

## GENERAL CONDITIONS OF SALE AND USE

Effective date: 3rd of June 2023

*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" and the "Double Yums" 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 Agreement before the date it enters into force.

### 2. LINKED AGREEMENTS

## CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E DI UTILIZZO

Data di entrata in vigore: 3 giugno 2023

*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 "YUMS" e "Double 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 prima della sua entrata in vigore.

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](mailto: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, 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.

## 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](mailto: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 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

<p><b>5. REPRESENTATIONS AND WARRANTIES OF THE RESTAURATEUR</b></p> <p><b>5.1. Compliance with terms, Application system integrity.</b> 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.</p> <p><b>5.2. Compliance with applicable laws.</b> 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.</p> <p><b>5.3. Equipment.</b> In order for the Restaurateur to sign up to the Application and correctly use it throughout the term of this Agreement, the Restaurateurs warrants and represents that the Restaurant will be equipped with a state-of-the-art, appropriate computer hardware or adequate mobile device. TheFork shall not be held liable for any issues relating to the use of the Application in absence of fully functioning hardware or mobile devices in use to the Restaurateur.</p> <p><b>5.4. Correct and up-to-date Availability.</b> 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.</p> <p><b>5.5. Acceptance of reservations.</b> 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.</p> <p><b>5.6. Use of Application Credentials.</b> 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.</p> <p><b>5.7. Special Menus.</b> 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.</p> <p><b>6. INTELLECTUAL PROPERTY, LICENSE AND COPYRIGHT</b></p> <p><b>6.1.</b> 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.</p> <p><b>6.2.</b> 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.</p> <p><b>6.3.</b> Finally, the Restaurateur authorizes TheFork to use Restaurant Content to</p>	<p>regole specifiche, come specificato di volta in volta nelle Condizioni Speciali.</p> <p><b>5. DICHIARAZIONI E GARANZIE DEL RISTORATORE</b></p> <p><b>5.1. Rispetto dei termini, integrità del sistema dell'Applicazione.</b> 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.</p> <p><b>5.2. Conformità alle leggi vigenti.</b> 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.</p> <p><b>5.3. Attrezzature.</b> 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. 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.</p> <p><b>5.4. Disponibilità corretta e aggiornata.</b> 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.</p> <p><b>5.5. Accettazione delle prenotazioni.</b> 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.</p> <p><b>5.6. Utilizzo delle credenziali di accesso all'applicazione.</b> 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.</p> <p><b>5.7. Menù speciali.</b> 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.</p> <p><b>6. PROPRIETÀ INTELLETTUALE, LICENZE E COPYRIGHT</b></p> <p><b>6.1.</b> 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 grafici/figurativi e descrittivi, opere d'arte, affermazioni, citazioni.</p> <p><b>6.2.</b> 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</p>
--	--

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 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

da terzi.

6.3. Infine, il Ristoratore autorizza TheFork a utilizzare i Contenuti del Ristoratore 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 Ristoratore 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 Ristoratore non violano alcun diritto di proprietà intellettuale di terzi e che il Ristoratore è autorizzato a riprodurre i Contenuti del Ristoratore 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 Ristoratore, 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 Ristoratore. Per i Contenuti del Ristoratore 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 a 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 a Coperto**"). Le tariffe iniziali per le Commissioni in Abbonamento e le Commissioni a 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

shall be set out according to the relevant Order Form. TheFork will determine the Cover Fees to be invoiced for the relevant period based on the number of reserved Covers, deducting User-initiated cancellations made via the Platform and those manually recorded in the Application by the Restaurateur acting in good faith during the relevant period. Restaurateur may dispute invoices issued by TheFork within a period not exceeding ten (10) days from the issuance date of the invoice. Failing this, the Restaurateur is deemed to have validated said invoice. No-shows recorded in the Application by the Restaurateur shall also be deducted from any other applicable fees in accordance with the terms of Article 8 below.

- 7.2. Restaurateur is hereby made aware that, and hereby acknowledges and accepts, that applicable Cover Fees relating to received and honored bookings, as recorded in the relevant Order Form, shall also be subject to annual inflation adjustments determined in strict accordance with the Eurostat periodic reporting, used by TheFork as an objective, transparent and public source of reliable information.
- 7.3. On top of the periodic inflation adjustment provided for in article 7.2, TheFork may update or adjust its fees, including but not limited to Subscription Fees and Cover Fees, as well as introduce new fees relating to additional or newly developed Services, from time to time. TheFork will use all reasonable efforts to provide Restaurateurs with adequate prior notice and visibility (via email, or notice on the Application, or otherwise adequate methodology) about any fees adjustments. Continuous use of the Services beyond such advance notice shall constitute acceptance of the fees or price amendment.
- 7.4. The Restaurateur accepts to receive all relevant and payable invoices in electronic format. Unless otherwise agreed by the parties in writing in the relevant and fully executed Order Form, TheFork and Restaurateur agree that invoices are payable by means of bank transfer, direct debit or other payment methods available on the Application. Parties agree that cash payments and payments by means of cheque shall specifically be excluded from acceptable means of payment for any fees charged by TheFork in relation to the use of its products or Services.
- 7.5. In case of non-payment or delay in payment, any incurred bank charges will be borne by the Restaurateur.
- 7.6. Late payment interests become due upon failure to make payment the day after the payment date shown on the invoice, without the need to issue a reminder. After the due date, TheFork shall contact the Restaurateur to recover the debt. If attempts at amicable recovery fail, a debt collection company shall be appointed. On any amounts unpaid by the due date, the Restaurateur shall, from when the overdue sum became due until it is paid, incur a late-payment penalty of three (3) times the applicable legal interest rate as well as being liable for the payment of a fixed compensation of forty (40) euros as recovery fees.
- 7.7. TheFork reserves the right to invoice the Restaurateur in advance and to collect payment in advance before continuing to provide the Services, as well as to collect the amount due by way of deduction from any amount that may be paid by the Diners using TheFork PAY.

## 8. CANCELLATION MANAGEMENT – CORRECTIVE INVOICING

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

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 a 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 emissione della fattura. 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 a 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 corrispettivi, inclusi, a titolo esemplificativo, le Commissioni in Abbonamento e le Commissioni a 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 delle tariffe. L'uso continuativo dei Servizi al di là di tale preavviso costituirà accettazione 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, di una cancellazione o di una modifica artificiosa della prenotazione da parte di un Utente, sarà considerata una grave violazione del Contratto da parte del Ristoratore e potrà 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 a 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. 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.** The Agreement may be terminated at any time by either party for convenience, by registered letter with acknowledgement of receipt giving not less than thirty (30) days' notice to the other party provided that the termination can be effective only after the expiry of the minimum term set out in the Order Form and should that be the case, any fees due by the Restaurateur in the minimum term, including Cover Fees and Subscription Fees, will be considered as immediately due and payable to TheFork. Should the termination be served by Restaurateur during a "billing cycle", which refers to the time window over a given month in between one invoice and the following one, the entire Subscription Fees for that billing cycle shall also be considered due and payable.
- 9.3. Alteration of Application subscription plan.** Upon expiration of the minimum term, the Restaurateur may at its discretion change its subscription plan at any time without prior notice and without incurring any costs, subject to accepting the new Order Form. If the Restaurateur switches from a free or lower price plan to a paying or higher price plan, the due Subscription Fees will be calculated pro rata to the number of days of the billing cycle remaining using the paying or higher price plan. If the Restaurateur switches from a paying or higher price plan to the free or lower price plan, the Restaurateur remains liable for the payment of the Subscription Fees for the higher price plan for the entire billing cycle.
- 9.4. Effect of termination on existing reservations.** The Restaurateur acknowledges that Diners may reserve tables in the Restaurant up to the termination date of this Agreement and that such reservations may be for dates subsequent to the termination of this Agreement. Therefore, unless such reservations for meal dates subsequent to the termination of this Agreement are canceled by TheFork for one of the reasons laid out in this Agreement, the Restaurateur must keep the details of those reservations and must honor them. TheFork will invoice the Restaurateur for such reservations and the Restaurateur agrees to pay these invoices in accordance with the terms of this Agreement.
- 9.5. Termination for cause, suspension, delisting, downgrading.** If the Restaurateur is in breach of this Agreement, or if TheFork suspects that the Restaurateur is engaging in disloyal, fraudulent or illegal conduct, TheFork reserves the right to suspend or limit its access to the Application or any other Service offered by TheFork for the time required by the Restaurateur to cure the breach and/or comply with its obligations. TheFork will notify Restaurateurs if its Restaurant listing on the Platform has been suspended, canceled, or the fact that the Restaurant was rendered unbookable on the Platform or Partner Sites, by letter or by email, directly on the Application, or as otherwise stated in the Terms of Use. TheFork also requires minimum publication criteria for the Restaurant listing to be made available on the Platform or remain available such as minimum score, minimum number of reservations, minimum number of pictures, completion of a dedicated training with TheFork personnel, valid VAT number provided, valid IBAN & direct debit coordinates. In case those criteria are not met, TheFork also reserves the right to delist the Restaurant and to downgrade or render it unbookable. Restaurateurs shall have the right to appeal the decision from TheFork and/or require additional details from TheFork about its breach by contacting the dedicated account manager via email or by contacting TheFork at the email address [support@thefork.it](mailto: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 Diners, etc.), TheFork reserves the right to terminate this Agreement immediately in writing (which may be by email) without prior notice and cancel all current reservations with the relevant Restaurant.
- 9.7.** The rights and obligations set out in Articles 5, 6 and 7 above shall survive upon expiry of this Agreement. Any remedy available to TheFork under this Article 9, including termination of the Agreement, are without

## 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.** Il Contratto può essere oggetto di libero recesso in qualsiasi momento da una delle parti, mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno con un preavviso non inferiore a trenta (30) giorni all'altra parte; 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 a 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 Ristoratore 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 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](mailto: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

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 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.

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, 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 Ristoratore 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 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 a Coperto) dal Ristoratore per i precedenti dodici (12) mesi

## 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](mailto:legal@thefork.com). All notices sent to the Restaurateur may be sent by letter to the address listed in the Order Form or by electronic mail to the designated recipient indicated in the Order Form.
- 12.8. Complaint procedure and mediation.** Throughout the term of this Agreement, TheFork will operate an internal complaints procedure. If the Restaurateur has a complaint in connection with this Agreement, they should notify TheFork by email at [support@thefork.it](mailto: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 give TheFork notice by email at [support@thefork.it](mailto: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.

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 divulgino 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](mailto: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](mailto: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 nominato dal CEDR. Per avviare la mediazione, il Ristoratore UE deve darne comunicazione a TheFork tramite e-mail all'indirizzo [support@thefork.it](mailto: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

## **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 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

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 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.

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.

### 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.

## 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.

### 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 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

## 2 - DESCRIPTION OF THE FUNCTIONALITIES

### 2.1 Credit Card Imprint

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

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

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

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

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

### 2.2 Pre-payment

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

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

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.

Consente al ristoratore di salvare i dati della carta di credito dei clienti senza un pagamento iniziale al momento della prenotazione. Tuttavia, nel caso in cui un cliente effettui una prenotazione e (i) non si presenti affatto al ristorante ("No-show"), oppure (ii) cancelli o modifichi 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, 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 pre-autorizzato. 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 superiore alle ventiquattro (24) 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. 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,

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 triggers the termination of the CCI and/or PPT.

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

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

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

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

##### 1. PURPOSE

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

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

Restaurateurs may join the YUMS Program and/or the Double Yums Program. Membership of either Program creates a commercial cooperation relationship between TheFork and the Restaurateur, pursuant to which the parties provide

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 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 YUMS E DOUBLE 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 gestisce anche un programma (il "Programma DOPPIO YUMS") grazie al quale i Clienti accumulano il doppio degli YUMS quando prenotano nei Ristoranti che partecipano al Programma DOPPIO YUMS.

##### 2. ADESIONE AL PROGRAMMA YUMS E/O AL PROGRAMMA DOUBLE YUMS

I Ristoratori possono aderire al Programma YUMS e/o al Programma Double

each other with the services set out below with a view to mutually develop their activities.

To become a member of the YUMS Program and/or the Double Yums Program, the Restaurateur must contact its Account Manager at TheFork by email, who will enroll it into the YUMS Program and/or the Double Yums Program. Upon subscribing to the YUMS Program and/or the Double Yums Program, the Restaurant will be tagged on the Platform as a participating Restaurant. Participation in the YUMS Program and/or the Double Yums Program is optional for the Restaurateur.

### 3. THEFORK OBLIGATIONS

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

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

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

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

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

### 5. FINANCIAL CONDITIONS

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

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

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

### 6. DURATION AND TERMINATION

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

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

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

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

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

### **CRM AND USER COMMUNICATION POLICY**

The fight against spam and fraud concerns all companies in the relevant sector (internet service providers, email service providers and anti-spam organizations). Spam laws have been set up in certain Countries and as an additional measure, TheFork has created its own set of rules to protect its

Yums. L'adesione a uno dei due Programmi 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 del Programma YUMS e/o del Programma Double Yums, il Ristoratore deve contattare via e-mail il proprio Account Manager di TheFork, che lo iscriverà al Programma YUMS e/o al Programma Double Yums. Al momento dell'iscrizione al Programma YUMS e/o al Programma Double Yums, il Ristorante sarà contrassegnato sulla Piattaforma come Ristoratore partecipante. La partecipazione al Programma YUMS e/o al Programma Double Yums è facoltativa per il Ristoratore.

### 3. OBBLIGHI DI THEFORK

Aderendo al Programma 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 AL PROGRAMMA YUMS O DOPPIO YUMS

Per ogni Prenotazione con Sconto Fedeltà inviata da TheFork a un Ristoratore che partecipa al Programma YUMS e/o al Programma Doppio 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

TheFork emetterà una nota di credito corrispondente al 50% di ogni importo dello Sconto Fedeltà applicato dal Ristoratore a qualsiasi Prenotazione onorata con uno Sconto Fedeltà. Il ristoratore sostiene il resto del costo dello 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).

Per la durata della sua adesione al Programma Double Yums, il Ristoratore si impegna a pagare a TheFork le specifiche commissioni di copertura descritte e accettate nel Modulo d'Ordine. Il Ristoratore riconosce e accetta che le Commissioni di copertura saranno tipicamente più elevate nell'ambito del Programma Double Yums in considerazione della visibilità aggiuntiva, del contenuto pubblicitario e del tasso di conversione atteso innescato dal Programma, come ulteriormente descritto nelle pagine dedicate sulla Piattaforma.

### 6. DURATA E CESSAZIONE

L'adesione al Programma YUMS e/o al Programma Double Yums è a tempo indeterminato. Il Ristoratore può interrompere la propria adesione al Programma 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 al Programma Double Yums per una durata minima di trenta (30) giorni. Successivamente, il Ristoratore potrà sospendere la propria adesione al Programma Double 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 il Programma YUMS e/o il Programma Double 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 e al Programma Double Yums.

Se TheFork viene a conoscenza del fatto che, in due (2) occasioni, un Ristoratore membro del Programma YUMS e/o del Double 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 YUMS e/o al Double 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,

reputation and the reputation of Restaurateurs using its systems. Not only these rules help TheFork identify spammers, but they also help increase email deliverability and build a strong sending reputation.

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

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

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

#### Core Statistics defined:

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

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 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 antispyam.
- 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.

#### 17 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

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
  - 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

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 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**

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.

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

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.

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.

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 the other Party is also "Controller".

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

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

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

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

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

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

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

The Restaurateur and TheFork are responsible for and undertake:

"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".

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.

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

- 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 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;

**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 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;

- 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 secops@thefork.com, immediately after becoming aware of any Personal Data breach. This notification must contain all the information and documentation in the possession of the Restaurateur that may be useful to TheFork when preparing the above notification and information. In any event, the Restaurateur undertakes to provide to TheFork, immediately on first request, by email at secops@thefork.com any information in its possession that may be useful to TheFork when preparing the above notification and information.

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

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

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

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

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

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) 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 Ristoratore non dovrà notificare all'autorità di controllo né informare l'interessato. Tuttavia, si impegna a notificare a TheFork, via e-mail all'indirizzo secops@thefork.com, 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 secops@thefork.com 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) 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

- 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,

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

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 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

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 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

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.

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.

I 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.

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

## 7. International Transfers

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

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

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

## 8. Termination

**8.1** On termination of this DPA the Restaurateur may export client data, including Personal Data for which it is the data controller by using the

- 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) 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. Trasferimenti internazionali

**7.1** 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.

**7.2** 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.

'Export' function of the Application. TheFork shall delete the data processed on behalf of the Restaurateur within a reasonable period unless Data Protection Laws or national law requires that TheFork retain such Personal Data. To this end, the Restaurant acknowledges that a request to cancel the subscription to the Application will be understood as a request to delete Personal Data under this Section 8.

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

## 9. Contacts

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

## 10. Other

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

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

### Annex A to the Data Processing Addendum

#### Security Measures

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

#### Technical measures

##### Endpoint Detection and Response

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

##### Network Security

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

##### Vulnerability Management

We use a selection of tools to detect and manage vulnerability in our infrastructure and applications.These tools receive feeds from common vulnerability and exposure data sources to identify potential vulnerabilities. All

**7.3** 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.

## 8. Termine, recesso o risoluzione

**8.1** 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.

**8.2** 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.

## 9. 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.

## 10. Altro

**10.1** 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.

**10.2** 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

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

#### Security Event Management

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

#### Penetration Testing

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

#### Cloud Workload Protection

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

#### Open Source Intelligence

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

#### Encryption

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

#### Backups

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

#### 3rd Party Risk Management

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

#### Organisational

##### Information security policy

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

##### Vendor due diligence

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

istanza è esposta direttamente a Internet, con tutto il traffico che passa attraverso i bilanciatori di carico delle applicazioni solo su porte criptate.

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 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.

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.

#### 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.

Effective date: 1 April 2021

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

## Table of Contents

Part 1. GENERAL CONDITIONS OF SALE AND USE.....	1
Part 2. SPECIFIC CONDITIONS OF PUBLICATION OF SPECIAL OFFERS .....	14
Part 3. SPECIFIC WEBSITE PACK CONDITIONS .....	15
Part 4. SPECIFIC HARDWARE RENTAL CONDITIONS.....	19
Part 5. SPECIFIC CONDITIONS OF HARDWARE INSTALLATION SUPPORT, MAINTENANCE AND REPAIR .....	20
Part 6 - SPECIFIC CONDITIONS OF THE CARD PRE-AUTHORISATION SERVICE.....	21
Part 7. SPECIFIC CONDITIONS OF THE YUMS AND YUMS DOPPI PROGRAMS.....	24
Part 8 - SENDING POLICY – CRM MODULE .....	25
Part 9 - SPECIFIC CONDITIONS OF THEFORK PAY.....	28

## Part 1. GENERAL CONDITIONS OF SALE AND USE

### **General information**

This agreement is made with 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"), and is comprised of the following documents:

- Specific Conditions of order forms;
- General Conditions of Sale and Use;
- Specific Conditions of the Publication of Special Offers;
- Specific Website Pack Conditions;
- Specific Hardware Rental Conditions;
- Specific Hardware Installation Support, Maintenance and Repair Conditions;
- Specific Conditions of the Card Pre-Authorisation Service;
- Specific Conditions of the "YUMS" and the "YUMS DOPPI" Programs;
- Specific Conditions - Sending Policy (CRM module);
- Specific Conditions of TheFork PAY, (the "Agreement").

The Specific Conditions complement the General Conditions of Sale and Use and apply to the provision of specific services selected by the restaurateur (the "Restaurateur"). TheFork shall rightfully consider any person who deals with TheFork in respect of any aspect of this Agreement and/or where any of the services provided by TheFork are concerned, as duly authorised to represent the Restaurateur in that regard. Any commitment made in these circumstances will be deemed to bind the Restaurateur towards TheFork.

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

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. Use of TheFork's services after the amended Agreement had entered into force, constitutes the Restaurateur's unreserved acceptance of the new contractual terms and conditions. If the Restaurateur does not agree with the amended Agreement, the Restaurateur must terminate said amended Agreement before the date it enters into force.

### **CLAUSE 1 - PURPOSE OF THE AGREEMENT**

La Fourchette SAS, a French company belonging to the same group of companies as TheFork provides in Italy and other countries, a search and reservation service available to the public (the "User(s)") on TheFork websites and apps (the "Portal") as well as on the websites and apps of partners of La Fourchette SAS (such as TripAdvisor, Google, Facebook, Instagram, Apple, etc.) (the "Partner Sites").

Likewise, TheFork in Italy or companies belonging to the same group of companies as TheFork in other countries (the "TheFork Network") provides to Restaurateurs an application for the management and optimisation of reservations and content displayed on the Portal available online called TheFork Manager (the "Application"), hosted on

Entrata in vigore: 1 Aprile 2021

La traduzione in lingua italiana è fornita esclusivamente per comodità. In caso di conflitto o incoerenza tra questa versione in lingua inglese e la versione in lingua italiana delle presenti Condizioni di vendita e di utilizzo, prevale questa versione in lingua inglese.

## Indice

Titolo 1. CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E DI UTILIZZO .....	1
Titolo 2. CONDIZIONI PARTICOLARI DI PUBBLICAZIONE DI PROMOZIONI.....	14
Titolo 3. CONDIZIONI PARTICOLARI DEL PACK SITO WEB .....	15
Titolo 4. CONDIZIONI PARTICOLARI DI NOLEGGIO DEL HARDWARE .....	19
Titolo 5. CONDIZIONI PARTICOLARI DI INSTALLAZIONE SUPPORTO, MANUTENZIONE E RIPARAZIONE DEL HARDWARE .....	20
Titolo 6 - CONDIZIONI PARTICOLARI DEL SERVIZIO DI DEPOSITO CAUZIONALE .....	21
Titolo 7. CONDIZIONI PARTICOLARI DI PROGRAMMI YUMS E "YUMS DOPPI" .....	24
Parte 8 - POLICY DI INVIO - MODULO CRM.....	25
Parte 9. CONDIZIONI PARTICOLARI – THEFORK PAY .....	28

## Titolo 1. CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E DI UTILIZZO

### **Informazioni generali**

Il presente contratto è sottoscritto con La Fourchette (Italy) S.r.l, la cui sede legale è situata a Piazza Cavour 2, 20121 Milano, Italia, iscritta con il numero 08752730963 (in seguito "TheFork") e si compone dei documenti seguenti:

- Condizioni particolari del modulo d'ordine;
- Condizioni generali di vendita e di utilizzo;
- Condizioni particolari di pubblicazione di promozioni;
- Condizioni particolari del Pack sito web;
- Condizioni particolari di noleggio del Hardware;
- Condizioni particolari di installazione supporto, manutenzione e riparazione del Hardware;
- Condizioni particolari del servizio di deposito cauzionale;
- Condizioni particolari di programmi "YUMS" e "YUMS DOPPI";
- Condizioni particolari – Policy di invio (modulo CRM);
- Condizioni particolari – TheFork PAY, (in seguito il "Contratto").

