUMS in qualsiasi momento con un preavviso di trenta (30) giorni, contattando il proprio Account Manager via e-mail all'indirizzo TheFork.

Il Ristoratore aderisce ad un Programma Super Yums per una durata minima di trenta (30) giorni. Successivamente, il Ristoratore potrà sospendere la propria adesione al suddetto Programma Super Yums, riattivare la propria adesione (per una nuova durata minima di trenta (30) giorni), o terminare la propria adesione in qualsiasi momento con un preavviso di sette (7) giorni, contattando il proprio Account Manager di TheFork via e-mail.

TheFork si riserva il diritto di modificare, sospendere o terminare qualsiasi Programma Fedeltà YUMS in qualsiasi momento con un preavviso di trenta (30) giorni.

La risoluzione del Contratto tra TheFork e il Ristoratore, per qualsiasi motivo, pone automaticamente fine all'adesione del Ristoratore al Programma YUMS.

Se TheFork viene a conoscenza del fatto che, in due (2) occasioni, un Ristoratore membro del Programma Fedeltà YUMS non ha adempiuto ai suoi obblighi come stabilito nella clausola 4 delle presenti Condizioni Specifiche, TheFork si riserva il diritto di interrompere l'adesione al Programma Fedeltà YUMS senza preavviso o risarcimento.

CRM E POLITICA DI COMUNICAZIONE CON GLI UTENTI

La lotta contro lo spam e le frodi riguarda tutte le aziende del settore (provider di servizi Internet, provider di servizi e-mail e organizzazioni anti-spam). In alcuni Paesi sono state istituite leggi sullo spam e, come misura aggiuntiva, TheFork ha creato una propria serie di regole per proteggere la propria reputazione e quella dei ristoratori che utilizzano i suoi sistemi. Queste regole non solo aiutano TheFork a identificare gli spammer, ma contribuiscono anche ad aumentare la deliverability delle e-mail e a costruire una solida reputazione di invio.

Di seguito sono definite le statistiche fondamentali utilizzate per esaminare l'uso degli account CRM nell'applicazione e le pratiche di invio. I ristoratori devono rimanere al di sotto di queste soglie accettabili. Gli account CRM con statistiche superiori a questi numeri possono incorrere in sanzioni quali la limitazione del tasso di invio delle e-mail, l'account del modulo CRM e, in alcuni casi, la chiusura dell'account del modulo CRM. Tali azioni saranno comunicate in anticipo, a meno che il rischio non sia ritenuto critico per la sicurezza dell'infrastruttura di TheFork e/o dei suoi subappaltatori.

Soglie statistiche	Livelli accettabili*	Ulteriori dettagli
Rimbalzi	≤ 8%	Calcolato sul numero di messaggi che sono stati respinti
Disabbonati	≤ 1.4%	o l'1% se i soggetti ignoti > i clic
Blocchi	≤ 30%	
Reclami per spam	≤ 0.08%	Quando si inviano più di 1000 ma mai più di 50 reclami al giorno
Riscontri di spamtrap e reclami ingiustificati per abusi	≤1	

*TheFork *si riserva il diritto di aggiornare i parametri della soglia di invio accettabile senza preavviso*.

Definizione delle statistiche di base:

- Rimbalzi - Come per la posta tradizionale, quando un indirizzo di

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 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

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

destinazione non può accettare il pacco in arrivo e viene rispedito al mittente, i messaggi rimbalzati vengono rispediti al mittente perché l'indirizzo del destinatario è errato o inattivo.

- Disiscrizioni - Destinatari che rinunciano a ricevere comunicazioni perché non vogliono più riceverle. Le ragioni per cui i destinatari scelgono di disiscriversi sono molteplici: alcuni potrebbero non essere più interessati al contenuto delle e-mail, altri hanno la casella di posta in arrivo stracolma e altri ancora si aspettavano un contenuto diverso dalle e-mail.
- Blocchi - Messaggi che non lasciano i server a causa di un errore permanente. Si tratta di indirizzi e-mail che sono stati rimbalzati in passato perché inesistenti o non validi, oppure perché avevano precedentemente segnalato il messaggio come spam. Sono inclusi anche gli indirizzi e-mail che hanno provocato reclami da parte dei destinatari o che non sono passati attraverso i filtri antispam.
- Reclami spam - Numero di destinatari che hanno contrassegnato il messaggio di un Ristoratore come spam.
- Colpi di spamtrap - Dopo un certo periodo di inattività, i provider di webmail trasformano gli indirizzi e-mail in trappole per lo spam per catturare i mittenti che utilizzano elenchi obsoleti o acquistati e/o ottenuti da società terze.
- Reclamo per abuso ingiustificato - Quando un destinatario segnala un Ristoratore per aver inviato messaggi senza il suo consenso.

I 7 COMANDAMENTI

Di seguito sono riportati 7 comandamenti che i ristoratori devono rispettare per massimizzare i loro tassi di deliverability ed evitare qualsiasi limitazione di tasso o sospensione del loro account del modulo CRM, e in definitiva aiutare TheFork a combattere lo spam.

1 - TUTTE LE METRICHE DI INVIO DEVONO RIMANERE ENTRO LE SOGLIE STATISTICHE

Una regolare manutenzione dell'elenco dei contatti del ristoratore garantirà che il ristoratore invii e-mail a un pubblico impegnato con indirizzi e-mail attivi. Anche se può variare da un'azienda all'altra, un buon parametro di riferimento per un cliente attivo è una persona che ha aperto o cliccato su un'e-mail negli ultimi 3-6 mesi. Mantenere un elenco di clienti che leggono regolarmente i contenuti delle e-mail e che trovano valore nella messaggistica si tradurrà in un minor numero di e-mail respinte o bloccate. Sebbene il processo di rimozione degli indirizzi e-mail inattivi o errati possa far apparire una lista di contatti più piccola, a lungo termine migliorerà significativamente la deliverability. Altre buone pratiche sono: scrivere righe di oggetto che riflettano il contenuto delle e-mail ed evitare termini promozionali o parole comuni di spam.

2 - È VIETATO ACQUISIRE O INVIARE A MAILING LIST DI TERZI

È severamente vietato inviare campagne a elenchi di contatti acquisiti (acquistati, scambiati o affittati) da società terze. Gli indirizzi e-mail mirati devono sempre essere raccolti in modo che il destinatario abbia esplicitamente scelto di ricevere comunicazioni dal Ristoratore. L'utilizzo di elenchi acquistati, noleggiati o scraped da terzi è vietato dalla legge nella maggior parte dei Paesi ed è assolutamente vietato nell'Applicazione.

3 - LE E-MAIL (A MENO CHE NON SI TRATTI DI TRANSAZIONI) POSSONO ESSERE INVIATE SOLO SE SI È OTTENUTA L'AUTORIZZAZIONE ESPLICITA.

Tutti i contatti presenti nell'elenco del ristoratore devono aver dato un consenso chiaro ed esplicito a ricevere comunicazioni e il ristoratore deve essere in grado di dimostrarlo. Il consenso deve essere concesso attraverso una relazione esistente o un opt-in in cui l'argomento dell'abbonamento sia stato chiaramente spiegato in un modulo online (modulo di prenotazione) o offline attraverso una casella di spunta. Questa casella non deve essere pre-selezionata. Il consenso all'invio di e-mail non deve essere abbinato al consenso per altri scopi, come l'elaborazione di una prenotazione. Se il ristoratore spunta la casella "opt-in" nell'applicazione, garantisce e dichiara a TheFork di aver ottenuto il consenso esplicito dal cliente in questione.

4 - LA PROVA DEL CONSENSO DEVE ESSERE FORNITA IN CASO DI DENUNCIA DI ABUSO AGGRAVATO.

TheFork prende molto sul serio i reclami relativi allo spam.

In qualsiasi momento, il Ristoratore deve essere in grado di fornire informazioni relative a tutti gli indirizzi e-mail che il Ristoratore ha raccolto direttamente (per telefono, tramite un modulo di prenotazione white-label, presso il Ristorante, ecc.) a cui ha inviato e-mail dal modulo CRM dell'Applicazione, tra cui:

- Quando e come è stato raccolto questo indirizzo e-mail?
  - Data e ora
  - Partecipazione a lotterie/concorsi?
  - Iscrizione alla newsletter?
  - Relazione con il cliente esistente?
  - Altro
- In caso di raccolta di dati online:
  - URL del sito di raccolta dati

- 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 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.

SPECIFIC CONDITIONS OF THEFORK PAY

1. TheFork provides a functionality (TheFork Pay) that allows Restaurateurs to accept payment from Diners who use the App (Diners) to pay for their meal in the Restaurant.

2. TheFork PAY's activation is mandatory for Restaurateurs unless otherwise agreed in writing with TheFork (in an Order Form or otherwise in writing with a TheFork legal representative). Once TheFork PAY is activated, the Restaurateur agrees to accept TheFork PAY as a payment method to settle Diner's bills in the Restaurant and the Restaurateur undertakes to accept TheFork PAY's notification of payment via email and/or within the Application as sufficient evidence of such payment by a Diner.

3. TheFork PAY's Conditions of Use are displayed here, are a supplement to and form part of this Agreement, and must be read together with these Specific Conditions of TheFork PAY.

4. Payment processing services
Payment processing services for the Restaurateur on TheFork PAY are provided by Stripe Payments Europe Ltd ("Stripe") and are subject to the separate Stripe Connected Account Agreement that can be accessed by clicking on https://stripe.com/en-it/connect-account/legal, which includes the Stripe Service Agreement that can be accessed by clicking on https://stripe.com/en-it/legal (collectively, the "Stripe Agreements"). Unless otherwise agreed in writing with TheFork (in an Order Form or otherwise), by agreeing to this agreement or continuing to use TheFork's services, the Restaurateur agrees to be bound by the Stripe Agreements, as the same apply to payment services.

- IP utilizzato dal proprietario dell'indirizzo e-mail
- Tipo di opt-in (singolo, confermato o doppio)
- Inoltre, nel caso di un doppio opt-in: data e ora della conferma

➢ Esiste una dichiarazione esplicita di consenso/opt-in per l'indirizzo e-mail? (può essere fornita come screenshot)
- Formulazione della dichiarazione
- Il cliente è stato in grado di dare il consenso in modo esplicito e separato?

➢ Se non c'era un consenso/opt-in esplicito, ma esisteva una relazione con il cliente:
- Natura del rapporto con il cliente (ad es. ha cenato al ristorante in data X)
- Come è stato informato il cliente al momento dell'ottenimento dell'indirizzo e-mail (quale messaggio è stato dato per informare che l'indirizzo e-mail può essere utilizzato per scopi di marketing e che è possibile annullare l'iscrizione in qualsiasi momento)?

Si noti che è richiesta la piena conformità del ristoratore quando si tratta di tali questioni. I ristoratori che non sono in grado di fornire la prova dell'autorizzazione legale a contattare i destinatari in caso di reclamo per abuso possono incorrere nella sospensione dell'account e, in alcuni casi, nella cessazione dell'uso del modulo CRM.

5 - IN OGNI CAMPAGNA DI MARKETING DEVE ESSERE INSERITO UN LINK DI DISISCRIZIONE

Tutte le campagne di marketing devono includere un link chiaro e conciso che consenta ai destinatari di rinunciare facilmente a ricevere comunicazioni future. Il link deve essere facile da riconoscere, leggere e capire per chiunque. I ristoratori devono agire in modo da annullare immediatamente l'iscrizione, senza che da quel momento in poi vengano inviate altre e-mail al destinatario.

6 - IL NOME E LO STATO DEL MITTENTE DEVONO ESSERE CHIARAMENTE COMUNICATI IN OGNI MESSAGGIO

I campi "Da", "A" e "Rispondi a" devono identificare con precisione e chiarezza il nome del dominio e l'indirizzo e-mail del ristoratore. È importante inviare da domini che abbiano almeno un mese di vita, con un record di dominio pubblico trasparente che reindirizzi alle pagine legali del ristoratore.

7 - POSSONO ESSERE INVIATE SOLO INFORMAZIONI LEGITTIME

Il Ristoratore non deve: a) inviare messaggi che contengano, promuovano, facciano riferimento o si colleghino a contenuti o attività illecite, illegali, calunniose, diffamatorie o di violenza nei confronti di qualsiasi individuo o gruppo e, più in generale, dei diritti umani; oppure b) inviare e-mail a nome e per conto di terzi (compresi i propri clienti). Le e-mail del ristoratore devono riguardare le attività del ristorante. In generale, le e-mail del ristoratore non devono contenere informazioni o contenuti che TheFork ritenga inadatti o dannosi per la reputazione di TheFork, delle società del suo gruppo, dei suoi partner, dei suoi clienti e degli utenti.

CONDIZIONI SPECIFICHE DEL FORK PAY

1. TheFork fornisce una funzionalità (TheFork Pay) che consente ai Ristoratori di accettare il pagamento da parte dei Clienti per pagare il pasto al Ristorante.

2. L'attivazione di TheFork PAY è obbligatoria per i Ristoratori, salvo diverso accordo scritto con TheFork (in un Modulo d'Ordine o altrimenti per iscritto con un rappresentante legale di TheFork). Una volta attivato TheFork PAY, il Ristoratore si impegna ad accettare TheFork PAY come metodo di pagamento per saldare i conti dei Clienti nel Ristorante e il Ristoratore si impegna ad accettare la notifica di pagamento di TheFork PAY via e-mail e/o all'interno dell'Applicazione come prova sufficiente di tale pagamento da parte di un commensale.

3. Le Condizioni di Utilizzo di TheFork PAY sono visualizzate qui, costituiscono un'integrazione e parte integrante del presente Contratto e devono essere lette insieme alle presenti Condizioni Specifiche di TheFork PAY.

4. Servizi di elaborazione dei pagamenti
I servizi di elaborazione dei pagamenti per il Ristoratore su TheFork PAY sono forniti da Stripe Payments Europe Ltd ("Stripe") e sono soggetti al contratto separato Stripe Connected Account Agreement, accessibile cliccando su https://stripe.com/en-it/connect-account/legal, che include il contratto di servizio Stripe, accessibile cliccando su https://stripe.com/en-it/legal (collettivamente, i "Contratti Stripe"). Se non diversamente concordato per iscritto con TheFork (in un Modulo d'Ordine o in altro modo), accettando il presente contratto o continuando a utilizzare i servizi di TheFork, il Ristoratore accetta di essere vincolato dagli Accordi Stripe, in quanto gli stessi si applicano ai servizi di pagamento.

The Restaurateur agrees to provide TheFork accurate and complete information about themselves and their business, and the Restaurateur authorises TheFork to share that information and transaction information related to the Restaurateur's use of the payment processing services provided by Stripe.

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 (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.

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";

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

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

Il Ristoratore si impegna a fornire a TheFork informazioni accurate e complete su di sé e sulla propria attività e autorizza TheFork a condividere tali informazioni e le informazioni sulle transazioni relative all'utilizzo da parte del Ristoratore dei servizi di elaborazione dei pagamenti forniti da Stripe.

ADDENDUM RELATIVO AL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

TheFork e il ristoratore, collettivamente denominati "**Parti**", hanno concordato di stipulare quanto segue:

Addendum relativo al trattamento dei dati personali

Il presente Contratto per il trattamento di Dati Personali ("**DPA**") fa parte delle Condizioni Generali (il "**Contratto**") ed è soggetto ad esse. Con la sottoscrizione del Contratto, le Parti stipulano il presente DPA a nome proprio e, nella misura in cui ciò sia richiesto dalle leggi applicabili in materia di protezione dei dati, a nome e per conto delle loro affiliate, e il presente DPA entrerà in vigore alla data della sua pubblicazione ("**Data di entrata in vigore**"). Se le Parti hanno stipulato un addendum sul trattamento dei dati o un altro accordo simile in precedenza (qualsiasi "**DPA precedente**"), le Parti riconoscono e concordano che il presente DPA sostituisce il DPA precedente a partire dalla Data di entrata in vigore. Tutti i termini in maiuscolo non definiti nel presente DPA avranno il significato stabilito nel Contratto.

1. Definizioni

I termini "**Ristoratore**", "**Utente**", "**Portale**", "**Applicazione**", "**Modulo di prenotazione**", "**Widget personalizzato**", "**Widget standard**" e "**Servizi**" hanno il significato indicato nel Contratto.

Ai fini del presente DPA, il termine "**TheFork**" include LaFourchette SAS e le società affiliate a TheFork.

"**GDPR**" è da intendersi come il Regolamento (UE) 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati, e qualsiasi legge che possa modificarlo o integrarlo in futuro.

"**Leggi sulla protezione dei dati**" indica, in ciascun caso nella misura in cui siano applicabili, (i) il GDPR e le leggi che attuano o integrano il GDPR; (ii) la Direttiva 2002/58/CE relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche; (iii) per quanto riguarda il Regno Unito, il GDPR come parte del diritto britannico in virtù della sezione 3 dell'UK European Union (Withdrawal) Act 2018 e dell'UK Data Protection Act 2018 (insieme, "Leggi sulla protezione dei dati del Regno Unito"); e (iv) la Legge federale svizzera sulla protezione dei dati del 2020 e la relativa Ordinanza; in ogni caso, come eventualmente modificato, superato o sostituito.

"**Sub-responsabile**" indica un terzo a cui un Responsabile del trattamento subappalta il trattamento dei dati personali ai sensi del presente DPA.

I termini "Titolare del trattamento", "Responsabile del trattamento", "Contitolare del trattamento", "Interessato", "Dati personali", "Trattamento", "Violazione dei dati personali", "Valutazione d'impatto sulla protezione dei dati" e "Autorità di vigilanza" avranno il significato stabilito dal GDPR e i termini corrispondenti saranno interpretati di conseguenza.

2. Ambito e applicabilità del presente DPA

La presente DPA si applica se e solo nella misura in cui l'Contratto è in vigore.

Parte A: Dettagli del trattamento

3. Ruoli e ambito del trattamento

3.1 Ruolo delle Parti. Le Parti riconoscono che, ai fini delle Leggi sulla protezione dei dati, la natura dell'attività svolta da ciascuna di esse in relazione ai rispettivi obblighi ai sensi del Contratto determina lo status di ciascuna parte ai sensi dell'accordo DPA. Una Parte può agire come:

(a) "Titolare del trattamento" nei confronti dell'altra Parte che è "Responsabile del trattamento";

(b) "Responsabile del trattamento" rispetto all'altra Parte che è "Titolare del trattamento";

(c) "Controllore comune" con l'altra Parte;

(d) "Titolare indipendente del trattamento" dei dati personali qualora l'altra Parte sia anche "Titolare del trattamento".

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.

3.5 **Managing of Restaurateur's information.** When Restaurateurs use the TheFork Manager app, TheFork is the controller for the purpose of monitoring the activity within the app, allowing the release of new features, and helping to improve the product.

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

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

Per quanto riguarda le attività di trattamento dei dati ai sensi del Contratto, gli scenari che si applicano in ogni situazione sono i seguenti:

3.2 **Prenotazioni effettuate sul Portale o sul Widget Standard.** Quando si utilizzano i servizi forniti da TheFork, ed esclusivamente allo scopo di prendere, gestire e monitorare le prenotazioni effettuate sul Portale o sul Widget Standard, il Ristoratore e TheFork sono Contitolari del trattamento. Pertanto, possono trattare i Dati Personali o avere accesso ad essi per questo scopo.

3.3 **Prenotazioni effettuate direttamente con il Ristoratore o con il Widget personalizzato.** Quando utilizza i servizi forniti da TheFork, il Ristoratore è il Titolare del trattamento dei dati ai fini dell'accettazione, della gestione e del monitoraggio delle prenotazioni effettuate direttamente da lui o tramite il Widget personalizzato. TheFork è Responsabile del trattamento dei dati e, in tale veste, può trattare i Dati personali o avere accesso ad essi per conto del Ristoratore.

3.4 **Gestione dei rapporti con gli Utenti (incluso il marketing diretto).** In caso di utilizzo dei servizi forniti da TheFork, il Ristoratore e TheFork sono Titolari autonomi del trattamento in relazione allo scambio di Dati Personali per la gestione dei rapporti con gli Utenti, compresa l'organizzazione di promozioni, l'invio di comunicazioni commerciali, lo sviluppo del business, il marketing diretto e altre attività di marketing.

3.5 **Gestione delle informazioni del Ristoratore.** Quando i Ristoratori utilizzano l'app TheFork Manager, TheFork è il titolare del trattamento ai fini di monitorare l'attività all'interno dell'app, consentire il rilascio di nuove funzionalità e contribuire al miglioramento del prodotto.

Parte B: Trattamento dei dati per l'acquisizione, la gestione e il monitoraggio delle prenotazioni

4. Prenotazioni effettuate sul Portale o sul Widget Standard

4.1 **Trattamento dei dati personali.** Le Parti riconoscono e concordano che, per quanto riguarda il Trattamento dei Dati Personali effettuato sul Portale o sul Widget Standard, ed esclusivamente allo scopo di prendere, gestire e monitorare le prenotazioni, il Ristoratore e TheFork sono Contitolari del Trattamento. Di conseguenza, ai sensi dell'articolo 26 del GDPR, TheFork e il Ristoratore concordano di trattare i Dati personali nei limiti dei rispettivi ruoli e responsabilità, come indicato di seguito.

Il Ristoratore e TheFork sono responsabili e si impegnano a:

c) che ciascuno di essi tratterà i Dati Personali solo in modo lecito e per gli scopi indicati nella Dichiarazione sulla Privacy e sui Cookies di TheFork visualizzata sul Portale e nella presente DPA e che non tratterà ulteriormente i Dati Personali per scopi incompatibili con questi; e

d) che ciascuno di essi conserverà i Dati personali in un formato che consenta l'identificazione delle persone interessate solo per un periodo non superiore a quello necessario per le finalità di cui al presente DPA.

Il Ristoratore è l'unico responsabile e si impegna a garantire:

d) che i dati personali raccolti e trattati dal Ristoratore siano adeguati, pertinenti, non eccessivi, oggettivi e limitati a quanto necessario per le finalità per cui vengono trattati, e che la raccolta di tali dati non sia illegale. In particolare, il Ristoratore si impegna a non raccogliere e/o elaborare dati finanziari come i numeri delle carte di credito. Allo stesso modo, si impegna a non raccogliere e/o trattare, se non nei casi in cui ciò sia strettamente necessario per le finalità per cui vengono trattati e solo dopo aver ottenuto il previo consenso esplicito, specifico e informato dell'interessato, i Dati personali sensibili, quali le opinioni religiose, politiche, i dati sanitari o i dati relativi alla vita o all'orientamento sessuale;

e) la qualità, la validità, l'aggiornamento e l'accuratezza di questi Dati Personali nell'Applicazione; e

f) che l'accesso ai Dati personali da parte sua sia giustificato e proporzionato allo scopo per cui vengono trattati.

Il Ristoratore manleva e tiene indenne TheFork da qualsiasi reclamo da parte degli interessati in relazione a qualsiasi atto o omissione del Ristoratore e/o del suo personale in merito al trattamento dei dati effettuato allo scopo di prendere, gestire e monitorare le prenotazioni effettuate sul Portale o tramite il Widget Standard.

4.2 **Sicurezza e riservatezza.** TheFork garantisce di attuare tutte le misure tecnologiche e organizzative appropriate per preservare la sicurezza e in particolare la riservatezza dei Dati Personali a cui può avere accesso, o che possono essergli comunicati, o più in generale, che può trattare nell'ambito dell'esecuzione del presente DPA. TheFork dichiara che le misure implementate per garantire la sicurezza e la riservatezza dei Dati Personali

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 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.it 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 support@thefork.it, 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 support@thefork.it any information in its possession that may be useful to 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;

sono conformi allo stato dell'arte e includono (senza limitazioni) le misure di cui all'Articolo 32 del GDPR, come descritto nell'Allegato B del presente DPA. Reciprocamente, il Ristoratore si impegna a mettere in atto tutte le misure tecnologiche e organizzative adeguate per garantire lo stesso livello di sicurezza e riservatezza dei Dati personali.

4.3 **Responsabili del trattamento.** TheFork può incaricare dei responsabili del trattamento per effettuare un trattamento specifico dei Dati personali raccolti allo scopo di prendere, gestire e monitorare le prenotazioni. Il Ristoratore non può avvalersi di responsabili del trattamento per l'esecuzione di trattamenti specifici o generali dei Dati personali raccolti ai fini dell'accettazione, della gestione e del monitoraggio delle prenotazioni.

4.4 **Cooperazione**. Ciascuna delle Parti si impegna ad assistere l'altra Parte nell'adempimento degli obblighi previsti dal presente DPA, al fine di garantire:

a) il rispetto da parte dell'altra parte dei propri obblighi relativi alla sicurezza e alla riservatezza dei Dati personali trattati ai sensi della presente DPA;
b) la cooperazione per l'esecuzione di valutazioni d'impatto del trattamento sulla protezione dei dati personali, qualora la natura del trattamento lo richieda, e la consultazione preventiva dell'autorità di controllo eventualmente necessaria. Pertanto, ciascuna parte si impegna a comunicare all'altra tutte le informazioni in suo possesso che potrebbero essere necessarie a tal fine;
c) l'informazione degli interessati sul trattamento dei loro dati personali. A tal fine, TheFork mostra un avviso di raccolta dati all'attenzione degli interessati quando vengono raccolti i Dati personali;
d) la gestione delle richieste per l'esercizio dei diritti degli interessati ai sensi del GDPR (diritto di accesso, di rettifica, di cancellazione, di limitazione del trattamento, di portabilità dei dati, di opposizione e di non essere sottoposti ad un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione) se tali richieste sono rivolte ad entrambe le Parti. Quando tali richieste sono rivolte al Ristoratore, quest'ultimo comunica a TheFork via e-mail all'indirizzo support@thefork.it immediatamente e comunque entro 72 ore la richiesta unitamente a tutte le informazioni in suo possesso che possano essere utili. Inoltre, il Ristoratore si impegna a recepire le conseguenze di una richiesta ad esso rivolta in tutti gli strumenti, applicazioni e database che utilizza; e
e) l'adempimento dell'obbligo di notifica all'autorità di controllo e di informazione agli interessati in caso di violazione dei Dati personali, ovvero di qualsiasi violazione della sicurezza che comporti la distruzione accidentale o illecita, la perdita, l'alterazione, la divulgazione o l'accesso non autorizzato ai Dati personali oggetto di trattamento. TheFork si occuperà di questi obblighi di notifica e informazione. Il Restauratore non dovrà notificare all'autorità di controllo né informare l'interessato. Tuttavia, si impegna a notificare a TheFork, via e-mail all'indirizzo support@thefork.it, immediatamente dopo essere venuto a conoscenza di qualsiasi violazione dei Dati Personali. Tale notifica dovrà contenere tutte le informazioni e la documentazione in possesso del Ristoratore che possano essere utili a TheFork nella predisposizione della notifica e dell'informativa di cui sopra. In ogni caso, il Ristoratore si impegna a fornire a TheFork, immediatamente alla prima richiesta, via e-mail all'indirizzo support@thefork.it qualsiasi informazione in suo possesso che possa essere utile a TheFork per la preparazione della notifica e dell'informativa di cui sopra.

4.5 **Verifiche**. TheFork potrà effettuare tutte le verifiche, anche, a titolo esemplificativo, nell'ambito dell'Applicazione, che riterrà utili per accertare l'adempimento da parte del Ristoratore degli obblighi di protezione dei dati personali nell'utilizzo dell'Applicazione.

5. Prenotazioni effettuate direttamente presso il ristoratore o il Widget personalizzato

5.1 **Trattamento dei dati personali.** Le Parti riconoscono e concordano che per quanto riguarda il Trattamento dei Dati Personali effettuato direttamente con il Ristoratore o con il Widget Personalizzato, e al solo scopo di prendere, gestire e monitorare le prenotazioni, il Ristoratore è un Titolare del Trattamento e TheFork è un Responsabile del Trattamento. Di conseguenza, ai sensi dell'articolo 28 del GDPR, i diritti e gli obblighi delle Parti in relazione a questo particolare Trattamento dei Dati Personali sono indicati di seguito.

Il Ristoratore è l'unico responsabile e si impegna a garantire:

a) la natura lecita, equa e trasparente della raccolta e del trattamento dei Dati Personali (inclusa, senza limitazioni, la fornitura di informazioni agli interessati e l'ottenimento del consenso quando richiesto, in particolare a causa delle finalità e dei metodi di trattamento o della natura dei dati raccolti e trattati). A tal proposito, il Restauratore configurerà tramite l'Applicazione l'avviso di raccolta dati all'attenzione degli interessati quando raccoglie i Dati personali tramite il Widget personalizzato;

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 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 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,

b) che tali dati siano trattati esclusivamente per gli scopi indicati nella presente DPA e che non siano ulteriormente trattati per scopi incompatibili con questi;
c) che i Dati personali raccolti e trattati per l'acquisizione, la gestione e il monitoraggio delle prenotazioni siano idonei, pertinenti, non eccessivi, oggettivi e limitati a quanto necessario rispetto allo scopo per cui vengono trattati e che la raccolta di tali dati non sia illegale. Il Restauratore si impegna a non raccogliere e/o elaborare dati finanziari come i numeri delle carte di credito. Allo stesso modo, si impegna a non raccogliere e/o trattare, se non nei casi in cui ciò sia strettamente necessario per le finalità per cui vengono trattati e solo dopo aver ottenuto il previo consenso esplicito, specifico e informato dell'interessato, i Dati personali sensibili, quali le opinioni religiose, politiche, i dati sulla salute, o i dati sulla vita o l'orientamento sessuale;
d) la qualità, la validità, l'aggiornamento e l'esattezza di tali dati nell'Applicazione; a tal fine il Restauratore si impegna ad effettuare gli aggiornamenti, le correzioni o la cancellazione dei Dati Personali trattati nell'Applicazione;
e) che i dati personali non saranno conservati in un formato che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo superiore a quanto necessario per le finalità stabilite nella presente DPA; e
f) che l'accesso ai Dati personali sia strettamente limitato in base alla necessità di sapere.

Il Ristoratore manleva e tiene indenne TheFork da qualsiasi reclamo da parte degli interessati in relazione a qualsiasi atto o omissione del Ristoratore e/o del suo personale in merito al trattamento dei dati effettuato allo scopo di prendere, gestire e monitorare le prenotazioni effettuate direttamente dal Ristoratore o tramite il Widget personalizzato.

In qualità di Titolare del trattamento, il Ristoratore si impegna a fornire a TheFork tutte le informazioni e gli elementi necessari affinché TheFork possa adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati.

5.2 Sicurezza e riservatezza. TheFork garantisce di mettere in atto tutte le misure tecnologiche e organizzative appropriate necessarie per preservare la sicurezza e in particolare la riservatezza dei Dati Personali a cui può avere accesso, o che possono essergli comunicati, o più in generale, che può trattare nell'ambito dell'esecuzione del Contratto. TheFork adotterà pertanto tutte le misure tecniche e organizzative appropriate, tenendo conto dello stato dell'arte, dei costi di attuazione e della natura, dell'ambito, del contesto e delle finalità del trattamento, necessarie per ottemperare a tali obblighi di sicurezza, e in particolare:

a) non tratterà o accederà a tali Dati personali per scopi diversi dall'esecuzione di servizi per conto del Ristoratore ai sensi del presente DPA;
b) non trattare o accedere a tali Dati Personali se non dietro istruzioni lecite e documentate del Ristoratore (e le Parti riconoscono che la nozione di istruzione documentata è soddisfatta quando TheFork esegue i propri obblighi ai sensi della presente DPA), anche per quanto riguarda il trasferimento dei Dati Personali a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale, a meno che tale trasferimento non sia richiesto dal diritto dell'Unione Europea o dal diritto applicabile di uno Stato membro; in tal caso, TheFork informerà il Ristoratore di tale obbligo prima di trattare i Dati Personali, a meno che il diritto applicabile non impedisca tale informazione per significativi motivi di interesse pubblico; e
c) garantire che le persone autorizzate al trattamento dei Dati personali siano vincolate da un adeguato obbligo contrattuale o legale di riservatezza.

Le misure implementate da TheFork per garantire la sicurezza e la riservatezza dei Dati personali sono conformi allo stato dell'arte. Reciprocamente, il Ristoratore si impegna a mettere in atto tutte le misure tecnologiche e organizzative adeguate per garantire lo stesso livello di sicurezza e riservatezza dei Dati personali. TheFork e il Ristoratore si impegnano a mantenere tali misure per tutta la durata del Contratto e, in caso di inadempienza, a informare immediatamente l'altra parte. TheFork e il Ristoratore si impegnano, in caso di modifica delle misure volte a garantire la sicurezza e la riservatezza dei Dati personali, a sostituirle con misure equivalenti.

5.3 Elaboratori e sub-elaboratori. TheFork può incaricare dei sub-elaboratori per effettuare un trattamento specifico dei Dati personali raccolti allo scopo di prendere, gestire e monitorare le prenotazioni. TheFork fornirà al Ristoratore un elenco di subprocessori su richiesta ragionevole. Il ristoratore avrà quindi un periodo di trenta (30) giorni dalla data di visualizzazione di tali informazioni per presentare le proprie obiezioni, che dovranno essere basate su problemi di privacy o di sicurezza. TheFork si impegna a far sì che i suoi subelaboratori rispettino gli obblighi di TheFork ai sensi del presente DPA e TheFork si impegna a stipulare un accordo scritto in tal senso con ciascuno dei suoi elaboratori.

Il Ristoratore può inoltre incaricare dei responsabili del trattamento per l'elaborazione specifica dei Dati personali raccolti in esecuzione del Contratto ai fini dell'accettazione, della gestione e del monitoraggio delle

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.it 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;

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 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;

prenotazioni, a condizione che tali responsabili del trattamento non siano concorrenti di TheFork, secondo quanto stabilito da TheFork a sua esclusiva discrezione, e a condizione che tali responsabili del trattamento non siano autorizzati dal Ristoratore ad accedere all'Applicazione o alle comunicazioni di TheFork, che sono destinate esclusivamente al Ristoratore. Il Ristoratore dovrà informare TheFork via e-mail all'indirizzo support@thefork.it di qualsiasi nomina o sostituzione di elaboratori. Il Ristoratore si impegna a far sì che i suoi elaboratori rispettino gli obblighi del Ristoratore ai sensi del presente DPA. Il Ristoratore si impegna a stipulare un accordo in tal senso con ciascuno dei suoi elaboratori e, in caso di violazione dei Dati personali da parte di un elaboratore, il Ristoratore sarà pienamente responsabile di tale violazione.

5.4 **Cooperazione**. TheFork, in qualità di Responsabile del trattamento dei dati, si impegna ad assistere il Ristoratore nell'adempimento dei suoi obblighi ai sensi del presente DPA per garantire:

a) l'adempimento da parte del Ristoratore dei rispettivi obblighi in materia di sicurezza e riservatezza dei Dati personali;

b) l'effettuazione di Valutazioni d'Impatto sulla Protezione dei Dati Personali del trattamento, qualora la natura del trattamento lo richieda, e la preventiva consultazione dell'autorità di controllo eventualmente necessaria. L'obbligo di effettuare tali valutazioni d'impatto sulla protezione dei dati o di consultare l'autorità di vigilanza, ove richiesto dalla legge applicabile, non ricade su TheFork. Tuttavia, TheFork fornirà al Ristoratore, su richiesta scritta e dietro il pagamento di un ragionevole compenso, tutte le informazioni in suo possesso che il Ristoratore può richiedere e che sono necessarie al Ristoratore per adempiere a tali obblighi;

c) la gestione delle richieste di esercizio dei diritti degli interessati ai sensi del GDPR (diritto di accesso, di rettifica, di cancellazione, di limitazione del trattamento, di portabilità dei dati, di opposizione e di non essere oggetto di una decisione individuale automatica, compresa la profilazione). Rispondere a tali richieste non è responsabilità di TheFork. Pertanto, non gestirà alcuna richiesta di questo tipo. Tuttavia, TheFork fornirà al Ristoratore, su richiesta scritta e dietro pagamento di una tariffa ragionevole, tutte le informazioni in suo possesso che il Ristoratore può richiedere e che sono necessarie per la gestione di tali richieste da parte degli interessati che desiderano esercitare i propri diritti; e

d) l'adempimento dell'obbligo di notificare all'autorità di controllo e di informare gli interessati in caso di violazione dei Dati personali, vale a dire qualsiasi violazione della sicurezza che comporti la distruzione accidentale o illecita, la perdita, l'alterazione, la divulgazione o l'accesso non autorizzato ai Dati personali oggetto di trattamento. Tali obblighi non sono di competenza di TheFork. Pertanto, non effettuerà alcuna notifica all'autorità di controllo né informerà gli interessati. Tuttavia, informerà il ristoratore, via e-mail all'indirizzo fornito nell'account del ristoratore, il prima possibile dopo essere venuto a conoscenza di qualsiasi violazione dei dati personali. TheFork fornirà inoltre al Ristoratore, su richiesta scritta, tutte le informazioni in suo possesso che il Ristoratore può richiedere e che sono necessarie al Ristoratore per effettuare la notifica e l'informazione di cui sopra, ove richiesto.

TheFork si impegna a notificare al Ristoratore se, a suo parere, un'istruzione costituisce una violazione di una qualsiasi disposizione del diritto dell'Unione Europea o del diritto applicabile degli Stati membri in materia di protezione dei dati personali che TheFork è tenuta a rispettare.

5.5 **Verifiche**. Il Ristoratore può condurre qualsiasi ispezione consentita dalle leggi sulla protezione dei dati al fine di garantire il rispetto da parte di TheFork dei suoi obblighi in materia di protezione dei dati personali, anche mediante audit a spese del Ristoratore, che comprendono i costi interni sostenuti da TheFork per ottemperare alla richiesta, compresi, a titolo esemplificativo, i tempi di lavoro del suo personale. Tali verifiche potranno essere effettuate da una terza parte indipendente e certificata incaricata a tale scopo, che non dovrà essere un concorrente di TheFork ("Auditor"), tale Auditor dovrà essere concordato dalle Parti. TheFork fornirà all'Auditor le informazioni necessarie per consentire l'audit.

Alla revisione si applicano i seguenti principi:

a) il Ristoratore richiederà solo una (1) verifica all'anno, a meno che TheFork non sia in grave violazione materiale dei suoi obblighi, nel qual caso il Ristoratore potrà richiedere una verifica supplementare. Il ristoratore dovrà notificare la richiesta di revisione a TheFork tramite lettera raccomandata con prova di consegna almeno sessanta (60) giorni e includerà in tale notifica tutti i dettagli della sua richiesta.

seguenti principi si applicano in ogni circostanza:

a) non saranno soggetti a revisione: i dati finanziari o i Dati personali non legati al Ristoratore, le informazioni la cui divulgazione potrebbe pregiudicare la sicurezza dei sistemi e/o dei dati di TheFork (ad esempio rischi per la riservatezza delle informazioni) o di altri clienti di TheFork (in particolare, altri Ristoratori), il codice sorgente dei programmi informatici utilizzati nell'ambito della fornitura dei servizi;

b) nessun audit potrà avere una durata superiore a tre (3) giorni lavorativi;

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 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.
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.

c) il Revisore non potrà copiare alcun documento, file, dati o informazioni, in toto o in parte, né scattare foto, scannerizzare o effettuare registrazioni sonore, video o digitali; né potrà richiedere che tutti o parte di questi elementi gli vengano forniti o inviati;
d) TheFork può organizzare la verifica dei documenti sensibili in una stanza sicura (black room);
e) il Revisore può essere ammesso nei locali di TheFork solo dopo la notifica dell'identificazione del Revisore da parte del Ristoratore;
f) il Ristoratore dovrà garantire la probità del Revisore e il Ristoratore garantisce a TheFork che il Revisore rispetterà gli obblighi di riservatezza stabiliti nel presente DPA e, più in generale, tratterà con il massimo grado di riservatezza qualsiasi informazione di cui possa venire a conoscenza nell'ambito della revisione;
g) le verifiche avranno luogo durante il normale orario d'ufficio di TheFork e saranno condotte in modo da non ostacolare la fornitura di servizi da parte di TheFork o qualsiasi altra sua attività a beneficio degli altri clienti, che in ogni caso manterranno la priorità sul completamento di qualsiasi ispezione; e
h) TheFork può sospendere in qualsiasi momento un audit se la fornitura di servizi o qualsiasi altra attività svolta a favore di altri clienti richiede che le risorse e/o le misure impiegate per gli audit siano reindirizzate alle attività commerciali.

Parte C. Ulteriore trattamento dei dati

6. Gestione delle relazioni con gli utenti (incluso il marketing diretto)

6.1 Obblighi rispettivi delle Parti in qualità di Titolari indipendenti dei dati. Le Parti riconoscono e concordano che ciascuna di esse è un Titolare di Dati Indipendente in relazione allo scambio di Dati Personali tra TheFork e il Ristoratore per scopi diversi dall'accettazione, gestione e monitoraggio delle prenotazioni. Di conseguenza, ciascuna parte è soggetta agli obblighi di protezione dei dati relativi al proprio trattamento dei Dati personali. In particolare:

a) il Ristoratore si impegna e garantisce che rispetterà tutte le normative applicabili in materia di marketing diretto rivolto agli interessati, comprese le condizioni per la raccolta dei dati, l'informazione o l'ottenimento del consenso da parte degli interessati. Il Ristoratore si impegna a manlevare e tenere indenne TheFork da qualsiasi rivendicazione da parte degli interessati i cui Dati Personali siano trattati dal Ristoratore ai fini della gestione dei rapporti con gli Utenti, compreso, in particolare, il marketing diretto.
b) nel caso in cui i Dati personali siano stati raccolti tramite il Widget standard o sul Portale, il Ristoratore si impegna a rispettare la Dichiarazione sulla privacy e sui cookie di TheFork visualizzata sul Portale.
c) nel caso in cui i Dati personali siano stati raccolti tramite il Widget personalizzato o direttamente dal Ristoratore, quest'ultimo non utilizzerà alcun marchio o logo di TheFork nelle comunicazioni commerciali inviate ai propri clienti e/o potenziali clienti.

In nessun caso una delle due parti potrà essere ritenuta responsabile per il trattamento dei Dati personali effettuato dall'altra parte allo scopo di gestire i rapporti con gli Utenti, compresa l'organizzazione di promozioni, l'invio di comunicazioni commerciali, lo sviluppo del business, il marketing diretto e altre attività di marketing.

6.2 Utilizzo dell'Applicazione da parte del Ristoratore che agisce per conto proprio per la gestione dei rapporti con gli Utenti. A fini di chiarezza, il Ristoratore è il Titolare del trattamento dei Dati Personali quando utilizza i servizi forniti da TheFork per gestire i rapporti con gli Utenti, incluse, a titolo esemplificativo, le comunicazioni commerciali e il marketing (incluso il marketing diretto). Se il Ristoratore utilizza l'Applicazione per questo scopo, TheFork è un Responsabile del trattamento e può, in questa veste, essere in grado di elaborare o accedere a tali dati per conto del Ristoratore. Le responsabilità delle Parti in queste circostanze sono ripartite come segue:

a) Trattamento dei dati personali: Limitatamente al caso in cui TheFork agisca in qualità di Responsabile del trattamento dei dati, il Ristoratore sarà l'unico responsabile e si impegna a garantire l'osservanza dei principi relativi al trattamento dei Dati personali di cui alla Clausola 5.1. Inoltre, il Ristoratore manleva e tiene indenne TheFork da qualsiasi reclamo da parte degli interessati i cui Dati personali sono trattati ai fini della gestione dei rapporti con i clienti. In qualità di responsabile del trattamento dei dati, il Ristoratore si impegna a fornire a TheFork tutte le informazioni e gli elementi necessari affinché TheFork possa adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati.
b) Sicurezza e riservatezza: Limitatamente al caso in cui TheFork agisca in qualità di Responsabile del trattamento dei dati, gli obblighi di sicurezza e riservatezza di TheFork e del Ristoratore sono quelli indicati nella Clausola 5.2.
c) Elaboratori e sub-elaboratori: Limitatamente ai casi in cui TheFork agisce in qualità di Responsabile del trattamento dei dati, gli obblighi di TheFork e del Ristoratore sono quelli indicati nella clausola 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. Managing of Restaurateur's information

7.1 TheFork may use vendors and cookies to monitor the activity carried out by Restaurateurs within the app, to allow the release of new features, and to help improve the product. To do so, the following cookies are collected:

a) **Essential cookies:** These cookies are necessary to enable the Restaurateurs to access the website and applications, browse it and use all their features. Without them, the website and applications may not function properly and the Restaurateur may not be able to use some of its most important functions. For example, TheFork uses a cookie that maintains the Restaurateur's connection throughout their visit, so that they do not have to enter their login details each time they access a new page. TheFork may also use essential cookies for fraud prevention and detection purposes. The Restaurateurs cannot deactivate essential cookies using the cookie management tool, insofar as they are necessary for the Restaurateurs to be able to access and use the functionalities of the website.

b) **Analytics & Customisation cookies:** These cookies enable TheFork to understand how the website and applications are used and help TheFork improve it. These cookies can provide TheFork with information that helps to know which elements of the website are of interest to TheFork's visitors and to detect any errors during navigation. TheFork uses them to test different page layouts and functionalities, and to find out how visitors get to the website. TheFork also uses cookies to save the Restaurateur's settings and preferences on the website, such as preferred language and information previously entered when searching for travel options.

8. International Transfers

8.1 **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.

8.2 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.

8.3 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.

9. Termination

9.1 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 9.

9.2 The Restaurateurs' cancellation of his paid subscription shall not result in a termination of the Services and, 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.

d) Cooperazione: Limitatamente al caso in cui TheFork agisca in qualità di Responsabile del trattamento dei dati, i diritti e gli obblighi di TheFork e del Ristoratore in materia di collaborazione sono definiti nella Clausola 5.4.

e) Audit: Limitatamente al caso in cui TheFork agisca in qualità di Responsabile del trattamento dei dati, e in relazione al trattamento finalizzato alla gestione dei rapporti con gli Utenti, compresa l'organizzazione di promozioni, l'invio di comunicazioni commerciali, lo sviluppo del business, il marketing diretto e altre attività di marketing, i diritti e gli obblighi di TheFork e del Ristoratore in materia di ispezioni e verifiche sono definiti nella clausola 5.5.

7. Gestione delle informazioni del Ristoratore

7.1 TheFork può utilizzare fornitori e cookie per monitorare l'attività svolta dai Ristoratori all'interno dell'app, consentire il rilascio di nuove funzionalità e contribuire a migliorare il prodotto. Per fare ciò, vengono raccolti i seguenti cookie:

a) **Cookie essenziali:** Questi cookie sono necessari per consentire ai Ristoratori di accedere al sito web e alle applicazioni, navigarvi e utilizzare tutte le loro funzionalità. Senza di essi, il sito web e le applicazioni potrebbero non funzionare correttamente e il Ristoratore potrebbe non essere in grado di utilizzare alcune delle sue funzioni principali. Ad esempio, TheFork utilizza un cookie che mantiene la connessione del Ristoratore durante la visita, in modo che non debba inserire i propri dati di accesso ogni volta che accede a una nuova pagina. TheFork può anche utilizzare cookie essenziali per scopi di prevenzione e rilevamento delle frodi. I Ristoratori non possono disattivare i cookie essenziali utilizzando lo strumento di gestione dei cookie, in quanto sono necessari affinché i Ristoratori possano accedere e utilizzare le funzionalità del sito web.

b) **Cookie di analisi e personalizzazione:** Questi cookie consentono a TheFork di comprendere come vengono utilizzati il sito web e le applicazioni e aiutano TheFork a migliorarli. Questi cookie possono fornire a TheFork informazioni utili per capire quali elementi del sito web sono di interesse per i visitatori di TheFork e per rilevare eventuali errori durante la navigazione. TheFork li utilizza per testare diverse disposizioni delle pagine e funzionalità, e per scoprire come i visitatori arrivano al sito web. TheFork inoltre utilizza i cookie per salvare le impostazioni e le preferenze del Ristoratore sul sito web, come la lingua preferita e le informazioni precedentemente inserite durante la ricerca di opzioni di viaggio.