Le Condizioni particolari completano le Condizioni generali di vendita e di utilizzo e si applicano alla fornitura dei servizi specifici scelti dal ristoratore (in seguito il "Ristoratore"). TheFork sarà legittimata a ritenere che chiunque entri in contatto con TheFork in relazione a un elemento di questo Contratto e/o a uno dei servizi forniti da TheFork abbia titolo a farlo e sia autorizzato a rappresentare il Ristoratore. Tutti gli impegni presi in tali circostanze saranno considerati vincolanti per il Ristoratore nei confronti di TheFork.

In caso di contraddizione tra le disposizioni delle Condizioni particolari e quelle delle Condizioni generali di vendita e di utilizzo, prevalgono le disposizioni delle Condizioni particolari. In caso di contraddizione tra le disposizioni del modulo d'ordine e quelle delle Condizioni particolari e/o delle Condizioni generali di vendita e di utilizzo, prevalgono le disposizioni del modulo d'ordine.

TheFork si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento in toto o in parte i documenti contrattuali che costituiscono il Contratto, informando preventivamente il Ristoratore almeno quindici (15) giorni prima. L'utilizzo dei servizi di TheFork da parte del Ristoratore dopo l'entrata in vigore del Contratto modificato costituirà accettazione senza riserva da parte del Ristoratore delle nuove condizioni contrattuali. Se il Ristoratore non accetta il Contratto modificato deve terminare il contratto modificato prima della data di entrata in vigore.

### **ARTICOLO 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO**

La Fourchette SAS, una società francese appartenente allo stesso gruppo di società di TheFork, offre in Italia e in diversi altri paesi, un servizio di ricerca e prenotazione accessibile al pubblico (in seguito gli "Utenti") sul sito Web "TheFork", le apps (in seguito "Il Portale") così come per i siti Web, le apps dei partner di La Fourchette SAS (come TripAdvisor, Google, Facebook, Instagram, Apple, etc.) (in seguito i "Siti Partner").

Ugualmente, TheFork per l'Italia, o le società appartenenti allo stesso gruppo di aziende di TheFork (in seguito la "Rete TheFork") per gli altri paesi, mette a disposizione dei Ristoratori un'applicazione per la gestione e l'ottimizzazione delle prenotazioni e dei

the servers of La Fourchette SAS. The Application includes TheFork's Reservation Module (the "Reservation Module"), which is a graphic and text widget(s) comprised of static elements, such as the Restaurant's and/or TheFork's trademarks or logo, and dynamic elements, which include text, availability data, and other restaurant specific information or materials, and enables Users to make reservations on the Restaurateur's website. The Reservation Module may be installed on the Restaurateur's website in a "white label" or a "grey label" version subject to the terms of this Agreement.

This Agreement applies to all the services provided by TheFork and TheFork Network to the Restaurateur.

By using such services, the Restaurateur automatically accepts to be bound by the up-to-date version of this Agreement in force at the time of using said services.

## CLAUSE 2 - ACCESS TO THE APPLICATION

Pursuant to the terms of this Agreement, TheFork grants the Restaurateur a personal, temporary and non-transferable right to use the Application for the exclusive purpose of managing reservations for its establishment(s) (the "Restaurant"), managing the Restaurant's listing on the Portal and Partner Sites, and managing client relations.

The Restaurateur is solely responsible for the use and management of its access to the Application. Upon entering into the Agreement, the Restaurateur will be able to log into the Application via the Internet.

Subscription to the Application implies that the Restaurateur consents to the Restaurant being featured on the online listing and reservation service on the Portal and Partner Sites, provided that the Restaurateur meets the selection and quality criteria set by TheFork, and provided that the Restaurant is located in a country covered by the Portal. The fact that a Restaurateur has subscribed to a version of the Application does not, however, constitute either a condition or a guarantee of listing on the Portal or Partner Sites. TheFork cannot under any circumstances be held responsible if the Restaurant is not listed.

If the Restaurateur opts not to subscribe to the online listing and reservation service differentiated rates may be charged as stipulated in the special conditions of the order form.

A Restaurateur whose Restaurant is listed by TheFork on the Portal and Partner Sites may create and modify the information and content about their Restaurant and shall be solely liable for such information or content.

## CLAUSE 3 – USE OF THE PORTAL AND/OR INSTALLATION OF THE RESERVATION MODULE ON THE RESTAURANT'S WEBSITE

### Clause 3.1 Portal, Reservation Module and personal data.

In connection with reservations made by Users, their personal data ("Personal Data") as defined in the French law 78-17 of 6 January 1978 (as amended) and the European regulation 2016/679 of 27 April 2016 (together "GDPR") is collected and more generally processed by La Fourchette SAS and the Restaurateur, therefore all and any reference to "TheFork" in a provision of this Agreement relating to Personal Data, and in particular this clause 3 and clause 6 of this Part 1 will be interpreted as referring to La Fourchette SAS. The roles and responsibilities of La Fourchette SAS and the Restaurateur differ in accordance with the reservation methods proposed by TheFork.

#### 3.1.1 Portal and Personal Data management

The Portal enables Users to make reservations for the Restaurant. In this situation, TheFork and the Restaurateur are:

- Co-controllers for the processing of Personal Data carried out for taking, managing and monitoring reservations made by Users via the Portal and the Partner Sites; and
- each respectively an independent data controller in connection with their own processing of Personal Data collected via the Portal for the purposes of managing customer relations with Users, including organising promotions, sending commercial communications, business development, direct marketing and other marketing activities. TheFork may also act as data processor when the Restaurateur uses the Application for the above purposes.

#### 3.1.2 Reservation Module, Personal Data and cookies management

The Reservation Module may be installed on the dedicated website of the Restaurant (the "Restaurant Website") so that Users can book a table in Restaurant on the Restaurant's Website.

TheFork provides the Restaurateur with a Google Analytics field to allow the Restaurateur to input the code generated by its Google Analytics tool to track the Reservation Module's performance. The Restaurateur is responsible for disclosing to its end users which cookies it adds by way of this field.

In addition, if the Restaurateur is using the white-label version of the Reservation Module, it shall: a) maintain and publish an adequate and compliant privacy policy on

contenuti visualizzati sul Portale disponibile online denominato TheFork Manager (in seguito "Applicazione"), ospitato sui server di La Fourchette SAS.

L'Applicazione include il modulo di prenotazione TheFork (il "Modulo di Prenotazione"), un widget con grafica e testo con elementi statici, come i marchi e loghi del ristorante e di TheFork, e elementi dinamici, come testi, dati sulle disponibilità e altre informazioni e materiali specifici del ristorante, e consente agli Utenti di effettuare prenotazioni sul sito Web del Ristorante. Il Modulo di Prenotazione può essere installato su tale sito Web in un versione "white label" o "grey label" soggetto ai termini del presente Contratto.

Il presente Contratto si applica a tutti i servizi forniti da TheFork e da Rete TheFork.

L'utilizzo dei servizi comporta l'accettazione a tutti gli effetti da parte del Ristorante della versione del Contratto in vigore nel giorno in cui avviene tale utilizzo.

## ARTICOLO 2 - ACCESSO ALL'APPLICAZIONE

In base al presente Contratto, TheFork concede al Ristorante un diritto di utilizzo personale, temporaneo e non cedibile, secondo la formula sottoscritta dell'Applicazione, destinato esclusivamente alla gestione delle prenotazioni della(e) sua(e) struttura(e) (in seguito il "Ristorante"), alla gestione del profilo del Ristorante sul Portale, sui Siti Partner e alla gestione delle relazioni con i clienti.

Il Ristorante è il solo responsabile dell'utilizzo e della gestione del suo diritto di accesso all'Applicazione. A partire dal momento della sottoscrizione del presente Contratto da parte del Ristorante, quest'ultimo potrà accedere all'Applicazione tramite Internet.

L'abbonamento all'Applicazione implica che il Ristorante acconsenta all'iscrizione del Ristorante al servizio online di referenziazione e di prenotazione sul Portale e sui Siti Partner, subordinatamente al rispetto da parte del Ristorante dei criteri di selezione e di qualità stabiliti da TheFork e a condizione che il Ristorante si trovi in un paese coperto dal Portale. L'abbonamento di un Ristorante a una versione dell'Applicazione non costituisce tuttavia né una condizione, né una garanzia di referenziazione sul Portale o sui Siti Partner. TheFork non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile per la mancata referenziazione di un Ristorante.

Nel caso in cui il ristorante decida di non iscriversi al servizio online di referenziazione e di prenotazione potranno essergli addebitate spese differenziate così come disposto nelle condizioni particolari del modulo d'ordine.

Il Ristorante il cui Ristorante sia referenziato da TheFork sul Portale e sui Siti Partner può creare e modificare le informazioni e i contenuti relativi al suo Ristorante e sarà il solo responsabile di tali informazioni o contenuti.

## ARTICOLO 3 - UTILIZZO DEL PORTALE E/O INSTALLAZIONE DEL MODULO DI PRENOTAZIONE SUL SITO WEB DEL RISTORANTE

### Articolo 3.1 Portale, Modulo di prenotazione e dati personali

In relazione alle prenotazioni effettuate dagli Utenti, i loro dati personali ("Dati personali") come definiti dalla legge francese 78-17 del 6 gennaio 1978 (e successive modifiche) e dal Regolamento Europeo 2016/679 del 27 aprile 2016 (in seguito collettivamente "RGPD") vengono raccolti e più in generale trattati da La Fourchette SAS e dal Ristorante, pertanto ogni riferimento a "TheFork" in una disposizione del presente Contratto relativa ai dati personali, e in particolare gli articoli 3 e 6 de presente Titolo 1, sarà interpretato come riferito a La Fourchette SAS. I ruoli e le responsabilità di La Fourchette SAS e del Ristorante sono diversi a seconda delle modalità di prenotazione proposte da "TheFork".

#### 3.1.1 Portale e gestione dei dati personali

Il Portale consente agli Utenti di effettuare delle prenotazioni per il ristorante. In questa situazione, TheFork e il Ristorante sono:

- responsabili a pari titolo del trattamento dei dati personali effettuato per il ricevimento, la gestione e il monitoraggio delle prenotazioni fatte dagli Utenti tramite il Portale e i Siti Partner; e
- ciascuno è rispettivamente titolare indipendente del trattamento dei dati personali, nell'ambito della propria procedura, dei dati personali raccolti tramite il Portale per la gestione dei rapporti con gli Utenti, compresi l'organizzazione di promozioni, l'invio di comunicazioni commerciali, lo sviluppo commerciale, il marketing diretto e altre attività di marketing. TheFork può anche fungere da responsabile del trattamento quando il Ristorante utilizza l'Applicazione per gli scopi sopra indicati.

#### 3.1.2 Modulo di Prenotazione, dati personali e cookies

Il Modulo di Prenotazione TheFork può essere installato sul sito Web del Ristorante ("Sito web del Ristorante") affinché gli Utenti possano prenotare un tavolo nel "Ristorante" sul Sito web del Ristorante.

TheFork mette a disposizione del Ristorante un campo per Google Analytics per permettere al Ristorante di inserire un codice generato dal suo tool Google Analytics per tenere sotto controllo le performance del Modulo di Prenotazione.

In aggiunta, se il Ristorante sta usando la versione "white-label" del Modulo di Prenotazione, deve a) mantenere e pubblicare una adeguata e conforme privacy policy sul Sito del Ristorante; e b) pubblicare un link alla privacy policy ed una chiara e conforme nota sulla raccolta dei dati sul Modulo di Prenotazione.

the Restaurant Website; and b) display a link to such privacy policy as well as a clear and compliant data collection notice on the Reservation Module.

For information, the Reservation Module uses both session and permanent technical cookies that are listed in a table here: <https://www.thefork.com/cookie-policy>

#### **“Grey label” Reservation Module**

The “grey label” Reservation Module allows Users to make reservations via an interface displaying TheFork's trademarks and/or logos. TheFork and the Restaurateur are:

- co-controllers for the processing of Personal Data carried out for taking, managing and monitoring reservations made by Users via the ‘grey-label’ Reservation Module; and
- each an independent data controller in connection with their respective processing of Personal Data collected via the ‘grey-label’ Reservation Module for the purposes of managing customer relations with Users, including organising promotions, sending commercial communications, business development, direct marketing and other marketing activities. TheFork may also act as data processor when the Restaurateur uses the Application for the above purposes.

#### **“White label” Reservation Module**

The “white label” Reservation Module allows Users to make reservations via an interface that does not display TheFork's trademarks and/or logos. In this specific case, the Restaurateur is the data controller in relation to the processing of Personal Data for the purposes of taking, managing and monitoring reservations and for the purpose of managing customer relations with Users, including organising promotions, sending commercial communications, business development, direct marketing and other marketing activities. TheFork simply acts as data processor of the Restaurateur when the Restaurateur uses the Application for the above activities.

#### **Clause 3.2 Reservation Module Licence and Use limitations**

The Reservation Module may only be activated and displayed on the Restaurant Website.

TheFork grants the Restaurateur a limited, non-transferable, personal, royalty-free, non-exclusive license solely to activate and display the Reservation Module on the Restaurant Website. The foregoing licence is non-sublicensable, with the limited exception that the Restaurateur may sub-license it 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 Reservation Module on the Restaurant Website and provided that such providers will be subject to the same obligations as the Restaurateur under this Agreement.

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 Reservation Module or any part thereof, whether by operation of law or otherwise.

The Restaurateur will not cause, permit or authorise any modification of the Reservation Module, which includes separation into component parts or creation of derivative works.

With the exception of the personalisation options, the Restaurateur may not directly or indirectly change, edit, add to, copy or extract content from or produce summaries of the Reservation Module.

All right, title, and interest in and to the Reservation Module, including all intellectual property rights therein, shall remain the exclusive property of TheFork and/or its licensors. The Restaurateur acknowledges and agrees that the Reservation Module is licensed, not sold.

#### **Clause 3.3 TheFork's use of information**

TheFork may use the information collected from the Reservation Module for the following general purposes: to customise and improve its products and services, to provide links to restaurant information, analysis and statistics; marketing and advertising, to prevent potentially prohibited or illegal activities, to enforce its Terms of Use and/or Conditions of Sales and Use, and other related activities.

#### **CLAUSE 4 - OBLIGATIONS - AUTHORISATIONS OF THE RESTAURATEUR**

##### **Clause 4.1 Obligations**

The Restaurateur agrees to use the Application in accordance with the terms of the 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.

To subscribe to the Application the Restaurateur must have the appropriate

A titolo informativo, il Modulo di Prenotazione utilizza cookies tecnici sia di sessione sia permanenti che sono elencati in una tabella qui: <https://www.thefork.com/cookie-policy>

#### **Modulo di prenotazione in “grey label”**

Il Modulo di Prenotazione in “grey label” permette agli Utenti di effettuare prenotazioni attraverso un'interfaccia che mostra i marchi e/o i loghi di TheFork. TheFork e il Ristoratore sono:

- responsabili a pari titolo del trattamento dei dati personali effettuato per il ricevimento, la gestione e il monitoraggio delle prenotazioni fatte dagli Utenti tramite il Modulo di Prenotazione in “grey label”; e
- ciascuno è rispettivamente titolare indipendente del trattamento dei dati personali, nell'ambito della propria procedura, dei dati personali raccolti tramite il Modulo di Prenotazione in “grey label” per la gestione dei rapporti con gli Utenti, compresi l'organizzazione di promozioni, l'invio di comunicazioni commerciali, lo sviluppo commerciale, il marketing diretto e altre attività di marketing. TheFork può anche fungere da responsabile del trattamento quando il Ristoratore utilizza l'Applicazione per gli scopi sopra indicati.

#### **Modulo di Prenotazione in “white label”**

Il Modulo di Prenotazione in “White label” consente agli Utenti di effettuare prenotazioni tramite un'interfaccia che non visualizza i marchi e/o i loghi di TheFork. In questo caso specifico, il Ristoratore è responsabile del trattamento dei dati personali per la raccolta, la gestione e il monitoraggio delle prenotazioni e per la gestione dei rapporti con gli Utenti, compresi l'organizzazione di promozioni, l'invio di comunicazioni commerciali, lo sviluppo commerciale, il marketing diretto e altre attività di marketing. TheFork agisce semplicemente come responsabile del trattamento del Ristoratore quando quest'ultimo utilizza l'Applicazione per le attività di cui sopra.

#### **Articolo 3.2 Licenza del Modulo di Prenotazione e Limitazioni di Utilizzo**

Il Modulo di Prenotazione dovrebbe essere attivato e mostrato solo nel sito web del Ristoratore.

TheFork mette a disposizione del ristorante un limitata, non trasferibile, personale, senza royalty e non esclusiva licenza solo per attivare e mostrare il Modulo di Prenotazione sul Sito web del Ristorante. La precedente licenza non può essere concessa un sublicenza, con la sola eccezione che un ristorante potrebbe concedere in sublicenza a un webdesigner di terze parti o un webmaster o altri fornitori di servizi simili, per il solo obiettivo di permettere a questi fornitori di assistere il Ristoratore ad attivare e mostrare il Modulo di Prenotazione sul Sito web del Ristorante e tenendo conto che questi fornitori saranno soggetti alle stesse obbligazioni del Ristoratore sotto lo stesso Contratto.

Ad eccezione di quanto permesso sopra, il Ristoratore accetta di non vendere, assegnare, affittare, prestare, distribuire, esportare, agire come intermediario o fornitore o in altri modi mettere a disposizione diritti a terze parti relativamente al Modulo di Prenotazione o ogni sua parte, sia in base alla legge sia in altri modi.

Il Ristoratore non causerà, permetterà o autorizzerà alcuna modifica del Modulo di Prenotazione, incluse la separazione in componenti separati o la creazione di prodotti derivati.

Ad eccezione delle opzioni di personalizzazione, il Ristoratore non può direttamente o indirettamente cambiare, editare, aggiungere, copiare o estrarre contenuto o produrre riassunti del Modulo di Prenotazione.

Tutti i diritti, il titolo e gli interessi nel e verso il Modulo di Prenotazione, inclusi i diritti di proprietà intellettuale, dovranno rimanere di esclusiva proprietà di TheFork e/o dei suoi licenziatari. Il Ristoratore prende atto ed accetta che il Modulo di Prenotazione è fornito in licenza e non venduto.

#### **Articolo 3.3 Utilizzo delle informazioni di TheFork**

TheFork può utilizzare le informazioni raccolte dal Modulo di Prenotazione per i seguenti scopi: personalizzare e migliorare i suoi prodotti e servizi, fornire collegamenti alle informazioni del ristorante, analisi e statistiche, marketing e pubblicità, prevenire attività potenzialmente proibite o illegali, imporre i suoi Termini d'Utilizzo e/o Condizioni di Vendita e Utilizzo, e altre attività relative

#### **ARTICOLO 4 - OBLIGHI - AUTORIZZAZIONI DEL RISTORATORE**

##### **Articolo 4.1 Obblighi**

Il Ristoratore si impegna a utilizzare l'Applicazione conformemente alle condizioni definite nel presente Contratto. Al Ristoratore è vietato riprodurre, recuperare, estrarre, ricostruire, riutilizzare qualsiasi architettura, contenuto o dato dell'Applicazione, in qualsiasi modo, sotto qualsiasi forma e su qualsiasi supporto, incluso l'utilizzo o il consenso a terzi di utilizzare un robot, uno spider, uno scraper, uno spyware, una tastiera registratore di battitura o qualsiasi altro programma o dispositivo automatico.

Per abbonarsi all'Applicazione, il Ristoratore deve possedere il materiale informatico adeguato nel suo Ristorante. In caso contrario, il Ristoratore si impegna ad acquistare tale materiale o a noleggiarlo da TheFork.

computer hardware in its Restaurant. If not, the Restaurateur agrees to purchase the appropriate hardware or to rent it from TheFork.

The Restaurateur will be solely responsible for the real-time management of its available covers. The Restaurateur agrees to include all reservations in the Application, in real time, that were not taken directly via the Application or to close its reservation service in the Application as soon as it becomes aware of upcoming Restaurant's closures (annual leave or public holidays, specifically) or as soon as the Restaurant is fully booked. The Restaurateur agrees to accept all reservations originating from TheFork to the extent of the available covers as indicated by the Restaurateur in the Application. In the event of abuse, such as repeated instances where reservations are cancelled or not honoured by the Restaurateur, TheFork reserves the right to take the measures described at clause 9 below.

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. 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.

A Restaurateur whose Restaurant is featured in the Portal and Partner Sites agrees to provide truthful and accurate information about the services it provides to Users and to keep said information up to date at all times. Where a special menu is mandatory 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. A Restaurateur who incorporates the Reservation Module in the Restaurant Website agrees to comply with all applicable legislation in force concerning its online activity.

The Restaurateur agrees to respect the privacy of Users and to comply with the provisions of the GDPR.

#### Clause 4.2 Authorisations

As and when these are submitted, the Restaurateur grants TheFork a royalty-free, non-exclusive, worldwide right of use, both online and off-line (including the right of reproduction and representation) on all visual elements (photographs, etc.) and original texts provided by the Restaurateur, in particular via the Application, on any type of media (in particular the Portal, newsletters, Partner Sites, catalogues, guides, etc.), throughout the entire term of copyright protection of the original visual and textual elements. This licence includes the right for TheFork to use the visual and textual elements for the purpose of listing, information, ranking and/or reservation; this licence also includes for TheFork the right, in accordance with the scope of the rights granted above, to grant sub-licences for the use of various original visual elements (photographs, etc.) or texts provided by the Restaurateur to companies in TheFork Network and the Partner Sites. The content provided by the Restaurateur or created by the Restaurateur using the Application remains the Restaurateur's property and remains under its exclusive responsibility.

As and when these are submitted, the Restaurateur contractually authorises TheFork to use the various non-original visual elements (photographs, etc.) or texts provided by the Restaurateur, in particular via the Application, worldwide and for a period of three (3) years as from the date of termination of this Agreement, on any type of media (in particular the Portal, newsletters, Partner Sites, catalogues, guides, etc.) for the purpose of listing, information, ranking and/or reservation. This non-exclusive authorisation includes the right for TheFork to send and share files containing various non-original visual elements (photographs, etc.) or texts provided by the Restaurateur to companies within TheFork Network or to its Partners Sites for the purpose of listing, information, ranking and reservation.

The Restaurateur also authorises TheFork, the companies in TheFork Network and the Partner Sites to list accolades and awards obtained from third-parties.

In particular, the Restaurateur warrants that the content (such as photographs, texts, etc.) that it uploads via the Application or authorise TheFork to upload in the Application and display on the Portal and Partner Sites, do not infringe the rights of third parties, that it is authorised to reproduce such content and/or to disseminate it to the public on the Internet and that it has the necessary rights to grant a licence of these rights in accordance with the conditions stipulated in these General Conditions of Sale and Use. Where Restaurant images as well as images of Restaurant staff are concerned, the Restaurateur declares that it has obtained the consent of the person(s) photographed or filmed with a view to publishing and disseminating these images. For Restaurant images showing customers, the Restaurateur shall use photographs where people are not identifiable. If that is not the case, TheFork shall reject the photo or will blur the faces of the relevant persons. The Restaurateur declares that it is aware of this restriction and that no claims or complaint in relation to these photographs or their rejection or blurring can be made by the Restaurateur.

The Restaurateur shall hold TheFork and TheFork Network companies harmless against any complaints, claims of ownership or any legal or extra-judicial actions

Il Ristoratore è il solo responsabile della gestione in tempo reale del suo stock di coperti. Il Ristoratore si impegna a inserire, in tempo reale, all'interno dell'Applicazione, tutte le prenotazioni non effettuate direttamente attraverso l'Applicazione e a chiudere le prenotazioni dei suoi servizi nell'Applicazione non appena stabiliti i propri giorni di chiusura futuri (in particolare ferie o giorni festivi) o non appena sia al completo. Il Ristoratore si impegna ad accettare tutte le prenotazioni provenienti da TheFork nei limiti del numero di coperti disponibili indicati dal Ristoratore sull'Applicazione. In caso di abuso, come per esempio nel caso di prenotazioni cancellate o non onorate dal Ristoratore, TheFork si riserva il diritto di applicare le misure di cui all'articolo 9.

Il Ristoratore rimane l'unico responsabile dell'utilizzo dei dati di accesso (nome utente e password) che lo riguardano e si impegna a non divulgarli a terzi. In caso di perdita dei dati di accesso o di loro divulgazione a terzi, il Ristoratore si impegna ad avvertire immediatamente TheFork. Il Ristoratore si impegna ad applicare tutte le misure di sicurezza necessarie, in particolare relative ai dati di accesso, al fine di evitare la divulgazione di tali dati a terzi. In particolare, il ristoratore non divulgherà i suoi dati di accesso a servizi di prenotazione terzi né inserirà l'e-mail o il numero di telefono di un servizio di prenotazione di terzi in un qualsiasi campo dell'Applicazione.

Il Ristoratore il cui Ristorante è presente sul Portale e sui Siti Partner si impegna a fornire informazioni vere ed esatte sui servizi forniti agli Utenti e a tenere aggiornate le suddette informazioni. Il Ristoratore si impegna, in caso di menù particolare obbligatorio in alcuni giorni eccezionali, come ad es. Capodanno, San Valentino ecc. a indicare sull'Applicazione, nel più breve tempo possibile, i dettagli di tale menù e le sue condizioni particolari. Il Ristoratore è interamente responsabile del contenuto relativo al suo Ristorante e del suo aggiornamento regolare attraverso l'Applicazione. Il Ristoratore che integra il Modulo di Prenotazione TheFork sul Sito Web del Ristorante si impegna a rispettare tutta la legislazione vigente applicabile alla sua attività online.

Il Ristoratore si impegna a tutelare la privacy degli Utenti e a rispettare le disposizioni dell'RGPD.

#### Articolo 4.2 Autorizzazioni

Man mano che vengono inviati, il Ristoratore concede a titolo gratuito e non esclusivo a TheFork i diritti di utilizzo online e offline (inclusi il diritto di riproduzione e il diritto di rappresentazione) a livello mondiale di tutti gli elementi visivi (fotografie ecc.) e testuali originali forniti dal Ristoratore, in particolare attraverso l'Applicazione, su qualsiasi tipo di supporto (in particolare il Portale, newsletter, Siti Partner, cataloghi, guide ecc.) per tutto il tempo in cui suddetti elementi visivi e testuali sono tutelati dal diritto d'autore. La presente concessione include il diritto da parte di TheFork di utilizzare gli elementi visivi e testuali a fini di referenziazione, informazione, classificazione e/o prenotazione, nonché di concedere, conformemente all'estensione dei diritti ceduti al paragrafo precedente, delle pubblicenze di utilizzo dei diversi elementi visivi (fotografie ecc.) o testuali originali forniti dal Ristoratore alle società della rete TheFork e ai suoi Siti Partner. Il contenuto fornito dal Ristoratore o creato da quest'ultimo con l'Applicazione rimane di proprietà del Ristoratore e resta sotto la sua responsabilità esclusiva.

Man mano che vengono pubblicati, il Ristoratore autorizza contrattualmente TheFork a utilizzare in tutto il mondo, fino a tre(3) anni dalla data di rescissione del presente contratto, i diversi elementi visivi (fotografie ecc.) o testuali non originali forniti dal Ristoratore, in particolare attraverso l'Applicazione, su qualsiasi tipo di supporto (in particolare il Portale, newsletter, Siti Partner, cataloghi, guide ecc.) a fini di referenziazione, informazione, classificazione e/o prenotazione. La presente autorizzazione fornita a titolo non esclusivo include il diritto da parte di TheFork di trasmettere alle società della rete TheFork e ai suoi partner i file relativi ai diversi elementi visivi (fotografie ecc.) o testuali non originali forniti dal Ristoratore a fini di referenziazione, informazione, classificazione e prenotazione.

Il Ristoratore autorizza inoltre TheFork, le società della rete TheFork ed i Siti Partner a riportare le ricompense e le distinzioni ottenute presso organismi terzi.

In particolare, il Ristoratore certifica che i contenuti (quali fotografie, testi ecc.) caricati attraverso l'applicazione o del cui upload sull'Applicazione e pubblicazione sul Portale o i Siti Partner ha autorizzato TheFork non pregiudicano i diritti di terzi, di essere autorizzato a riprodurli e/o diffonderli al pubblico su Internet e di poter legittimamente accordare i propri diritti conformemente alle disposizioni dalle presenti Condizioni generali di vendita e di utilizzo. Per le immagini del Ristorante che includono il personale, il Ristoratore dichiara di aver ricevuto il consenso della/e persona/e fotografata/e o filmata/e in vista della pubblicazione e della diffusione delle immagini. Per le immagini del Ristorante che includono la clientela, TheFork utilizzerà fotografie di persone non identificabili o, in caso contrario, procederà a eliminare le foto o a rendere irriconoscibili le persone interessate. Il Ristoratore dichiara di essere informato dei propri vincoli ai sensi del presente paragrafo e non potrà avanzare nessun reclamo in merito al suddetto uso delle fotografie, alla loro cancellazione e alla loro sfocatura.

Il Ristoratore manleva e tiene indenni TheFork e le società della rete TheFork da tutte le contestazioni, rivendicazioni di proprietà o azioni giudiziarie ed extragiudiziarie relative ai contenuti forniti dal Ristoratore e si impegna a risarcire integralmente TheFork e le società della rete TheFork delle spese e delle perdite che dovessero derivargli.

concerning the content provided by the Restaurateur and the Restaurateur agrees to fully indemnify TheFork and TheFork Network companies for any costs incurred and losses suffered as a result.

#### **CLAUSE 5 – THEFORK’S OBLIGATIONS - RANKING**

TheFork will endeavour to implement the necessary means to ensure continuity and quality of access to the Application in accordance with the provisions of clauses 1 and 2 of this Part 1 and within the limit of the provisions of clause 11 of this Part 1. TheFork makes no commitments regarding the methods of ranking and/or listing of Restaurants on the Portal or on Partner Sites.

TheFork uses the following criteria for the ‘Relevance’ ranking on the Portal: the Restaurant’s special offers, the number of reviews and its average rating over the last twelve months, the distance to the address entered by the User, table availability, its membership of the Yums and/or YUMS DOPPI programs, the ‘Insider’ label, its compliance with the quality standards of TheFork (cancellations by the Restaurant, instant booking, etc.), and awards from gastronomic guides.

TheFork has full discretion over the choice of its marketing and promotions and can on no account be held liable by the Restaurateur for a Restaurant’s lack of visibility.

#### **CLAUSE 6 – PERSONAL DATA**

##### **CLAUSE 6.1 Taking, managing and monitoring reservations**

For the performance of the Agreement, Personal Data processing is undertaken for the purpose of taking, managing and monitoring reservations. The characteristics of this processing are as follows, irrespective of the reservation method:

- the categories of User’s Personal Data which may be processed are: contact details, data relating to Users’ personal and/or professional life, financial data, connection data, data generated by cookies, trackers and other similar technologies, point-of-sale data, and more generally Personal Data necessary for the performance of this Agreement, it being specified that the Restaurateur may freely configure within the Application certain fields to be completed and is solely responsible for, and the sole owner of the data files collected in this way and for their content and more generally all content that it generates or that is generated at its request; and
- the data subjects are the Users and direct clients of the Restaurateur; and
- the Personal Data is processed as follows: access, collection, updating, analysis, statistical analytics, and more generally any processing required for the performance of this Agreement.

##### **6.1.1. Reservations via the Portal or the “grey label” Reservation Module**

In the context of the use of the services provided by TheFork, and under the GDPR, the Restaurateur and TheFork are co-controllers for the purpose of making, managing and monitoring of reservations made on the Portal or via a “grey label” Reservation Module and may therefore process Personal Data or have access to it for this purpose. The roles and responsibilities of the parties in this context are allocated as follows.

##### **6.1.1 a) Compliance with principles relating to processing Personal Data**

The Restaurateur and TheFork process Personal Data in the course of taking, managing and monitoring reservations, each within the limits of its respective role and responsibilities, as set out below.

The Restaurateur and TheFork are responsible for and undertake:

- 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 Agreement and that it shall not further process Personal Data for any purpose that is incompatible with these; and
- 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 Agreement.

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

- 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;
- the quality, validity, updating and accuracy of this Personal Data in the Application; and
- that access to the Personal Data by it is justified by and proportionate to the purpose for which it is processed.

#### **ARTICOLO 5 - OBBLIGHI DI THEFORK - RANKING**

TheFork si sforzerà di impiegare i mezzi necessari per assicurare la continuità e la qualità dell’accesso all’Applicazione conformemente alle condizioni definite agli articoli 1 e 2, e nel limite delle condizioni previste all’articolo 11 del presente Titolo 1. TheFork non si assume alcun impegno relativo alle modalità di classificazione e/o referenziazione dei Ristoranti sul Portale o sui Siti Partner.

TheFork utilizza i seguenti criteri per il suo ranking di “Rilevanza” sul Portale: le promozioni del ristorante, il numero di recensioni e suo rating medio negli ultimi 12 mesi, la distanza dall’indirizzo indicato dall’Utente, la disponibilità del tavolo, la partecipazione ai programmi Yums e/o YUMS DOPPI, l’etichetta “INSIDER”, la sua conformità con gli standard di qualità di TheFork(cancellazioni dal Ristorante, instant booking, etc.) e premi ricevuti dalle guide gastronomiche.

TheFork rimane libera nelle sue scelte di marketing e promozionali relative alle sue campagne di referenziazione e non può in nessun caso esserle imputata la mancanza di visibilità del Ristorante da parte del Ristoratore.

#### **ARTICOLO 6 - DATI PERSONALI**

##### **ARTICOLO 6.1 – Ricezione, gestione e monitoraggio delle prenotazioni**

Ai fini dell’esecuzione del presente Contratto, lo scopo del trattamento dei dati personali è di ricevere, gestire e monitorare le prenotazioni. Le caratteristiche di questo trattamento sono le seguenti, indipendentemente dalla modalità di prenotazione:

- le categorie dei dati personali dell’Utente che potranno essere trattati sono: dati di contatto, dati relativi alla vita personale e/o professionale dell’Utente, dati finanziari, dati di connessione, dati generati dai cookie, tracker e altre tecnologie simili, dati POS, e più in generale i dati personali necessari per l’esecuzione del presente Contratto, fermo restando che il Ristoratore può liberamente configurare alcuni campi da compilare nell’Applicazione ed è il solo responsabile ed il solo proprietario dei file di dati raccolti con queste modalità e del loro contenuto e, più in generale, di tutti i contenuti da lui generati o che sono generati su sua richiesta;
- gli interessati sono gli Utenti e i clienti diretti del Ristorante; e
- i dati personali vengono trattati come qui descritto: accesso, raccolta, aggiornamento, analisi, analisi statistica e, più in generale, qualsiasi trattamento necessario all’esecuzione del presente Contratto.

##### **6.1.1. Prenotazioni tramite il portale o il Modulo di Prenotazione “Grey label”**

Nell’ambito dell’utilizzo dei servizi forniti da TheFork e ai sensi del GDPR, il Ristoratore e TheFork sono titolari del trattamento allo scopo di effettuare, gestire e monitorare le prenotazioni fatte sul Portale o tramite un Modulo di prenotazione in “Grey label” e possono pertanto trattare i dati personali o accedervi a tale scopo.

I ruoli e le responsabilità delle parti in questo contesto sono ripartiti come segue.

##### **6.1.1 a) Rispetto dei principi relativi al trattamento dei dati personali**

Il Ristoratore e TheFork trattano i dati personali nel corso dell’acquisizione, della gestione e del monitoraggio delle prenotazioni, ciascuno nei limiti del proprio ruolo e delle proprie responsabilità, come di seguito indicato.

Il Ristoratore e TheFork sono responsabili e si impegnano a:

- trattare i dati personali nel rispetto della legge ed esclusivamente per le finalità indicate nella Normativa sulla privacy e sui cookie di TheFork specificata sul Portale e nel presente Contratto e a non trattare ulteriormente i dati personali per alcuna finalità incompatibile con tali finalità; e
- conservare i dati personali solo in un formato che consenta l’identificazione delle persone interessate per un periodo non superiore a quello necessario per le finalità stabilite nel presente Contratto.

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

- che i dati personali da lui raccolti e trattati sono adeguati, pertinenti, non eccessivi, oggettivi e limitati al necessario per le finalità per cui vengono trattati, e che la raccolta di tali dati non è illegale. In particolare, il Ristoratore si impegna a non raccogliere e/o trattare dati finanziari come numeri di carte di credito. Si impegna ugualmente a non raccogliere e/o trattare, tranne se strettamente necessario per le finalità per cui vengono trattati e solo dopo aver ottenuto il previo consenso esplicito, specifico e informato della persona interessata, dati personali sensibili, quali convinzioni o attività religiose, opinioni politiche, dati sanitari o relativi alla vita o all’orientamento sessuale;
- la qualità, la validità, l’aggiornamento e l’accuratezza di questi dati personali nell’Applicazione; e
- che l’accesso ai dati personali è giustificato e proporzionato allo scopo per il quale vengono trattati.

Il Ristoratore esonera e solleva TheFork da ogni responsabilità inerente eventuali reclami che gli interessati potrebbero sporgere in relazione a eventuali atti o omissioni del Ristoratore e/o del suo personale in merito all’elaborazione dei dati eseguita al fine di

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 a "grey label" module.

#### 6.1.1 b) 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 Agreement.

TheFork represents that the measures implemented to ensure the security and confidentiality of Personal Data conform to 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.

#### 6.1.1 c) 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.

#### 6.1.1 d) Cooperation

Each of the parties undertakes to assist the other party with its obligations under this Agreement, to ensure:

- the respect by the other party of their own obligations relating to the security and confidentiality of the Personal Data processed under this Agreement;
- cooperation on performing privacy 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;
- 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;
- 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](mailto: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
- compliance with the obligation to notify the supervisory authority and to inform data subjects in the case of a breach of Personal Data, in other words any breach of security leading to the accidental or unlawful destruction, loss, alteration, disclosure or unauthorised access to Personal Data being processed. TheFork will handle these obligations of notification and information. The Restaurateur shall not notify the supervisory authority or inform the data subject. However, it undertakes to notify TheFork, by email at [secops@lafourchette.com](mailto:secops@lafourchette.com), immediately after becoming aware of any Personal Data breach. This notification must contain all the information and documentation in the possession of the Restaurateur that may be useful to TheFork when preparing the above notification and information. In any event, the Restaurateur undertakes to provide to TheFork, immediately on first request, by email at [secops@thefork.com](mailto:secops@thefork.com) any information in its possession that may be useful to TheFork when preparing the above notification and information.

#### 6.1.1 e) 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.

#### 6.1.2. Reservations via the "white label" Reservation Module or directly with the Restaurateur

When using the services provided by TheFork, and under the GDPR, the Restaurateur is data controller for the purpose of making, managing and monitoring of

accettare, gestire e monitorare le prenotazioni effettuate sul Portale o tramite un modulo in "Grey label".

#### 6.1.1 b) Sicurezza e riservatezza

TheFork garantisce di mettere in atto tutte le misure tecnologiche e organizzative adeguate per preservare la sicurezza e in particolare la riservatezza dei dati personali ai quali può avere accesso, che possono essere divulgati o, più in generale, che possono essere trattati come parte dell'esecuzione del presente Contratto.

TheFork dichiara che le misure adottate per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati personali sono conformi allo stato dell'arte.

Reciprocamente, il Ristoratore si impegna a porre in essere misure tecnologiche e organizzative adeguate atte a garantire lo stesso livello di sicurezza e riservatezza dei dati personali.

#### 6.1.1 c) Responsabili del trattamento

TheFork può incaricare i responsabili del trattamento di effettuare elaborazioni specifiche dei dati personali raccolti ai fini di acquisire, gestire e monitorare le prenotazioni.

Il Ristoratore non potrà incaricare i responsabili del trattamento di effettuare elaborazioni specifiche o generali dei dati personali raccolti ai fini di acquisire, gestire e monitorare le prenotazioni.

#### 6.1.1 d) Collaborazione

Ciascuna delle parti si impegna ad assistere l'altra parte nell'adempimento dei propri obblighi ai sensi del presente Contratto:

- l'adempimento, ad opera dell'altra parte, dei propri obblighi inerenti la sicurezza e la riservatezza dei dati personali trattati nell'ambito del presente Contratto;
- la cooperazione nella valutazione dell'impatto sulla privacy del trattamento sulla protezione dei dati personali, se la natura del trattamento lo richiede, e la consultazione preliminare dell'autorità di controllo qualora necessaria. Ciascuna parte si impegna pertanto a comunicare all'altra tutte le informazioni in suo possesso necessarie a tal fine;
- l'informazione dei soggetti interessati sul trattamento dei loro dati personali. A tal fine, in occasione di una raccolta di dati personali TheFork pubblica un avviso di raccolta dati all'attenzione delle persone interessate.
  - il trattamento delle richieste di esercizio dei diritti da parte delle persone interessate ai sensi del GDPR (diritto di accesso, rettifica, diritto di cancellazione, limitazione del trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione e diritto di non essere oggetto di un processo decisionale automatico, compresa la profilazione) se tali richieste sono rivolte ad entrambe le parti.

Quando tali richieste vengono inviate al Ristoratore, quest'ultimo ne dà immediatamente comunicazione a TheFork via e-mail all'indirizzo [support@thefork.it](mailto:support@thefork.it) e comunque entro 72 ore dalla richiesta, unitamente a tutte le informazioni in suo possesso che possono essere utili.

- Inoltre, il Ristoratore si impegna a rendere efficaci le conseguenze di una richiesta che gli è stata inviata, in tutti gli strumenti, applicazioni e database che utilizza; e l'adempimento dell'obbligo di informare l'autorità di controllo e le parti interessate in caso di violazione dei dati personali, ovvero di qualsiasi violazione della sicurezza che comporti accidentalmente o illegalmente la distruzione, la perdita, l'alterazione, la divulgazione o l'accesso non autorizzato ai dati personali oggetto del trattamento.

TheFork adempirà a questi obblighi di notifica e informazione.

Il Ristoratore non informerà l'autorità di controllo né informerà la persona interessata. Tuttavia, si impegna a notificare a TheFork via email all'indirizzo [secops@thefork.com](mailto:secops@thefork.com), immediatamente dopo essere venuta a conoscenza di eventuali violazioni dei dati personali. Tale notifica deve contenere tutte le informazioni e la documentazione in possesso del Ristoratore che possono risultare utili a TheFork nella preparazione della notifica e delle informazioni di cui sopra.

In ogni caso, il Ristoratore si impegna a fornire a TheFork, immediatamente alla prima richiesta, via email all'indirizzo [secops@thefork.com](mailto:secops@thefork.com) ogni informazione in suo possesso che possa risultare utile a TheFork per la preparazione della notifica e delle informazioni di cui sopra.

#### 6.1.1 e) Verifiche

TheFork può effettuare tutti i controlli, compreso e senza limitazioni nell'Applicazione, che ritenga utili ad accertare l'adempimento da parte del Ristoratore ai propri obblighi in materia di protezione dei dati nell'utilizzo dell'Applicazione.