8. Trasferimenti internazionali

8.1 **Clausole modello.** Nel caso in cui una parte non sia soggetta al GDPR, né abbia sede nel SEE, né il trasferimento possa essere legalmente eseguito in conformità al GDPR (perché tale trasferimento rientra in una decisione di adeguatezza adottata dalla Commissione europea o può essere altrimenti eseguito ai sensi del GDPR sulla base di BCR, di un meccanismo di certificazione o di uno strumento legalmente vincolante), il Ristoratore e TheFork stipuleranno le Clausole contrattuali standard ("SCC"), come meccanismo per garantire l'adeguata protezione dei dati personali trasferiti al di fuori del SEE.

8.2 Regno Unito. Le Parti dichiarano che il trasferimento di dati dal Regno Unito all'Unione Europea o dall'Unione Europea al Regno Unito non sarà interpretato come un trasferimento internazionale di dati personali, in considerazione delle decisioni di adeguatezza adottate in materia.

8.3 Meccanismo di trasferimento alternativo. Se il meccanismo utilizzato dalle Parti per il trasferimento dei Dati personali a paesi terzi dovesse diventare inefficace, le Parti metteranno prontamente in atto un meccanismo alternativo per il trasferimento dei Dati personali a paesi terzi.

9. Termine, recesso o risoluzione

9.1 Al termine del presente DPA, il ristoratore può esportare i dati del cliente, compresi i Dati personali di cui è titolare del trattamento, utilizzando la funzione "Esporta" dell'applicazione. TheFork cancellerà i dati trattati per conto del Ristoratore entro un periodo di tempo ragionevole, a meno che le leggi sulla protezione dei dati o la legislazione nazionale non richiedano che TheFork conservi tali Dati personali. A tal fine, il Ristoratore riconosce che una richiesta di cancellazione dell'abbonamento all'Applicazione sarà intesa come una richiesta di cancellazione dei Dati Personali ai sensi della presente Sezione 9.

9.2 La cancellazione dell'abbonamento a pagamento da parte del Ristoratore non comporterà la cessazione dei Servizi e, di conseguenza, la risoluzione del presente DPA. Sebbene il Ristoratore possa continuare a utilizzare i nostri Servizi con un piano gratuito, alcune delle funzionalità offerte potrebbero non essere pienamente disponibili, come ad esempio la funzione "Esportazione" dell'Applicazione. A scopo di chiarimento, il Ristoratore potrà comunque chiedere a TheFork di scaricare e inviare una copia dei Dati Personali per i quali il Ristoratore è titolare del trattamento, a condizione che ciò possa avvenire in modo sicuro.

10. 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.

11. Other

11.1 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.

11.2 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 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
Wek use BitSight to ensure the performance of the security program with

10. Contatti

Tutte le notifiche ai sensi del presente DPA devono essere effettuate per iscritto. Tutte le notifiche devono essere inviate alla persona di contatto designata da ciascuna Parte, come indicato nell'Accordo.

11. Altro

11.1 La presente DPA prevale su altri accordi in relazione al trattamento dei Dati personali (e altri obblighi correlati) tra le Parti. Tutte le altre disposizioni del Contratto rimarranno in vigore.

11.2 Il Ristoratore conferma di avere la capacità e la competenza per adempiere agli obblighi previsti dal presente DPA.

Allegato A dell'Addendum sul trattamento dei dati

Misure di sicurezza

TheFork si impegna a proteggere i Dati personali e impiega gli standard industriali di sicurezza tecnologica di Internet e delle applicazioni web per evitare che si verifichino incidenti di sicurezza. TheFork mantiene inoltre politiche e procedure organizzative e fisiche per applicare questi standard. Le misure di sicurezza che TheFork implementa per proteggere i Dati Personali dei Ristoratori sono:

Misure tecniche

Endpoint Detection and Response
Utilizziamo CrowdStrike che fornisce funzionalità di machine learning, intelligenza artificiale, analisi comportamentale e threat hunting proattivo in combinazione con le informazioni sulle minacce per proteggere in modo specifico dalle minacce informatiche, ma anche da tutti gli altri tipi di attacchi.

Sicurezza di rete
Abbiamo implementato una protezione DDOS (Fastly) e un WebApplication Firewall (DataDome) con protezione da bot, scraping e credential stuffing.The Fork mantiene ambienti separati per sviluppo, UAT, Staging e produzione. L'accesso a ogni ambiente e all'interno di ogni ambiente è strettamente controllato, richiede la VPN di TheFork con l'autenticazione a più fattori, l'hardware rilasciato da TripAdvisor e controllato. Le reti sono costruite su un principio multi-tier, le sottoreti pubbliche e private sono segregate, nessuna istanza è esposta direttamente a Internet, con tutto il traffico che passa attraverso i bilanciatori di carico delle applicazioni solo su porte criptate.

Gestione di Vulnerabilità
Utilizziamo una selezione di strumenti per rilevare e gestire le vulnerabilità nella nostra infrastruttura e nelle nostre applicazioni. Questi strumenti ricevono feed da fonti di dati comuni sulle vulnerabilità e sull'esposizione per identificare potenziali vulnerabilità. Tutti gli strumenti sono integrati in una piattaforma centrale di gestione delle vulnerabilità, in cui le vulnerabilità vengono monitorate e la loro riparazione viene controllata in base agli SLA. Le prestazioni di tali rimedi sono riportate in tempo reale a livello di direttore.

Gestione degli eventi di sicurezza
Poiché The Fork è ospitato in AWS, utilizziamo il servizio di rilevamento delle minacce Amazon GuardDuty, che monitora continuamente gli account e i carichi di lavoro AWS alla ricerca di attività dannose e fornisce risultati dettagliati sulla sicurezza per la visibilità e la correzione, sulla base di rilevamento delle anomalie, ML, modellazione comportamentale e feed di intelligence sulle minacce.

Test di penetrazione
Abbiamo un programma Bugcrowd bug bounty in corso che copre tutte le infrastrutture e i servizi e che consente a oltre 300 ricercatori di segnalare qualsiasi tipo di debolezza della sicurezza. Inoltre, il team interno di pentesting della nostra società madre, TripAdvisor, conduce test annuali.

Protezione dei carichi di lavoro in-the-cloud Utilizziamo
la piattaforma di sicurezza in-the-cloud Orca che identifica, stabilisce le priorità e pone rimedio ai rischi di sicurezza e ai problemi di conformità nel vostro patrimonio in-the-cloud. Il rilevamento e la risposta del cloud di Orca identificano gli attacchi del cloud raccogliendo e analizzando continuamente informazioni dai feed, dai carichi di lavoro e dalle configurazioni del cloud. La nostra infrastruttura cloud è sottoposta a verifiche specifiche in base allo standard Orca Best Practice e allo standard CIS 1.5 Controls.

Open Source Intelligence
Utilizziamo diversi strumenti per raccogliere, analizzare e convalidare i dati raccolti da fonti aperte, al fine di produrre intelligence utilizzabile.

Crittografia
I dati sono crittografati in transito (TLS 1.3) e a riposo (CMK SYMMETRIC_DEFAULT AES-256-GCM).

Backup
Tutti i datastore sono sottoposti a backup giornaliero tramite backup a livello di istanza conservati per 30 giorni. Inoltre, i ripristini puntuali sono supportati su una

evidence-based cyber risk monitoring, continuous measuring of security control effectiveness, remediation of gaps and vulnerabilities, and effective assurance.	base di 5 minuti. Infine, anche i backup completi sono archiviati offline, ma immediatamente recuperabili per 90 giorni. Gestione dei rischi di terze parti Wek utilizza BitSight per garantire le prestazioni del programma di sicurezza con il monitoraggio del rischio informatico basato su prove, la misurazione continua dell'efficacia dei controlli di sicurezza, la correzione delle lacune e delle vulnerabilità e la garanzia effettiva.
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 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.	**Organizzazione** Politica di sicurezza delle informazioni TheFork fa parte di TripAdvisor Media Group e rientra nella politica di sicurezza delle informazioni del gruppo con tutte le altre società del gruppo. Due diligence dei fornitori Tutti i fornitori sono sottoposti a una valutazione della sicurezza per garantire che siano conformi agli standard di sicurezza di The Fork. I fornitori sono tenuti a presentare un questionario sulla sicurezza e sulla privacy, come parte della valutazione da parte dei team di sicurezza e legale. Formazione del personale Quando i dipendenti entrano a far parte di TheFork, ricevono 2 settimane di formazione onboarding che includono specificamente la formazione con il team di sicurezza. Tutti i dipendenti sono sottoposti a una formazione annuale sulla sicurezza informatica e sulla privacy. Inoltre, vengono condotti continuamente test di phishing con relativa formazione, ove necessario. Gli sviluppatori di software ricevono una formazione specifica sui temi della sicurezza delle applicazioni, come OWASP TOP10 e la codifica sicura. Certificazioni e audit The Fork ha ottenuto la certificazione PCI DSS per i servizi di pagamento gestiti da Stripe. In quanto parte di TripAdvisor Media Group, The Fork è sottoposto a un audit annuale da parte di revisori indipendenti per la conformità SOX. Inoltre, il team di Audit interno di TripAdvisor conduce i propri audit interni annuali. Pratiche di sviluppo Tutti i servizi e l'infrastruttura di TheFork sono gestiti come codice, con modifiche che richiedono una revisione paritaria da parte di almeno due persone che le approvano. Nessun dato dei clienti viene utilizzato per scopi di sviluppo o di test. Gestione degli accessi L'accesso al sistema e al servizio TheFork è concesso in base al ruolo e al minimo privilegio, con la giustificazione aziendale e l'autorizzazione della direzione. La giustificazione aziendale viene riconfermata ogni 6 mesi. Risposta agli incidenti Come parte di TripAdvisor Media Group, The Fork segue il piano di risposta agli incidenti di TripAdvisor. Il piano include i principali stakeholder aziendali, gli amministratori di sistema, i responsabili dei sistemi informativi, il personale addetto alla sicurezza delle risorse informative, le funzioni legali e la privacy. Valutazione in corso TheFork rivaluta periodicamente i propri processi di sicurezza. Qualsiasi modifica sarà documentata.

GENERAL CONDITIONS OF SALE AND USE

Effective date: 10th of April 2025

The Italian language translation is provided solely for convenience. In case of conflict or inconsistency between this English language version and the Italian 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 (Italy) S.r.l**, whose registered office is at Piazza Cavour 2, 20121 Milano, Italia, registered in the commercial and company register under number 08752730963 ("**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 Loyalty Programs; Specific Conditions - CRM and User Communications Policy (CRM module); Specific Conditions of TheFork PAY; 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 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 any and all individuals adequately informed about rights and obligations under this Agreement, and entitled to enter into this Agreement representing the Restaurateur, and/or 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 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 (iv) does not relate to the development or introduction of new services or features that complement existing Services, or (v) 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

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E DI UTILIZZO

Data di entrata in vigore: 10 Aprile 2025

La traduzione in lingua Italiana è fornita esclusivamente per comodità. In caso di conflitto o incongruenza tra la presente versione in lingua Italiana e la versione in lingua inglese delle presenti Condizioni Generali di Vendita e Uso, prevarrà la presente in lingua inglese.

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1. Le presenti Condizioni Generali di Vendita e di Utilizzo (le "**Condizioni Generali**") sono stipulate tra il Ristoratore e **La Fourchette (Italy) S.r.l**, con sede legale in Piazza Cavour 2, 20121 Milano, Italia, iscritta al registro delle imprese con il numero 08752730963 ("**TheFork**").

1.2. Oltre alle presenti Condizioni Generali, l'accordo tra TheFork e il Ristoratore è costituito dai seguenti documenti, che saranno tutti considerati accettati dal Ristoratore e vincolanti per lo stesso nella misura in cui il Ristoratore utilizzerà i Servizi ivi descritti: Condizioni commerciali specifiche, riportate nei relativi moduli d'ordine ("**Modulo d'ordine**"); Condizioni specifiche della pubblicazione di offerte speciali; Condizioni specifiche dell'impronta della carta di credito e del pre-pagamento; Condizioni Specifiche dei Programmi Fedeltà Yums; Condizioni specifiche - CRM e politica di comunicazione con gli utenti (modulo CRM); Condizioni specifiche di TheFork PAY; Addendum sul trattamento dei dati di TheFork ("DPA") (di seguito denominati collettivamente "**Contratto**").

1.3. Le presenti Condizioni Generali regolano la fornitura da parte di TheFork ai Ristoratori di un'applicazione SaaS denominata TheFork Manager ("**Applicazione**"), sviluppata da TheFork e utilizzata dai Ristoratori ai fini della gestione e dell'ottimizzazione delle operazioni di ristorazione, nonché della gestione delle prenotazioni e dei contenuti visualizzati sul sito web e sulle applicazioni di TheFork (la "**Piattaforma**"). L'Applicazione include anche il modulo di prenotazione di TheFork (il "**Widget**"), che è una combinazione di (i) widget grafici e testuali costituiti da elementi statici, come i marchi o il logo del Ristorante e/o di TheFork, e (ii) elementi dinamici, che possono includere testo, dati sulla disponibilità di posti a sedere e altre informazioni o materiali specifici del ristorante. La Piattaforma, l'Applicazione, il Widget sono complessivamente, insieme a qualsiasi altro prodotto o servizio sviluppato da TheFork in futuro, definiti come "**Servizi**" e soggetti al presente Contratto.

1.4. In considerazione dei corrispettivi pagati dal Ristoratore, TheFork: i) concederà al Ristoratore una licenza per l'utilizzo dell'Applicazione in conformità alle condizioni commerciali e finanziarie stabilite nel relativo Modulo d'Ordine; e ii) consentirà al Ristoratore di gestire l'inserimento del/i Ristorante/i del Ristoratore sulla Piattaforma.

1.5. Le varie Condizioni Specifiche integrano le Condizioni Generali e si applicano alla fornitura di specifici Servizi a proprietari di ristoranti, gestori, membri del personale dei proprietari, agenti, dipendenti, collaboratori che comunque interagiscono con TheFork ai fini della sottoscrizione dei Servizi offerti da TheFork (**il/i** "**Ristoratore/i**"). A scanso di equivoci, TheFork considererà quale "Ristoratore" ogni e qualsiasi persona adeguatamente informata dei diritti e degli obblighi derivanti dal presente Contratto, legittimata a stipulare il presente Contratto in rappresentanza del Ristoratore, e/o qualsiasi persona che interagisca con TheFork ai fini dell'esecuzione del presente Contratto, dell'utilizzo dell'Applicazione e della gestione dei Servizi. Qualsiasi impegno assunto in tali interazioni sarà considerato vincolante per il Ristoratore nei confronti di TheFork.

1.6. In caso di conflitto tra le disposizioni delle Condizioni Specifiche e quelle delle Condizioni Generali di Vendita e Uso, prevarranno le Condizioni Specifiche. In caso di conflitto tra le disposizioni del Modulo d'Ordine e quelle delle Condizioni Specifiche e/o delle Condizioni Generali di Vendita e Uso, prevarranno le disposizioni del Modulo d'Ordine.

1.7. TheFork si riserva il diritto di modificare tutti o alcuni dei documenti contrattuali che costituiscono il Contratto in qualsiasi momento con un preavviso non inferiore a quindici (15) giorni al Ristoratore, utilizzando quale mezzo di comunicazione sufficiente ai fini della notifica un'e-mail all'indirizzo di posta elettronica del Ristoratore indicato nel Modulo d'Ordine. Tuttavia, non sarà necessario alcun preavviso nel caso in cui una modifica (i) sia richiesta dalla legge, o (ii) riguardi lo sviluppo o l'introduzione di nuovi servizi o funzionalità che integrino i Servizi esistenti, o (iii) sia materialmente vantaggiosa per il Ristoratore e non (iv) riguardi lo sviluppo o l'introduzione di nuovi servizi o funzionalità che integrino i Servizi esistenti, o (v) sia materialmente vantaggiosa per il Ristoratore e non riduca l'ambito dei diritti del Ristoratore o l'ambito dei suoi diritti o aumenti le sue responsabilità ai sensi del Contratto.

1.8. L'utilizzo dei Servizi dopo l'entrata in vigore del Contratto modificato costituisce l'accettazione senza riserve da parte del Ristoratore dei nuovi termini e condizioni contrattuali. Qualora il Ristoratore non sia d'accordo con il Contratto modificato, dovrà recedere da tale Contratto modificato

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 contatto@thefork.it, or to the Restaurateurs' 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 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,

prima della sua entrata in vigore.

2. ACCORDI COLLEGATI

2.1. La Fourchette SAS, 70 rue Saint-Lazare 75009 Paris, RCS Paris 494 447 949 ("**LAF**"), società di diritto francese, agisce in qualità di fornitore della Piattaforma e di Titolare del trattamento dei dati per gli scopi dettagliati nell'Informativa sulla privacy di TheFork disponibile qui ("Informativa sulla Privacy"). Utilizzando la Piattaforma e rendendo disponibile un annuncio di un ristorante per la prenotazione sulla Piattaforma, il Ristoratore accetta espressamente le Condizioni d'uso di LAF, incorporate nel presente Contratto per riferimento ("Condizioni d'uso"). Le Condizioni d'uso sono stipulate con LAF e costituiscono un accordo separato con il Ristoratore ai fini dell'utilizzo della Piattaforma, dell'interazione con i clienti e di tutto quanto descritto nelle Condizioni d'uso. Se non diversamente definito nel presente documento, i termini definiti nelle Condizioni d'uso avranno lo stesso significato quando utilizzati nel presente Contratto. La versione più aggiornata delle Condizioni d'uso è disponibile qui.

2.2. Il DPA di TheFork disciplina la raccolta e il trattamento dei dati personali per la fornitura dei Servizi ai sensi del Contratto o in relazione ad esso. Per chiarezza, il Ristoratore e TheFork agiscono ciascuno in qualità di titolari indipendenti del trattamento dei dati personali delle persone fisiche che sono parti del Contratto (compresi i documenti di cui alla clausola 1.2) ai fini della sua sottoscrizione ed applicazione. La base giuridica è l'esecuzione di un contratto di cui le persone sono parte (articolo 6, paragrafo 1, lettera b), del GDPR). I dati personali saranno conservati per il tempo strettamente necessario all'esecuzione del Contratto. Dopo la cessazione del Contratto, tali dati personali saranno debitamente bloccati per ottemperare ai corrispondenti obblighi di legge in ciascun caso. I dati personali saranno accessibili solo a terzi a cui TheFork e il Ristoratore sono obbligati per legge o per contratto a fornirli, nonché a società a cui TheFork o il Ristoratore hanno affidato la fornitura di servizi di consulenza e di assistenza in relazione alla gestione dei Servizi. Le persone possono esercitare i diritti di accesso, rettifica o cancellazione, nonché limitare il trattamento dei propri dati, opporsi al loro trattamento o richiedere la portabilità dei propri dati scrivendo un'e-mail all'indirizzo contatto@thefork.it, o al rispettivo indirizzo e-mail dei Ristoratori, indicando il diritto che desiderano esercitare. Nel caso in cui non siano soddisfatti dell'attenzione ricevuta dopo aver esercitato uno dei suddetti diritti, possono presentare un reclamo all'autorità competente per la protezione dei dati.

2.3. Il Ristoratore è consapevole, e il Ristoratore riconosce e accetta, che i Ristoranti elencati saranno visibili anche su una rete di siti web e applicazioni affiliate o partner di TheFork per migliorare le opportunità di prenotazione (come TripAdvisor, Google, Facebook, Instagram, Apple, ecc.) (i "**Siti partner**").

3. ACCESSO E UTILIZZO DELL'APPLICAZIONE E DELLA PIATTAFORMA

3.1. L'iscrizione all'Applicazione implica che il Ristoratore acconsente a che il suo Ristorante venga inserito nel servizio di elencazione e prenotazione online della Piattaforma e dei Siti Partner, a condizione che il Ristoratore (i) soddisfi gli standard minimi di prezzo e di qualità stabiliti da TheFork, (ii) sia ubicato in un paese in cui la Piattaforma è resa disponibile agli Utenti nazionali, (iii) sia conforme ai Condizioni d'uso e Informativa sulla privacy.

3.2. Il fatto che un Ristoratore abbia sottoscritto l'Applicazione non costituisce tuttavia né una condizione né una garanzia di inserimento nella Piattaforma o nei Siti Partner, come meglio specificato nelle Condizioni d'uso. TheFork non può in alcun caso essere ritenuto responsabile se il Ristorante non viene inserito nell'elenco.

3.3. Se il Ristoratore sceglie di non aderire al servizio di inserimento e prenotazione online sulla Piattaforma, le tariffe e le spese addebitate da TheFork possono variare, come stabilito nelle condizioni speciali di un Modulo d'Ordine dedicato, espressamente e separatamente accettato dal Ristoratore.

4. INSTALLAZIONE E UTILIZZO DEL MODULO DI PRENOTAZIONE ("WIDGET") SUL SITO WEB DEL RISTORANTE

4.1. Un Widget può essere installato sul sito web proprietario del Ristorante (il "**Sito web del Ristorante**") in modo che i clienti possano prenotare un tavolo al Ristorante direttamente sul Sito web del Ristorante.

4.2. TheFork mette a disposizione del ristorante due tipi di Widget, a seconda della tariffa di abbonamento all'applicazione scelta e confermata nel modulo d'ordine dedicato:

- Un Widget "**Standard**", che consente ai clienti di effettuare prenotazioni tramite un'interfaccia che visualizza i marchi e/o i loghi di TheFork.
- Un Widget "**personalizzato**", che consente ai clienti di effettuare prenotazioni tramite un'interfaccia che non mostra i marchi e/o i loghi di TheFork.

4.3. L'utilizzo del Widget da parte del Ristoratore è soggetto ai termini, alle

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, 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. The Restaurateur warrants that its computer hardware will be equipped with Chrome with a version of less than 2 years old and that its mobile device will be equipped to support the last version of the app available on the stores, either from the Apple store or the Android app store. 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.it. 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 include but not be limited to pictures, video

responsabilità, alle dichiarazioni e alle garanzie di cui alle presenti Condizioni Generali, le Condizioni d'uso e il DPA. Ai Servizi di pre-pagamento e di carta di credito a garanzia possono essere applicate regole specifiche, come specificato di volta in volta nelle Condizioni Speciali.

5. DICHIARAZIONI E GARANZIE DEL RISTORATORE

5.1. **Rispetto dei termini, integrità del sistema dell'Applicazione**. Il Ristoratore si impegna a utilizzare l'Applicazione in conformità ai termini del presente Contratto. Il Ristoratore non potrà riprodurre, recuperare, estrarre, decompilare o riutilizzare l'architettura, il contenuto o i dati dell'Applicazione o in essa contenuti con qualsiasi mezzo, incluso l'utilizzo o il permesso ad altri di utilizzare un robot, uno spider, uno scraper, uno spyware, un registratore di battute o qualsiasi altro programma o dispositivo automatico, in qualsiasi forma e su qualsiasi supporto.

5.2. **Conformità alle leggi vigenti.** Il Ristoratore si impegna a utilizzare l'Applicazione nel rispetto delle leggi vigenti, in particolare per quanto riguarda le leggi sulla protezione dei consumatori (in particolare per quanto riguarda il divieto di pratiche commerciali ingannevoli e pratiche commerciali sleali o aggressive), la protezione dei dati personali, i diritti di proprietà intellettuale, il diritto all'immagine (diritto di pubblicità) e le leggi sull'e-commerce.