#### Articolo 6.1.2. Prenotazioni tramite Modulo di Prenotazione "white label" o direttamente con il Ristoratore

Quando utilizza i servizi forniti da TheFork e nell'ambito del GDPR, il Ristoratore è titolare del trattamento allo scopo di effettuare, gestire e monitorare le prenotazioni fatte tramite un Modulo di "white label" o prese direttamente dal Ristoratore. In qualità di

reservations via a "white label" Reservation Module or taken directly by the Restaurateur. As data processor, TheFork may on behalf of the Restaurateur process Personal Data or have access to it.

The roles and responsibilities of the parties in this context are allocated as follows.

#### 6.1.2 a) Compliance with principles relating to processing Personal Data

The Restaurateur accepts the scope and the limits of the functionalities of the Application as proposed by TheFork and understands that, through its use of the various functionalities of the Application, it is issuing instructions to TheFork as to the performance of this Agreement, and in particular as to the processing of Personal Data to be carried out by TheFork on behalf of the Restaurateur.

Furthermore, the Restaurateur shall be solely responsible for and undertakes to ensure:

- 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 "white label" Reservation Module;
- that this data is only processed for the purposes set out in this Agreement, and that it is not further processed for any purpose incompatible with these;
- 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;
- 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;
- 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 Agreement; and
- 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 a "white label" Reservation Module.

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.

#### 6.1.2 b) 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 this 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:

- not process or access such Personal Data for purposes other than the performing services on behalf of the Restaurateur under this Agreement;
- 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 Agreement) 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
- ensure that those authorised to process Personal Data are bound by a suitable contractual or legal obligation of confidentiality.

On termination of this Agreement 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 European Union law or French law

responsabile del trattamento, TheFork può trattare o accedere ai dati personali per conto del Ristoratore.

I ruoli e le responsabilità delle parti in questo contesto sono ripartiti come segue.

#### 6.1.2 a) Rispetto dei principi relativi al trattamento dei dati personali

Il Ristoratore accetta la finalità ed i limiti delle funzionalità dell'Applicazione come proposto da TheFork ed è consapevole che usando le varie funzionalità dell'Applicazione impartisce istruzioni a TheFork in merito all'esecuzione del presente Contratto, in particolare al trattamento dei dati personali che questi dovrà effettuare per conto del Ristoratore.

Inoltre, il Ristoratore sarà l'unico responsabile e si impegna a garantire:

- la natura legittima, corretta e trasparente della raccolta e del trattamento dei dati personali (compresa, a titolo di esempio, la fornitura di informazioni agli interessati e l'ottenimento del consenso, ove necessario, in particolare per le finalità e le modalità del trattamento o per la natura dei dati raccolti e trattati). A tale riguardo, il Ristoratore dovrà configurare attraverso l'Applicazione l'avviso di raccolta dei dati, rivolto alle persone interessate nel momento in cui i dati personali vengono raccolti tramite il Mmodulo di Prenotazione in "white label";
- che tali dati vengono trattati unicamente per le finalità indicate nel presente Contratto e che non saranno successivamente trattati per finalità incompatibili con tali finalità;
- che i dati personali raccolti e trattati al fine di ricevere, gestire e monitorare le prenotazioni sono idonei, pertinenti, non eccessivi, oggettivi e limitati al necessario per le finalità per cui vengono trattati e che la raccolta di tali dati non sia illegale. Il Ristoratore si impegna a non raccogliere e/o elaborare dati finanziari come i numeri di carte di credito. Si impegna ugualmente a non raccogliere e/o trattare, tranne se strettamente necessario per le finalità per cui vengono trattati e solo dopo aver ottenuto il previo consenso esplicito, specifico e informato della persona interessata, dati personali sensibili, quali convinzioni o attività religiose, opinioni politiche, dati sanitari o relativi alla vita o all'orientamento sessuale;
- la qualità, la validità, l'aggiornamento e l'accuratezza di questi dati nell'Applicazione; a tal fine, il Ristoratore si impegna ad effettuare gli aggiornamenti, le correzioni o la cancellazione dei dati personali trattati nell'Applicazione;
- che i dati personali non saranno conservati in un formato che consenta l'identificazione della persona interessata per un periodo di tempo superiore a quello necessario per le finalità stabilite nel presente Contratto; e
- che l'accesso ai dati personali è rigidamente limitato in funzione della stretta necessità di conoscerli.

Il Ristoratore esonera e solleva TheFork da ogni responsabilità inerente eventuali reclami che gli interessati potrebbero sporgere in relazione ad eventuali atti o omissioni del Ristoratore e/o del suo personale in merito all'elaborazione dei dati eseguita al fine di accettare, gestire e monitorare le prenotazioni ricevute direttamente dal Ristoratore o tramite il Modulo di Prenotazione "White label".

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

#### 6.1.2 b) Sicurezza e riservatezza

TheFork garantisce di attuare tutte le misure tecnologiche e organizzative adeguate necessarie per preservare la sicurezza e in particolare la riservatezza dei dati personali ai quali può avere accesso, che possono essere divulgati o, più in generale, che possono essere trattati come parte dell'esecuzione del presente Contratto. TheFork adotterà quindi tutte le misure tecniche e organizzative appropriate, tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, che sono necessari per adempiere a tali obblighi di sicurezza, e in particolare si impegna a:

- non trattare o accedere a tali dati personali per scopi diversi dall'erogazione dei servizi per conto del Ristoratore ai sensi del presente Contratto;
- non elaborare o accedere a tali dati personali se non in base alle istruzioni legittime e documentate del Ristoratore (le parti riconoscono che per istruzione documentata si intende quando TheFork adempie ai propri obblighi ai sensi del presente Contratto), anche per quanto riguarda il trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, a meno che tale trasferimento non sia imposto dalla legislazione dell'Unione Europea o dalla legislazione applicabile di uno Stato membro; in tal caso, TheFork informerà il Ristoratore di tale obbligo prima di elaborare i dati personali, tranne se la legislazione applicabile impedisce tali informazioni per rilevanti motivi di interesse pubblico; e
- assicurare che i soggetti autorizzati al trattamento dei dati personali siano vincolati da un adeguato obbligo contrattuale o legale di riservatezza.

In caso di risoluzione del presente Contratto, il Ristoratore può esportare i dati del cliente, compresi i dati personali del cui trattamento è responsabile, utilizzando la funzione "Esporta" dell'Applicazione. TheFork cancellerà i dati trattati per conto del Ristoratore entro un periodo di tempo ragionevole, salvo se la legge dell'Unione Europea o la legge francese richiedono che TheFork conservi tali dati personali.

requires that TheFork retain such Personal Data.

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.

#### 6.1.2 c) 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 Agreement 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 this 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.it](mailto: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 Agreement. 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.

#### 6.1.2 d) Cooperation

TheFork, as data processor, undertakes to assist the Restaurateur with its obligations under this agreement to ensure:

- the Restaurateur's compliance with its respective obligations related to the security and confidentiality of Personal Data;
- the undertaking of 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 privacy 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;

- 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 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;

- 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.

Le misure adottate da TheFork per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati personali sono conformi allo stato dell'arte.

Reciprocamente, il Ristoratore si impegna a porre in essere misure tecnologiche e organizzative adeguate atte a 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 contrario, ad informare immediatamente l'altra parte. TheFork e il Ristoratore si impegnano, in caso di modifica delle misure per garantire la sicurezza e la riservatezza di questi dati personali, a sostituirle con misure dall'efficacia equivalente.

#### 6.1.2 c) Responsabili e responsabili secondari del trattamento

TheFork può incaricare dei responsabili secondari del trattamento per effettuare elaborazioni specifiche dei dati personali raccolti allo scopo di acquisire, gestire e monitorare le prenotazioni.

TheFork fornirà al Ristoratore un elenco di responsabili secondari del trattamento su ragionevole richiesta. Il Ristoratore avrà quindi un periodo di trenta (30) giorni dalla data di pubblicazione di queste informazioni per presentare le sue obiezioni, che dovranno basarsi su problemi relativi a privacy e sicurezza.

TheFork si impegna a far sì che i propri responsabili secondari del trattamento rispettino gli obblighi assunti nell'ambito del presente Contratto e si impegna a stipulare un contratto scritto a tal fine con ciascuno dei suoi responsabili.

Il Ristoratore può anche incaricare i propri responsabili del trattamento di effettuare un trattamento specifico dei dati personali raccolti nell'esecuzione del presente Contratto allo scopo di acquisire, gestire e monitorare le prenotazioni, a condizione che tali titolari non siano concorrenti di TheFork, aspetto che verrà determinato da TheFork a sua esclusiva discrezione, né autorizzati dal Ristoratore ad accedere all'Applicazione o alle comunicazioni di TheFork, che sono destinate solo al Ristoratore.

Il Ristoratore informerà TheFork via email all'indirizzo [support@thefork.it](mailto:support@thefork.it) di qualsiasi nomina o sostituzione prevista dei responsabili del trattamento.

Il Ristoratore si impegna a far sì che i propri responsabili del trattamento rispettino gli obblighi derivanti dal presente. Il Ristoratore si impegna a stipulare un contratto a tal fine con ciascuno dei propri titolari del trattamento e, in caso di violazione dei dati personali da parte di un responsabile del trattamento, il Ristoratore sarà pienamente responsabile di tale violazione.

#### 6.1.2 d) Collaborazione

TheFork, in qualità di responsabile del trattamento, si impegna ad assistere il Ristoratore nell'adempimento degli obblighi derivanti dal presente Contratto:

- l'adempimento da parte del Ristoratore dei propri obblighi in materia di sicurezza e riservatezza dei dati personali;
- la valutazione dell'impatto del trattamento sulla protezione dei dati personali, se la natura del trattamento lo richiede, e la consultazione preliminare dell'autorità di controllo qualora necessario.

TheFork non ha l'obbligo di effettuare tali valutazioni d'impatto sulla privacy o di consultare l'autorità di vigilanza, ove richiesto dalla legislazione applicabile. Tuttavia, TheFork fornirà al Ristoratore, su richiesta scritta e dietro ragionevole compenso, tutte le informazioni in suo possesso che il Ristoratore potrebbe richiedere al fine di adempiere a tali obblighi;

- il trattamento delle richieste di esercizio dei diritti da parte delle persone interessate ai sensi del GDPR (diritto di accesso, rettifica, diritto di cancellazione, limitazione del trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione e diritto di non essere oggetto di una decisione individuale automatica, compresa la profilazione).

Non spetta a TheFork rispondere a tali richieste, che pertanto non si assume alcuna responsabilità. TheFork fornirà comunque al Ristoratore, su richiesta scritta e dietro ragionevole compenso, ogni informazione in suo possesso che il Ristoratore possa richiedere e che sia necessaria per il trattamento di tali richieste da parte degli interessati che intendano esercitare i loro diritti;

- l'adempimento dell'obbligo di informare l'autorità di controllo e le parti interessate in caso di violazione dei dati personali, ovvero di qualsiasi violazione della sicurezza che comporti accidentalmente o illegalmente la distruzione, la perdita, l'alterazione, la divulgazione o l'accesso non autorizzato ai dati personali oggetto del trattamento.

Questi obblighi non sono imputabili a TheFork che pertanto non informerà l'autorità di controllo né gli interessati. Tuttavia, informerà il Ristoratore di qualsiasi violazione dei dati personali il più presto possibile dopo esserne venuta a conoscenza, inviando un'e-mail all'indirizzo fornito nel suo account. TheFork fornirà inoltre al Ristoratore, su richiesta scritta, tutte le informazioni in suo possesso che questi potrà richiedere e che sono necessarie per effettuare la notifica e le informazioni di cui sopra, qualora previsto.

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

### 6.1.2 e) Audits

The Restaurateur may conduct any inspections permitted under regulation 2016/679 ascertain 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: the Restaurateur will only request one (1) audit per year, unless TheFork is in serious material breach 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:

- 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;
- no audit shall exceed three (3) business days in duration;
- 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;
- TheFork may organise the audit of sensitive documents in a secure room (black room);
- the Auditor may only be admitted to TheFork's premises after notification of the Auditor's identify from the Restaurateur;
- 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 Agreement, and more generally will treat any information that they may come across as part of the audit with the highest degree of confidentiality;
- 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
- 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.

### Clause 6.2 Managing User relations (including direct marketing)

#### 6.2.1 The obligations of the parties as independent data controllers for their respective processing

When using the services provided by TheFork, and within the meaning of the GDPR, the Restaurateur and TheFork are each an independent data controller in connection with their respective processing for the purpose of managing customer relations with Users, including organising promotions sending commercial communications, business development, direct marketing and other marketing activities and may therefore process or access Personal Data for this purpose, for the duration of this Agreement.

Each party undertakes to comply with the principles and obligations applicable to it in respect of Personal Data protection, including the GDPR.

In particular, the Restaurateur undertakes and warrants that it shall comply with the applicable regulations regarding direct marketing targeted at data subjects, including with regard to the conditions for data collection, information, or obtaining consent, from data subjects. The Restaurateur shall indemnify and holds 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.

Where Personal Data was collected via a "grey label" Reservation Module or on the Portal, the Restaurateur undertakes to comply with TheFork's Privacy and Cookies Statement displayed on the Portal.

Where Personal Data was collected via a "white label" Reservation Module 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

### 6.1.2 e) Revisioni

Il Ristoratore può effettuare tutte le ispezioni consentite ai sensi del regolamento 2016/679 per verificare l'adempimento da parte di TheFork dei suoi obblighi in materia di protezione dei dati personali, anche attraverso revisioni a spese del Ristoratore, comprendenti i costi interni sostenuti da TheFork nell'ottemperare alla richiesta e incluse, a titolo esemplificativo ma non limitativo, le ore di lavoro del proprio personale. Tali revisioni possono essere effettuate da un terzo certificato e indipendente, incaricato a tale scopo, che non sia un concorrente di TheFork (in seguito "Revisore"), consensualmente concordato fra le parti. TheFork fornirà al Revisore le informazioni necessarie per consentire tale revisione.

Per quanto riguarda le ispezioni, si applicheranno i seguenti principi: il Ristoratore richiederà solo un (1) revisione all'anno, a meno che TheFork non commetta gravi inadempienze dei propri obblighi, nel qual caso il Ristoratore potrà richiedere una revisione supplementare. Il Ristoratore dovrà informare TheFork a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno con almeno sessanta (60) giorni di anticipo e dovrà precisare nell'avviso tutti i dettagli della sua richiesta.

I seguenti principi si applicano in ogni circostanza:

- Non saranno soggetti a revisione i dati finanziari o i dati personali non collegati al Ristoratore, qualsiasi informazione la cui divulgazione potrebbe influire sulla sicurezza dei sistemi e/o dei dati di TheFork (ad esempio, rischio per la riservatezza delle informazioni) o di altri clienti di TheFork (in particolare, altri Ristoratori), il codice sorgente dei programmi informatici utilizzati in quanto parte della fornitura di servizi;
- Nessuna revisione può avere una durata superiore a tre (3) giorni lavorativi;
- Il Revisore non deve copiare, nemmeno parzialmente, documenti, file, dati o informazioni, né effettuare foto, scansioni o registrazioni audio, video o digitali, né può chiedere che tali elementi gli vengano forniti o inviati anche solo parzialmente;
- TheFork può organizzare la revisione di documenti sensibili in una stanza sicura (black room);
- Il Revisore può essere ammesso nei locali di TheFork solo dopo essere stato identificato dal Ristoratore;
- il Ristoratore deve garantire la correttezza del Revisore e il Ristoratore garantisce a TheFork che detto Revisore rispetterà gli obblighi di riservatezza stabiliti nel presente Contratto e, più in generale, che tratterà con il massimo grado di riservatezza ogni informazione di cui potrebbe venire a conoscenza nell'ambito della revisione;
- Le revisioni si svolgeranno durante il normale orario di lavoro di TheFork e saranno condotte in modo tale da non ostacolare l'erogazione di servizi da parte di TheFork o di qualsiasi altra sua attività a beneficio di altri suoi clienti, che in ogni caso manterranno la priorità sul completamento di ogni revisione; e
- TheFork può in qualsiasi momento sospendere un'ispezione se l'erogazione di servizi o qualsiasi altra sua attività svolta a beneficio di altri suoi clienti richiede che le risorse e/o le misure impiegate per le verifiche siano ridestinate alle attività aziendali.

### Articolo 6.2 Gestione delle relazioni con gli utenti (incluso il marketing diretto)

#### 6.2.1 Gli obblighi delle parti in quanto titolari indipendenti del loro rispettivo trattamento

Quando utilizzano i servizi forniti da TheFork e ai sensi del RGPD, il Ristoratore e TheFork sono entrambi titolari indipendenti del loro rispettivo trattamento con riferimento alla gestione delle relazioni con gli utenti, compresi la pianificazione di offerte, l'invio di comunicazioni commerciali, lo sviluppo aziendale, il marketing diretto e altre attività di marketing e possono quindi elaborare o accedere ai dati personali per questo scopo, per la durata del presente Contratto.

Ciascuna parte si impegna a rispettare i principi e gli obblighi ad essa applicabili in materia di protezione dei dati personali, incluso il GDPR.

In particolare, il Ristoratore garantisce il rispetto della normativa applicabile in materia di marketing diretto rivolto alle parti interessate, anche per quanto riguarda le condizioni di raccolta dei dati, di informazione o l'ottenimento del consenso da parte di dette parti. Il Ristoratore riterrà TheFork indenne da qualsiasi rivendicazione avanzata dalle parti interessate delle quali egli abbia trattato i dati personali ai fini della gestione dei rapporti con gli Utenti, compreso in particolare il marketing diretto.

Qualora i dati personali venissero raccolti tramite un modulo di Prenotazione in "Grey label" o sul Portale, il Ristoratore si impegna a rispettare la Normativa sulla privacy e sui cookie di TheFork Confidentiality Policy specificata sul Portale.

Qualora i dati personali siano stati raccolti tramite un Modulo diPprenotazione in "White label" o direttamente dal Ristoratore, quest'ultimo non utilizzerà alcun marchio o logo di TheFork nelle comunicazioni commerciali inviate ai suoi clienti e/o potenziali clienti.

In nessun caso una delle parti potrà essere ritenuta responsabile del trattamento dei dati personali effettuato dalla controparte allo scopo di gestire le relazioni dei clienti con gli Utenti, compresi la pianificazione di offerte, l'invio di comunicazioni commerciali, sviluppo commerciale, marketing diretto e altre attività di marketing.

development, direct marketing and other marketing activities.

#### **6.2.2 Specific factors linked to the use of the Application by the Restaurateur acting on its own account for the above purposes**

When using of the services provided by TheFork, and within the meaning of the GDPR, the Restaurateur is the controller for the processing of Personal Data the purpose of which is managing customer relations with Users, including, without limitation commercial communications and marketing, including direct marketing. Where the Restaurateur uses the Application for this purpose, TheFork may, as a processor, process or access such data on behalf of the Restaurateur.

The roles and responsibilities of the parties in these circumstances are allocated as follows.

##### **6.2.2 a) Compliance with principles relating to processing Personal Data**

The Restaurateur understands that, through its use of the various functionalities of the Application, it is issuing instructions to TheFork as to the performance of this Agreement, and in particular as to the processing of Personal Data to be carried out by TheFork as a processor.

Furthermore, the Restaurateur shall be solely responsible for and undertakes to ensure:

- 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 where required, in particular due to the purpose or methods of processing or the nature of the data collected and processed), in accordance with the above provisions contemplating the different reservation methods;
- that this data is only processed for the purposes set out in this Agreement, and that it is not further processed for any purpose incompatible with these;
- that the Personal Data collected and processed for the purpose of managing customers relations 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 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;
- 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;
- 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 Agreement;
- 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 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.

##### **6.2.2 b) Security and confidentiality**

Strictly limited to where TheFork acts as processor, the security and confidentiality obligations of TheFork and the Restaurateur are as set out in paragraph 6.1.2 b).

##### **6.2.2 c) Processors and sub-processors**

Strictly limited to where TheFork acts as processor, and obligations of TheFork and the Restaurateur are as set out in paragraph 6.1.2 c).

##### **6.2.2 d) Cooperation**

Strictly limited to where TheFork acts as processor, the rights and obligations of TheFork and the Restaurateur with regard to cooperation are as set out in paragraph 6.1.2 d).

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

Strictly limited to where TheFork acts as processor, and in connection with processing for the purpose of managing customer relations with Users, including organising promotions sending commercial, communications, business development,

#### **6.2.2 Fattori specifici legati all'utilizzo dell'Applicazione da parte del Ristoratore che agisce per conto proprio per le finalità sopra indicate**

Utilizzando i servizi forniti da TheFork, ai sensi del GDPR il Ristoratore è il titolare del trattamento dei dati personali, il cui scopo è la gestione dei rapporti con gli Utenti, comprese, a titolo esemplificativo ma non limitativo, le comunicazioni commerciali e di marketing, incluso il marketing diretto. Qualora il Ristoratore utilizzi l'Applicazione a tale scopo, TheFork può, in qualità di responsabile del trattamento, elaborare o accedere a tali dati per conto del Ristoratore.

I ruoli e le responsabilità delle parti in tali circostanze sono ripartiti come segue.

##### **6.2.2 a) Rispetto dei principi relativi al trattamento dei dati personali**

Il Ristoratore è consapevole che usando le varie funzionalità dell'Applicazione impartisce istruzioni a TheFork in merito all'esecuzione del presente Contratto, in particolare al trattamento dei dati personali che TheFork dovrà effettuare in veste di responsabile del trattamento.

Inoltre, il Ristoratore sarà l'unico responsabile e si impegna a garantire:

- la natura legittima, corretta e trasparente della raccolta e del trattamento dei dati personali compresa, a titolo esemplificativo ma non limitativo, la fornitura di informazioni alle parti interessate e l'ottenimento del consenso, ove necessario, in particolare per le finalità e le modalità del trattamento o per la natura dei dati raccolti e trattati) in conformità alle disposizioni di cui sopra che contemplano le diverse modalità di prenotazione;
- che tali dati vengono trattati unicamente per le finalità indicate nel presente Contratto e che non saranno successivamente trattati per finalità incompatibili con tali finalità;
- che i dati personali raccolti e trattati al fine di gestire le relazioni coi clienti siano idonei, pertinenti, non eccessivi, oggettivi e limitati al necessario per le finalità per cui vengono trattati e che la raccolta di tali dati non è illegale. Il Ristoratore si impegna a non raccogliere dati finanziari come numeri di carte di credito. Si impegna ugualmente a non raccogliere e/o trattare, tranne se strettamente necessario per le finalità per cui vengono trattati e solo dopo aver ottenuto il previo consenso esplicito, specifico e informato della persona interessata, dati personali sensibili, quali convinzioni o attività religiose, opinioni politiche, dati sanitari o relativi alla vita o all'orientamento sessuale
- la qualità, la validità, l'aggiornamento e l'accuratezza di questi dati nell'Applicazione; a tal fine, il Ristoratore si impegna a effettuare gli aggiornamenti, le correzioni o la cancellazione dei dati personali elaborati nell'Applicazione;
- che i dati personali non saranno conservati in un formato che consenta l'identificazione della parte interessata per un periodo di tempo superiore a quello necessario per le finalità stabilite nel presente Contratto;
- che l'accesso ai dati personali è rigidamente limitato in funzione della stretta necessità di conoscerli.

Il Ristoratore esonera e solleva TheFork da ogni responsabilità inerente eventuali reclami che gli interessati potrebbero sporgere in relazione alla gestione dei rapporti con i clienti.

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

##### **6.2.2 b) Sicurezza e riservatezza**

Limitatamente a quando TheFork agisce in qualità di responsabile del trattamento, gli obblighi di sicurezza e riservatezza di TheFork e del Ristoratore sono indicati al paragrafo 6.1.2 b).

##### **6.2.2 c) Responsabili e responsabili secondari del trattamento**

Limitatamente a quando TheFork agisce in qualità di responsabile del trattamento, gli obblighi di TheFork e del Ristoratore sono indicati al paragrafo 6.1.2 c).

##### **6.2.2 d) Collaborazione**

Limitatamente a quando TheFork agisce in qualità di responsabile del trattamento, i diritti e i doveri di TheFork e del Ristoratore in materia di collaborazione sono riportati al paragrafo 6.1.2 d).

##### **6.2.2 e) Revisioni**

Limitatamente a quando TheFork agisce in qualità di responsabile del trattamento e in relazione al trattamento allo scopo di gestire le relazioni dei clienti con gli Utenti, compresi la pianificazione di offerte, l'invio di comunicazioni commerciali, lo sviluppo

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 paragraph 6.1.2 e).

#### CLAUSE 7 - FINANCIAL CONDITIONS - PAYMENT

The initial rates for subscriptions and the services provided by TheFork are as set out in the order form and/or on the insertion order for special offers, as applicable. TheFork will issue an invoice to the Restaurateur for the use of the Application according to the price scale applicable at the date of use of the Application. This invoicing is either weekly, bi-monthly, monthly or quarterly, depending on the services provided.

For cover fees, TheFork will determine the number of cover to be invoiced for the relevant period based on the number of reserved cover less User-generated cancellations made via the Portal and those recorded in the Application by the Restaurateur acting in good faith during the relevant period, and less no-shows recorded in the Application by the Restaurateur in accordance with the terms of clause 8 below.

The Restaurateur accepts to receive invoices in electronic format.

These invoices are payable on receipt. In case of non-payment or delay in payment, any incurred bank charges will be borne by the Restaurateur.

Late payment interest 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 legal interest rate in France as well as being liable for the payment of a fixed compensation of forty (40) euros as recovery fees.

TheFork reserves the right to invoice the Restaurateur in advance and to collect payment in advance before continuing to provide the services.

On prior notice of not less than thirty (30) days, TheFork may suspend the provision of all or part of its services to the Restaurateur until full payment of all amounts owed by the Restaurateur, or terminate the Contract. **Where the Restaurateur repeatedly fails to pay on time, such suspension or termination will be without notice.**

#### CLAUSE 8 - CANCELLATION MANAGEMENT – CORRECTIVE INVOICING

In the event that a reservation made on the Portal or Partner Sites is cancelled by the User or if the User is a “no show”, the Restaurateur must notify TheFork in good faith via the Application, as soon as possible and in any case in the limited timeframe set in the Application.

Without prejudice to any other rights or remedies that TheFork may have, generally or pursuant to clause 9 below, falsely reporting a “no show”, a cancellation, or any false modification of the reservation, 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 the same promptly, for cover fees due for reservations falsely reported as cancelled, affected by a no-show, or modified.

#### CLAUSE 9 - EFFECT - TERM - SUSPENSION - TERMINATION

This Agreement is concluded either for a minimum term as stated on the order form then automatically renewed for an indefinite term, or for an indefinite term if no minimum term was stated on the order form.

Subject to the minimum term as stated on the order form, the Agreement may be cancelled at any time by either party without compensation, by registered letter with acknowledgement of receipt giving not less than thirty (30) days' notice. This notice period may not expire before the end of the minimum term set out in the order form (where applicable) and if the cancellation occurs before the end of the minimum term, the subscription fees for the entire minimum term are due. If the cancellation is effective during a billing cycle, the entire subscription fees for that billing cycle is due.

After the expiry 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. If the Restaurateur switches from a free or lower price plan to a paying or higher price plan, the due subscription payments 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 paying or higher price plan for the entire billing cycle.

The Restaurateur acknowledges that Users 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 reservation for meal dates subsequent to the termination of this Agreement are cancelled by TheFork the Restaurateur must keep the details of those reservations and must honour 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.

commerciale, il marketing diretto e altre attività di marketing, i diritti e i doveri di TheFork e del Ristoratore in materia di ispezioni e controlli sono riportati nel paragrafo 6.1.2 e).

#### CLAUSOLA 7 - CONDIZIONI FINANZIARIE - PAGAMENTO

Le tariffe iniziali degli abbonamenti e dei servizi offerti da TheFork sono indicate sul modulo d'ordine e/o sull'ordine di inserzione di promozioni, secondo il caso. TheFork emette una fattura al Ristoratore per l'utilizzo dell'Applicazione al Ristoratore secondo la tabella dei prezzi in vigore il giorno di detto utilizzo. La fatturazione è settimanale, bimensile, mensile o trimestrale a seconda dei prodotti forniti.

Per le fatturazioni dei coperti, TheFork determinerà il numero di coperti da fatturare per il periodo di riferimento in base al numero di coperti prenotati meno le cancellazioni effettuate dagli Utenti tramite il Portale e quelli registrati nell'Applicazione dal Ristoratore in buona fede durante il periodo di riferimento, e meno i no-show registrati nell'Applicazione dal Ristoratore in accordo con i termini all'articolo 8 qui sotto.

Il Ristoratore accetta di ricevere le fatture in formato elettronico.

Le fatture devono essere pagate al ricevimento. In caso di pagamento mancato o ritardato, le spese bancarie che ne derivano saranno a carico del Ristoratore.

Sono dovute interessi per il ritardo in caso di mancato pagamento il giorno seguente alla data di pagamento indicata sulla fattura, senza che sia necessario un sollecito.

Trascorso il termine ultimo, TheFork contatterà il Ristoratore per recuperare i crediti. In caso di insuccesso della procedura amichevole, interverrà una società di recupero crediti. Tutti gli importi non pagati alla data dovuta comporteranno per il Ristoratore una mora pari a tre (3) volte il tasso d'interesse legale in Francia e il pagamento di un risarcimento forfettario di quaranta (40) euro (o equivalente in valuta locale) corrispondente alle spese di recupero.

TheFork si riserva il diritto di fatturare al Ristoratore in anticipo e di percepire il pagamento anticipato prima di continuare la fornitura dei servizi.

A seguito di una notifica inviata non meno di trenta (30) giorni prima, TheFork potrebbe sospendere la fornitura completa o parziale dei servizi di TheFork al Ristoratore fino al completo pagamento degli importi dovuti dal Ristoratore, o terminare il contratto. **Se il Ristoratore non paga per tempo ripetutamente, questa sospensione o risoluzione avverrà senza preavviso.**

#### ARTICOLO 8 - GESTIONE DEGLI ANNULLAMENTI - FATTURE CORRETTIVE

Nel caso in cui una prenotazione sul Portale o sui Siti Partner sia annullata dall'Utente o nel caso di “no show”, il Ristoratore informerà TheFork attraverso l'Applicazione agendo in buona fede, il prima possibile e comunque nei tempi limitati fissati nell'Applicazione.

Fatti salvi altri eventuali diritti e rimedi a disposizione di TheFork, generalmente e ai sensi dell'articolo 9 qui sotto, l'eventuale falsa segnalazione di un caso di “no show”, cancellazione o qualsiasi falsa modifica della prenotazione, verrà considerata come una violazione materiale del Contratto da parte del Ristoratore e può comportare che TheFork invii una fattura correttiva al Ristoratore, che accetta di pagare la stessa prontamente, per commissioni su coperti dovute per prenotazioni falsamente segnalate come cancellate, no-show o modificate.

#### ARTICOLO 9 - EFFETTO - DURATA - SOSPENSIONE - RESCISSIONE

Il presente Contratto è concluso per la durata minima indicata nel buono d'ordine, rinnovata poi tacitamente per una durata indeterminata, o per una durata indeterminata, se non è precisata nessuna durata minima nel buono d'ordine.

Fatta salva la durata minima indicata nel buono d'ordine, il Contratto può essere rescisso in qualsiasi momento da una delle due parti senza indennizzo, a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno con un preavviso di un almeno trenta (30) giorni. Questo periodo di preavviso non può scadere prima della fine del periodo minimo indicato nel modulo d'ordine (se applicabile) e qualora la cancellazione avvenisse prima della fine del periodo minimo, le spese di abbonamento per l'intero periodo minimo sono esigibili.

Dopo la scadenza della durata minima, il Ristoratore può, a sua discrezione, modificare il proprio piano di abbonamento in qualsiasi momento senza preavviso e senza sostenere alcun costo. Se il Ristoratore passa da un piano tariffario gratuito o inferiore a un piano tariffario a pagamento o superiore, i pagamenti dovuti per l'abbonamento verranno calcolati proporzionalmente al numero di giorni del ciclo di fatturazione rimanenti utilizzando il piano tariffario a pagamento o superiore. Se il Ristoratore passa da un piano a pagamento o superiore a un piano gratuito o inferiore, il ristoratore rimane responsabile per il pagamento del piano tariffario o superiore per l'intero ciclo di fatturazione.

Il Ristoratore prende atto che gli Utenti potrebbero prenotare un tavolo dopo la rescissione di questo Contratto e che queste prenotazioni potrebbero essere per una data successiva alla risoluzione del Contratto.

Pertanto, a meno che tale prenotazione per le date dei pasti successive alla risoluzione del presente Contratto non venga annullata da TheFork, il Ristoratore deve conservare i dettagli di tali prenotazioni e onorarle. TheFork fatturerà al Ristoratore tali prenotazioni e il Ristoratore si impegna a pagare queste fatture in accordo con i termini di questo Contratto.

In caso di violazione da parte del Ristoratore delle disposizioni del presente Contratto, o in caso di sospetti da parte di TheFork di comportamenti sleali, in cattiva fede, illegali o fraudolenti da parte del Ristoratore, TheFork si riserva il diritto di sospendere o limitare l'accesso all'Applicazione o a qualsiasi altro servizio proposto da TheFork al Ristoratore, e

If the Restaurateur is in breach of one or several material provisions of this Agreement, or if TheFork suspects that the Restaurateur is engaging in disloyal, bad faith or illegal conduct or committing fraud, TheFork reserves the right to suspend or limit its access to the Application or to any other service offered by TheFork for the time required by the Restaurateur to comply with its obligations. TheFork will notify Restaurateurs of a delisting, downgrading or the fact that the Restaurant was rendered unbookable on the Portal or Partner Sites, by letter or by email, and in the event that the publication criteria are not met (specifically, minimum score, minimum number of reservations, etc.) TheFork also reserves the right to delist the Restaurant and to downgrade or render it unbookable.

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 within thirty (30) days. If, upon expiry of this deadline, the Restaurateur still does not comply with this Agreement, TheFork may terminate this Agreement permanently without 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 Users, etc.), TheFork reserves the right to terminate this Agreement immediately in writing (which may be by email) without prior notice or compensation and to cancel all current reservations with the relevant Restaurant.

The rights and obligations set out in clauses 4.2 and 6 of this Part 1 shall survive upon expiry of this Agreement. Any remedy available to TheFork under this clause 9, including termination of the Agreement, are without prejudice to any other rights or remedies that TheFork may have.

#### **CLAUSE 10 - QUALITY**

The Restaurateur agrees to offer Users reservation through the Portal or the Partner Sites strictly the same choice, the same quantities and the same benefits and rates (before any discounts, if applicable) as it does to its other customers. For Restaurants featured on the Portal or the Partner Sites TheFork wants 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 (or any other person mandated by them) may anonymously test the Restaurateur's services while the Agreement is in force. The Restaurateur will be informed after such test. In addition, the Portal provides a functionality allowing Users to post reviews concerning the quality of the services provided by a Restaurant. This functionality is exclusively reserved for Users. Restaurateurs are therefore not allowed to use this functionality, whether directly or via a third party, to post reviews about their own Restaurant or that of another Restaurateur. Only TheFork is entitled to moderate reviews. TheFork may moderate reviews although it has no obligation to do so. The Restaurateur may respond to reviews concerning its Restaurant via the Application. The Restaurateur may not exercise any form of pressure on a User. If any Restaurateur breaches this clause, TheFork reserves the right to suspend or limit the Restaurateur's access to the Application, delist or render the Restaurant(s) unbookable on the Portal and the Partner Sites, or terminate the Agreement on prior notice of not less than thirty (30) days to the Restaurateur except in case of repeated breaches where the suspension or termination will be without notice.

Any remedy available to TheFork under this clause 10, including termination of the Agreement, are without prejudice to any other rights or remedies that TheFork may have.

#### **CLAUSE 11 - LIABILITY/WARRANTY**

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 Network 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 Portal or Partner Sites. In any case, the amount in damages that may be claimed from TheFork or a company in TheFork Group will be limited to the amount in 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.

The Restaurateur acknowledges that, in respect of all content it provides via the Application, TheFork's role and the role of the companies in TheFork Network are limited to that of a mere host. In addition, in their capacity as mere host, TheFork or the companies in TheFork Network cannot be held liable for actions resulting from their service of bringing Restaurateurs and Users together. Finally, when providing access to the Application, TheFork or the companies in the Fork Network act merely in the capacity of technical service provider and can under no circumstances be held liable for the use or operation of the Application by the Restaurateur or performed using the Restaurateur's login credentials. TheFork or any companies in TheFork Network cannot be held liable with regard to the content (in particular Users' reviews) posted, stored or uploaded by the Restaurateur or any third parties or for any loss or damage arising from

ciò fino ad adempimento degli obblighi previsti. Per i Ristoratori presenti sul Portale o sui Siti Partner, la dereferenziazione, il declassamento o la sospensione delle prenotazioni online possono essere notificati al Ristoratore da TheFork attraverso l'invio di una semplice lettera o tramite email; in caso di mancata soddisfazione dei criteri di pubblicazione (in particolare la valutazione minima, il numero minimo di prenotazioni ecc.) TheFork si riserva di dereferenziare tale Ristorante, declassarlo o renderlo non prenotabile.

Oltre al diritto di dereferenziazione, sospensione o limitazione di accesso all'Applicazione, in caso di mancato rispetto da parte del Ristoratore delle disposizioni del presente Contratto, TheFork può ingiungere al Ristoratore tramite avviso scritto (potrebbe essere via email) di conformarsi alle disposizioni contrattuali entro trenta (30) giorni a partire dal ricevimento della suddetta. Se al termine di questo periodo il Ristoratore non si fosse ancora conformato alle richieste di questo Contratto, TheFork potrà definitivamente porre fine al presente, senza preavviso, né indennizzo, attraverso il semplice invio di una lettera o di un'email. In caso di grave violazione da parte del Ristoratore (in particolare di diffusione di contenuti illeciti, mancato pagamento dopo diversi solleciti delle spese di abbonamento o delle commissioni dovute, frode, gravi mancanze nei confronti degli Utenti ecc.), TheFork si riserva il diritto di rescindere senza preavviso né indennizzo il presente Contratto attraverso il semplice invio di una lettera o di un'email e di cancellare le prenotazioni in corso presso il Ristorante interessato.

In ogni caso, i diritti e gli obblighi derivanti dagli articoli 4.2 e 6 del presente Titolo 1 rimarranno in vigore allo scadere del presente Contratto. Qualsiasi rimedio disponibile per TheFork ai sensi del presente Articolo 9, inclusa la rescissione del Contratto, non pregiudica eventuali altri diritti o rimedi che TheFork potrebbe avere.

#### **ARTICOLO 10 - QUALITÀ**

Il Ristoratore si impegna a offrire agli Utenti che prenotano attraverso il Portale o i Siti Partner rigorosamente la stessa scelta, le stesse quantità e gli stessi vantaggi agli stessi prezzi (salvo eventuali sconti, ove applicabili) degli altri clienti. Per i Ristoranti presenti sul Portale o sui Siti Partner, TheFork intende accertarsi che le prestazioni offerte dal Ristoratore siano di qualità e corrispondano agli impegni intrapresi dal Ristoratore ai sensi del presente Contratto. A tale scopo, il Ristoratore autorizza TheFork (o le persone da essa incaricate) a provare anonimamente i servizi del ristorante nel periodo di validità del Contratto. Il Ristoratore in questo caso sarà informato al termine di tale prova. Inoltre il Portale propone una funzione grazie a cui gli Utenti possono postare delle recensioni sulla qualità dei servizi offerti in un Ristorante. Questa funzione è riservata esclusivamente agli Utenti. Nessun Ristoratore è quindi autorizzato a usarla, direttamente o attraverso terzi, per postare una recensione sul proprio Ristorante o su quello di un altro Ristorante. I Ristoratori non sono quindi autorizzati a utilizzare tale funzionalità, direttamente o tramite terzi, per pubblicare recensioni sul proprio Ristorante o su quello di un altro Ristorante. TheFork ha il diritto di moderare le recensioni anche se non ha l'obbligo di farlo. Il Ristoratore può rispondere alle recensioni riguardanti il suo Ristorante tramite l'Applicazione. Il Ristoratore ha il divieto di esercitare qualsiasi forma di pressione nei confronti di un Utente. In caso di violazione di tale Articolo da parte di un Ristoratore, TheFork si riserva il diritto di sospendere o limitare l'accesso del Ristoratore all'Applicazione, deferenziare, declassare o rendere il Ristorante/-i non prenotabile/-i sul Portale e sui Siti Partner o rescindere il Contratto a seguito di avviso inviato non meno di trenta (30) giorni prima al Ristoratore, eccetto nel caso di ripetuta violazione, dove la sospensione o risoluzione sarà senza avviso.

Qualsiasi rimedio disponibile per TheFork ai sensi del presente Articolo 10, inclusa la rescissione del Contratto, non pregiudica eventuali altri diritti o rimedi che TheFork potrebbe avere.

#### **ARTICOLO 11 - RESPONSABILITÀ / GARANZIA**

L'Applicazione è fornita nello stato in cui si trova e per come è disponibile. Nei limiti consentiti dalla legge, né TheFork, né nessun'altra società della rete TheFork sarà responsabile in alcuna circostanza se, a causa di un'indisponibilità legata (i) a operazioni di manutenzione, (ii) alla rete Internet o (iii) ad altre ragioni da essa indipendenti, il Ristoratore non potrà accedere all'Applicazione, o gli Utenti non potranno accedere al Portale o ai Siti Partner. In ogni caso l'importo dell'indennizzo richiedibile a TheFork o ad una società del Gruppo TheFork sarà limitato all'importo dell'abbonamento effettivamente percepito da TheFork (escluse commissioni su prenotazioni) per i precedenti dodici (12) di esecuzione del presente Contratto con il Ristoratore.

Il Ristoratore riconosce che per tutti i contenuti da lui forniti attraverso l'Applicazione, il ruolo di TheFork e quello delle società facenti parte della rete TheFork si limita a quello di semplice host. Inoltre, come semplici platform, TheFork o le società facenti parte della rete TheFork non possono essere ritenute responsabili per azioni derivanti dalla loro funzione di mettere in relazione i Ristoratori e gli Utenti. Infine, nel fornire accesso all'Applicazione, TheFork o le società facenti parte della rete TheFork agiscono in qualità di semplici prestatori tecnici e non potranno in alcun caso essere considerate responsabili per atti di utilizzo o sfruttamento dell'Applicazione da parte del Ristoratore o realizzati attraverso i dati di accesso del Ristoratore. La responsabilità di TheFork o di qualsiasi altra società della Rete TheFork, non può essere chiamata in causa in relazione ai contenuti (in particolare alle recensioni degli Utenti) postati, archiviati o caricati dal Ristoratore o da terzi o per eventuali perdite o danni a questo proposito. TheFork o qualsiasi società facente parte della rete TheFork non possono essere ritenute responsabili per contenuti non corretti, ingiuriosi, diffamatori, ingannevoli, osceni, pornografici o volgari o per

or in connection with such content. TheFork or any company in TheFork Network cannot be held liable for any inaccurate, abusive, libellous, misleading, obscene, pornographic or rude content or for any misleading information or omissions. As the mere host, TheFork or any company in TheFork Network cannot be held liable for any statements or content provided by its Users on a public discussion forum, a personal web page or on any other media. Notwithstanding the fact that TheFork or the companies in TheFork Network do not have a general obligation to monitor content posted and published on any media, TheFork and the companies in TheFork Network nevertheless reserves the discretionary right to remove, monitor, translate or modify any content posted or stored on the Portal on Partner Sites or in the Application at any time and for any reason, or to have these actions carried out by a third party on its behalf.

The Restaurateur agrees to use the Application in compliance with applicable law, 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. Consequently, the Restaurateur agrees to hold TheFork and any other company in TheFork's Network harmless against any claim, legal action or demand for compensation by a User, a third party or a public authority arising from or in relation with the Restaurateur's use of the Application, information, content, actions or omissions in breach of the provisions of this Agreement or applicable law.