5.3. **Attrezzature**. Affinché il Ristoratore possa iscriversi all'Applicazione e utilizzarla correttamente per tutta la durata del presente Contratto, il Ristoratore garantisce e dichiara che il Ristorante sarà dotato di un hardware informatico all'avanguardia e adeguato o di un dispositivo mobile adeguato. Il Ristoratore garantisce che l'hardware del suo computer sarà dotato di Chrome con una versione non più vecchia di 2 anni e che il proprio dispositivo mobile sarà dotato per supportare l'ultima versione dell'app disponibile sugli store, sia sull'Apple Store che sull'Android App Store. TheFork non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali problemi relativi all'utilizzo dell'Applicazione in assenza di hardware o dispositivi mobili perfettamente funzionanti in uso al Ristoratore.

5.4. **Disponibilità corretta e aggiornata**. Il Ristoratore garantisce e accetta di essere l'unico responsabile della gestione in tempo reale dei posti disponibili presso i Ristoranti ("**Coperti")**. Il Ristoratore si impegna inoltre a fornire sulla Piattaforma e sul Widget la disponibilità minima di Coperti specificata nel Modulo d'ordine. Il Ristoratore si impegna a includere nell'Applicazione, in tempo reale, tutte le prenotazioni che non sono state effettuate direttamente tramite l'Applicazione. Il Ristoratore si impegna a garantire in qualsiasi momento che, in caso di mancanza di disponibilità di coperti o di chiusura del Ristorante, l'Applicazione venga aggiornata in tempo reale per evitare overbooking o esperienze altrimenti frustranti per i Clienti.

5.5. **Accettazione delle prenotazioni.** Il Ristoratore si impegna ad accettare tutte le prenotazioni per i Coperti disponibili come indicato dal Ristoratore nell'Applicazione. In caso di abuso, come ad esempio nel caso di ripetuti casi in cui le prenotazioni vengano cancellate o non onorate dal Ristoratore, TheFork si riserva il diritto di adottare le misure descritte nel successivo Articolo 9.

5.6. **Utilizzo delle credenziali di accesso all'applicazione.** Il Ristoratore è l'unico responsabile dell'uso delle proprie credenziali di accesso (nome utente e password) e non dovrà rivelarle a terzi. In caso di smarrimento o divulgazione delle credenziali di accesso a terzi, il Ristoratore si impegna ad avvisare immediatamente TheFork attraverso i canali di comunicazione messi a disposizione da TheFork, tipicamente un rappresentante del personale dedicato (Account Manager) o via e-mail all'indirizzo support@thefork.it. Il Ristoratore si impegna ad applicare tutte le misure di sicurezza necessarie, in particolare per quanto riguarda le credenziali di accesso, al fine di impedirne la divulgazione a terzi. In particolare, il Ristoratore non dovrà divulgare le proprie credenziali di accesso a servizi di prenotazione di terzi né inserire l'e-mail o il numero di telefono di un servizio di prenotazione di terzi in alcun campo dell'Applicazione.

5.7. **Menù speciali**. Nel caso in cui venga messo a disposizione dei Clienti un menu speciale in determinati giorni eccezionali, come ad esempio la vigilia di Capodanno, San Valentino, ecc. Il Ristoratore è pienamente responsabile dei contenuti relativi al proprio Ristorante e del loro regolare aggiornamento tramite l'Applicazione.

6. PROPRIETÀ INTELLETTUALE, LICENZE E COPYRIGHT

6.1. Utilizzando l'Applicazione, il Ristoratore concede a TheFork un diritto d'uso gratuito, non esclusivo e mondiale per visualizzare, riprodurre, concedere in sublicenza, elaborare lavori derivati, eseguire, adattare, tradurre, distribuire, eseguire pubblicamente, promuovere, creare materiale di marketing con tutti i contenuti forniti dal Ristoratore a TheFork su tutti i canali di comunicazione, pubblicitari e mediatici noti e futuri, online e offline ("**Contenuto del Ristorante**"). I Contenuti del Ristorante possono

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 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. Except for the personalization 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

includere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, immagini, contenuti video, nome e immagine del Ristorante o del Ristoratore, marchi grafici/figurativi e descrittivi, opere d'arte, affermazioni, citazioni.

6.2. TheFork avrà il diritto, per tutta la durata del Contratto e per sei (6) mesi dopo la sua cessazione, di utilizzare i Contenuti del Ristorante per lo scopo sopra indicato e per la condivisione e la sub-licenza dei Contenuti del Ristorante alle entità affiliate a TheFork all'interno del Gruppo TheFork, concedere sub-licenze al Gruppo TripAdvisor e a tutti i Siti Partner di TheFork. Il Ristoratore autorizza inoltre TheFork, le società del Gruppo TheFork e tutti i Siti Partner ad elencare riconoscimenti e premi ottenuti da terzi.

6.3. Infine, il Ristoratore autorizza TheFork a utilizzare i Contenuti del Ristorante per promuovere i Servizi di TheFork e per evidenziare che il suo Ristorante/i è disponibile sulla Piattaforma a scopo di prenotazione, per creare liste dei desideri o per gestire in altro modo i Contenuti del Ristorante visualizzati sulla Piattaforma, come TheFork ritiene opportuno per migliorare e ottimizzare l'uso dei suoi Servizi. Il Ristoratore accetta che nel caso in cui TheFork crei video, immagini fisse e/o altri materiali per il marketing e altri sforzi relativi alla Piattaforma ("**Materiali di marketing di TheFork**"), che possono includere alcuni Contenuti del ristorante, i Materiali di marketing di TheFork (inclusi, senza limitazioni, tutti i diritti di proprietà intellettuale in essi contenuti) sono e rimarranno di proprietà unica ed esclusiva di TheFork.

6.4. Il Ristoratore riconosce e accetta che, attraverso la pubblicità e il marketing e la creazione di Materiale di marketing di TheFork, TheFork può cercare di attirare nuovi Ristoranti sulla Piattaforma e di aumentare gli Utenti esistenti della Piattaforma. Il Ristoratore riconosce e concorda che tale pubblicità o marketing non dà diritto al Ristoratore ad alcun importo monetario aggiuntivo oltre agli importi espressamente concordati tra le parti per iscritto.

6.5. Il Ristoratore garantisce che i Contenuti del Ristorante non violano alcun diritto di proprietà intellettuale di terzi e che il Ristoratore è autorizzato a riprodurre i Contenuti del Ristorante e/o a diffonderli al pubblico e che sono stati ottenuti tutti i diritti necessari prima di concederli in licenza a TheFork alle condizioni del presente Contratto. Per quanto riguarda le immagini del personale del Ristorante, il Ristoratore dichiara di aver ottenuto tutte le autorizzazioni dalle persone fotografate o filmate con l'obiettivo di pubblicarle e diffonderle come parte dei Contenuti del Ristorante. Per i Contenuti del Ristorante che mostrano i clienti, il Ristoratore dovrà utilizzare fotografie in cui le persone non siano identificabili. In caso contrario, TheFork avrà il diritto di rifiutare i Contenuti del ristorante che rappresentano i clienti o di sfocare i volti delle persone interessate.

6.6. TheFork concede al ristoratore:

6.6.1. una licenza software limitata, non trasferibile, personale, esente da royalty e non esclusiva per l'utilizzo dei suoi Servizi. La suddetta licenza non è sublicenziabile, con la limitata eccezione che il Ristoratore può sub-licenziare i propri diritti a progettisti di siti web, webmaster e altri fornitori di servizi analoghi di terze parti, al solo scopo di consentire a tali fornitori di assistere il Ristoratore nell'attivazione e nella visualizzazione del Widget sul Sito web del ristorante e a condizione che tali fornitori siano soggetti agli stessi obblighi del Ristoratore ai sensi del presente Contratto, e

6.6.2. una licenza limitata, non trasferibile, personale, esente da royalty e non esclusiva per l'utilizzo dei Marchi TheFork solo per l'esecuzione di attività strettamente connesse e consentite dai termini del Contratto e sempre previa, espressa, autorizzazione scritta di TheFork. Tutti gli usi dei Marchi TheFork da parte del Ristoratore dovranno essere nella forma e nel formato specificato o approvato da TheFork. Ai fini delle presenti Condizioni Generali, per "Marchi TheFork" si intendono i marchi, i nomi commerciali, i diritti d'autore, i loghi, gli slogan e gli altri simboli e indicazioni identificativi di TheFork.

6.7. Fatta eccezione per quanto sopra consentito, il Ristoratore si impegna a non vendere, cedere, affittare, noleggiare, prestare, distribuire, esportare, agire in qualità di intermediario o fornitore o concedere in altro modo diritti a terzi in relazione al Widget o a qualsiasi sua parte, sia per effetto di legge che in altro modo.Il Ristoratore non causerà, consentirà o autorizzerà alcuna modifica dei Servizi, inclusa la separazione in parti componenti o la creazione di opere derivate. Ad eccezione delle opzioni di personalizzazione, il Ristoratore non potrà direttamente o indirettamente cambiare, modificare, aggiungere, copiare o estrarre contenuti o produrre sintesi del Widget.

6.8. Tutti i diritti, i titoli e gli interessi relativi ai Servizi, compresi tutti i diritti di proprietà intellettuale, rimarranno di proprietà esclusiva di TheFork e/o dei suoi licenziatari. Il Ristoratore riconosce e concorda che i Servizi sono concessi in licenza, non venduti.

7. CONDIZIONI FINANZIARIE - PAGAMENTO - RECUPERO CREDITI

7.1. TheFork di solito addebita ai Ristoratori due diverse tariffe: (i) una tariffa di abbonamento mensile legata all'uso dell'Applicazione ("**Commissione in**

("**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 date the invoice is sent to the Restaurateur. 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, 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 plans and 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 plans and fees adjustments. Continuous use of the Services beyond such advance notice shall constitute acceptance of the plans, 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, writing fake reviews, 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

abbonamento") e (ii) commissioni per Coperto calcolate su base individuale (per commensale) o come percentuale del conto totale pagato dai commensali che onorano una prenotazione effettuata tramite la Piattaforma, i Siti dei Partner o altrimenti collegati all'intervento di TheFork ("**Commissioni per Coperto**"). Le tariffe iniziali per le Commissioni in Abbonamento e le Commissioni per Coperto sono quelle indicate nel Modulo d'Ordine e/o nell'ordine di inserimento delle offerte speciali, a seconda dei casi. TheFork potrà inoltre mettere a disposizione del Ristoratore, in qualsiasi momento durante la durata del presente Contratto, nuove funzionalità dell'Applicazione che consentano al Ristoratore di accedere a specifici Servizi e offerte speciali, che potranno essere soggette a diversi costi aggiuntivi. TheFork emetterà una fattura al Ristoratore per l'utilizzo dell'Applicazione in base alla struttura del Canone di abbonamento applicabile alla data di utilizzo dell'Applicazione. La cadenza della fatturazione sarà stabilita in base al relativo Modulo d'Ordine. TheFork determinerà le Commissioni per Coperto da fatturare per il periodo a rilevanza sulla base del numero di Coperti prenotati, deducendo le cancellazioni effettuate dall'Utente tramite la Piattaforma e quelle registrate manualmente nell'Applicazione dal Ristoratore che agisca in buona fede durante il periodo in questione. Il Ristoratore può contestare le fatture emesse da TheFork entro un termine non superiore a dieci (10) giorni dalla data di invio della fattura al Ristoratore. In caso contrario, TheFork riterrà che il Ristoratore abbia approvato in via definitiva tale fattura. I "no-show" registrati nell'Applicazione dal Ristoratore saranno inoltre dedotti da qualsiasi altra tariffa applicabile, in conformità ai termini del successivo Articolo 8.

7.2. Il Ristoratore è consapevole che, con il presente Contratto, riconosce e accetta che le Commissioni per Coperto applicabili relative alle prenotazioni ricevute e onorate, così come riportate nel relativo Modulo d'Ordine, saranno anche soggette ad un adeguamento annuale pari all'indice di inflazione determinato in stretta conformità ai rapporti periodici di Eurostat, utilizzati da TheFork come fonte obiettiva, trasparente e pubblica di dati ufficiali.

7.3. Oltre all'adeguamento periodico all'inflazione previsto all'articolo 7.2, TheFork potrà aggiornare o adeguare di volta in volta i propri piani e corrispettivi, inclusi, a titolo esemplificativo, le Commissioni in Abbonamento e le Commissioni per Coperto, nonché introdurre nuovi corrispettivi relativi a Servizi aggiuntivi o di nuova concezione. TheFork compirà ogni ragionevole sforzo per fornire ai Ristoratori un adeguato preavviso e visibilità (tramite e-mail, o avviso sull'Applicazione, o altra metodologia adeguata) in merito a qualsiasi adeguamento dei piani e delle tariffe. L'uso continuativo dei Servizi al di là di tale preavviso costituirà accettazione dei piani, delle tariffe o della modifica dei prezzi.

7.4. Il Ristoratore accetta di ricevere tutte le fatture pertinenti e pagabili in formato elettronico. Se non diversamente concordato dalle parti per iscritto nel Modulo d'Ordine pertinente e debitamente firmato, TheFork e il Ristoratore convengono che le fatture saranno pagabili tramite bonifico bancario, addebito diretto o altri metodi di pagamento disponibili sull'Applicazione. Le parti concordano che i pagamenti in contanti e tramite assegno sono specificamente esclusi dai mezzi di pagamento accettabili per qualsiasi tariffa addebitata da TheFork in relazione all'uso dei suoi prodotti o Servizi.

7.5. In caso di mancato o ritardato pagamento, le eventuali spese bancarie saranno a carico del Ristoratore.

7.6. Gli interessi di mora diventano esigibili in caso di mancato pagamento il giorno successivo alla data di pagamento indicata in fattura, senza necessità di sollecito. Dopo la data di scadenza, TheFork contatterà il Ristoratore per recuperare il debito. Se i tentativi di recupero amichevole falliscono, verrà nominata una società di recupero crediti. Per gli importi non pagati alla data di scadenza, il Ristoratore incorrerà, dal momento in cui l'importo scaduto è divenuto esigibile fino al pagamento, in una penale per ritardato pagamento pari a tre (3) volte il tasso di interesse legale applicabile, oltre ad essere responsabile del pagamento di un compenso fisso di quaranta (40) euro a titolo di spese di recupero.

7.7. TheFork si riserva il diritto di fatturare in anticipo al Ristoratore e di riscuotere il pagamento anticipato prima di continuare a fornire i Servizi, nonché di riscuotere l'importo dovuto mediante detrazione da qualsiasi importo che possa essere pagato dai commensali utilizzando TheFork PAY**.**

8. GESTIONE DELLE CANCELLAZIONI - FATTURAZIONE CORRETTIVA

8.1. Nel caso in cui una prenotazione effettuata sulla Piattaforma o sui Siti Partner venga cancellata dall'Utente o nel caso in cui il Commensale non onori una prenotazione confermata non presentandosi al Ristorante all'orario previsto ("no-show"), il Ristoratore dovrà darne comunicazione a TheFork tramite l'Applicazione il prima possibile e comunque nei tempi previsti dall'Applicazione.

8.2. Fatto salvo ogni altro diritto o rimedio legale o contrattuale spettante a TheFork, la falsa segnalazione di un no-show, la scrittura di recensioni false, la cancellazione o una modifica artificiosa della prenotazione effettuata da un Utente, saranno considerate una grave violazione del

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 article.

9.2. **Termination for Convenience**.

9.2.1. The Agreement may be terminated by TheFork at any time for convenience, by registered letter with acknowledgement of receipt giving not less than thirty (30) days' notice to the Restaurateur.

9.2.2. The Agreement may be terminated at any time by the Restaurateur for convenience, by registered letter with acknowledgement of receipt giving not less than thirty (30) days' notice to TheFork 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

Contratto da parte del Ristoratore e potranno comportare l'emissione da parte di TheFork di una fattura correttiva nei confronti del Ristoratore, che si impegna a pagarla tempestivamente e in ogni caso non oltre 60 giorni di calendario dal ricevimento, per le Commissioni per Coperto dovute per le prenotazioni falsamente segnalate come cancellate, interessate da un no-show, o modificate, nonché un corrispettivo amministrativo fino a €5000 (cinquemila euro), pari alla somma (i) dell'importo delle prenotazioni contestate e (ii) dell'investimento di personale e tecnologia necessario per l'istruttoria del caso, da quantificare al momento della risoluzione della controversia e da fatturare ad una tariffa oraria di €150/h (centocinquanta euro l'ora). Il ristoratore avrà il diritto di chiedere le prove della violazione registrata e TheFork farà del suo meglio per fornire tali prove, nel rispetto delle leggi sulla protezione dei Dati Personali.

9. TERMINE - SOSPENSIONE - CESSAZIONE

9.1. **Durata**. Il presente Contratto viene stipulato per una durata minima indicata nel relativo Modulo d'ordine e si rinnoverà automaticamente al termine di tale durata fino a recesso, scadenza o risoluzione determinati ai sensi del presente articolo. Se nel Modulo d'ordine non è indicata alcuna data di risoluzione, il Contratto sarà considerato a tempo indeterminato, a meno che non venga risolto da una delle parti ai sensi del presente articolo.

9.2. **Risoluzione per convenienza**.

9.2.1. Il Contratto può essere oggetto di libero recesso in qualsiasi momento da TheFork, mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno con un preavviso non inferiore a trenta (30) giorni al Ristoratore.

9.2.2. Il Contratto può essere oggetto di libero recesso in qualsiasi momento dal Ristoratore, mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno con un preavviso non inferiore a trenta (30) giorni a TheFork; l'efficacia di tale recesso è subordinata alla scadenza della durata minima stabilita nel Modulo d'Ordine e, in caso di recesso esercitato senza rispettare tale durata minima, tutti i corrispettivi dovuti dal Ristoratore nel periodo di efficacia, comprese le Commissioni per Coperto e le Commissioni in Abbonamento, saranno considerate immediatamente esigibili e pagabili a TheFork. Nel caso in cui la disdetta venga notificata dal Ristoratore durante un "ciclo di fatturazione", che si riferisce alla finestra temporale di un mese tra una fattura e la successiva, anche l'intero Canone in Abbonamento per quel ciclo di fatturazione sarà considerato dovuto ed esigibile.

9.3. **Modifica del piano di abbonamento all'Applicazione**. Alla scadenza della durata minima, il Ristoratore può, a propria discrezione, modificare il proprio piano di abbonamento all'Applicazione in qualsiasi momento senza preavviso e senza dover sostenere alcun costo, previa accettazione del nuovo Modulo d'Ordine. Se il Ristoratore passa da un piano gratuito o di prezzo inferiore a un piano a pagamento o di prezzo superiore, le Commissioni in abbonamento dovute saranno calcolate proporzionalmente al numero di giorni del ciclo di fatturazione rimanenti utilizzando il piano a pagamento o di prezzo superiore. Se il Ristoratore passa da un piano a pagamento o di prezzo superiore a un piano gratuito o di prezzo inferiore, il Ristoratore rimane responsabile del pagamento delle Commissioni di abbonamento per il piano di prezzo superiore per l'intero ciclo di fatturazione.

9.4. **Effetto della risoluzione sulle prenotazioni esistenti**. Il Ristoratore riconosce che i Clienti possono prenotare tavoli nel Ristorante fino alla data nella quale il presente Contratto cessa i propri effetti, e che tali prenotazioni possono riguardare date successive alla risoluzione o recesso del presente Contratto. Pertanto, a meno che tali prenotazioni per date successive alla cessazione del presente Contratto non vengano annullate da TheFork per uno dei motivi previsti dal presente Contratto, il Ristoratore dovrà conservare i dettagli di tali prenotazioni e onorarle. TheFork fatturerà al Ristoratore tali prenotazioni e il Ristoratore si impegna a pagare le relative fatture in conformità ai termini del presente Contratto.

9.5. **Cessazione per causa, sospensione, cancellazione del profilo, declassamento**. In caso di violazione da parte del Ristoratore del presente Contratto, o qualora TheFork sospetti che il Ristoratore stia adottando una condotta sleale, fraudolenta o illegale, TheFork si riserva il diritto di sospendere o limitare l'accesso da parte del Ristoratore all'Applicazione o a qualsiasi altro Servizio offerto da TheFork per il tempo necessario al Ristoratore per porre rimedio alla violazione e/o adempiere ai propri obblighi. TheFork notificherà al Ristoratore se l'inserimento del suo Ristorante sulla Piattaforma è stato sospeso, cancellato o se il Ristorante è stato reso non prenotabile sulla Piattaforma o sui Siti Partner, tramite lettera o e-mail, direttamente sull'Applicazione, o come altrimenti indicato nelle Condizioni d'Uso. TheFork richiede inoltre dei criteri minimi di pubblicazione affinché l'annuncio del Ristorante sia reso disponibile sulla Piattaforma o vi rimanga disponibile, come ad esempio un punteggio minimo, un numero minimo di prenotazioni, un numero minimo di foto, il completamento di una formazione dedicata con il personale di TheFork, una partita IVA valida fornita a TheFork, un IBAN valido e coordinate di addebito diretto. Nel caso in cui tali criteri non vengano rispettati, TheFork

contacting the dedicated account manager via email or by contacting TheFork at the email address support@thefork.it 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 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 either Diners or TheFork employees, 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 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

si riserva inoltre il diritto di cancellare il Ristorante dalla lista e di declassarlo o renderlo non prenotabile. I ristoratori avranno il diritto di appellarsi alla decisione di TheFork e/o di richiedere a TheFork ulteriori dettagli sulla sua violazione contattando l'account manager dedicato via email o contattando TheFork all'indirizzo email support@thefork.it. La procedura di reclamo e mediazione descritta all'Art. 12.8 di seguito troverà applicazione a favore del Ristoratore. TheFork si riserva il diritto di non divulgare alcune informazioni che possono essere considerate confidenziali, strategiche, riservate o necessarie a difendere i propri diritti in tribunale.

9.6. Oltre al diritto di cancellare, sospendere o limitare l'accesso all'Applicazione, se il Ristoratore non rispetta le disposizioni del presente Contratto, TheFork potrà inviare una comunicazione formale scritta (anche via e-mail) di messa in mora al Ristoratore, richiedendo l'adempimento delle relative disposizioni contrattuali; il Ristoratore avrà trenta (30) giorni di tempo per porre rimedio alla violazione. Se, allo scadere del termine di 30 giorni, il Ristoratore non avrà posto rimedio alla violazione notificata del Contratto e non avrà ricevuto conferma da TheFork dell'accettazione di tale rimedio, TheFork avrà il diritto di risolvere il Contratto senza ulteriori avvisi o risarcimenti mediante comunicazione scritta (che potrà essere inviata anche via e-mail). In caso di grave violazione da parte del Ristoratore (ad esempio diffusione di contenuti illeciti, mancato pagamento delle quote di abbonamento o di altre quote dovute dopo diversi solleciti, frode, grave comportamento scorretto nei confronti dei Clienti o i dipendenti di TheFork, ecc.), TheFork si riserva il diritto di risolvere immediatamente il presente Contratto per iscritto (anche via e-mail) senza preavviso e di cancellare tutte le prenotazioni in corso con il Ristorante in questione.

9.7. I diritti e gli obblighi di cui ai precedenti articoli 5, 6 e 7 sopravvivono alla scadenza del presente Contratto. Qualsiasi rimedio a disposizione di TheFork ai sensi del presente Articolo 9, compresa la risoluzione del Contratto, non pregiudica alcun altro diritto o rimedio di cui TheFork possa disporre.

10. GARANZIA DI QUALITÀ

10.1. **Parità di trattamento**. Il Ristoratore si impegna ad offrire ai Clienti ricevuti tramite la Piattaforma o i Siti Partner rigorosamente la stessa scelta, la stessa qualità e quantità di pasti e gli stessi eventuali benefici e tariffe (al lordo di eventuali sconti, se applicabili) riservati a qualsiasi altro cliente non attratto e accolto grazie ai Servizi TheFork. Mentre il Ristoratore è libero di determinare il listino prezzi per il proprio Ristorante/i, si conviene e si accetta da parte del Ristoratore che in nessun caso ai Clienti di TheFork sarà offerto un listino prezzi diverso o più oneroso per lo stesso pasto o piatti offerti ad altri Clienti. Per i Ristoranti presenti sulla Piattaforma o sui Siti Partner, è imperativo per TheFork assicurarsi che i servizi offerti dal Ristoratore e la loro qualità siano coerenti con gli impegni assunti dal Ristoratore nel presente Contratto. A tal fine, TheFork, compresi i suoi amministratori, funzionari, dipendenti, agenti o qualsiasi altro suo rappresentante altrimenti nominato, potrà testare e verificare in forma anonima i servizi del Ristoratore durante la vigenza del Contratto. Il Ristoratore sarà informato al termine di qualsiasi verifica o test condotto e, qualora venisse identificata una discrepanza o un comportamento denigratorio nei confronti dei Clienti, TheFork applicherà tutti i rimedi ragionevoli nei confronti del Ristoratore, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la notifica al Ristoratore di una violazione del Contratto e la richiesta al Ristoratore di porvi rimedio, il rimborso dei Clienti e la risoluzione per giusta causa.

10.2. **Valutazioni e recensioni**. Inoltre, il Ristoratore avrà accesso al sistema di valutazioni e recensioni della Piattaforma come regolato dalle Condizioni d'uso separate. Qualsiasi rimedio a disposizione di TheFork ai sensi del presente Articolo 10, compresa la risoluzione del Contratto, non pregiudica alcun altro diritto o rimedio di cui TheFork possa disporre ai sensi delle Condizioni d'uso.

11. GARANZIA, INDENNIZZO

11.1. L'Applicazione viene fornita "così com'è" e "come disponibile". Nella misura consentita dalla legge, né TheFork né alcuna società del Gruppo TheFork potranno in alcun modo essere ritenute responsabili se, in caso di indisponibilità dovuta a (i) operazioni di manutenzione, (ii) rete Internet o (iii) qualsiasi altra ragione al di fuori del proprio controllo, il Ristoratore non può accedere all'Applicazione, o gli Utenti non possono accedere alla Piattaforma o ai Siti Partner.

11.2. Ciascuna parte (la "Parte indennizzante") indennizzerà, difenderà e manterrà indenne l'altra parte, le sue affiliate e i rispettivi direttori, funzionari, dipendenti e agenti (la "Parte indennizzata") da e contro qualsiasi richiesta di risarcimento, danno, responsabilità, azione legale e perdita (comprese le ragionevoli spese legali) (collettivamente, "Perdite") in relazione a qualsiasi richiesta di risarcimento da parte di terzi derivante da o correlata a: (i) negligenza o dolo della Parte indennizzante o dei suoi

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 (or the Restaurant) 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 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. 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.it. 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

dipendenti o agenti nell'adempimento dei loro obblighi ai sensi del Contratto; (ii) violazione di una qualsiasi dichiarazione, garanzia o patto della Parte indennizzante ai sensi del Contratto; e (iii) qualsiasi reclamo che la proprietà intellettuale della Parte indennizzante violi i diritti di proprietà intellettuale di terzi.

11.3. Inoltre, il Ristoratore indennizzerà, difenderà e manterrà indenne TheFork da e contro qualsiasi perdita relativa a qualsiasi reclamo di terzi derivante da o correlato a: (i) violazione o presunta violazione da parte del Ristoratore di qualsiasi codice, norma o regolamento applicabile in materia di alimentazione, ristorazione o salute e sicurezza, (ii) copia, archiviazione, conservazione, rimozione dalla Piattaforma o dall'Applicazione o trattamento in altro modo dei Dati Personali da parte del Ristoratore, salvo quanto espressamente consentito dal Contratto o dal DPA, (iii) qualsiasi reclamo da parte di terzi derivante da o in relazione alla fabbricazione, alla produzione, alla distribuzione, alla manipolazione, alla pubblicità, al consumo o all'uso di, o comunque in relazione a, qualsiasi Offerta Speciale gestita dal Ristoratore utilizzando la Piattaforma e l'Applicazione o qualsiasi altra comunicazione effettuata dal Ristoratore utilizzando gli account CRM dell'Applicazione.

11.4. In ogni caso, l'importo dei danni che possono essere richiesti a TheFork o a una società del Gruppo TheFork sarà limitato all'importo delle Commissioni in Abbonamento effettivamente ricevute da TheFork (escluse le Commissioni per Coperto) dal Ristoratore per i precedenti dodici (12) mesi di efficacia del presente Contratto con il Ristoratore.

12. VARIE

12.1. **Prove.** Le parti convengono espressamente che i dati memorizzati su supporti elettronici all'interno del sistema informatico di TheFork o di una società del Gruppo TheFork hanno valore probatorio tra le parti. Nel caso in cui tali dati debbano essere prodotti in qualsiasi controversia o altro procedimento, essi saranno considerati ammissibili, validi e applicabili alle parti e allo stesso modo, alle stesse condizioni e con la stessa forza conclusiva di qualsiasi documento che possa essere redatto, ricevuto o conservato per iscritto, a meno che non vi sia un evidente errore da parte di TheFork.

12.2. **Rapporto.** Non esiste alcun rapporto di joint venture, partnership, impiego o agenzia tra il Ristoratore (o il Ristorante) e TheFork.

12.3. **Nessuna cessione.** Il Ristoratore non può cedere i propri diritti ai sensi del presente Contratto a terzi, a meno che TheFork non abbia dato il suo esplicito e preventivo consenso scritto.

12.4. **Sopravvivenza.** Se una delle disposizioni del presente Contratto è ritenuta o dovesse diventare in qualsiasi modo non valida, illegale, nulla o inapplicabile, la validità, la legalità o l'applicazione delle altre disposizioni del presente Contratto non saranno in alcun modo influenzate o alterate e la disposizione in questione sarà considerata modificata nei limiti necessari a renderla valida, conforme alla legge, applicabile e/o applicabile.

12.5. **Riservatezza.** TheFork e il Ristoratore si impegnano a non divulgare e a richiedere che i rispettivi agenti e fornitori di servizi non divulghino informazioni e conoscenze condivise e identificate dalla parte emittente come proprietarie e/o confidenziali o che, data la natura delle circostanze della divulgazione, devono essere trattate come proprietarie o confidenziali. Le disposizioni del Modulo d'ordine devono essere considerate riservate e non devono essere divulgate (ad eccezione di una società del Gruppo TheFork e dei rispettivi avvocati e contabili delle parti) senza il previo consenso scritto dell'altra parte.

12.6. **Esecuzione e intero accordo.** Le parti riconoscono e concordano che il Contratto può essere eseguito e memorizzato in formato elettronico. Se non diversamente indicato. Il Contratto costituisce l'intero accordo tra le parti sul suo oggetto e sostituisce qualsiasi contratto e/o accordo precedente tra le parti.

12.7. **Avvisi.** Tutte le comunicazioni inviate a TheFork in merito a un reclamo o a una questione legale devono essere inviate per iscritto a TheFork all'indirizzo indicato a pagina 1, con una copia a legal@thefork.com. Tutti gli avvisi inviati al Ristoratore possono essere inviati per lettera all'indirizzo indicato nel Modulo d'Ordine o per posta elettronica al destinatario designato indicato nel Modulo d'Ordine.

12.8. **Procedura di reclamo e mediazione.** Per tutta la durata del presente Contratto, TheFork metterà a disposizione e manterrà attiva una procedura interna di reclamo. Se il Ristoratore ha un reclamo in relazione al presente Contratto, deve comunicarlo a TheFork via e-mail all'indirizzo support@thefork.it. Al ricevimento di un reclamo, TheFork indagherà e fornirà al Ristoratore una risposta e una decisione nel più breve tempo possibile. Se il ristoratore ha sede nell'Unione Europea (un "Ristoratore dell'UE") e ritiene che la controversia non sia completamente risolvibile attraverso la procedura di reclamo di TheFork, la controversia potrà essere deferita, a discrezione del Ristoratore dell'UE, al Centre for Effective Dispute Resolution ("CEDR") per la mediazione: i dettagli sono disponibili all'indirizzo https://www.cedr.com/. Sebbene la mediazione sia un processo volontario, TheFork e il Ristoratore UE accettano entrambi di

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.it (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.

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 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 (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.

impegnarsi in buona fede durante qualsiasi tentativo di mediazione e di farlo in conformità con la procedura di mediazione modello del CEDR. A meno che il Ristoratore UE e TheFork non concordino diversamente entro quattordici (14) giorni dalla notifica della controversia, il mediatore sarà nominato dal CEDR. Per avviare la mediazione, il Ristoratore UE deve darne comunicazione a TheFork tramite e-mail all'indirizzo support@thefork.it (con "Mediazione avviata" nell'oggetto) che intende sottoporre la controversia a mediazione. Una copia del rinvio dovrà essere inviata al CEDR. Qualsiasi tentativo di raggiungere un accordo attraverso la mediazione per la risoluzione di una controversia non pregiudica il diritto del Ristoratore UE o di TheFork di avviare un procedimento giudiziario in qualsiasi momento prima, durante o dopo il processo di mediazione.

12.9. **Legge applicabile e giurisdizione. Il** presente Contratto e l'utilizzo della Piattaforma e/o dell'Applicazione da parte del Ristoratore, nonché qualsiasi reclamo tra il Ristoratore e TheFork, sono disciplinati e devono essere interpretati in base alla legge francese, a prescindere dalle norme applicabili in materia di conflitto di leggi. Accedendo o utilizzando l'Applicazione e/o la Piattaforma, il Ristoratore rinuncia a qualsiasi rivendicazione che possa derivare dalle leggi di altri paesi o territori. In caso di controversia, il Ristoratore dovrà presentare tutti i reclami, le azioni legali o le controversie che potrebbe avere nei confronti di TheFork o che sono correlate al presente Contratto, esclusivamente ai tribunali di Parigi, Francia. Nessuna disposizione del presente Contratto limita il diritto di TheFork di presentare qualsiasi reclamo, azione o controversia contro il Ristoratore al fine di combattere le frodi, recuperare le fatture non pagate o proteggere qualsiasi diritto di proprietà intellettuale o qualsiasi obbligo di riservatezza in relazione al presente Contratto in qualsiasi altro tribunale della giurisdizione competente.

CONDIZIONI SPECIFICHE DI PUBBLICAZIONE DELLE OFFERTE SPECIALI

1. SCOPO

1.1. Le presenti Condizioni Specifiche (le "**Condizioni della/e Offerta/e Speciale/i**") integrano le Condizioni Generali e si applicano al servizio di pubblicazione di offerte speciali fornito da TheFork al Ristoratore sulla Piattaforma e sui Siti Partner ("**Offerte Speciali**"). Le condizioni delle Offerte Speciali variano e possono riguardare diverse componenti del pasto (cibo e/o bevande) come dettagliato nel Modulo d'Ordine, un ordine di acquisto, o documentato con qualsiasi altro mezzo, incluso lo scambio di e-mail tra il Ristoratore e il personale TheFork dedicato (tipicamente gli Account Manager assegnati), da e tra il Ristoratore e TheFork.

2. OBBLIGO DI CONFORMITÀ, QUALITÀ, VALORE E PARITÀ DI TRATTAMENTO DEI COMMENSALI

2.1. Le parti riconoscono che la soddisfazione delle aspettative dei consumatori (Clienti) è un obbligo sostanziale del Ristorante ai sensi del presente Contratto. In questo spirito, il Ristoratore si impegna a garantire che la qualità della ristorazione del Ristoratore, la conformità del suo servizio con la gamma di Offerte Speciali di TheFork, la descrizione dell'Offerta Speciale nel Modulo d'Ordine e sulla Piattaforma, la parità di trattamento dei Clienti che usufruiscono di un'Offerta Speciale, siano elementi fondamentali del presente Contratto. Se la qualità del servizio del Ristoratore non è soddisfacente, se l'Offerta Speciale viene limitata o modificata durante il pasto, in caso di servizio parziale o non conforme ai dettagli delle Offerte Speciali o in caso di trattamento iniquo dei Clienti che si avvalgono di un'Offerta Speciale (ad esempio, cancellazione di prenotazioni effettuate con un'Offerta Speciale, quantità diverse, menu speciale con Offerte Speciali escluse), TheFork può, senza preavviso, annullare e revocare l'accesso del Ristoratore alle Offerte Speciali.

2.2. Le ripetute violazioni degli obblighi di conformità, qualità e parità di trattamento di cui al precedente articolo 2.1 daranno diritto a TheFork di non pubblicare il Ristorante dalla Piattaforma senza ulteriore avviso, fatti salvi i diritti di legge del Ristoratore e i rimedi contrattuali di cui all'articolo 12 delle Condizioni Generali (procedura di reclamo e mediazione) che restano a disposizione del Ristoratore. I motivi della mancata pubblicazione saranno comunicati al Ristoratore via e-mail.

2.3. Le Offerte Speciali devono corrispondere a quelle indicate nel catalogo delle offerte speciali di TheFork offerto al Ristoratore, o altrimenti rese disponibili al Ristoratore sull'Applicazione, e rispecchiate nel Modulo d'Ordine. Tali Offerte Speciali devono avere un valore materiale e tangibile.

2.4. TheFork si riserva inoltre il diritto di rifiutare o annullare un'Offerta Speciale nel caso in cui il Ristoratore non utilizzi correttamente l'Applicazione per gestire le prenotazioni, e/o nel caso in cui il Ristoratore non rispetti gli obblighi previsti dalle Condizioni Generali di Vendita e Utilizzo.

3. WARRANTY

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

3. GARANZIA

3.1. Il Ristoratore riconosce che il ruolo di TheFork e di qualsiasi società del Gruppo TheFork è limitato a quello di una semplice piattaforma. Di conseguenza, il Ristoratore si impegna a rispettare in ogni circostanza la legislazione vigente e a tenere indenne TheFork e qualsiasi altra società del Gruppo TheFork da eventuali reclami, pretese, azioni legali o richieste di risarcimento da parte di un Utente, di terzi o di un'autorità pubblica in relazione a informazioni, contenuti o atti del Ristoratore che non siano coerenti con un'Offerta Speciale, conformi a una disposizione di legge o che possano causare danni a un Utente o a terzi.

4. REGOLAZIONI

4.1. Il Ristoratore riconosce che, in qualsiasi momento, TheFork potrebbe dover modificare la propria strategia commerciale per adattarsi ai cambiamenti del mercato e competere adeguatamente con terzi concorrenti. Di conseguenza, TheFork si riserva il diritto di richiedere al Ristoratore di modificare qualsiasi Offerta Speciale che non soddisfi i nuovi criteri stabiliti da TheFork e comunicati al Ristoratore con un adeguato preavviso. Se il Ristoratore rifiuta di adeguare la propria Offerta Speciale ai nuovi criteri di TheFork, TheFork avrà il diritto di non pubblicare l'Offerta Speciale del Ristoratore senza che quest'ultimo abbia diritto ad alcun risarcimento.

4.2. Le condizioni per la visualizzazione di un'Offerta Speciale sulla Piattaforma possono variare, a seconda dell'attrattiva di tale Offerta Speciale e TheFork farà del suo meglio per comunicare con i Ristoratori e descrivere il motivo della rimozione di un'Offerta Speciale in base alla mancanza di efficacia e di ritorno.

5. DURATA DELL'OFFERTA SPECIALE

5.1. Il Ristoratore può scegliere di pubblicare un'Offerta Speciale a tempo determinato o indeterminato. La durata minima di un'Offerta Speciale è di trentadue (32) giorni consecutivi o, in caso di eventi speciali, come il TheFork Festival, la durata minima stabilita per tale evento, come comunicato al Ristoratore da TheFork. Se l'Offerta Speciale è stata pubblicata per una durata indefinita, ciascuna parte può recedere dall'Offerta Speciale per iscritto (anche via e-mail) in qualsiasi momento dopo la scadenza della durata minima applicabile con un preavviso di sette (7) giorni. Se l'Offerta Speciale è stata pubblicata per una durata fissa, il Ristoratore ha il diritto di rinnovarla più volte, a meno che un'Offerta Speciale non sia più offerta come opzione da TheFork ai sensi del precedente articolo 4 delle Condizioni della/e Offerta/e Speciale/i.

6. OBBLIGHI AGGIUNTIVI DEL RISTORATORE

6.1. Per poter pubblicare e mantenere un'Offerta Speciale e beneficiare del suo ritorno, il Ristoratore deve inoltre rispettare le seguenti condizioni:

6.1.1. A beneficio dei consumatori (Clienti) e per garantire l'efficacia e l'equità di un'Offerta Speciale, al Ristoratore è fatto divieto di applicare un aumento dei prezzi sul menu del Ristorante nei dieci (10) giorni precedenti il lancio delle Offerte Speciali, o durante il periodo di validità delle Offerte Speciali.

6.1.2. Un'Offerta Speciale deve essere applicata a un commensale che arriva al suo Ristorante all'ora prenotata e fino a 15 minuti dopo, a condizione che il Cliente prenotante soddisfi le Condizioni dell'Offerta Speciale. Se un Cliente prenota un tavolo al ristorante con un'offerta speciale per due o più commensali, il ristoratore dovrà applicare l'offerta speciale a tutti i commensali del gruppo che soddisfano le condizioni dell'offerta speciale, compresi, a titolo esemplificativo, tutti i Clienti che arrivano al ristorante all'ora della prenotazione e fino a quindici (15) minuti dopo. Se il Cliente e tutti i componenti del gruppo non saranno arrivati al Ristorante entro quindici (15) minuti dall'orario di prenotazione e di arrivo previsto, il Ristoratore avrà il diritto di rifiutare l'applicazione dell'Offerta Speciale a tutti i Clienti di tale gruppo, compreso il Cliente che ha prenotato l'Offerta Speciale.

6.1.3. Se un Cliente rispetta tutte le condizioni dell'Offerta Speciale, ma l'Offerta Speciale non viene applicata correttamente per qualsiasi motivo, il ristoratore rimborserà il Cliente (o TheFork, se TheFork a sua discrezione avrà rimborsato il commensale a seguito di un reclamo) la differenza tra l'importo pagato dal Cliente per il pasto e l'importo che avrebbe pagato se l'Offerta Speciale fosse stata applicata correttamente. Quando TheFork rimborsa un Cliente per un'Offerta Speciale non applicata correttamente dal ristoratore, TheFork fatturerà l'importo in questione al Ristoratore nella successiva fattura emessa dopo la data del pasto.

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 "**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.

If not specifically requested otherwise, the CCI enables the diners' card details to be saved without an initial payment at the time of the reservation. The Restaurateur has the option to activate the CCI Pre-authorisation feature that (i) saves the diners' card details without an initial payment at the time of the reservation, and also (ii) puts a temporary hold on diners' card that reduces its balance, which will either be released or converted into a charge (the "Pre-authorisation").

In both of these cases, if 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, (i) when 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 amount communicated to the Diner should be debited and (ii) when the Restaurateur uses Pre-authorisation, he has between two (2) and three (3) days from the date of the meal (the day of the meal included) to request via the Application that the amount communicated to the Diner 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

6.1.4. Il Ristoratore è tenuto a rispettare tutte le disposizioni delle presenti Condizioni Specifiche mentre l'Offerta Speciale è disponibile sulla Piattaforma e sui Siti Partner, nonché in caso di rinnovo dell'offerta.

6.1.5. Se non diversamente concordato, il Ristoratore accetta che TheFork possa pubblicare l'Offerta Speciale sulla Piattaforma e su tutti i Siti Partner e i siti affiliati con cui TheFork ha stipulato un accordo di distribuzione. Il Ristoratore non avrà il diritto di escludere alcun sito web o canale dalla gamma di canali in cui l'Offerta Speciale sarà resa disponibile ai clienti.

CONDIZIONI SPECIFICHE PER SERVIZI DI CARTA DI CREDITO A GARANZIA E PRE-PAGAMENTO

1 - GENERALE

Le presenti Condizioni Specifiche del Servizio di Carta di Credito a Garanzia e del Prepagamento ("**Condizioni Specifiche**") si applicano alle funzionalità di di carta di credito a garanzia del servizio ("**CCI**") e del Prepagamento ("**PPT**") (insieme: "**CCI&PPT**") disponibili sulla piattaforma TheFork. CCI&PPT sono servizi distinti della piattaforma TheFork utilizzati dai clienti e sono resi disponibili da TheFork in collaborazione con il fornitore di servizi di pagamento Stripe Payments Europe Ltd. e le entità del suo gruppo regolamentato, o per il territorio del Regno Unito, Stripe Payments UK Ltd. ("PSP"). ("**PSP**").

Le CCI&PPT sono disponibili in due opzioni: "**Standard**" e "**Personalizzato**". Le presenti Condizioni Specifiche si applicano a entrambe le opzioni, ma se il Ristoratore utilizza l'opzione Personalizzata, si applicano le Condizioni Generali di CCI&PPT nella misura in cui non siano in contrasto con le presenti Condizioni Specifiche. CCI&PPT nella misura in cui non siano in contrasto con le presenti Condizioni Specifiche.

Il Ristoratore ha la possibilità di attivare la CCI e/o il PPT solo se (i) utilizza l'applicazione TheFork Manager come strumento di prenotazione e (ii) il Widget "Personalizzato" in modalità HTML disponibile per gli abbonati Ristoratori Pro e Pro+. TheFork si riserva il diritto di modificare questi criteri in base all'evoluzione del servizio.

Le CCI&PPT sono fornite al cliente dal ristoratore e non da TheFork.

2 - DESCRIZIONE DELLE FUNZIONALITÀ

2.1 Cattura dei dati di una carta di credito ("Credit Card Imprint")

La CCI è una funzionalità che serve a proteggere i ristoratori da tutte le conseguenze dei no-show e delle cancellazioni delle prenotazioni, o delle modifiche delle prenotazioni dopo la finestra di cancellazione consentita.

Se non viene richiesto diversamente, la CCI consente di salvare i dati della carta di credito dei clienti senza un pagamento iniziale al momento della prenotazione. Il Ristoratore ha la possibilità di attivare la funzione di Pre-autorizzazione CCI che (i) salva i dettagli della carta dei clienti senza un pagamento iniziale al momento della prenotazione e (ii) applica una trattenuta temporanea sulla carta dei clienti, riducendone il saldo, che sarà successivamente rilasciata o convertita in un addebito (la "Pre-autorizzazione").

In entrambi i casi, se un cliente effettua una prenotazione e (i) non si presenta al ristorante ("No-show"), oppure (ii) cancella o modifica la prenotazione dopo la finestra di cancellazione consentita, l'ICC consente anche al ristoratore di istruire il PSP (attraverso il sistema TheFork) ad addebitare un importo specifico sulla carta del cliente; nei casi descritti, il ristoratore ha anche il diritto di non addebitare il cliente, a propria discrezione.

Salvo diverso accordo tra TheFork e il Ristoratore, l'importo massimo che può essere prelevato utilizzando l'ICC è limitato a ottocento (800) euro per coperto. In caso di comportamento dei commensali descritto nel paragrafo precedente, (i) quando il Ristoratore ha sette (7) giorni di tempo dalla data del pasto (il giorno del pasto è incluso in questi sette giorni) per richiedere tramite l'Applicazione l'addebito dell'importo comunicato al Cliente deve essere addebitato e (ii) quando il Ristoratore utilizza la Pre-autorizzazione, ha tra i due (2) e tre (3) giorni dalla data del pasto (incluso il giorno del pasto) per richiedere tramite l'Applicazione che l'importo comunicato al Cliente venga addebitato. Qualsiasi richiesta di addebito effettuata dal Ristoratore dopo tale termine potrà essere respinta. TheFork non potrà essere ritenuta responsabile in caso di ritardo nella presentazione della richiesta di addebito da parte del Ristoratore.