#### **CLAUSE 12 - USE OF THEFORK TRADEMARKS AND LOGOS**

Any use by the Restaurateur of trademarks and logos belonging to TheFork or a company in TheFork Network is subject to the prior written consent of TheFork unless it is within the scope of the following exception: TheFork authorises the Restaurateur to use, reproduce and distribute TheFork's or a company in TheFork Network's trademarks and/or logos on the Restaurant's website solely for the purpose of the use of the "grey label" Reservation Module of the Application. Such use of trademarks and logos by the Restaurateur must be in accordance with the instructions, guidelines and/or usage policy applying to TheFork's trademarks and logos. All other rights held by TheFork and the companies in TheFork Network relating to their trademarks and logos are reserved.

#### **CLAUSE 13 - MISCELLANEOUS**

##### **Evidence**

The parties expressly agree that the data stored on electronic media within the computer system belonging to TheFork or a company in TheFork Network 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.

##### **Relationship**

No joint venture, partnership, employment or agency relationship exist between the Restaurateur and TheFork.

##### **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.

##### **Amendments to order form**

With the exception of price changes, which may be unilaterally updated by TheFork, amendments to the order form shall only be contractually binding if they were agreed by both parties. If the Restaurateur does not accept a price change, it must within sixty (60) days of notice of the price change either terminate this Agreement, at no cost and by recorded letter with acknowledgement of receipt, stop receiving the services concerned by the price change or opt for a different subscription plan for the Application.

##### **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.

##### **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 this Agreement must be considered as confidential and must not be disclosed (except to a company in TheFork Network and the parties' respective attorneys and accountants) without the other party's prior written consent.

##### **Execution and entire agreement**

The parties acknowledge and agree that the Agreement may be executed and stored in electronic format. Unless where otherwise mentioned. This Agreement

informazioni o omissioni ingannevoli. Come fornitore del supporto, TheFork o le società facenti parte della rete TheFork declinano ogni responsabilità per dichiarazioni o contenuti forniti dai loro Utenti su forum di discussione pubblici, pagine Web personali o su qualsiasi altro supporto. Malgrado TheFork o le società facenti parte della rete TheFork non abbiano alcun obbligo generale di sorveglianza dei contenuti postati e pubblicati su qualsiasi supporto, si riservano tuttavia il diritto di ritirare, sorvegliare, tradurre o modificare a loro discrezione qualsiasi contenuto postato o archiviato sul Portale o sui Siti Partner o sull'Applicazione, in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo, nonché di fare eseguire queste azioni da terzi per loro conto.

Il Ristoratore si impegna a utilizzare l'Applicazione nel rispetto della legislazione vigente, con particolare riguardo al codice del consumo (soprattutto in relazione al divieto di pratiche commerciali ingannevoli, sleali o aggressive) e alle disposizioni in materia di dati personali, proprietà intellettuale, diritto all'immagine e commercio elettronico. Di conseguenza, il Ristoratore si impegna a risarcire TheFork e qualsiasi altra società della rete TheFork in caso di contestazione, azione o richiesta d'indennizzo di un Utente, di terzi o di un'autorità pubblica derivante o correlata all'utilizzodell'Applicazione, informazioni, contenuti, azioni o omissioni del Ristoratore in violazione delle disposizioni del presente Contratto o delle disposizioni legislative in vigore.

#### **ARTICOLO 12 - UTILIZZO DEI MARCHI E DEI LOGHI THEFORK**

Qualsiasi utilizzo da parte del Ristoratore di marchi e loghi appartenenti a TheFork o a una società di TheFork Network è soggetto al previo consenso scritto di TheFork, fatta salva la seguente eccezione: TheFork autorizza il Ristoratore ad utilizzare, riprodurre e diffondere i marchi e/o i loghi della rete TheFork sul proprio sito Web ai fini strettamente di utilizzare il Modulo di Prenotazione in "grey label" dell'Applicazione. Un tale utilizzo dei marchi e dei loghi da parte del Ristoratore dovrà essere effettuato in modo conforme alle istruzioni, alle linee guida e/o alla policy dei principi d'uso dei marchi e dei loghi TheFork e delle società della rete TheFork. Tutti gli altri diritti di TheFork e dalle società della rete TheFork relativi ai loro marchi o loghi sono riservati.

#### **ARTICOLO 13 - VARIE**

##### **Evidenza**

Si conviene espressamente tra le parti che i dati conservati su supporto elettronico nel sistema informatico appartenente a TheFork o ad una società della rete TheFork hanno forza probatoria tra le parti. Nell'ipotesi in cui siano prodotti in un procedimento contenzioso o di altro tipo, tali dati saranno considerati accettabili, validi e opponibili tra le parti allo stesso modo, alle stesse condizioni e con la stessa forza probatoria di qualsiasi documento costituito, ricevuto o conservato per iscritto, salvo errore manifesto di TheFork.

##### **Relazione**

Non esiste nessuna relazione di joint-venture, partenariato, impiego o agenzia tra il Ristoratore e TheFork.

##### **Divieto di cessione**

Il Ristoratore può cedere i suoi diritti ai sensi del presente Contratto a terzi solo dopo aver ricevuto il preventivo consenso scritto da TheFork.

##### **Modifiche al modulo d'ordine**

Ad eccezione delle variazioni di prezzo che possono essere aggiornato unilateralmente da TheFork, le modifiche apportate al modulo d'ordine originale avranno forza contrattuale solo se accettate da entrambe le parti. Se il Ristoratore non accetta la modifica del prezzo, deve, entro 60 giorni dal preavviso di tale modifica, rescindere il presente Contratto, cessare di usufruire dei servizi interessati dalla modifica di prezzo o optare per un diverso tipo di abbonamento all'Applicazione, senza costi e senza obbligo di preavviso a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno.

##### **Sopravvivenza**

Se una delle disposizioni del presente Contratto viene considerata o diventa in qualsiasi modo non valida, illegale, irrealizzabile o inapplicabile, la validità, la legittimità o l'applicazione delle altre disposizioni del presente Contratto non sarà influenzata o modificata in alcun modo e la disposizione in questione verrà considerata modificata entro i limiti necessari per renderla valida, conforme alla legge, realizzabile e/o applicabile.

##### **Confidenzialità**

TheFork e il Ristoratore si impegnano a non rivelare, e a esigere dai propri agenti e prestatori di servizi che essi non rivelino le informazioni e le conoscenze trasmesse che sono identificate dalla parte emittente come proprietarie e/o confidenziali o che, in base alla natura delle circostanze della divulgazione, debbano essere trattate come proprietarie o confidenziali. Tutte disposizioni del presente Contratto saranno considerate confidenziali e non saranno divulgate (salvo a una società della rete TheFork e agli avvocati e ai contabili interessati delle due parti) senza previo accordo scritto della controparte.

##### **Esecuzione e intero contratto**

Le parti riconoscono e accettano che il Contratto potrà essere eseguito e registrato in formato elettronico. Salvo indicazione contraria, il presente Contratto costituisce l'accordo completo tra le parti in merito all'oggetto dello stesso e sostituisce qualsiasi accordo e/o intesa precedente tra di esse.

constitutes the entire agreement between the parties on its subject matter and replaces any earlier contracts and/or agreements between the parties.

#### Notices

All notices sent to TheFork concerning a claim or a legal matter must be made in writing to TheFork at the address stated on page 1, with a copy to [legal@thefork.com](mailto:legal@thefork.com).

#### Complaint procedure and mediation

Throughout the term of this Agreement, TheFork will operate an internal complaint procedure. If the Restaurateur has a complaint in connection with this Agreement, they should notify TheFork by email at [support@thefork.it](mailto: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. Although mediation is a voluntary process, TheFork and the EU Restaurateur both agree to engage in good faith throughout any mediation attempts, and to do so in accordance with the CEDR Model Mediation Procedure. Unless the EU Restaurateur and TheFork agree otherwise within fourteen (14) days of notice of the dispute, the mediator will be nominated by CEDR. To initiate the mediation, the EU Restaurateur must give TheFork notice by email at [support@thefork.it](mailto: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.

#### Governing law and jurisdiction

This Agreement and the Restaurateur's use of the Portal 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 Portal, 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.

## Part 2. SPECIFIC CONDITIONS OF PUBLICATION OF SPECIAL OFFERS

### CLAUSE 1 - PURPOSE

These Specific Conditions supplement the General Conditions of Sale and Use and apply to the special offer publication service provided by TheFork to the Restaurateur on the Portal and on Partner Sites ("Special Offers") the conditions of which are set out in the order form, an order for insertion, or documented by any other means, including by email, by the Restaurateur and TheFork (the "Conditions of the Special Offer(s)").

### CLAUSE 2 - OBLIGATION OF COMPLIANCE, QUALITY, VALUE AND EQUAL TREATMENT OF USERS

The parties acknowledge that the quality of the Restaurateur's catering, compliance of its service with TheFork's range of Special Offers and the equal treatment of Users making use of a Special Offer, are material elements of this Agreement. If the Restaurateur's service quality is unsatisfactory, or 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 Users making use of a Special Offer (e.g. cancellation of reservations made with a Special Offer, different quantities, special menu) TheFork may, in its sole discretion and without notice unpublished the Restaurateur's Special Offer. Repeated breaches of the obligations of compliance, quality and equal treatment shall entitle TheFork to unpublish the Restaurateur from the Portal without notice. The Restaurateur will be notified of the reasons for the unpublishing by email.

Special Offers must match those set out in TheFork's special offers catalogue. These Special Offers must have a material and tangible value.

TheFork also reserves the right to refuse or cancel the Special Offer in question if the Restaurateur does not correctly use the Application to manage reservations, or if the Restaurateur does not meet its obligations under Part 1 of the Agreement, for example if the Restaurateur does not honour reservations.

### CLAUSE 3 - WARRANTY

The Restaurateur acknowledges that the role of TheFork and any company in

#### Avvisi

Tutti gli avvisi inviati a TheFork riguardanti un reclamo o una controversia legale devono essere inviati in forma scritta a TheFork all'indirizzo a pagina 1, con una copia a [legal@thefork.com](mailto:legal@thefork.com).

#### Procedura di reclamo e mediazione

Durante i termini di questo contratto, TheFork utilizzerà una procedura di reclamo interna. Se il Ristoratore vuole esprimere un reclamo in relazione a questo Contratto, deve inviarne notifica a TheFork via email a [support@thefork.it](mailto:support@thefork.it). Alla ricezione del reclamo, TheFork investigherà e fornirà al Ristoratore una risposta non appena ragionevolmente possibile. Se il Ristoratore appartiene all'Unione Europea ("un Ristoratore EU") e ritiene che la disputa non sia stata completamente risolta attraverso la procedura di reclamo di TheFork, allora il reclamo dovrà essere riferito a discrezione del Ristoratore EU verso il Centre for Effective Dispute Resolution ("CEDR") per la mediazione. Sebbene la mediazione sia un processo volontario, entrambi TheFork e il Ristoratore EU si impegnano ad comportarsi in buona fede nel corso di ogni processo di mediazione, e di farlo in accordo con la Procedura di Mediazione del Modello CEDR. A meno che il Ristoratore EU e TheFork si accordino in altro modo entro quattordici (14) giorno dalla notifica della disputa, il mediatore verrà nominato dal CEDR. Per dare inizio alla mediazione, il Ristoratore EU deve avvisare TheFork via email a [support@thefork.it](mailto:support@thefork.it) (indicando "Mediazione iniziata" nell'oggetto) che sta rinviando la disputa alla mediazione. Una copia del rinvio dovrebbe essere inviata al CEDR. Ogni tentativo di raggiungere un accordo attraverso la mediazione durante l'insediamento di una disputa non influenzerà mai il diritto del Ristoratore EU o di TheFork di dare inizio a un procedimento legale, durante o dopo il processo di mediazione. Legislazione applicabile e giurisdizione

#### Legge applicabile e giurisdizione

Il presente Contratto e l'utilizzo del Portale da parte del Ristoratore e/o l'Applicazione, così come qualsiasi controversia tra il Ristoratore e TheFork sono governati e devono essere interpretati secondo il diritto francese, esclusa l'attuazione delle norme sul conflitto di leggi. Accedendo al portale e/o utilizzandolo, il Ristoratore rinuncia a qualsiasi possibile rivendicazione in virtù delle leggi di altri paesi o territori.

In caso di controversia, tutte le rivendicazioni, azioni o contestazioni nei confronti di TheFork relative al presente Contratto devono essere presentate presso i tribunali di Parigi, Francia. Nulla in questo Contratto limita il diritto di TheFork di sporgere reclami, dar luogo ad azioni o cause contro il Ristoratore al fine di combattere la frode recuperare le fatture non pagate o proteggere i diritti di proprietà intellettuale o qualsiasi obbligo di fiducia in relazione al presente Contratto in qualsiasi altro tribunale di una giurisdizione competente.

## Titolo 2. CONDIZIONI PARTICOLARI DI PUBBLICAZIONE DI PROMOZIONI

### ARTICOLO 1 - OGGETTO

Le presenti Condizioni particolari, che completano le Condizioni generali di vendita e di utilizzo, si applicano alla fornitura da parte di TheFork al Ristoratore di un servizio di pubblicazione di promozioni sul Portale e sui Siti Partner (in seguito "Promozioni"), le cui condizioni sono riportate nel "modulo d'ordine, un ordine di inserzione" o documentate con qualsiasi altro mezzo, anche a mezzo e-mail, di promozioni" dal Ristoratore e da TheFork (in seguito Condizioni della/e "promozione/i").

### ARTICOLO 2 - OBBLIGHI DI CONFORMITÀ, DI QUALITÀ, DI VALORE E DI PARITÀ DI TRATTAMENTO TRA GLI UTENTI

Le parti riconoscono che la qualità delle prestazioni di ristorazione del Ristoratore, la conformità di queste prestazioni al catalogo di promozioni di TheFork e la parità di trattamento degli Utenti che beneficiano di una Promozione costituiscono degli elementi determinanti nell'ambito del presente Contratto. In caso di qualità insoddisfacente delle prestazioni del Ristoratore, in caso di prestazioni parziali o non conformi al dettaglio della Promozione o in caso di trattamento non equo degli Utenti che beneficiano della Promozione (es.: annullamento di prenotazioni prese con la Promozione, quantità diverse, menù speciale), TheFork, a suo insindacabile giudizio e senza preavviso, potrà procedere di pieno diritto e senza preventiva diffida alla rimozione della pubblicazione della Promozione. In caso di inosservanza ripetuta dei presenti obblighi di conformità, di qualità e di parità di trattamento, TheFork potrà procedere di pieno diritto e senza preavviso alla rimozione della pubblicazione del Ristorante dal Portale. Il Ristoratore verrà notificato via email sulle ragioni di rimozione dal Portale.

Le Promozioni devono corrispondere a quelle stipulate sul catalogo di offerte speciali TheFork. Queste Promozioni devono avere un valore materiale e tangibile.

TheFork si riserva inoltre il diritto di rifiutare o annullare la Promozione se il Ristoratore non utilizza correttamente l'Applicazione di gestione delle prenotazioni messo a disposizione o non adempie ai suoi obblighi secondo il Titolo 1 del Contratto, per esempio se non onora le prenotazioni.

### ARTICOLO 3 - GARANZIA

TheFork Network 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 Network 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.

#### CLAUSE 4 - ADJUSTMENTS

The Restaurateur acknowledges that, at any time, TheFork may need to change its business strategy in order to adapt to market changes and the positioning of competitors. Accordingly, TheFork reserves the right to request that the Restaurateur change any of its Special Offers that do not meet the new criteria set by TheFork. 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. The conditions for display of the Special Offer on the Portal may vary, depending on the attractiveness of said Special Offer. If TheFork is of the opinion that a Special Offer is no longer attractive for Users, TheFork reserves the right to amend, downgrade or delist any Special Offer that may have lost all or part of its attractiveness.

#### CLAUSE 5 – DURATION OF THE SPECIAL OFFER

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, festivals, etc., the minimum duration set for the special 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 duration, the Restaurateur may choose to renew it.

#### CLAUSE 6 - MISCELLANEOUS

The Restaurateur must also comply with the following conditions:

- No rate increases may be made before or during the term of the Special Offer.
- A Special Offer must be applied to a User who arrives at its Restaurant at the booked time and up to 15 minutes thereafter, provided that this User otherwise meets the Conditions of the Special Offer. However, if a group of Users made a reservation with a Special Offer, the Restaurateur agrees to apply the Special Offer to the Users in this group who meet the Conditions of the Special Offer, even if one or more Users in this group do not meet the Conditions of the Special Offer, strictly provided that the entire group of Users arrive at the Restaurant at the booked time or at most 15 minutes thereafter. If all of the Users in the group have not arrived more than 15 minutes after the booked time, the Restaurateur is entitled to refuse to apply the Special Offer to all Users in such group.
- If, when the User complies with the Conditions of the Special Offer the Special Offer is not applied for any reason whatsoever, the Restaurateur shall refund the User (or TheFork if it has refunded the User, in which case the Restaurateur shall be invoiced at the end of the month) the difference between the amount the User paid for the meal and the amount that the User would have had to pay for the meal under the Special Offer Conditions.
- The Restaurateur must comply with all the provisions of these Specific Conditions while the Special Offer is available on the Portal and the Partner Sites as well as when the offer is renewed.
- Unless otherwise agreed, the Restaurateur agrees that TheFork may publish the Special Offer on The Partner Sites.

### Part 3. SPECIFIC WEBSITE PACK CONDITIONS

#### CLAUSE 1 – PURPOSE

These Specific Conditions supplement the General Conditions of Sale and Use and apply to TheFork's or a company in TheFork Network's provision of an internet website ("Website") design and hosting service (for Restaurateurs who would like to have a website to meet the needs of their business (the "Website Pack").

The Website is configured based on the information of the Restaurant (in particular the name and address, menus, ingredients, price, payment methods, business hours, availability, ancillary services, etc.) provided by the Restaurateur and available on the Application (the "Restaurant Content").

The Website Pack includes the following main features:

- Website configuration and integration/synchronisation of Restaurant

Il Ristoratore riconosce che il ruolo di TheFork e di ogni società della rete TheFork si limita a quello di semplice supporto. Di conseguenza, il Ristoratore si impegna a rispettare in qualsiasi circostanza la legislazione applicabile vigente e a manlevare ed esonerare TheFork e qualsiasi altra società della rete TheFork in caso di contestazioni, reclami, azioni o richieste d'indennizzo da parte di un Utente, di terzi o di un'autorità pubblica derivanti da informazioni, contenuti o azioni del Ristoratore non conformi al contenuto della Promozione o a una disposizione legale oppure che recherebbero danno a un Utente o a terzi.

#### ARTICOLO 4 - ADATTAMENTO

Il Ristoratore è informato del fatto che TheFork può dover modificare in qualsiasi momento la sua strategia aziendale al fine di adattarsi all'evoluzione del mercato e al posizionamento dei suoi concorrenti. Di conseguenza TheFork si riserva il diritto di sollecitare una modifica della Promozione del Ristoratore qualora essa non risponda ai nuovi criteri stabiliti da TheFork. In caso di rifiuto del Ristoratore di adattare la sua Promozione ai nuovi criteri di TheFork, TheFork sarà autorizzata a rimuovere la pubblicazione della Promozione del Ristoratore senza che detta rimozione dia diritto a un qualsiasi indennizzo a vantaggio del Ristoratore. Le modalità di visualizzazione della Promozione sul Portale possono variare in funzione dell'attrattività della Promozione. Se TheFork ritiene che la Promozione non sia più interessante per l'Utente, si riserva il diritto di modificare, declassare o rimuovere dalla pubblicazione qualsiasi promozione che abbia perso in toto o in parte la propria attrattività.

#### ARTICOLO 5 – DURATA DELLA PROMOZIONE

Il Ristoratore può scegliere di pubblicare la Promozione per un tempo determinato o indeterminato. La durata minima di applicazione della Promozione è di trentadue (32) giorni consecutivi o, in caso di eventi speciali, festival, ecc., la durata minima fissata per l'evento speciale viene comunicata al Ristoratore da parte di TheFork. Nel caso in cui la Promozione sia pubblicata per una durata indeterminata, ciascuna delle parti è libera di rescindere le presenti Condizioni particolari in qualsiasi momento per iscritto, (anche via e-mail) in qualsiasi momento dopo la scadenza della durata minima applicabile, con un preavviso di sette (7) giorni. Nel caso in cui la Promozione sia pubblicata per una durata determinata, il Ristoratore può decidere di rinnovarla.

#### ARTICOLO 6 - VARIE

Tra le altre cose il Ristoratore è tenuto al rispetto delle seguenti condizioni:

- Non aumentare i prezzi prima o durante il periodo di validità della Promozione.
- Applicare la Promozione all'Utente che si presenti al suo Ristorante all'ora della prenotazione, o entro 15 minuti dalla stessa, e che rispetti le condizioni della Promozione stabilite nell'Ordine d'inserzione di Condizioni della Promozione. In caso di prenotazione con Offerta promozionale da parte di un gruppo di Utenti, il Ristoratore si impegna ad applicare la Promozione a quegli Utenti del gruppo che rispettino le Condizioni della Promozione, anche se nello stesso gruppo uno o più Utenti non rispettano tali condizioni, con tassativa riserva che tutti gli Utenti del gruppo siano arrivati al Ristorante all'ora della prenotazione o al più tardi 15 minuti dopo. Se il gruppo al completo non arriva entro 15 minuti dall'ora della prenotazione, il Ristoratore potrà non applicare la Promozione ad alcun Utente del gruppo. Se l'Utente accetta le Condizioni della Promozione e la Promozione non viene applicata per un motivo qualsiasi, il Ristoratore rimborserà all'Utente (o a TheFork qualora avesse rimborsato l'Utente, nel qual caso il Ristoratore sarà fatturato a fine mese) la differenza tra l'importo pagato per il pasto e l'importo che avrebbe dovuto pagare stando alle Condizioni della Promozione. Rispettare tutte le clausole delle presenti Condizioni particolari fintanto che la Promozione è proposta sul Portale e sui Siti Partner e inoltre in caso di rinnovo della promozione.
- Salvo comunicazione contraria, il Ristoratore accetta che TheFork possa diffondere la Promozione sui Siti Partner.

### Titolo 3. CONDIZIONI PARTICOLARI DEL PACK SITO WEB

#### ARTICOLO 1 - OGGETTO

Le presenti Condizioni particolari, che completano le Condizioni generali di vendita e di utilizzo, si applicano alla fornitura da parte di TheFork o una società della rete TheFork, di un servizio di realizzazione e di hosting di sito Web (in seguito "Sito Web") per i Ristoratori che desiderino disporre di un sito Web per le esigenze legate alla loro attività professionale (in seguito "Pack sito Web").