Nell'opzione CCI standard, le parti concordano che il cliente può cancellare la sua prenotazione senza costi fino a ventiquattro (24) ore prima della data del pasto nell'ora locale della città in cui si trova il ristorante (la "Finestra di cancellazione").

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 between six (6) and 96 (ninety-six) 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. Unless the Pre-authorisation is activated, 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.

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 Restaurateur acknowledges that the PSP's fraud control tool as well as the

In futuro potrebbe essere necessario modificare questo termine di 24 ore, ma ciò sarà discusso tra TheFork e il ristoratore. Nell'opzione CCI personalizzata, il ristoratore ha il diritto di impostare la finestra di cancellazione per un periodo tra le sei (6) e le novantasei (96) ore.

CCI verifica che i dati della carta del commensale siano validi nel momento in cui tali dati vengono forniti come parte del flusso di prenotazione dei commensali. A meno che la Pre-autorizzazione non sia attivata, i limiti di credito o i saldi dei conti non vengono controllati e pertanto TheFork non garantisce che la carta del cliente abbia fondi sufficienti quando il ristoratore decide di addebitarla.

2.2 Pagamento anticipato

Il PPT è una funzionalità che serve a proteggere i ristoratori e a ridurre il rischio di perdite finanziarie in caso di no-show e cancellazioni o modifiche delle prenotazioni dopo la finestra di cancellazione consentita, obbligando il Cliente a pagare la totalità o una parte della fattura del ristorante al momento della prenotazione.

Una volta che il Cliente finalizza la sua prenotazione, l'importo indicato nel flusso di prenotazione sarà immediatamente addebitato sul suo conto bancario utilizzando i dati della carta forniti dal Cliente durante il flusso di prenotazione. L'importo prepagato verrà detratto dalla fattura del ristorante.

Il Ristoratore stabilisce un importo fisso da addebitare per ogni coperto prenotato. Tale importo viene specificato al momento della prenotazione e presentato al cliente durante il flusso di prenotazione. L'importo da addebitare rappresenta l'importo fisso per prenotazione, moltiplicato per il numero di Coperti prenotati (1 coperto per persona; ad esempio, se un Cliente prenota per 4 persone, questo importo sarà moltiplicato per 4).

3 - CONDIZIONI DI PAGAMENTO, RESPONSABILITÀ

CCI&PPT sono funzionalità sicure e sono dotate di un modulo ospitato su una pagina web sicura e di un protocollo di sicurezza bancaria controllato dal PSP. Le prenotazioni effettuate tramite CCI&PPT vengono confermate nel sistema di TheFork solo dopo che il PSP ha ricevuto la conferma dell'esistenza della carta bancaria utilizzata dal Cliente, della sua validità e del punteggio di frode assegnato dal PSP. Il cliente riceve la conferma della prenotazione via e-mail contenente le condizioni di consumo di CCI o PPT.

I dati bancari o della carta forniti dai Clienti vengono memorizzati direttamente dal Partner PSP che li cripta per l'elaborazione e li tratta in conformità alle normative vigenti. Né TheFork né il Ristoratore raccolgono o memorizzano i dati bancari o della carta del Cliente.

TheFork non può in nessun caso essere ritenuta responsabile, in qualsiasi modo, diretto o indiretto, per la cancellazione di una prenotazione decisa dal Ristoratore o per qualsiasi controversia tra il Cliente e il Ristoratore relativa a una cancellazione.

Nella misura massima consentita dalla legge, TheFork non ha alcuna responsabilità nei confronti del Ristoratore per eventuali importi addebitati dal ristoratore al commensale, o per eventuali controversie ad essi collegate, compresi Stripe, terzi e autorità amministrative o pubbliche. Tutte le CCI o gli addebiti sulle carte dei Clienti avvengono direttamente tra il ristoratore e il Cliente e sono elaborati dal PSP. TheFork non fa parte di tali transazioni. TheFork agisce in base alle istruzioni impartite dal Ristoratore a TheFork, che il ristoratore trasmette a TheFork attraverso la sua integrazione tecnica ai sistemi di TheFork.

4 - OBBLIGHI DEL RISTORATORE

Il Ristoratore è tenuto a fornire la relativa documentazione "KYC" (know your customer) al PSP al fine di attivare l'ICC e/o il PPT. Il Ristoratore si impegna a utilizzare il protocollo sicuro "https" per tutte le pagine dei propri servizi online in cui sono integrati l'ICC e/o il TPP.

Il Ristoratore è responsabile della gestione di eventuali controversie con il cliente (carta annullata, carta rifiutata, fondi insufficienti, ecc.) TheFork non sarà coinvolto in alcun modo nella gestione delle controversie tra il cliente e il ristoratore.

5 - MISURE ANTIFRODE

Tutte le transazioni eseguite tramite la funzionalità CCI&PPT sono verificate da un sistema di prevenzione delle frodi e il PSP ha il diritto di bloccare qualsiasi transazione se si ritiene ragionevolmente che sia fraudolenta, impropria o che coinvolga qualsiasi attività illecita. Il PSP si riserva inoltre il diritto discrezionale di annullare qualsiasi transazione fraudolenta o che implichi un'altra attività potenzialmente criminale anche se il sistema di prevenzione delle frodi non ha bloccato la transazione. Il Ristoratore riconosce che lo strumento di controllo delle

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 LOYALTY 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 may also run additional loyalty programs that provide extra generosity consisting in the grant of a greater number of YUMS (the "**Super Yums Programs**"). The YUMS Program and the Super Yums Programs are together referred to as the "**YUMS Loyalty Programs**". The number of YUMS granted under a YUMS Loyalty Program depends on the concerned YUMS Loyalty Program as further described in the dedicated pages on the Platform.

2. MEMBERSHIP OF THE YUMS PROGRAMS

Restaurateurs may join the YUMS Loyalty Program. Membership of the YUMS 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 a YUMS Loyalty Program, the Restaurateur must contact its Account Manager at TheFork by email, who will enroll it into the chosen YUMS Loyalty Program. Upon subscribing to a YUMS Program, the Restaurant will be tagged on the Platform as a participating Restaurant. Participation in a YUMS Loyalty Program is optional for the Restaurateur.

3. THEFORK OBLIGATIONS

By subscribing to a YUMS Loyalty 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 A YUMS LOYALTY PROGRAM MEMBERSHIP

For each Reservation with a Loyalty Discount sent by TheFork to a Restaurateur who participates in the 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.

frodi del PSP e le ulteriori procedure di controllo della sicurezza implementate dal PSP e/o da TheFork non possono garantire una completa prevenzione delle frodi.

In caso di controversia relativa a una transazione CCI e/o TPP che comporti una frode, il Ristoratore riconosce che il titolare della carta può, tramite un "chargeback", ottenere dalla propria banca o dalla società emittente della carta il rimborso degli importi pagati in modo fraudolento, purché entro i termini previsti dalla legge.

6 - SOSPENSIONE E RISOLUZIONE

TheFork o il Ristoratore possono interrompere la fornitura della CCI e/o del PPT in qualsiasi momento, con un preavviso non inferiore a trenta (30) giorni. Tale risoluzione non pone fine al Contratto, ma la risoluzione del Contratto comporta la risoluzione del CCI e/o del PPT.

TheFork si riserva il diritto di sospendere la Soluzione se il tasso mensile di charge-back (numero di transazioni contestate e rimborsate rispetto al numero totale di transazioni effettuate per conto del Ristoratore) supera lo zero virgola cinque per cento (0,5%) del volume totale di transazioni effettuate per il Ristoratore. Questo tasso di charge-back può essere modificato in qualsiasi momento per riflettere eventuali modifiche attuate dal Partner PSP.

Nel caso in cui TheFork o il PSP ritengano ragionevolmente che il Ristoratore stia commettendo una frode, stia violando la legge applicabile o gli accordi del Ristoratore con Stripe e/o qualsiasi documentazione tecnica di Stripe, TheFork si riserva il diritto di sospendere o interrompere la fornitura delle CCI e/o del PPT con effetto immediato.

In caso di risoluzione del contratto tra TheFork e il PSP, CCI&PPT non sarà più disponibile per il Ristoratore e TheFork non avrà più obblighi ai sensi delle presenti Condizioni Specifiche.

CONDIZIONI SPECIFICHE DEI PROGRAMMI FEDELTÀ YUMS

1. OGGETTO

TheFork gestisce un programma di fidelizzazione (il "**Programma YUMS**") grazie al quale i clienti accumulano punti ("**YUMS**") che possono poi riscattare in cambio di riduzioni di prezzo sul conto nei ristoranti che partecipano al Programma YUMS ("**Sconto Fedeltà**"). TheFork potrebbe anche gestire programmi fedeltà aggiuntivi che offrono maggiore generosità consistente nell'assegnazione di un numero maggiore di YUMS (i "**Programmi Super Yums**"). Il Programma YUMS e il Programma Super Yums vengono collettivamente indicati come i "**Programmi Fedeltà YUMS**". Il numero di YUMS assegnati sotto un Programma Fedeltà YUMS dipende dal Programma Fedeltà YUMS in questione, come descritto più dettagliatamente nelle pagine dedicate sulla Piattaforma.

2. ADESIONE AI PROGRAMMI YUMS

I Ristoratori possono aderire al Programma Fedeltà YUMS. L'adesione al Programma Yums crea un rapporto di collaborazione commerciale tra TheFork e il Ristoratore, in base al quale le parti si forniscono reciprocamente i servizi indicati di seguito al fine di sviluppare reciprocamente le loro attività.

Per diventare un membro di un Programma Fedeltà YUMS, il Ristoratore deve contattare via e-mail il proprio Account Manager di TheFork, che lo iscriverà al Programma Fedeltà YUMS scelto. Al momento dell'iscrizione ad un Programma YUMS, il Ristorante sarà contrassegnato sulla Piattaforma come Ristorante partecipante. La partecipazione ad un Programma Fedeltà YUMS è facoltativa per il Ristoratore.

3. OBBLIGHI DI THEFORK

Aderendo ad un Programma Fedeltà YUMS, il Ristoratore riceve da TheFork prenotazioni alle quali si applica uno Sconto Fedeltà. Il Ristoratore viene informato delle prenotazioni con Sconto Fedeltà ("**Prenotazione/i con Sconto Fedeltà**") e dell'importo dello Sconto Fedeltà sia nell'Applicazione nell'elenco delle prenotazioni sia nell'e-mail di conferma di ciascuna Prenotazione con Sconto Fedeltà inviata da TheFork.

4. OBBLIGHI DI UN RISTORATORE CON ISCRIZIONE AD UN PROGRAMMA FEDELTÀ YUMS

Per ogni Prenotazione con Sconto Fedeltà inviata da TheFork a un Ristoratore che partecipa al Programma YUMS, il Ristoratore partecipante garantisce a TheFork che accetterà YUMS in pagamento delle Prenotazioni con Sconto Fedeltà effettuate sulla Piattaforma e sui Siti Partner e dedurrà l'importo dello Sconto Fedeltà dal conto delle Prenotazioni con Sconto Fedeltà. Il Ristoratore Partecipante non deve richiedere alcun documento di supporto agli Utenti quando questi hanno una Prenotazione con Sconto Fedeltà.

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

For the duration of its membership of a YUMS Loyalty 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 be higher for Yums Programs granting a greater number of YUMS to the Diners, in consideration for additional visibility, advertising content and expected conversion rate triggered by such Programs, as further described in the dedicated pages on the Platform. TheFork shall issue a credit note corresponding to the remainder of the cost of each Loyalty Discount amount applied by the Restaurateur to any honored Reservation with a 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).

6. DURATION AND TERMINATION

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

The Restaurateur joins a Super Yums Program for a minimum duration of thirty (30) days. Thereafter, the Restaurateur may suspend its membership of such Super 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 any YUMS Loyalty 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 Programs.

If TheFork becomes aware that, on two (2) occasions, a Restaurateur who is a member of the YUMS Loyalty Program has not performed its obligations as set out in clause 4 of these Specific Conditions, TheFork reserves the right to terminate its YUMS Loyalty Program 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%	

Se la prenotazione è stata effettuata con un'Offerta Speciale cumulabile con lo Sconto Fedeltà, il Ristoratore si impegna prima ad applicare l'Offerta Speciale al conto e poi a detrarre l'importo dello Sconto Fedeltà dal conto.

Se l'importo totale del conto è inferiore allo Sconto fedeltà, il Ristoratore detrae dal conto solo l'importo del conto.

5. CONDIZIONI FINANZIARIE

Per tutta la durata di adesione a un Programma Fedeltà YUMS, il Ristoratore accetta di pagare a TheFork le specifiche Commissioni per Coperto descritte e accettate nel Modulo d'Ordine. Il Ristoratore riconosce e accetta che le Commissioni per Coperto saranno più elevate per i Programmi YUMS che assegnano un numero maggiore di YUMS ai commensali, in considerazione della maggiore visibilità, dei contenuti pubblicitari e del previsto tasso di conversione generato da tali Programmi, come ulteriormente descritto nelle pagine dedicate sulla Piattaforma. TheFork emetterà una nota di credito corrispondente al resto del costo di ogni importo dello Sconto Fedeltà applicato dal Ristoratore a qualsiasi Prenotazione onorata con uno Sconto Fedeltà.

TheFork si riserva il diritto di fatturare al Ristoratore per compensazione (cioè al netto dell'importo per la parte degli Sconti Fedeltà accettati dal Ristoratore durante il mese che è a carico di TheFork).

6. DURATA E CESSAZIONE

L'adesione ad un Programma Fedeltà YUMS è a tempo indeterminato. Il Ristoratore può interrompere la propria adesione ad un Programma Fedeltà YUMS in qualsiasi momento con un preavviso di trenta (30) giorni, contattando il proprio Account Manager via e-mail all'indirizzo TheFork.

Il Ristoratore aderisce ad un Programma Super Yums per una durata minima di trenta (30) giorni. Successivamente, il Ristoratore potrà sospendere la propria adesione al suddetto Programma Super Yums, riattivare la propria adesione (per una nuova durata minima di trenta (30) giorni), o terminare la propria adesione in qualsiasi momento con un preavviso di sette (7) giorni, contattando il proprio Account Manager di TheFork via e-mail.

TheFork si riserva il diritto di modificare, sospendere o terminare qualsiasi Programma Fedeltà YUMS in qualsiasi momento con un preavviso di trenta (30) giorni.

La risoluzione del Contratto tra TheFork e il Ristoratore, per qualsiasi motivo, pone automaticamente fine all'adesione del Ristoratore al Programma YUMS.

Se TheFork viene a conoscenza del fatto che, in due (2) occasioni, un Ristoratore membro del Programma Fedeltà YUMS non ha adempiuto ai suoi obblighi come stabilito nella clausola 4 delle presenti Condizioni Specifiche, TheFork si riserva il diritto di interrompere l'adesione al Programma Fedeltà YUMS senza preavviso o risarcimento.

CRM E POLITICA DI COMUNICAZIONE CON GLI UTENTI

La lotta contro lo spam e le frodi riguarda tutte le aziende del settore (provider di servizi Internet, provider di servizi e-mail e organizzazioni anti-spam). In alcuni Paesi sono state istituite leggi sullo spam e, come misura aggiuntiva, TheFork ha creato una propria serie di regole per proteggere la propria reputazione e quella dei ristoratori che utilizzano i suoi sistemi. Queste regole non solo aiutano TheFork a identificare gli spammer, ma contribuiscono anche ad aumentare la deliverability delle e-mail e a costruire una solida reputazione di invio.

Di seguito sono definite le statistiche fondamentali utilizzate per esaminare l'uso degli account CRM nell'applicazione e le pratiche di invio. I ristoratori devono rimanere al di sotto di queste soglie accettabili. Gli account CRM con statistiche superiori a questi numeri possono incorrere in sanzioni quali la limitazione del tasso di invio delle e-mail, l'account del modulo CRM e, in alcuni casi, la chiusura dell'account del modulo CRM. Tali azioni saranno comunicate in anticipo, a meno che il rischio non sia ritenuto critico per la sicurezza dell'infrastruttura di TheFork e/o dei suoi subappaltatori.

Soglie statistiche	Livelli accettabili*	Ulteriori dettagli
Rimbalzi	≤ 8%	Calcolato sul numero di messaggi che sono stati respinti
Disabbonati	≤ 1.4%	o l'1% se i soggetti ignoti > i clic

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 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.

Blocchi	≤ 30%	
Reclami per spam	≤ 0.08%	Quando si inviano più di 1000 ma mai più di 50 reclami al giorno
Riscontri di spamtrap e reclami ingiustificati per abusi	≤1	

*TheFork *si riserva il diritto di aggiornare i parametri della soglia di invio accettabile senza preavviso*.

Definizione delle statistiche di base:

- Rimbalzi - Come per la posta tradizionale, quando un indirizzo di destinazione non può accettare il pacco in arrivo e viene rispedito al mittente, i messaggi rimbalzati vengono rispediti al mittente perché l'indirizzo del destinatario è errato o inattivo.
- Disiscrizioni - Destinatari che rinunciano a ricevere comunicazioni perché non vogliono più riceverle. Le ragioni per cui i destinatari scelgono di disiscriversi sono molteplici: alcuni potrebbero non essere più interessati al contenuto delle e-mail, altri hanno la casella di posta in arrivo stracolma e altri ancora si aspettavano un contenuto diverso dalle e-mail.
- Blocchi - Messaggi che non lasciano i server a causa di un errore permanente. Si tratta di indirizzi e-mail che sono stati rimbalzati in passato perché inesistenti o non validi, oppure perché avevano precedentemente segnalato il messaggio come spam. Sono inclusi anche gli indirizzi e-mail che hanno provocato reclami da parte dei destinatari o che non sono passati attraverso i filtri antispam.
- Reclami spam - Numero di destinatari che hanno contrassegnato il messaggio di un Ristoratore come spam.
- Colpi di spamtrap - Dopo un certo periodo di inattività, i provider di webmail trasformano gli indirizzi e-mail in trappole per lo spam per catturare i mittenti che utilizzano elenchi obsoleti o acquistati e/o ottenuti da società terze.
- Reclamo per abuso ingiustificato - Quando un destinatario segnala un Ristoratore per aver inviato messaggi senza il suo consenso.

I 7 COMANDAMENTI

Di seguito sono riportati 7 comandamenti che i ristoratori devono rispettare per massimizzare i loro tassi di deliverability ed evitare qualsiasi limitazione di tasso o sospensione del loro account del modulo CRM, e in definitiva aiutare TheFork a combattere lo spam.

1 - TUTTE LE METRICHE DI INVIO DEVONO RIMANERE ENTRO LE SOGLIE STATISTICHE

Una regolare manutenzione dell'elenco dei contatti del ristoratore garantirà che il ristoratore invii e-mail a un pubblico impegnato con indirizzi e-mail attivi. Anche se può variare da un'azienda all'altra, un buon parametro di riferimento per un cliente attivo è una persona che ha aperto o cliccato su un'e-mail negli ultimi 3-6 mesi. Mantenere un elenco di clienti che leggono regolarmente i contenuti delle e-mail e che trovano valore nella messaggistica si tradurrà in un minor numero di e-mail respinte o bloccate. Sebbene il processo di rimozione degli indirizzi e-mail inattivi o errati possa far apparire una lista di contatti più piccola, a lungo termine migliorerà significativamente la deliverability. Altre buone pratiche sono: scrivere righe di oggetto che riflettano il contenuto delle e-mail ed evitare termini promozionali o parole comuni di spam.

2 - È VIETATO ACQUISIRE O INVIARE A MAILING LIST DI TERZI

È severamente vietato inviare campagne a elenchi di contatti acquisiti (acquistati, scambiati o affittati) da società terze. Gli indirizzi e-mail mirati devono sempre essere raccolti in modo che il destinatario abbia esplicitamente scelto di ricevere comunicazioni dal Ristoratore. L'utilizzo di elenchi acquistati, noleggiati o scraped da terzi è vietato dalla legge nella maggior parte dei Paesi ed è assolutamente vietato nell'Applicazione.

3 - LE E-MAIL (A MENO CHE NON SI TRATTI DI TRANSAZIONI) POSSONO ESSERE INVIATE SOLO SE SI È OTTENUTA L'AUTORIZZAZIONE ESPLICITA.

Tutti i contatti presenti nell'elenco del ristoratore devono aver dato un consenso chiaro ed esplicito a ricevere comunicazioni e il ristoratore deve essere in grado di dimostrarlo. Il consenso deve essere concesso attraverso una relazione esistente o un opt-in in cui l'argomento dell'abbonamento sia stato chiaramente spiegato in un modulo online (modulo di prenotazione) o offline attraverso una casella di spunta. Questa casella non deve essere pre-selezionata. Il consenso all'invio di e-mail non deve essere abbinato al consenso per altri scopi, come l'elaborazione di una prenotazione. Se il ristoratore spunta la casella "opt-in" nell'applicazione, garantisce e dichiara a TheFork di aver ottenuto il consenso esplicito dal cliente in

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

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 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.

SPECIFIC CONDITIONS OF THEFORK PAY

1. TheFork provides a functionality (TheFork Pay) that allows Restaurateurs to accept payment from Diners who use the App (Diners) to pay for their meal in the Restaurant.

2. TheFork PAY's activation is mandatory for Restaurateurs unless otherwise

questione.

4 - LA PROVA DEL CONSENSO DEVE ESSERE FORNITA IN CASO DI DENUNCIA DI ABUSO AGGRAVATO.

TheFork prende molto sul serio i reclami relativi allo spam.

In qualsiasi momento, il Ristoratore deve essere in grado di fornire informazioni relative a tutti gli indirizzi e-mail che il Ristoratore ha raccolto direttamente (per telefono, tramite un modulo di prenotazione white-label, presso il Ristorante, ecc.) a cui ha inviato e-mail dal modulo CRM dell'Applicazione, tra cui:

- Quando e come è stato raccolto questo indirizzo e-mail?
  - Data e ora
  - Partecipazione a lotterie/concorsi?
  - Iscrizione alla newsletter?
  - Relazione con il cliente esistente?
  - Altro

- In caso di raccolta di dati online:
  - URL del sito di raccolta dati
  - IP utilizzato dal proprietario dell'indirizzo e-mail
  - Tipo di opt-in (singolo, confermato o doppio)
  - Inoltre, nel caso di un doppio opt-in: data e ora della conferma

- Esiste una dichiarazione esplicita di consenso/opt-in per l'indirizzo e-mail? (può essere fornita come screenshot)
  - Formulazione della dichiarazione
  - Il cliente è stato in grado di dare il consenso in modo esplicito e separato?

- Se non c'era un consenso/opt-in esplicito, ma esisteva una relazione con il cliente:
  - Natura del rapporto con il cliente (ad es. ha cenato al ristorante in data X)
  - Come è stato informato il cliente al momento dell'ottenimento dell'indirizzo e-mail (quale messaggio è stato dato per informare che l'indirizzo e-mail può essere utilizzato per scopi di marketing e che è possibile annullare l'iscrizione in qualsiasi momento)?

Si noti che è richiesta la piena conformità del ristoratore quando si tratta di tali questioni. I ristoratori che non sono in grado di fornire la prova dell'autorizzazione legale a contattare i destinatari in caso di reclamo per abuso possono incorrere nella sospensione dell'account e, in alcuni casi, nella cessazione dell'uso del modulo CRM.

5 - IN OGNI CAMPAGNA DI MARKETING DEVE ESSERE INSERITO UN LINK DI DISISCRIZIONE

Tutte le campagne di marketing devono includere un link chiaro e conciso che consenta ai destinatari di rinunciare facilmente a ricevere comunicazioni future. Il link deve essere facile da riconoscere, leggere e capire per chiunque. I ristoratori devono agire in modo da annullare immediatamente l'iscrizione, senza che da quel momento in poi vengano inviate altre e-mail al destinatario.