Il Sito Web è configurato in funzione delle informazioni (in particolare indirizzo del Ristorante, menù, composizioni, prezzi, modalità di pagamento, orari di apertura, disponibilità di prenotazione, servizi supplementari ecc.) relative al Ristorante (in seguito i "Contenuti del Ristorante") fornite dal Ristoratore e disponibili sull'Applicazione.

Il Pack Sito Web comprende le seguenti caratteristiche principali:

Content by TheFork;

- Mobile, tablet and PC display;
- Editing tool to customise various elements of the Website, such as the theme, colours, background, fonts, etc.;
- Multilingual management of the Website navigation components (subject to the available languages);
- integration of TheFork's grey-label Reservation Module by default;
- Website hosting;
- Allocation of a domain name.

## CLAUSE 2 – ELIGIBILITY CRITERIA FOR THE WEBSITE PACK

To qualify for the Website Pack, the Restaurateur must meet all of the following conditions:

- have access to the Application;
- comply with all of its obligations set out in the Agreement;
- have broadband Internet access;
- have the appropriate computer hardware.

For technical reasons, the Website's creation and hosting are bundled. It is therefore not possible to create a Website using the Website Pack for hosting on a server other than TheFork's server nor to host websites via the Website Pack that were created by means other than through the Website Pack.

## CLAUSE 3 - WEBSITE HOSTING

The Website will be hosted on the servers of TheFork's service providers. TheFork will use reasonable endeavours to deliver the Website Pack service. The restaurateur acknowledges that TheFork may have to interrupt access to the server to carry out maintenance on the hardware and software necessary to host the Website.

The Website hosting is a "shared" hosting package, i.e. the websites of several restaurateurs are hosted on the same server. Consequently, any failure to comply with the applicable conditions may cause harm not only to TheFork but also to other restaurateurs whose website is hosted on the same server or on other servers of TheFork and/or its service providers.

## CLAUSE 4 - WEBSITE ACCESS AND DOMAIN NAME

The website can be accessed using an address with a format such as "restaurantname.thefork.rest", "restaurantname.lafourchette.rest" or "restaurantname.eltenedor.rest" ("TheFork Domain Name"). TheFork Domain Name is registered in the name of and own by TheFork. The Website can also be accessed using a domain name owned by the Restaurateur ("Restaurant Domain Name Option") provided that the Restaurateur has set-up or arranged for the setting-up of a redirection from that domain name to the Website. Where the Restaurant opts for the Restaurant domain name Option, it warrants that the domain name under which the Website can be accessed does not breach any third-party rights or any applicable regulations or contractual provisions. TheFork reserves the discretionary right to request that the Restaurant does not redirect its domain name to the Website.

## CLAUSE 5 - WEBSITE PACK CONDITIONS OF USE

The creation of the Website requires the Restaurateur's cooperation. The Restaurateur may modify, publish, add and update the Restaurant Content on the Website via the Application and customise the Website's look using the editing tool. In this respect the Restaurateur is responsible for maintaining the confidentiality of the login credentials providing access to the Application.

The Restaurateur undertakes to provide accurate, comprehensive and current Restaurant Content and acknowledges that TheFork does not carry any verification on the Restaurant Content as part of the Website Pack, specifically regarding third-party rights and content accuracy.

The Restaurateur, as the Website's publisher, assumes all liability and consequences ensuing from this role. As such, the Restaurateur must display the name of its editor, add and maintain the Website's legal information in order to meet the identification requirement incumbent upon the Restaurateur's in its role as the Website's publisher.

If the Restaurateur opted for the Restaurant Domain Name Option, the Restaurateur represents and undertakes that it owns and will maintain all rights related to the domain name under which the Website can be accessed and that the use of such domain name is not in breach of any third party rights, applicable legislation or regulations, or any of the Restaurateur's obligation towards intermediaries, registrars and/or supervisory authorities.

The Restaurateur undertakes not to use the Website Pack in any unlawful or unfair manner and to comply with all legal, regulatory or contractual obligations applicable to its own services and business activities. As such, it is the Restaurateur's responsibility to

- Configurazione del Sito Web e integrazione/sincronizzazione dei Contenuti del Ristorante da parte di TheFork;
- Visualizzazione su cellulare, tablet e PC;
- Editor che consente di personalizzare i diversi elementi del Sito Web come ad esempio il tema, i colori, lo sfondo, i caratteri tipografici ecc.;
- Gestione multilingue degli elementi di navigazione del Sito Web (nel limite delle lingue disponibili);
- Integrazione del Modulo di Prenotazione TheFork sul Sito Web in grey label in modo predefinito;
- Hosting del Sito Web;
- Attribuzione di un nome di dominio.

## ARTICOLO 2 - CONDIZIONI DI ACCESSO AL PACK SITO WEB

Per poter beneficiare del Pack Sito Web, il Ristoratore deve rispettare tutte le seguenti condizioni:

- disporre di un accesso all'Applicazione;
- rispettare tutti gli obblighi a suo carico previsti dal Contratto;
- disporre di una connessione Internet ad alta velocità;
- disporre di un'attrezzatura informatica valida

Per motivi tecnici, la creazione del Sito Web e il suo hosting sono indissociabili. Pertanto non è possibile creare un Sito Web a partire dal Pack Sito Web per allocarlo poi su un server diverso da quello di TheFork o allocare con il Pack Sito Web siti internet creati con mezzi diversi dal Pack Sito Web.

## ARTICOLO 3 - HOSTING DEL SITO WEB

Il Sito Web sarà allocato sui server di fornitori di TheFork. TheFork compirà ogni ragionevole sforzo al fine di eseguire il servizio Pack Sito Web. Il ristoratore accetta che l'accesso al server possa essere interrotto da TheFork per assicurare la manutenzione dell'attrezzatura e dei software necessaria all'hosting del Sito Web.

L'hosting del Sito Web è un hosting "condiviso"; ciò significa che sullo stesso server si trovano i siti Web di diversi Ristoratori. Di conseguenza, il mancato rispetto delle condizioni applicabili potrà recare danno non solo a TheFork ma anche ad altri ristoratori il cui sito è allocato sullo stesso server o su altri server di TheFork e/o di altri fornitori.

## ARTICOLO 4 - ACCESSIBILITÀ DEL SITO WEB E DEL NOME DI DOMINIO

Il Sito Web è accessibile da un indirizzo del tipo "nomedelristorante.thefork.rest", "nomedelristorante.lafourchette.rest" o "nomedelristorante.eltenedor.rest" (in seguito "Nome di dominio TheFork"). Il nome di dominio TheFork è registrato a nome di TheFork e appartiene a TheFork. Si può inoltre accedere al Sito Web dal nome di dominio di cui è titolare il Ristoratore (in seguito "Opzione nome di dominio ristorante"), se il Ristoratore ha realizzato o ha fatto realizzare un reindirizzamento di questo nome di dominio verso il Sito Web. In questo caso, quando il Ristoratore utilizza il proprio nome di dominio, garantisce che il nome di dominio con cui potrà essere visitato il Sito Web non viola diritti di terzi, norme applicabili o disposizioni contrattuali. TheFork si riserva il diritto di richiedere al Ristorante di non reindirizzare più il suo nome di dominio al Sito Web.

## ARTICOLO 5 - CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL PACK SITO WEB

La creazione del Sito Web richiede la collaborazione del Ristoratore. Il Ristoratore potrà modificare, cambiare, aggiungere e aggiornare i Contenuti del Ristorante sul Sito Web attraverso l'Applicazione e personalizzare l'aspetto del Sito Web attraverso l'editor. A questo proposito si ricorda che il Ristoratore ha la responsabilità di salvaguardare la riservatezza dei dati identificativi che gli consentono di accedere all'Applicazione.

Il Ristoratore si impegna a fornire Contenuti del Ristorante esatti, completi e aggiornati e riconosce che TheFork non effettua verifiche dei Contenuti del Ristorante nell'ambito del Pack Sito Web, in particolare in relazione ai diritti di terzi e all'esattezza dei contenuti.

Il Ristoratore, in qualità di editore del Sito Web, si assume tutte le responsabilità e conseguenze relative a tale ruolo. A questo proposito, il Ristoratore deve indicare il nome del suo direttore di pubblicazione, inserire e tenere aggiornate le note legali del Sito Web per rispondere al proprio obbligo di identificazione come editore del Sito Web.

Nel caso in cui opti per l'Opzione nome di dominio ristorante, il Ristoratore dichiara e si impegna al fine di detenere i diritti necessari per utilizzare il nome di dominio attraverso cui è accessibile il Sito Web e di utilizzarlo in modo da non violare i diritti di terzi, la legislazione o normativa applicabile e da non venire meno ad altri suoi obblighi nei confronti di intermediari, registri e/o autorità di tutela.

Il Ristoratore si impegna a fare in modo che il Pack Sito Web non sia utilizzato in modo illecito o sleale e a rispettare gli obblighi legali, normativi o contrattuali applicabili ai suoi servizi e attività. A questo proposito, spetta al Ristoratore adattare, modificare e completare le note legali e le condizioni standard di utilizzo del Sito Web, che sono fornite da TheFork a titolo puramente informativo. Le informazioni contenute nelle note legali nelle condizioni standard di utilizzo del Sito Web sono di ordine generale e non possono

adjust, modify and add to the standard Website legal disclaimers and conditions of use as these are provided by TheFork for information purpose only. The information contained in the standard Website disclaimers and conditions of use are of a general nature and cannot replace the advice of a legal professional. TheFork does not in any way provide any legal advisory service and reject all responsibility in relation to the use of the standard Website legal disclaimer and conditions of use.

Likewise, the Restaurateur undertakes not to break into TheFork's systems and/or that of its service providers or in the systems or websites of other restaurateurs.

#### CLAUSE 6 - PRICE

The Website Pack is available free of charge to Restaurateurs who subscribed to the Application. Fees may be charged subject to prior notice of not less than fifteen (15) days to the Restaurateur, in particular due to the evolution of the services offered, network or technical changes and/or legal requirements.

#### CLAUSE 7 - INTELLECTUAL PROPERTY

TheFork is and remains the owner of all intellectual property rights attached to any Website elements that are made available to the Restaurateur as part of the Website Pack, including without limitation its architecture, graphic elements, software created or used, texts, sounds, images, photos, videos, drawings, trademarks, logos (the "Website Elements"). TheFork grants a limited, non-exclusive, non-transferable, non-sublicenseable worldwide licence to the Restaurateur to use the Website Elements and the TheFork Domain Name (except where the Restaurant Domain Name Option was selected) for the duration of these Specific Conditions solely for the purpose of using the Website Pack, subject always to the provisions of this Part 3. Specific Website Pack Conditions.

The Restaurateur acknowledges that it does not acquire any intellectual property rights to the Website Components or the TheFork Domain Name made available to it by TheFork as part of the provision of the Website Pack.

The Restaurateur is and remains the sole owner of the Restaurant Content. The Restaurateur grants TheFork a non-exclusive, worldwide licence to use the Restaurant Content for the purpose of publicly displaying, making accessible, publishing or communicating the Restaurant Contents on the Website, as from the effective date of this Agreement and throughout the duration of this Agreement.

The granted rights include:

- The right to display and copy and to configure the Restaurant Content, either partially or in full, separately or together, using any technical process and in particular by digitising and storing it in the computer memory of the Website;
- the right to communicate and make the Restaurant Content available to the public, including,
- the right to modulate, compress or decompress all or part of the Restaurant Content;
- The right to adapt, rearrange, integrate or translate the Restaurant Content to the extent necessary to deal with the ergonomic, technical and graphic requirements for publication of the Restaurant Content on the Website.

#### CLAUSE 8 - DURATION AND TERMINATION

These Specific Conditions take effect on the date the Website Pack is launched for an indefinite duration. Each Party may terminate these Specific Conditions in writing at any time, subject to prior notice of not less than thirty (30) days.

The termination of the General Conditions of Sale and Use or the Agreement, for whatever reason, will automatically result in the termination of these Specific Conditions. Upon termination of these Specific Conditions for whatever reason, TheFork will terminate all services provided as part of the Website Pack as described in these Specific Conditions.

#### CLAUSE 9 - LIABILITY – INDEMNITIES

Neither TheFork nor any of the companies in TheFork Network are to be held liable if the server is unavailable due to force majeure, an extended interruption of the public electricity distribution network, an interruption in public telecommunication or loss of Internet connectivity due to public or private operators on whom TheFork depends.

The Restaurateur agrees and acknowledges that it is the Website publisher in the sense of the Electronic Commerce Directive 2000/31/EC (or local implementing law). As such, the Restaurateur assumes sole editorial responsibility for the Website.

The Restaurateur remains solely and personally liable for the use, publishing, operating and dissemination of the Restaurant Content and its domain name (where the Restaurant Domain Name Option was chosen) as well as the proper performance of its obligations under these Specific Conditions and will thus be liable for its acts, statements, omissions, obligations and breaches. In particular, the Restaurateur

sostituire il parere di un consulente legale. TheFork non fornisce alcun servizio di consulenza giuridica e declina qualsiasi responsabilità in merito all'uso delle note legali e delle condizioni di utilizzo standard del Sito Web.

Al Ristoratore è vietato l'accesso ai sistemi di TheFork e/o dei suoi fornitori o nei sistemi o ai siti Internet di altri ristoratori.

#### ARTICOLO 6 - PREZZO

Il Pack Sito Web è gratuito per il Ristoratore abbonato all'Applicazione. Le tariffe possono cambiare a seguito di un avviso inviato con almeno quindici (15) giorni di preavviso, in particolare in funzione dell'evoluzione dei servizi proposti, della rete, dell'evoluzione tecnologica e/o dei vincoli legali.

#### ARTICOLO 7 - PROPRIETÀ INTELLETTUALE

TheFork è e resta titolare di tutti i diritti di proprietà intellettuale legati agli elementi del Sito Web messi a disposizione del Ristoratore nell'ambito del Pack Sito Web, ivi compresi in particolare l'architettura, gli elementi grafici, i software creati o utilizzati, i testi, gli audio, le immagini, le foto, i video, le illustrazioni, i marchi, i loghi (in seguito gli "Elementi del Sito Web"). TheFork concede al Ristoratore una licenza non esclusiva e personale di utilizzo degli Elementi del Sito Web e del Nome di dominio TheFork (salvo in caso di Opzione nome di dominio ristorante), per la durata delle presenti Condizioni particolari, per tutto il mondo ed esclusivamente per le esigenze di fornitura del Pack Sito Web, nei limiti dei termini e delle condizioni definite dal presente Titolo 3. Condizioni particolari del Pack Sito Web.

Il Ristoratore riconosce di non acquisire alcun diritto di proprietà intellettuale sugli Elementi del Sito Web né sul Nome di dominio TheFork messi a sua disposizione da TheFork nel quadro dell'esecuzione del Pack Sito Web.

Il Ristoratore è e rimane unico proprietario dei Contenuti del Ristorante. Per l'esecuzione del Pack Sito Web, il Ristoratore concede a TheFork, a titolo non esclusivo e alle condizioni definite di seguito, i diritti di utilizzo relativi ai Contenuti del Ristorante e al loro aggiornamento al fine di rappresentare pubblicamente, rendere accessibili, diffondere o comunicare sul Sito Web i Contenuti del Ristorante per tutto il mondo, a partire dall'entrata in vigore del presente Contratto e per la durata del Contratto.

I diritti concessi includono:

- il diritto di rappresentare, riprodurre e fissare i Contenuti del Ristorante in toto o in parte, singolarmente o nel complesso, attraverso tutte le procedure tecniche e in particolare la digitalizzazione e l'archiviazione informatica sul Sito Web;
- il diritto di comunicazione al pubblico e di messa a disposizione del pubblico dei Contenuti del Ristorante, anche tramite l'uso dei diritti seguenti:
- il diritto di modulare, comprimere, decomprimere in toto o in parte i Contenuti del Ristorante;
- il diritto di adattare, organizzare, integrare, tradurre i Contenuti del Ristorante nella misura necessaria ai vincoli ergonomici, tecnici e grafici necessari alla loro diffusione sul Sito Web.

#### ARTICOLO 8 - DURATA E RESCSSIONE

Le presenti Condizioni particolari entreranno in vigore alla data di attivazione del Sito Web per un periodo di tempo indeterminato. Ogni Parte potrà rescindere in qualsiasi momento le presenti Condizioni particolari per iscritto, rispettando un preavviso di almeno trenta (30) giorni.

Pertanto si conviene che la cessazione delle Condizioni generali di vendita e di utilizzo o del Contratto, per qualsiasi ragione, comporterà automaticamente la rescissione delle presenti Condizioni particolari. La rescissione delle presenti Condizioni particolari, per qualsiasi motivo, determina la cessazione da parte di TheFork di tutti i servizi forniti nell'ambito del Pack Sito Web così come descritti nelle presenti Condizioni particolari.

#### ARTICOLO 9 - RESPONSABILITÀ - GARANZIE

TheFork o qualsiasi altra società della rete TheFork non saranno responsabili nel caso il server non fosse disponibile per causa di forza maggiore, avaria di lunga durata della rete pubblica di distribuzione dell'elettricità, avaria della rete pubblica di telecomunicazioni o perdita di connettività Internet dovuta agli operatori pubblici e privati da cui dipende TheFork.

Il Ristoratore accetta e riconosce di essere l'editore del Sito Web ai sensi della Electronic Commerce Directive 2000/31/EC (o legge attuazione locale). A questo proposito, il Ristoratore si assume tutta la responsabilità editoriale del Sito Web.

Il Ristoratore rimane personalmente unico responsabile dell'utilizzo, della pubblicazione, della gestione, della diffusione dei Contenuti del Ristorante e del suo nome di dominio (in caso di Opzione nome di dominio ristorante), e della buona esecuzione degli obblighi a suo carico previsti dalle presenti Condizioni particolari; a questo titolo sarà responsabile delle proprie azioni, dichiarazioni, omissioni, obblighi, mancanze. In particolare, il Ristoratore dichiara e garantisce che tutti i Contenuti del Ristorante:

represents and warrants that all and any part of the Restaurant Content:

- does not infringe any applicable laws or regulations;
- does not in any way constitute an infringement of copyright, patents, trademarks, trade and design secrets, data bases or any intellectual property rights held by a third party (whether registered or not);
- does not infringe or is not likely to infringe any third-party rights, or any obligations towards a third party, including in particular advertising regulations;
- is not deceptive or likely to be misleading;
- is not libellous, offensive or slanderous;
- is compliant with current regulations and all other applicable regulations concerning data protection;
- is not unlawful, in particular is not contrary to public order, does not constitute hate speech or a violation human dignity, and is not defamatory, threatening, discriminatory, violent.

Neither TheFork nor any other company in TheFork Network can under any circumstances be held liable for any consequences of the use and dissemination via the Website of the Restaurant Content provided by the Restaurateur in connection with the integration of the Restaurant Content on the Website. The Restaurateur will indemnify TheFork and any company in TheFork Network against any possible consequences (including in particular lawyers' fees, expert fees and other unrecoverable fees and expenses) directly or indirectly in connection with any actions, claims, complaints or evictions, of whatever nature, in particular contractual, criminal or quasi-criminal, brought by third parties against TheFork or any company in TheFork Network as a result of the Restaurateur's use of the Website, and in particular of its domain name (where the Restaurant Domain Name Option was chosen), and/or the Restaurant Content.

The Restaurateur is solely responsible for the referencing and indexing of the Website. TheFork merely encodes the Website in accordance with good coding practices enabling search engine indexing of the Website content. TheFork does not carry out or guarantee the referencing or indexing of the Website.

The parties agree that, except to the extent caused or contributed by TheFork or a company in TheFork Network, neither TheFork nor any company in TheFork Network is liable towards either the Restaurateur or any third parties for damages and losses that may occur in relation to:

- malfunction of the internet network;
- the Restaurateur's use of unsuitable, defective or outdated computer hardware;
- failure of the transmission systems between the Restaurateur and TheFork's services;
- a server breakdown, since it is impossible to guarantee that there are no inherent faults or failures in the software used to manage the server;
- use of the Website that is not compliant with applicable regulations, that infringes third-party rights or contrary to the provisions of this Agreement;
- blocked access to the Website Pack due to: (i) the presence of an unlawful element or an element notified as being unlawful pursuant to the provisions of the Electronic Commerce Directive 2000/31/EC (or local implementing law); or (ii) any other actions taken by a regulatory body, government agency or TheFork or any other company in TheFork Network where required or authorised to take under applicable laws;
- non-compliance by the Restaurant with current regulations or any other applicable regulations concerning data protection;
- misuse of login credentials providing access to the Application;
- non-compliance, inaccuracy or incompleteness of the Website's legal notices and/or conditions of use;
- the use of the standard legal notice and conditions of use for the Website;
- the use of the Restaurant's domain name where the Restaurant Domain Name Option is chosen;
- contamination of the Website by a virus, an intrusion or a malicious act of a third party or the Restaurateur on the Website, a third-party's website or TheFork's server;
- any event beyond TheFork's reasonable control;
- non-compliance of the Restaurateur, its staff or subcontractors with the Agreement.

- non violano alcuna legge o regolamento applicabile;
- non costituiscono in alcun caso contraffazione di diritto d'autore, brevetto, marchio, segreto commerciali e di progettazione, database o altro diritto di proprietà intellettuale appartenente a terzi (registrato o no);
- non violano, né possono potenzialmente violare diritti di terzi o obblighi nei confronti di terzi, ivi compresa, in particolare, la normativa in materia di pubblicità;
- non sono di natura ingannevole o tale da indurre in errore;
- non sono di natura diffamatoria, ingiuriosa o calunniosa;
- rispettano la normativa in vigore e tutti gli altri regolamenti applicabili in materia di tutela dei dati personali;
- non sono illeciti e, in particolare, contrari all'ordine pubblico, con un carattere che inciti all'odio o attenti alla dignità umana, diffamante, minaccioso, discriminatorio, violento ecc.