6 - IL NOME E LO STATO DEL MITTENTE DEVONO ESSERE CHIARAMENTE COMUNICATI IN OGNI MESSAGGIO

I campi "Da", "A" e "Rispondi a" devono identificare con precisione e chiarezza il nome del dominio e l'indirizzo e-mail del ristoratore. È importante inviare da domini che abbiano almeno un mese di vita, con un record di dominio pubblico trasparente che reindirizzi alle pagine legali del ristoratore.

7 - POSSONO ESSERE INVIATE SOLO INFORMAZIONI LEGITTIME

Il Ristoratore non deve: a) inviare messaggi che contengano, promuovano, facciano riferimento o si colleghino a contenuti o attività illecite, illegali, calunniose, diffamatorie o di violenza nei confronti di qualsiasi individuo o gruppo e, più in generale, dei diritti umani; oppure b) inviare e-mail a nome e per conto di terzi (compresi i propri clienti). Le e-mail del ristoratore devono riguardare le attività del ristorante. In generale, le e-mail del ristoratore non devono contenere informazioni o contenuti che TheFork ritenga inadatti o dannosi per la reputazione di TheFork, delle società del suo gruppo, dei suoi partner, dei suoi clienti e degli utenti.

CONDIZIONI SPECIFICHE DEL FORK PAY

1. TheFork fornisce una funzionalità (TheFork Pay) che consente ai Ristoratori di accettare il pagamento da parte dei Clienti per pagare il pasto al Ristorante.

2. L'attivazione di TheFork PAY è obbligatoria per i Ristoratori, salvo diverso accordo scritto con TheFork (in un Modulo d'Ordine o altrimenti per iscritto con

agreed in writing with TheFork (in an Order Form or otherwise in writing with a TheFork legal representative). Once TheFork PAY is activated, the Restaurateur agrees to accept TheFork PAY as a payment method to settle Diner's bills in the Restaurant and the Restaurateur undertakes to accept TheFork PAY's notification of payment via email and/or within the Application as sufficient evidence of such payment by a Diner.

3. TheFork PAY's Conditions of Use are displayed here, are a supplement to and form part of this Agreement, and must be read together with these Specific Conditions of TheFork PAY.

4. Payment processing services
Payment processing services for the Restaurateur on TheFork PAY are provided by Stripe Payments Europe Ltd ("Stripe") and are subject to the separate Stripe Connected Account Agreement that can be accessed by clicking on https://stripe.com/en-it/connect-account/legal, which includes the Stripe Service Agreement that can be accessed by clicking on https://stripe.com/en-it/legal (collectively, the "Stripe Agreements"). Unless otherwise agreed in writing with TheFork (in an Order Form or otherwise), by agreeing to this agreement or continuing to use TheFork's services, the Restaurateur agrees to be bound by the Stripe Agreements, as the same apply to payment services.
The Restaurateur agrees to provide TheFork accurate and complete information about themselves and their business, and the Restaurateur authorises TheFork to share that information and transaction information related to the Restaurateur's use of the payment processing services provided by Stripe.

un rappresentante legale di TheFork). Una volta attivato TheFork PAY, il Ristoratore si impegna ad accettare TheFork PAY come metodo di pagamento per saldare i conti dei Clienti nel Ristorante e il Ristoratore si impegna ad accettare la notifica di pagamento di TheFork PAY via e-mail e/o all'interno dell'Applicazione come prova sufficiente di tale pagamento da parte di un commensale.

3. Le Condizioni di Utilizzo di TheFork PAY sono visualizzate qui, costituiscono un'integrazione e parte integrante del presente Contratto e devono essere lette insieme alle presenti Condizioni Specifiche di TheFork PAY.

4. Servizi di elaborazione dei pagamenti
I servizi di elaborazione dei pagamenti per il Ristoratore su TheFork PAY sono forniti da Stripe Payments Europe Ltd ("Stripe") e sono soggetti al contratto separato Stripe Connected Account Agreement, accessibile cliccando su https://stripe.com/en-it/connect-account/legal, che include il contratto di servizio Stripe, accessibile cliccando su https://stripe.com/en-it/legal (collettivamente, i "Contratti Stripe"). Se non diversamente concordato per iscritto con TheFork (in un Modulo d'Ordine o in altro modo), accettando il presente contratto o continuando a utilizzare i servizi di TheFork, il Ristoratore accetta di essere vincolato dagli Accordi Stripe, in quanto gli stessi si applicano ai servizi di pagamento.
Il Ristoratore si impegna a fornire a TheFork informazioni accurate e complete su di sé e sulla propria attività e autorizza TheFork a condividere tali informazioni e le informazioni sulle transazioni relative all'utilizzo da parte del Ristoratore dei servizi di elaborazione dei pagamenti forniti da Stripe.

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 (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.

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.

ADDENDUM RELATIVO AL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

TheFork e il ristoratore, collettivamente denominati "**Parti**", hanno concordato di stipulare quanto segue:

Addendum relativo al trattamento dei dati personali

Il presente Contratto per il trattamento di Dati Personali ("**DPA**") fa parte delle Condizioni Generali (il "**Contratto**") ed è soggetto ad esse. Con la sottoscrizione del Contratto, le Parti stipulano il presente DPA a nome proprio e, nella misura in cui ciò sia richiesto dalle leggi applicabili in materia di protezione dei dati, a nome e per conto delle loro affiliate, e il presente DPA entrerà in vigore alla data della sua pubblicazione ("**Data di entrata in vigore**"). Se le Parti hanno stipulato un addendum sul trattamento dei dati o un altro accordo simile in precedenza (qualsiasi "**DPA precedente**"), le Parti riconoscono e concordano che il presente DPA sostituisce il DPA precedente a partire dalla Data di entrata in vigore. Tutti i termini in maiuscolo non definiti nel presente DPA avranno il significato stabilito nel Contratto.

1. Definizioni

I termini "**Ristoratore**", "**Utente**", "**Portale**", "**Applicazione**", "**Modulo di prenotazione**", "**Widget personalizzato**", "**Widget standard**" e "**Servizi**" hanno il significato indicato nel Contratto.

Ai fini del presente DPA, il termine "**TheFork**" include LaFourchette SAS e le società affiliate a TheFork.

"**GDPR**" è da intendersi come il Regolamento (UE) 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati, e qualsiasi legge che possa modificarlo o integrarlo in futuro.

"**Leggi sulla protezione dei dati**" indica, in ciascun caso nella misura in cui siano applicabili, (i) il GDPR e le leggi che attuano o integrano il GDPR; (ii) la Direttiva 2002/58/CE relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche; (iii) per quanto riguarda il Regno Unito, il GDPR come parte del diritto britannico in virtù della sezione 3 dell'UK European Union (Withdrawal) Act 2018 e dell'UK Data Protection Act 2018 (insieme, "Leggi sulla protezione dei dati del Regno Unito"); e (iv) la Legge federale svizzera sulla protezione dei dati del 2020 e la relativa Ordinanza; in ogni caso, come eventualmente modificato, superato o sostituito.

"**Sub-responsabile**" indica un terzo a cui un Responsabile del trattamento subappalta il trattamento dei dati personali ai sensi del presente DPA.

I termini "Titolare del trattamento", "Responsabile del trattamento", "Contitolare del trattamento", "Interessato", "Dati personali", "Trattamento", "Violazione dei dati personali", "Valutazione d'impatto sulla protezione dei dati" e "Autorità di vigilanza" avranno il significato stabilito dal GDPR e i termini corrispondenti saranno interpretati di conseguenza.

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";

(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.

3.5 Managing of Restaurateur's information. When Restaurateurs use the TheFork Manager app, TheFork is the controller for the purpose of monitoring the activity within the app, allowing the release of new features, and helping to improve the product.

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

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

2. Ambito e applicabilità del presente DPA

La presente DPA si applica se e solo nella misura in cui l'Contratto è in vigore.

Parte A: Dettagli del trattamento

3. Ruoli e ambito del trattamento

3.1 Ruolo delle Parti. Le Parti riconoscono che, ai fini delle Leggi sulla protezione dei dati, la natura dell'attività svolta da ciascuna di esse in relazione ai rispettivi obblighi ai sensi del Contratto determina lo status di ciascuna parte ai sensi dell'accordo DPA. Una Parte può agire come:

(a) "Titolare del trattamento" nei confronti dell'altra Parte che è "Responsabile del trattamento";

(b) "Responsabile del trattamento" rispetto all'altra Parte che è "Titolare del trattamento";

(c) "Controllore comune" con l'altra Parte;

(d) "Titolare indipendente del trattamento" dei dati personali qualora l'altra Parte sia anche "Titolare del trattamento".

Per quanto riguarda le attività di trattamento dei dati ai sensi del Contratto, gli scenari che si applicano in ogni situazione sono i seguenti:

3.2 Prenotazioni effettuate sul Portale o sul Widget Standard. Quando si utilizzano i servizi forniti da TheFork, ed esclusivamente allo scopo di prendere, gestire e monitorare le prenotazioni effettuate sul Portale o sul Widget Standard, il Ristoratore e TheFork sono Contitolari del trattamento. Pertanto, possono trattare i Dati Personali o avere accesso ad essi per questo scopo.

3.3 Prenotazioni effettuate direttamente con il Ristoratore o con il Widget personalizzato. Quando utilizza i servizi forniti da TheFork, il Ristoratore è il Titolare del trattamento dei dati ai fini dell'accettazione, della gestione e del monitoraggio delle prenotazioni effettuate direttamente da lui o tramite il Widget personalizzato. TheFork è Responsabile del trattamento dei dati e, in tale veste, può trattare i Dati personali o avere accesso ad essi per conto del Ristoratore.

3.4 Gestione dei rapporti con gli Utenti (incluso il marketing diretto). In caso di utilizzo dei servizi forniti da TheFork, il Ristoratore e TheFork sono Titolari autonomi del trattamento in relazione allo scambio di Dati Personali per la gestione dei rapporti con gli Utenti, compresa l'organizzazione di promozioni, l'invio di comunicazioni commerciali, lo sviluppo del business, il marketing diretto e altre attività di marketing.

3.5 Gestione delle informazioni del Ristoratore. Quando i Ristoratori utilizzano l'app TheFork Manager, TheFork è il titolare del trattamento ai fini di monitorare l'attività all'interno dell'app, consentire il rilascio di nuove funzionalità e contribuire al miglioramento del prodotto.

Parte B: Trattamento dei dati per l'acquisizione, la gestione e il monitoraggio delle prenotazioni

4. Prenotazioni effettuate sul Portale o sul Widget Standard

4.1 Trattamento dei dati personali. Le Parti riconoscono e concordano che, per quanto riguarda il Trattamento dei Dati Personali effettuato sul Portale o sul Widget Standard, ed esclusivamente allo scopo di prendere, gestire e monitorare le prenotazioni, il Ristoratore e TheFork sono Contitolari del Trattamento. Di conseguenza, ai sensi dell'articolo 26 del GDPR, TheFork e il Ristoratore concordano di trattare i Dati personali nei limiti dei rispettivi ruoli e responsabilità, come indicato di seguito.

Il Ristoratore e TheFork sono responsabili e si impegnano a:

a) che ciascuno di essi tratterà i Dati Personali solo in modo lecito e per gli scopi indicati nella Dichiarazione sulla Privacy e sui Cookies di TheFork visualizzata sul Portale e nella presente DPA e che non tratterà ulteriormente i Dati Personali per scopi incompatibili con questi; e

b) che ciascuno di essi conserverà i Dati personali in un formato che consenta l'identificazione delle persone interessate solo per un periodo non superiore a quello necessario per le finalità di cui al presente DPA.

Il Ristoratore è l'unico responsabile e si impegna a garantire:

a) che i dati personali raccolti e trattati dal Ristoratore siano adeguati, pertinenti, non eccessivi, oggettivi e limitati a quanto necessario per le finalità per cui vengono trattati, e che la raccolta di tali dati non sia illegale. In particolare, il Ristoratore si impegna a non raccogliere e/o elaborare dati finanziari come i numeri delle carte di credito. Allo stesso modo, si impegna a non raccogliere e/o trattare, se non nei casi in cui ciò sia strettamente

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 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.it 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 support@thefork.it, 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 support@thefork.it any information in its possession that may be useful to TheFork when preparing the above notification and information.

necessario per le finalità per cui vengono trattati e solo dopo aver ottenuto il previo consenso esplicito, specifico e informato dell'interessato, i Dati personali sensibili, quali le opinioni religiose, politiche, i dati sanitari o i dati relativi alla vita o all'orientamento sessuale;

b) la qualità, la validità, l'aggiornamento e l'accuratezza di questi Dati Personali nell'Applicazione; e

c) che l'accesso ai Dati personali da parte sua sia giustificato e proporzionato allo scopo per cui vengono trattati.

Il Ristoratore manleva e tiene indenne TheFork da qualsiasi reclamo da parte degli interessati in relazione a qualsiasi atto o omissione del Ristoratore e/o del suo personale in merito al trattamento dei dati effettuato allo scopo di prendere, gestire e monitorare le prenotazioni effettuate sul Portale o tramite il Widget Standard.

4.2 **Sicurezza e riservatezza.** TheFork garantisce di attuare tutte le misure tecnologiche e organizzative appropriate per preservare la sicurezza e in particolare la riservatezza dei Dati Personali a cui può avere accesso, o che possono essergli comunicati, o più in generale, che può trattare nell'ambito dell'esecuzione del presente DPA. TheFork dichiara che le misure implementate per garantire la sicurezza e la riservatezza dei Dati Personali sono conformi allo stato dell'arte e includono (senza limitazioni) le misure di cui all'Articolo 32 del GDPR, come descritto nell'Allegato B del presente DPA.
Reciprocamente, il Ristoratore si impegna a mettere in atto tutte le misure tecnologiche e organizzative adeguate per garantire lo stesso livello di sicurezza e riservatezza dei Dati personali.

4.3 **Responsabili del trattamento.** TheFork può incaricare dei responsabili del trattamento per effettuare un trattamento specifico dei Dati personali raccolti allo scopo di prendere, gestire e monitorare le prenotazioni. Il Ristoratore non può avvalersi di responsabili del trattamento per l'esecuzione di trattamenti specifici o generali dei Dati personali raccolti ai fini dell'accettazione, della gestione e del monitoraggio delle prenotazioni.

4.4 **Cooperazione**. Ciascuna delle Parti si impegna ad assistere l'altra Parte nell'adempimento degli obblighi previsti dal presente DPA, al fine di garantire:

a) il rispetto da parte dell'altra parte dei propri obblighi relativi alla sicurezza e alla riservatezza dei Dati personali trattati ai sensi della presente DPA;

b) la cooperazione per l'esecuzione di valutazioni d'impatto del trattamento sulla protezione dei dati personali, qualora la natura del trattamento lo richieda, e la consultazione preventiva dell'autorità di controllo eventualmente necessaria. Pertanto, ciascuna parte si impegna a comunicare all'altra tutte le informazioni in suo possesso che potrebbero essere necessarie a tal fine;

c) l'informazione degli interessati sul trattamento dei loro dati personali. A tal fine, TheFork mostra un avviso di raccolta dati all'attenzione degli interessati quando vengono raccolti i Dati personali;

d) la gestione delle richieste per l'esercizio dei diritti degli interessati ai sensi del GDPR (diritto di accesso, di rettifica, di cancellazione, di limitazione del trattamento, di portabilità dei dati, di opposizione e di non essere sottoposti ad un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione) se tali richieste sono rivolte ad entrambe le Parti. Quando tali richieste sono rivolte al Ristoratore, quest'ultimo comunica a TheFork via e-mail all'indirizzo support@thefork.it immediatamente e comunque entro 72 ore la richiesta unitamente a tutte le informazioni in suo possesso che possano essere utili. Inoltre, il Ristoratore si impegna a recepire le conseguenze di una richiesta ad esso rivolta in tutti gli strumenti, applicazioni e database che utilizza; e

e) l'adempimento dell'obbligo di notifica all'autorità di controllo e di informazione agli interessati in caso di violazione dei Dati personali, ovvero di qualsiasi violazione della sicurezza che comporti la distruzione accidentale o illecita, la perdita, l'alterazione, la divulgazione o l'accesso non autorizzato ai Dati personali oggetto di trattamento. TheFork si occuperà di questi obblighi di notifica e informazione. Il Restauratore non dovrà notificare all'autorità di controllo né informare l'interessato. Tuttavia, si impegna a notificare a TheFork, via e-mail all'indirizzo support@thefork.it, immediatamente dopo essere venuto a conoscenza di qualsiasi violazione dei Dati Personali. Tale notifica dovrà contenere tutte le informazioni e la documentazione in possesso del Ristoratore che possano essere utili a TheFork nella predisposizione della notifica e dell'informativa di cui sopra. In ogni caso, il Ristoratore si impegna a fornire a TheFork, immediatamente alla prima richiesta, via e-mail all'indirizzo support@thefork.it qualsiasi informazione in suo possesso che possa essere utile a TheFork per la preparazione della notifica e dell'informativa di cui sopra.

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 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.

4.5 **Verifiche**. TheFork potrà effettuare tutte le verifiche, anche, a titolo esemplificativo, nell'ambito dell'Applicazione, che riterrà utili per accertare l'adempimento da parte del Ristoratore degli obblighi di protezione dei dati personali nell'utilizzo dell'Applicazione.

5. Prenotazioni effettuate direttamente presso il ristoratore o il Widget personalizzato

5.1 **Trattamento dei dati personali.** Le Parti riconoscono e concordano che per quanto riguarda il Trattamento dei Dati Personali effettuato direttamente con il Ristoratore o con il Widget Personalizzato, e al solo scopo di prendere, gestire e monitorare le prenotazioni, il Ristoratore è un Titolare del Trattamento e TheFork è un Responsabile del Trattamento. Di conseguenza, ai sensi dell'articolo 28 del GDPR, i diritti e gli obblighi delle Parti in relazione a questo particolare Trattamento dei Dati Personali sono indicati di seguito.

Il Ristoratore è l'unico responsabile e si impegna a garantire:

a) la natura lecita, equa e trasparente della raccolta e del trattamento dei Dati Personali (inclusa, senza limitazioni, la fornitura di informazioni agli interessati e l'ottenimento del consenso quando richiesto, in particolare a causa delle finalità e dei metodi di trattamento o della natura dei dati raccolti e trattati). A tal proposito, il Restauratore configurerà tramite l'Applicazione l'avviso di raccolta dati all'attenzione degli interessati quando raccoglie i Dati personali tramite il Widget personalizzato;
b) che tali dati siano trattati esclusivamente per gli scopi indicati nella presente DPA e che non siano ulteriormente trattati per scopi incompatibili con questi;
c) che i Dati personali raccolti e trattati per l'acquisizione, la gestione e il monitoraggio delle prenotazioni siano idonei, pertinenti, non eccessivi, oggettivi e limitati a quanto necessario rispetto allo scopo per cui vengono trattati e che la raccolta di tali dati non sia illegale. Il Restauratore si impegna a non raccogliere e/o elaborare dati finanziari come i numeri delle carte di credito. Allo stesso modo, si impegna a non raccogliere e/o trattare, se non nei casi in cui ciò sia strettamente necessario per le finalità per cui vengono trattati e solo dopo aver ottenuto il previo consenso esplicito, specifico e informato dell'interessato, i Dati personali sensibili, quali le opinioni religiose, politiche, i dati sulla salute, o i dati sulla vita o l'orientamento sessuale;
d) la qualità, la validità, l'aggiornamento e l'esattezza di tali dati nell'Applicazione; a tal fine il Restauratore si impegna ad effettuare gli aggiornamenti, le correzioni o la cancellazione dei Dati Personali trattati nell'Applicazione;
e) che i dati personali non saranno conservati in un formato che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo superiore a quanto necessario per le finalità stabilite nella presente DPA; e
f) che l'accesso ai Dati personali sia strettamente limitato in base alla necessità di sapere.

Il Ristoratore manleva e tiene indenne TheFork da qualsiasi reclamo da parte degli interessati in relazione a qualsiasi atto o omissione del Ristoratore e/o del suo personale in merito al trattamento dei dati effettuato allo scopo di prendere, gestire e monitorare le prenotazioni effettuate direttamente dal Ristoratore o tramite il Widget personalizzato.

In qualità di Titolare del trattamento, il Ristoratore si impegna a fornire a TheFork tutte le informazioni e gli elementi necessari affinché TheFork possa adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati.

5.2 **Sicurezza e riservatezza.** TheFork garantisce di mettere in atto tutte le misure tecnologiche e organizzative appropriate necessarie per preservare la sicurezza e in particolare la riservatezza dei Dati Personali a cui può avere accesso, o che possono essergli comunicati, o più in generale, che può trattare nell'ambito dell'esecuzione del Contratto. TheFork adotterà pertanto tutte le misure tecniche e organizzative appropriate, tenendo conto dello stato dell'arte, dei costi di attuazione e della natura, dell'ambito, del contesto e delle finalità del trattamento, necessarie per ottemperare a tali obblighi di sicurezza, e in particolare:

a) non tratterà o accederà a tali Dati personali per scopi diversi dall'esecuzione di servizi per conto del Ristoratore ai sensi del presente DPA;
b) non trattare o accedere a tali Dati Personali se non dietro istruzioni lecite e documentate del Ristoratore (e le Parti riconoscono che la nozione di istruzione documentata è soddisfatta quando TheFork esegue i propri obblighi ai sensi della presente DPA), anche per quanto riguarda il trasferimento dei Dati Personali a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale, a meno che tale trasferimento non sia richiesto dal diritto dell'Unione Europea o dal diritto applicabile di uno Stato membro; in tal caso, TheFork informerà il Ristoratore di tale obbligo prima di trattare i Dati Personali, a meno che il diritto applicabile non impedisca tale informazione per significativi motivi di interesse pubblico; e
c) garantire che le persone autorizzate al trattamento dei Dati personali siano vincolate da un adeguato obbligo contrattuale o legale di riservatezza.

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 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.com 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;

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

Le misure implementate da TheFork per garantire la sicurezza e la riservatezza dei Dati personali sono conformi allo stato dell'arte. Reciprocamente, il Ristoratore si impegna a mettere in atto tutte le misure tecnologiche e organizzative adeguate per garantire lo stesso livello di sicurezza e riservatezza dei Dati personali. TheFork e il Ristoratore si impegnano a mantenere tali misure per tutta la durata del Contratto e, in caso di inadempienza, a informare immediatamente l'altra parte. TheFork e il Ristoratore si impegnano, in caso di modifica delle misure volte a garantire la sicurezza e la riservatezza dei Dati personali, a sostituirle con misure equivalenti.

5.3 **Elaboratori e sub-elaboratori.** TheFork può incaricare dei sub-elaboratori per effettuare un trattamento specifico dei Dati personali raccolti allo scopo di prendere, gestire e monitorare le prenotazioni. TheFork fornirà al Ristoratore un elenco di subprocessori su richiesta ragionevole. Il ristoratore avrà quindi un periodo di trenta (30) giorni dalla data di visualizzazione di tali informazioni per presentare le proprie obiezioni, che dovranno essere basate su problemi di privacy o di sicurezza. TheFork si impegna a far sì che i suoi subelaboratori rispettino gli obblighi di TheFork ai sensi del presente DPA e TheFork si impegna a stipulare un accordo scritto in tal senso con ciascuno dei suoi elaboratori.

Il Ristoratore può inoltre incaricare dei responsabili del trattamento per l'elaborazione specifica dei Dati personali raccolti in esecuzione del Contratto ai fini dell'accettazione, della gestione e del monitoraggio delle prenotazioni, a condizione che tali responsabili del trattamento non siano concorrenti di TheFork, secondo quanto stabilito da TheFork a sua esclusiva discrezione, e a condizione che tali responsabili del trattamento non siano autorizzati dal Ristoratore ad accedere all'Applicazione o alle comunicazioni di TheFork, che sono destinate esclusivamente al Ristoratore. Il Ristoratore dovrà informare TheFork via e-mail all'indirizzo support@thefork.com di qualsiasi nomina o sostituzione di elaboratori. Il Ristoratore si impegna a far sì che i suoi elaboratori rispettino gli obblighi del Ristoratore ai sensi del presente DPA. Il Ristoratore si impegna a stipulare un accordo in tal senso con ciascuno dei suoi elaboratori e, in caso di violazione dei Dati personali da parte di un elaboratore, il Ristoratore sarà pienamente responsabile di tale violazione.

5.4 **Cooperazione**. TheFork, in qualità di Responsabile del trattamento dei dati, si impegna ad assistere il Ristoratore nell'adempimento dei suoi obblighi ai sensi del presente DPA per garantire:

a) l'adempimento da parte del Ristoratore dei rispettivi obblighi in materia di sicurezza e riservatezza dei Dati personali;

b) l'effettuazione di Valutazioni d'Impatto sulla Protezione dei Dati Personali del trattamento, qualora la natura del trattamento lo richieda, e la preventiva consultazione dell'autorità di controllo eventualmente necessaria. L'obbligo di effettuare tali valutazioni d'impatto sulla protezione dei dati o di consultare l'autorità di vigilanza, ove richiesto dalla legge applicabile, non ricade su TheFork. Tuttavia, TheFork fornirà al Ristoratore, su richiesta scritta e dietro il pagamento di un ragionevole compenso, tutte le informazioni in suo possesso che il Ristoratore può richiedere e che sono necessarie al Ristoratore per adempiere a tali obblighi;

c) la gestione delle richieste di esercizio dei diritti degli interessati ai sensi del GDPR (diritto di accesso, di rettifica, di cancellazione, di limitazione del trattamento, di portabilità dei dati, di opposizione e di non essere oggetto di una decisione individuale automatica, compresa la profilazione). Rispondere a tali richieste non è responsabilità di TheFork. Pertanto, non gestirà alcuna richiesta di questo tipo. Tuttavia, TheFork fornirà al Ristoratore, su richiesta scritta e dietro pagamento di una tariffa ragionevole, tutte le informazioni in suo possesso che il Ristoratore può richiedere e che sono necessarie per la gestione di tali richieste da parte degli interessati che desiderano esercitare i propri diritti; e

d) l'adempimento dell'obbligo di notificare all'autorità di controllo e di informare gli interessati in caso di violazione dei Dati personali, vale a dire qualsiasi violazione della sicurezza che comporti la distruzione accidentale o illecita, la perdita, l'alterazione, la divulgazione o l'accesso non autorizzato ai Dati personali oggetto di trattamento. Tali obblighi non sono di competenza di TheFork. Pertanto, non effettuerà alcuna notifica all'autorità di controllo né informerà gli interessati. Tuttavia, informerà il ristoratore, via e-mail all'indirizzo fornito nell'account del ristoratore, il prima possibile dopo essere venuto a conoscenza di qualsiasi violazione dei dati personali. TheFork fornirà inoltre al Ristoratore, su richiesta scritta, tutte le informazioni in suo possesso che il Ristoratore può richiedere e che sono necessarie al Ristoratore per effettuare la notifica e l'informazione di cui sopra, ove richiesto.

TheFork si impegna a notificare al Ristoratore se, a suo parere, un'istruzione costituisce una violazione di una qualsiasi disposizione del diritto dell'Unione Europea o del diritto applicabile degli Stati membri in materia di protezione dei dati personali che TheFork è tenuta a rispettare.

5.5 **Verifiche**. Il Ristoratore può condurre qualsiasi ispezione consentita dalle leggi sulla protezione dei dati al fine di garantire il rispetto da parte di TheFork dei suoi obblighi in materia di protezione dei dati personali, anche

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 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 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

mediante audit a spese del Ristoratore, che comprendono i costi interni sostenuti da TheFork per ottemperare alla richiesta, compresi, a titolo esemplificativo, i tempi di lavoro del suo personale. Tali verifiche potranno essere effettuate da una terza parte indipendente e certificata incaricata a tale scopo, che non dovrà essere un concorrente di TheFork ("Auditor"), tale Auditor dovrà essere concordato dalle Parti. TheFork fornirà all'Auditor le informazioni necessarie per consentire l'audit.

Alla revisione si applicano i seguenti principi:

a) il Ristoratore richiederà solo una (1) verifica all'anno, a meno che TheFork non sia in grave violazione materiale dei suoi obblighi, nel qual caso il Ristoratore potrà richiedere una verifica supplementare. Il ristoratore dovrà notificare la richiesta di revisione a TheFork tramite lettera raccomandata con prova di consegna almeno sessanta (60) giorni e includerà in tale notifica tutti i dettagli della sua richiesta.

seguenti principi si applicano in ogni circostanza:

a) non saranno soggetti a revisione: i dati finanziari o i Dati personali non legati al Ristoratore, le informazioni la cui divulgazione potrebbe pregiudicare la sicurezza dei sistemi e/o dei dati di TheFork (ad esempio rischi per la riservatezza delle informazioni) o di altri clienti di TheFork (in particolare, altri Ristoratori), il codice sorgente dei programmi informatici utilizzati nell'ambito della fornitura dei servizi;
b) nessun audit potrà avere una durata superiore a tre (3) giorni lavorativi;
c) il Revisore non potrà copiare alcun documento, file, dati o informazioni, in toto o in parte, né scattare foto, scannerizzare o effettuare registrazioni sonore, video o digitali; né potrà richiedere che tutti o parte di questi elementi gli vengano forniti o inviati;
d) TheFork può organizzare la verifica dei documenti sensibili in una stanza sicura (black room);
e) il Revisore può essere ammesso nei locali di TheFork solo dopo la notifica dell'identificazione del Revisore da parte del Ristoratore;
f) il Ristoratore dovrà garantire la probità del Revisore e il Ristoratore garantisce a TheFork che il Revisore rispetterà gli obblighi di riservatezza stabiliti nel presente DPA e, più in generale, tratterà con il massimo grado di riservatezza qualsiasi informazione di cui possa venire a conoscenza nell'ambito della revisione;
g) le verifiche avranno luogo durante il normale orario d'ufficio di TheFork e saranno condotte in modo da non ostacolare la fornitura di servizi da parte di TheFork o qualsiasi altra sua attività a beneficio degli altri clienti, che in ogni caso manterranno la priorità sul completamento di qualsiasi ispezione; e
h) TheFork può sospendere in qualsiasi momento un audit se la fornitura di servizi o qualsiasi altra attività svolta a favore di altri clienti richiede che le risorse e/o le misure impiegate per gli audit siano reindirizzate alle attività commerciali.

Parte C. Ulteriore trattamento dei dati

6. Gestione delle relazioni con gli utenti (incluso il marketing diretto)

6.1 Obblighi rispettivi delle Parti in qualità di Titolari indipendenti dei dati. Le Parti riconoscono e concordano che ciascuna di esse è un Titolare di Dati Indipendente in relazione allo scambio di Dati Personali tra TheFork e il Ristoratore per scopi diversi dall'accettazione, gestione e monitoraggio delle prenotazioni. Di conseguenza, ciascuna parte è soggetta agli obblighi di protezione dei dati relativi al proprio trattamento dei Dati personali. In particolare:

a) il Ristoratore si impegna e garantisce che rispetterà tutte le normative applicabili in materia di marketing diretto rivolto agli interessati, comprese le condizioni per la raccolta dei dati, l'informazione o l'ottenimento del consenso da parte degli interessati. Il Ristoratore si impegna a manlevare e tenere indenne TheFork da qualsiasi rivendicazione da parte degli interessati i cui Dati Personali siano trattati dal Ristoratore ai fini della gestione dei rapporti con gli Utenti, compreso, in particolare, il marketing diretto.
b) nel caso in cui i Dati personali siano stati raccolti tramite il Widget standard o sul Portale, il Ristoratore si impegna a rispettare la Dichiarazione sulla privacy e sui cookie di TheFork visualizzata sul Portale.
c) nel caso in cui i Dati personali siano stati raccolti tramite il Widget personalizzato o direttamente dal Ristoratore, quest'ultimo non utilizzerà alcun marchio o logo di TheFork nelle comunicazioni commerciali inviate ai propri clienti e/o potenziali clienti.

In nessun caso una delle due parti potrà essere ritenuta responsabile per il trattamento dei Dati personali effettuato dall'altra parte allo scopo di gestire i rapporti con gli Utenti, compresa l'organizzazione di promozioni, l'invio di comunicazioni commerciali, lo sviluppo del business, il marketing diretto e altre attività di marketing.

6.2 Utilizzo dell'Applicazione da parte del Ristoratore che agisce per conto proprio per la gestione dei rapporti con gli Utenti. A fini di chiarezza, il

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.

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. Managing of Restaurateur's information

7.1 TheFork may use vendors and cookies to monitor the activity carried out by Restaurateurs within the app, to allow the release of new features, and to help improve the product. To do so, the following cookies are collected:

a) **Essential cookies:** These cookies are necessary to enable the Restaurateurs to access the website and applications, browse it and use all their features. Without them, the website and applications may not function properly and the Restaurateur may not be able to use some of its most important functions. For example, TheFork uses a cookie that maintains the Restaurateur's connection throughout their visit, so that they do not have to enter their login details each time they access a new page. TheFork may also use essential cookies for fraud prevention and detection purposes. The Restaurateurs cannot deactivate essential cookies using the cookie management tool, insofar as they are necessary for the Restaurateurs to be able to access and use the functionalities of the website.

b) **Analytics & Customisation cookies:** These cookies enable TheFork to understand how the website and applications are used and help TheFork improve it. These cookies can provide TheFork with information that helps to know which elements of the website are of interest to TheFork's visitors and to detect any errors during navigation. TheFork uses them to test different page layouts and functionalities, and to find out how visitors get to the website. TheFork also uses cookies to save the Restaurateur's settings and preferences on the website, such as preferred language and information previously entered when searching for travel options.

8. International Transfers

8.1 **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.

8.2 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.

Ristoratore è il Titolare del trattamento dei Dati Personali quando utilizza i servizi forniti da TheFork per gestire i rapporti con gli Utenti, incluse, a titolo esemplificativo, le comunicazioni commerciali e il marketing (incluso il marketing diretto). Se il Ristoratore utilizza l'Applicazione per questo scopo, TheFork è un Responsabile del trattamento e può, in questa veste, essere in grado di elaborare o accedere a tali dati per conto del Ristoratore. Le responsabilità delle Parti in queste circostanze sono ripartite come segue:

a) Trattamento dei dati personali: Limitatamente al caso in cui TheFork agisca in qualità di Responsabile del trattamento dei dati, il Ristoratore sarà l'unico responsabile e si impegna a garantire l'osservanza dei principi relativi al trattamento dei Dati personali di cui alla Clausola 5.1. Inoltre, il Ristoratore manleva e tiene indenne TheFork da qualsiasi reclamo da parte degli interessati i cui Dati personali sono trattati ai fini della gestione dei rapporti con i clienti. In qualità di responsabile del trattamento dei dati, il Ristoratore si impegna a fornire a TheFork tutte le informazioni e gli elementi necessari affinché TheFork possa adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati.

b) Sicurezza e riservatezza: Limitatamente al caso in cui TheFork agisca in qualità di Responsabile del trattamento dei dati, gli obblighi di sicurezza e riservatezza di TheFork e del Ristoratore sono quelli indicati nella Clausola 5.2.

c) Elaboratori e sub-elaboratori: Limitatamente ai casi in cui TheFork agisce in qualità di Responsabile del trattamento dei dati, gli obblighi di TheFork e del Ristoratore sono quelli indicati nella clausola 5.3.

d) Cooperazione: Limitatamente al caso in cui TheFork agisca in qualità di Responsabile del trattamento dei dati, i diritti e gli obblighi di TheFork e del Ristoratore in materia di collaborazione sono definiti nella Clausola 5.4.

e) Audit: Limitatamente al caso in cui TheFork agisca in qualità di Responsabile del trattamento dei dati, e in relazione al trattamento finalizzato alla gestione dei rapporti con gli Utenti, compresa l'organizzazione di promozioni, l'invio di comunicazioni commerciali, lo sviluppo del business, il marketing diretto e altre attività di marketing, i diritti e gli obblighi di TheFork e del Ristoratore in materia di ispezioni e verifiche sono definiti nella clausola 5.5.

7. Gestione delle informazioni del Ristoratore

7.1 TheFork può utilizzare fornitori e cookie per monitorare l'attività svolta dai Ristoratori all'interno dell'app, consentire il rilascio di nuove funzionalità e contribuire a migliorare il prodotto. Per fare ciò, vengono raccolti i seguenti cookie:

a) **Cookie essenziali:** Questi cookie sono necessari per consentire ai Ristoratori di accedere al sito web e alle applicazioni, navigarvi e utilizzare tutte le loro funzionalità. Senza di essi, il sito web e le applicazioni potrebbero non funzionare correttamente e il Ristoratore potrebbe non essere in grado di utilizzare alcune delle sue funzioni principali. Ad esempio, TheFork utilizza un cookie che mantiene la connessione del Ristoratore durante la visita, in modo che non debba inserire i propri dati di accesso ogni volta che accede a una nuova pagina. TheFork può anche utilizzare cookie essenziali per scopi di prevenzione e rilevamento delle frodi. I Ristoratori non possono disattivare i cookie essenziali utilizzando lo strumento di gestione dei cookie, in quanto sono necessari affinché i Ristoratori possano accedere e utilizzare le funzionalità del sito web.

b) **Cookie di analisi e personalizzazione:** Questi cookie consentono a TheFork di comprendere come vengono utilizzati il sito web e le applicazioni e aiutano TheFork a migliorarli. Questi cookie possono fornire a TheFork informazioni utili per capire quali elementi del sito web sono di interesse per i visitatori di TheFork e per rilevare eventuali errori durante la navigazione. TheFork li utilizza per testare diverse disposizioni delle pagine e funzionalità, e per scoprire come i visitatori arrivano al sito web. TheFork inoltre utilizza i cookie per salvare le impostazioni e le preferenze del Ristoratore sul sito web, come la lingua preferita e le informazioni precedentemente inserite durante la ricerca di opzioni di viaggio.

8. Trasferimenti internazionali

8.1 **Clausole modello.** Nel caso in cui una parte non sia soggetta al GDPR, né abbia sede nel SEE, né il trasferimento possa essere legalmente eseguito in conformità al GDPR (perché tale trasferimento rientra in una decisione di adeguatezza adottata dalla Commissione europea o può essere altrimenti eseguito ai sensi del GDPR sulla base di BCR, di un meccanismo di certificazione o di uno strumento legalmente vincolante), il Ristoratore e TheFork stipuleranno le Clausole contrattuali standard ("SCC"), come meccanismo per garantire l'adeguata protezione dei dati personali trasferiti al di fuori del SEE.

8.2 Regno Unito. Le Parti dichiarano che il trasferimento di dati dal Regno Unito all'Unione Europea o dall'Unione Europea al Regno Unito non sarà interpretato come un trasferimento internazionale di dati personali, in considerazione delle decisioni di adeguatezza adottate in materia.

8.3 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.

9. Termination

9.1 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.

9.2 The Restaurateurs' cancellation of his paid subscription shall not result in a termination of the Services and, 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.

10. 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.

11. Other

11.1 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.

11.2 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 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

8.3 Meccanismo di trasferimento alternativo. Se il meccanismo utilizzato dalle Parti per il trasferimento dei Dati personali a paesi terzi dovesse diventare inefficace, le Parti metteranno prontamente in atto un meccanismo alternativo per il trasferimento dei Dati personali a paesi terzi.

9. Termine, recesso o risoluzione

9.1 Al termine del presente DPA, il ristoratore può esportare i dati del cliente, compresi i Dati personali di cui è titolare del trattamento, utilizzando la funzione "Esporta" dell'applicazione. TheFork cancellerà i dati trattati per conto del Ristoratore entro un periodo di tempo ragionevole, a meno che le leggi sulla protezione dei dati o la legislazione nazionale non richiedano che TheFork conservi tali Dati personali. A tal fine, il Ristoratore riconosce che una richiesta di cancellazione dell'abbonamento all'Applicazione sarà intesa come una richiesta di cancellazione dei Dati Personali ai sensi della presente Sezione 8.

9.2 La cancellazione dell'abbonamento a pagamento da parte del Ristoratore non comporterà la cessazione dei Servizi e, di conseguenza, la risoluzione del presente DPA. Sebbene il Ristoratore possa continuare a utilizzare i nostri Servizi con un piano gratuito, alcune delle funzionalità offerte potrebbero non essere pienamente disponibili, come ad esempio la funzione "Esportazione" dell'Applicazione. A scopo di chiarimento, il Ristoratore potrà comunque chiedere a TheFork di scaricare e inviare una copia dei Dati Personali per i quali il Ristoratore è titolare del trattamento, a condizione che ciò possa avvenire in modo sicuro.

10. Contatti

Tutte le notifiche ai sensi del presente DPA devono essere effettuate per iscritto. Tutte le notifiche devono essere inviate alla persona di contatto designata da ciascuna Parte, come indicato nell'Accordo.

11. Altro

11.1 La presente DPA prevale su altri accordi in relazione al trattamento dei Dati personali (e altri obblighi correlati) tra le Parti. Tutte le altre disposizioni del Contratto rimarranno in vigore.

11.2 Il Ristoratore conferma di avere la capacità e la competenza per adempiere agli obblighi previsti dal presente DPA.

Allegato A dell'Addendum sul trattamento dei dati

Misure di sicurezza

TheFork si impegna a proteggere i Dati personali e impiega gli standard industriali di sicurezza tecnologica di Internet e delle applicazioni web per evitare che si verifichino incidenti di sicurezza. TheFork mantiene inoltre politiche e procedure organizzative e fisiche per applicare questi standard. Le misure di sicurezza che TheFork implementa per proteggere i Dati Personali dei Ristoratori sono:

Misure tecniche

Endpoint Detection and Response
Utilizziamo CrowdStrike che fornisce funzionalità di machine learning, intelligenza artificiale, analisi comportamentale e threat hunting proattivo in combinazione con le informazioni sulle minacce per proteggere in modo specifico dalle minacce informatiche, ma anche da tutti gli altri tipi di attacchi.

Sicurezza di rete
Abbiamo implementato una protezione DDOS (Fastly) e un WebApplication Firewall (DataDome) con protezione da bot, scraping e credential stuffing.The Fork mantiene ambienti separati per sviluppo, UAT, Staging e produzione. L'accesso a ogni ambiente e all'interno di ogni ambiente è strettamente controllato, richiede la VPN di TheFork con l'autenticazione a più fattori, l'hardware rilasciato da TripAdvisor e controllato. Le reti sono costruite su un principio multi-tier, le sottoreti pubbliche e private sono segregate, nessuna istanza è esposta direttamente a Internet, con tutto il traffico che passa attraverso i bilanciatori di carico delle applicazioni solo su porte criptate.

Gestione di Vulnerabilità
Utilizziamo una selezione di strumenti per rilevare e gestire le vulnerabilità nella nostra infrastruttura e nelle nostre applicazioni. Questi strumenti ricevono feed da fonti di dati comuni sulle vulnerabilità e sull'esposizione per identificare potenziali vulnerabilità. Tutti gli strumenti sono integrati in una piattaforma centrale di gestione delle vulnerabilità, in cui le vulnerabilità vengono monitorate e la loro riparazione viene controllata in base agli SLA. Le prestazioni di tali rimedi sono riportate in tempo reale a livello di direttore.

Gestione degli eventi di sicurezza
Poiché The Fork è ospitato in AWS, utilizziamo il servizio di rilevamento delle minacce Amazon GuardDuty, che monitora continuamente gli account e i carichi di lavoro AWS alla ricerca di attività dannose e fornisce risultati dettagliati sulla

& 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
Wek 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 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.

sicurezza per la visibilità e la correzione, sulla base di rilevamento delle anomalie, ML, modellazione comportamentale e feed di intelligence sulle minacce.

Test di penetrazione
Abbiamo un programma Bugcrowd bug bounty in corso che copre tutte le infrastrutture e i servizi e che consente a oltre 300 ricercatori di segnalare qualsiasi tipo di debolezza della sicurezza. Inoltre, il team interno di pentesting della nostra società madre, TripAdvisor, conduce test annuali.

Protezione dei carichi di lavoro in-the-cloud Utilizziamo
la piattaforma di sicurezza in-the-cloud Orca che identifica, stabilisce le priorità e pone rimedio ai rischi di sicurezza e ai problemi di conformità nel vostro patrimonio in-the-cloud. Il rilevamento e la risposta del cloud di Orca identificano gli attacchi del cloud raccogliendo e analizzando continuamente informazioni dai feed, dai carichi di lavoro e dalle configurazioni del cloud. La nostra infrastruttura cloud è sottoposta a verifiche specifiche in base allo standard Orca Best Practice e allo standard CIS 1.5 Controls.

Open Source Intelligence
Utilizziamo diversi strumenti per raccogliere, analizzare e convalidare i dati raccolti da fonti aperte, al fine di produrre intelligence utilizzabile.

Crittografia
I dati sono crittografati in transito (TLS 1.3) e a riposo (CMK SYMMETRIC_DEFAULT AES-256-GCM).

Backup
Tutti i datastore sono sottoposti a backup giornaliero tramite backup a livello di istanza conservati per 30 giorni. Inoltre, i ripristini puntuali sono supportati su una base di 5 minuti. Infine, anche i backup completi sono archiviati offline, ma immediatamente recuperabili per 90 giorni.

Gestione dei rischi di terze parti
Wek utilizza BitSight per garantire le prestazioni del programma di sicurezza con il monitoraggio del rischio informatico basato su prove, la misurazione continua dell'efficacia dei controlli di sicurezza, la correzione delle lacune e delle vulnerabilità e la garanzia effettiva.

Organizzazione

Politica di sicurezza delle informazioni
TheFork fa parte di TripAdvisor Media Group e rientra nella politica di sicurezza delle informazioni del gruppo con tutte le altre società del gruppo.

Due diligence dei fornitori
Tutti i fornitori sono sottoposti a una valutazione della sicurezza per garantire che siano conformi agli standard di sicurezza di The Fork. I fornitori sono tenuti a presentare un questionario sulla sicurezza e sulla privacy, come parte della valutazione da parte dei team di sicurezza e legale.

Formazione del personale
Quando i dipendenti entrano a far parte di TheFork, ricevono 2 settimane di formazione onboarding che includono specificamente la formazione con il team di sicurezza. Tutti i dipendenti sono sottoposti a una formazione annuale sulla sicurezza informatica e sulla privacy. Inoltre, vengono condotti continuamente test di phishing con relativa formazione, ove necessario. Gli sviluppatori di software ricevono una formazione specifica sui temi della sicurezza delle applicazioni, come OWASP TOP10 e la codifica sicura.

Certificazioni e audit
The Fork ha ottenuto la certificazione PCI DSS per i servizi di pagamento gestiti da Stripe. In quanto parte di TripAdvisor Media Group, The Fork è sottoposto a un audit annuale da parte di revisori indipendenti per la conformità SOX. Inoltre, il team di Audit interno di TripAdvisor conduce i propri audit interni annuali.

Pratiche di sviluppo
Tutti i servizi e l'infrastruttura di TheFork sono gestiti come codice, con modifiche che richiedono una revisione paritaria da parte di almeno due persone che le approvano. Nessun dato dei clienti viene utilizzato per scopi di sviluppo o di test.

Gestione degli accessi
L'accesso al sistema e al servizio TheFork è concesso in base al ruolo e al minimo privilegio, con la giustificazione aziendale e l'autorizzazione della direzione. La giustificazione aziendale viene riconfermata ogni 6 mesi.

Risposta agli incidenti
Come parte di TripAdvisor Media Group, The Fork segue il piano di risposta agli incidenti di TripAdvisor. Il piano include i principali stakeholder aziendali, gli amministratori di sistema, i responsabili dei sistemi informativi, il personale addetto alla sicurezza delle risorse informative, le funzioni legali e la privacy.

Valutazione in corso
TheFork rivaluta periodicamente i propri processi di sicurezza. Qualsiasi modifica sarà documentata.