Si conviene che TheFork o qualsiasi altra società della rete TheFork non potranno, in alcun caso, essere ritenute responsabili delle conseguenze legate all'utilizzo e alla diffusione attraverso il Sito Web dei Contenuti del Ristorante inseriti all'interno di tale sito e comunicati dal Ristoratore. Il Ristoratore manleva TheFork e tutte le società della rete TheFork, impegnandosi a risarcirle per le eventuali conseguenze (comprese in particolare le spese legali, per le perizie e altri costi e spese irrecuperabili) derivanti direttamente o indirettamente da qualsiasi azione, contestazione, rivendicazione, evizione, di qualsiasi natura, in particolare contrattuale, illecita, semi-illecita, intrapresa da terzi contro TheFork e altre società della rete TheFork a causa dell'utilizzo del Sito Web da parte del Ristoratore e in particolare del suo nome di dominio (in caso di Opzione nome di dominio ristorante) e/o dei Contenuti del Ristorante.

Si concorda che il Ristoratore è l'unico responsabile della referenziazione e dell'indicizzazione del Sito Web. TheFork si limita a codificare il Sito Web conformemente alle buone prassi di codifica che consentono l'indicizzazione del contenuto del Sito Web sui motori di ricerca. TheFork non procede né garantisce la referenziazione o l'indicizzazione del Sito Web.

Si precisa che, tranne nella misura causata o fornita da TheFork o le altre società della Rete TheFork, TheFork o le altre società della Rete TheFork non sono responsabili, né nei confronti del Ristoratore, né nei confronti di terzi, di danni, pregiudizi e perdite che possono verificarsi a causa di:

- malfunzionamento della rete Internet;
- utilizzo da parte del Ristoratore di materiale informatico non idoneo, difettoso o non aggiornato;
- avaria dei sistemi di trasmissione tra il Ristoratore e i servizi TheFork;
- guasto del server, a causa dell'impossibilità di garantire l'assenza di errori o guasti relativi ai software utilizzati per amministrare il server;
- utilizzo del Sito Web non conforme alla normativa applicabile, in violazione dei diritti di terzi o contrario alle disposizioni del presente Contratto;
- blocco dell'accesso al Pack Sito Web a causa (i) della presenza di un elemento illecito o segnalato come illecito mediante notifica in applicazione delle disposizioni della legge Electronic Commerce Directive 2000/31/EC (o legge di attuazione locale); o (ii) qualsiasi altra azione intrapresa da un ente regolatorio, agenzia governativa o TheFork, o qualsiasi altra società nella rete TheFork, ove richiesto o autorizzato a procedere in base alle leggi applicabili;
- mancato rispetto da parte del Ristorante della normativa in vigore e di tutti gli altri regolamenti applicabili in materia di tutela dei dati personali;
- utilizzo illegittimo dei dati identificativi che consentono di accedere all'Applicazione;
- non conformità, inesattezza, incompletezza delle note legali e delle condizioni standard di utilizzo del Sito Web;
- utilizzo delle note legali e delle condizioni standard di utilizzo del Sito Web;
- utilizzo del nome di dominio del Ristorante nell'ambito dell'Opzione nome di dominio ristorante;
- contaminazione del Sito Web da parte di un virus, intrusione o dolo da parte di terzi o del Ristoratore sul Sito Web, sul sito di terzi o sul server di TheFork;
- qualsiasi evento al di fuori del ragionevole controllo di TheFork;
- mancato rispetto del Contratto da parte del Ristoratore, del suo personale o dei suoi subappaltatori.

#### **Part 4. SPECIFIC HARDWARE RENTAL CONDITIONS**

##### **CLAUSE 1 - PURPOSE**

These Specific Conditions that supplement the General Conditions of Sale and Use apply to TheFork's rental of hardware to the Restaurateur, a detailed description of which is given in the delivery note, as well as its accessories, if any (the "Hardware").

##### **CLAUSE 2 – DELIVERY AND PROVISION OF THE HARDWARE**

The Hardware is deemed compliant with current regulations and to be supplied to the Restaurateur in good working order. The Restaurateur is responsible for checking the Hardware for defect on delivery and undertakes to sign the delivery note submitted to him on delivery. Should the Hardware present any apparent defect or damage, the Restaurateur must: (i) raise such issues with the carrier; and (ii) report such issues to TheFork within twenty-four (24) hours of delivery. If no issue is raised or reported on delivery, the legal custody of the Hardware transfers to the Restaurateur, who accepts full responsibility for it, from delivery. The Hardware remains at all times the property of TheFork.

##### **CLAUSE 3 - CONDITIONS OF USE**

The Hardware is solely intended to be used to access the Application in the Restaurateur's restaurant. The Hardware must remain in the Restaurateur's restaurant. Any other use of the Hardware is prohibited. The Restaurateur agrees not to install any additional software on the Hardware. The Restaurateur must entrust the Hardware to qualified staff and must maintain it in good working order. The Restaurateur agrees to take proper care of the Hardware. As the rental agreement is made "intuitu personae" basis with the Restaurateur, who is prohibited from sub-letting or lending the hardware to a third-party without TheFork's prior written consent. If the Restaurateur is in breach of this clause, TheFork reserves the right to demand the immediate return of the Hardware under the conditions of clause 7 of this Part 4.

##### **CLAUSE 4 - FINANCIAL CONDITIONS**

The Hardware rental fees are as stated on the order form. TheFork is entitled to request that the Restaurateur pays a security deposit and the Restaurateur agrees to pay the security deposit in such case. This security deposit will be returned to the Restaurateur upon expiry of its Agreement with TheFork, after deduction of repair or replacements costs, if any.

##### **CLAUSE 5 - DURATION**

Unless provided otherwise in the order form, which may impose a longer minimum term, the Hardware rental is for a minimum term of three (3) months, and becomes effective as soon as the Agreement is signed, and will automatically renew for terms of three (3) months. Each Party may terminate the Hardware rental on (3) months' notice. In the event of termination of the Agreement, any quarter commenced is payable and if the termination occurs before the end of the minimum term the subscription fee for the entirety of the minimum term payment is payable.

##### **CLAUSE 6 - LIABILITY - INSURANCE**

TheFork transfers the legal and material custody of the rented Hardware to the Restaurateur for the duration of the Hardware rental. Except to the extent caused or contributed by TheFork, TheFork will not be liable towards any third party for any material or immaterial consequences of a shut down or failure of the Hardware. The Restaurateur may not use the Hardware for other purposes than that for which it was intended for, or use it under conditions other than those set out at clause 3 of this part 4 or in breach of any safety rules laid down by legislation, the manufacturer and/or TheFork.

The Restaurateur will be liable for damages caused to third parties (civil liability) by the rented Hardware during the duration of the rental. The Restaurateur is liable for losses or damage caused to the Hardware (specifically breakage, fire, theft, etc.) during the duration of the rental. The Restaurateur must take out an insurance policy to cover the Hardware.

##### **CLAUSE 7 - RETURN OF THE HARDWARE**

Within fifteen (15) days of termination of the Agreement or expiry of the Hardware rental, the Restaurateur must return the Hardware to TheFork in good condition, taking normal wear and tear for the duration of the rental, into account. TheFork will provide the Restaurateur with details of the return procedure. Failure to return the Hardware and/or if TheFork determines that the Restaurateur has not used the Hardware in accordance with clause 3 of this Part 4, or if TheFork notes that the Hardware is damaged, will result in the Restaurateur being invoiced for the cost of repairing or

#### **Titolo 4. CONDIZIONI PARTICOLARI DI NOLEGGIO DEL HARDWARE**

##### **ARTICOLO 1 - OGGETTO**

Le presenti Condizioni particolari, che completano le Condizioni generali di vendita e di utilizzo, si applicano al noleggio da parte di TheFork al Ristoratore del hardware indicato sul buono di consegna e degli eventuali accessori (in seguito l' "Hardware").

##### **ARTICOLO 2 – INVIO E FORNITURA DEL HARDWARE**

L'Hardware è reputato conforme alla normativa in vigore e viene fornito al Ristoratore in buono stato. Il Ristoratore è responsabile di controllare il Hardware alla consegna e accetta di firmare una nota di consegna a lui consegnata alla consegna. Nel caso in cui il Hardware presentasse qualsivoglia difetto apparente o danno, il Ristoratore deve: (i) evidenziare tali problemi al corriere; e (ii) riportare tali problemi a TheFork entro ventiquattro (24) giorni dalla consegna. Se non vengono evidenziati o riportati problemi alla consegna, la custodia legale del Hardware viene trasferita al Ristoratore, che ne accetta la piena responsabilità, a partire dalla consegna. Hardware e Hardware resta tuttavia in ogni momento di proprietà di TheFork.

##### **ARTICOLO 3 - CONDIZIONI DI UTILIZZO**

L'Hardware è destinato esclusivamente all'utilizzo dell'Applicazione nella sala ristorante del Ristoratore. Il Hardware deve restare in tale sala. È vietato qualsiasi utilizzo diverso del Hardware. Il Ristoratore si impegna a non installare software supplementari sul Hardware. Il Ristoratore deve affidare l'Hardware a personale qualificato e mantenerlo costantemente in buono stato di funzionamento. Il Ristoratore si impegna a prendersi cura del Hardware. L'accordo di noleggio è stipulato tenendo conto della persona del Ristoratore, pertanto è vietato a quest'ultimo subaffittare e/o prestare il materiale senza l'accordo di TheFork. Nel caso constatati il mancato rispetto degli obblighi precisati nel presente articolo, TheFork si riserva il diritto di reclamare la restituzione immediata del Hardware alle condizioni previste dall'articolo 7 del presente Titolo 4.

##### **ARTICOLO 4 - CONDIZIONI FINANZIARIE**

Le tariffe di noleggio del Hardware sono indicate sul buono d'ordine. TheFork può applicare al Ristoratore una caparra di garanzia, che il Ristoratore accetta di pagare. Questa caparra di garanzia sarà restituita al Ristoratore al termine del suo Contratto con TheFork, una volta dedotti gli eventuali costi di riparazione o di sostituzione.

##### **ARTICOLO 5 - DURATA**

Se non diversamente previsto nel modulo d'ordine che può imporre una durata minima più lunga, il noleggio di Hardware è stipulato per una durata iniziale di tre (3) mesi, decorrenti dalla data della firma del Contratto, e sarà rinnovato automaticamente per periodi di tre (3) mesi. Ciascuna parte può recedere dal noleggio dell'hardware con un preavviso di (3) mesi. In caso di risoluzione del Contratto, ogni trimestre iniziato è dovuto e se la risoluzione avviene prima della fine del termine minimo, è esigibile il canone di abbonamento per l'intera durata del periodo minimo.

##### **ARTICOLO 6 - RESPONSABILITÀ - GARANZIE**

TheFork dichiara di trasferire al Ristoratore la custodia giuridica e materiale del Hardware noleggiato per tutta la durata del noleggio del Hardware. Tranne nella misura causata o fornita da TheFork, TheFork non può essere ritenuta responsabile nei confronti di terzi per le conseguenze materiali e immateriali di un arresto o di un guasto del Hardware. Il Ristoratore non può utilizzare il Hardware per un uso diverso da quello a cui è normalmente destinato, né utilizzarlo in condizioni diverse da quelle stabilite all'Articolo 3 del presente Titolo 4 o ancora violare le norme di sicurezza stabilite dalla legge, dal costruttore e/o da TheFork.

Il Ristoratore è responsabile dei danni causati a terzi (responsabilità civile) dal Hardware noleggiato per tutta la durata del noleggio. Il Ristoratore è responsabile delle perdite o dei danni causati al Hardware (in particolare rottura, incendio, furto...) nel periodo di noleggio. Il Ristoratore stipula a questo proposito un'assicurazione che copre il Hardware.

##### **ARTICOLO 7 - RESTITUZIONE DEL HARDWARE**

Entro quindi (15) giorni dalla scadenza del Contratto con TheFork (o alla scadenza del noleggio del Hardware), il Ristoratore è tenuto a restituire il Hardware in buono stato a TheFork, tenuto conto della normale usura relativa alla durata del noleggio. TheFork fornirà al Ristoratore i dettagli del processo di restituzione. Se ciò non avviene e/o se TheFork constata che il Hardware non è stato utilizzato dal Ristoratore in modo conforme all'Articolo 3 del presente Titolo 4 o che è danneggiato, saranno addebitate al Ristoratore le spese relative alle prestazioni di sistemazione o alla sostituzione del Hardware. Il

replacing the Hardware. Unreturned Hardware will be invoiced at replacement value, based on the then current price.

In the event of delay in returning the Hardware, the Restaurateur remain liable for the rental fees prorated to the number of days between the deadline for return and the day of actual return of the Hardware to TheFork.

In the event of liquidation of the Restaurant, the Restaurateur undertakes to immediately notify the liquidator that the Hardware is not an asset of the Restaurant and therefore should not be sold. The Restaurateur undertakes to promptly return the Hardware to TheFork, as directed by TheFork, in good condition, taking normal wear and tear for the duration of the rental, into account.

## **Part 5. SPECIFIC CONDITIONS OF HARDWARE INSTALLATION SUPPORT, MAINTENANCE AND REPAIR**

### **CLAUSE 1 - PURPOSE**

These Specific Conditions that supplement the General Conditions of Sale and Use apply to TheFork's provision of an installation support, maintenance, repair and replacement service to the Restaurateur in respect of the Hardware provided to it by TheFork.

### **CLAUSE 2 - THEFORK'S OBLIGATIONS**

#### **CLAUSE 2.1 – Installation support**

At the Restaurateur's request, TheFork or its contractors will provide installation support for the Hardware (the "Installation Support Services") by providing remote installation advice. TheFork or its contractors will use reasonable endeavours to advise the Restaurateur as to where and how to install the Hardware.

#### **CLAUSE 2.2 - Maintenance**

TheFork will use reasonable endeavours to perform, on request of the Restaurateur, the Hardware maintenance operations (the "Maintenance Services").

The Maintenance Services include checks, adjustments and fine-tuning of the Hardware. These will be performed remotely, by telephone and by remote access to the Hardware. TheFork will determine the best option for each intervention.

#### **CLAUSE 2.3. - Repair and replacement**

At the Restaurateur's request, TheFork or its contractors will use reasonable endeavours to repair any malfunction or operational problems affecting the Hardware. Prior to any intervention, TheFork will perform a diagnosis by phone, based on information provided by the Restaurateur.

TheFork will use reasonable endeavours to replace any damaged or defective parts and components causing the malfunction or operational problem and, if it has available stock, will replace the Hardware if its condition due to normal wear and tear no longer allows for its proper operation.

The above will not apply if the malfunction is due to incorrect, negligent or inappropriate use of the hardware, as set out in Part 4. Specific Hardware Rental Conditions, and in clause 5 of this Part 5.

If a replacement or extensive maintenance are required, TheFork may request that the Restaurateur returns the Hardware to TheFork and TheFork will provide the Restaurateur with details of the return procedure.

### **CLAUSE - 3 THE RESTAURATEUR'S OBLIGATIONS**

#### **CLAUSE 3.1 - Cooperation**

The Installation Support Services, the Maintenance Services, and the repair and replacement services require regular cooperation between the Restaurateur and TheFork or its contractors.

As such, the Restaurateur undertakes to provide TheFork or its contractors with what is necessary to ensure the proper performance of its obligations, and in particular a dedicated contact who will be the sole contact person and whose substitute must be known in advance to mitigate any failure or absence of the dedicated contact.

The Restaurateur agrees to follow TheFork's or its contractors' recommendations concerning the storage location and installation of the Hardware.

#### **CLAUSE 3.2. Access to the Hardware**

The Restaurateur will ensure that it is available to assist TheFork and its contractors in performing remote repairs.

Hardware non restituito sarà fatturato al suo valore nuovo, secondo il prezzo in vigore per il Hardware alla data di mancata restituzione.

In caso di ritardo nella consegna del Hardware, il Ristoratore resta responsabile per le commissioni di noleggio proporzionali al numero di giorni tra la scadenza della restituzione e il giorno di effettiva restituzione del Hardware a TheFork.

Nel caso in cui il ristorante venga messo in liquidazione, il Ristoratore si impegna a far sapere immediatamente al liquidatore che il Hardware non è una risorsa del Ristorante e quindi non dovrebbe essere venduto. Il Ristoratore si impegna a restituire prontamente il Materia a TheFork, come indicat da TheFork, in buone confizionzioni, con un'usura in linea con la durata del noleggio.

## **Titolo 5. CONDIZIONI PARTICOLARI DI INSTALLAZIONE SUPPORTO, MANUTENZIONE E RIPARAZIONE DEL HARDWARE**

### **ARTICOLO 1 - OGGETTO**

Le presenti Condizioni particolari, che completano le Condizioni generali di vendita e di utilizzo, si applicano alla fornitura da parte di TheFork al Ristoratore di un servizio di installazione, manutenzione, riparazione e sostituzione del Hardware messo a disposizione da TheFork.

### **ARTICOLO 2 - OBBLIGHI DI THEFORK**

#### **ARTICOLO 2.1 – Installazione supporto**

Su richiesta del Ristoratore, TheFork o i suoi subappaltatori potranno supporto per l'installazione del Hardware noleggiato dal Ristoratore nei locali del Ristoratore (in seguito le "Prestazioni di installazione supporto") fornando consigli di installazione a distanzaTheFork o i suoi subappaltatori cercheranno di consigliare al meglio il Ristoratore sul luogo e le modalità di installazione del Hardware.

#### **ARTICOLO 2.2 - Manutenzione**

TheFork si sforzerà di mettere a disposizione i mezzi necessari per effettuare, su richiesta del Ristoratore, operazioni di manutenzione del Hardware (in seguito le "Prestazioni di manutenzione").

Le Prestazioni di manutenzione comprendono la verifica, le impostazioni e la messa a punto del Hardware. Esse verranno realizzate a distanza, per telefono e in assistenza remota. TheFork stabilirà la migliore opzione di intervento.

#### **ARTICOLO 2.3 -Riparazione e sostituzione**

Su richiesta del Ristoratore, TheFork o i suoi subappaltatori faranno del proprio meglio per riparare qualsiasi guasto o anomalia di funzionamento a carico del Hardware. Prima di qualsiasi intervento, TheFork farà eseguirà diagnosi via telefono in base alle informazioni fornite dal Ristoratore.

TheFork farà del suo meglio per sostituire tutti i pezzi e componenti danneggiati o difettosi all'origine del guasto o dell'anomalia di funzionamento e sostituire, nei limiti degli stock disponibili, il Hardware il cui stato di normale usura non consenta più di assicurarne il buon funzionamento.

Quanto sopra non si applica a guasti dovuti a un cattivo utilizzo, negligenza o utilizzo non conforme del materiale, così come descritto in particolare nel Titolo 4, Condizioni particolari di noleggio del materiale, e all'Articolo 5 del presente Titolo.

In caso di necessità di sostituzione o di manutenzione onerosa, TheFork potrà esigere dal Ristoratore che questi spedisca a proprie spese il Hardware a TheFork e TheFork fornirà al Ristoratore i dettagli della procedura di restituzione.

### **ARTICOLO 3 - OBBLIGHI DEL RISTORATORE**

#### **ARTICOLO 3.1 - Collaborazione**

Le Prestazioni di installazione supporto e le Prestazioni di manutenzione e riparazione e sostituzioneee richiedono una collaborazione regolare tra il Ristoratore e TheFork o i suoi appaltatori.

A questo proposito, il Ristoratore si impegna a mettere a disposizione di TheFork o i suoi appaltatori i mezzi necessari alla buona esecuzione della sua missione e in particolare:

- una persona di contatto con la funzione di interlocutore unico e il cui sostituto dovrà essere conosciuto in anticipo per rimediare a eventuali mancanze o all'assenza dell'interlocutore designato;

Il Ristoratore si impegna a seguire le raccomandazioni di TheFork e dei suoi appaltatori relative al luogo e all' installazione del Hardware.

#### **ARTICOLO 3.2 - Accesso al Hardware**

Il Ristoratore assicurerà la disponibilità ad assistere TheFork e i sui appaltatori per effettuare riparazioni a distanza.

### CLAUSE 3.3 - Duty of information

The Restaurateur undertakes to inform TheFork or its contractors of any developments regarding the Hardware that might affect the Installation Support Services, Maintenance Services, or repair and replacement services.

### CLAUSE 3.4. - Data preservation

Prior to any intervention by TheFork or its contractors and as a matter of routine, the Restaurateur must: (a) perform a backup of all data and files; and (b) run the programs intended to prevent any loss, destruction or alteration of the Restaurant's data.

### CLAUSE 4 - CONTACT

For any request for Installation Support Services, Maintenance Services, or repair and replacement services, the Restaurateur must contact TheFork Monday to Sunday from 09:00 to 22:00 Paris time.

### CLAUSE 5 – SCOPE OF THEFORK'S INTERVENTION

TheFork or its contractors cannot perform Maintenance Services in the following situations:

- if the Hardware configuration was changed and/or software added that is not compatible with the core software;
- the use of consumables that are not compatible with the Hardware;
- the use of an unsuitable electrical current or defective telephone lines;
- faulty air conditioning or fluctuations in the electrical current;
- failure of the Restaurateur to comply with this Agreement;
- accidents, acts of vandalism, intentional or unintentional negligence, water damage, fire, acts of sabotage or any force majeure event.

### CLAUSE 6 - FINANCIAL CONDITIONS

Beyond two (2) repairs/incidents a year, repairs and replacements that incur additional labour and/or spare parts costs will be charged to the Restaurateur in addition to the rental fees, on production of an estimate by TheFork or its contractors if: the Restaurateur has not used the Hardware in compliance with the terms of this Agreement; or the Restaurateur was negligent (such as, for example, has dropped the Hardware, spilled substances onto the Hardware, severed a power cable, introduced a computer virus in the Hardware by accessing websites or apps other than TheFork Manager, etc.).

### CLAUSE 7 - LIABILITY

TheFork will use reasonable endeavours to deliver the Maintenance Services.

TheFork cannot under any circumstances be held liable for any delays, failures, non-performance or damages for: (i) the Restaurateur's failure to perform its obligations; (ii) any failure whatsoever by a third party; or (iii) the harmful consequences thereof, in particular as a result of non-compliance, faults, malfunctioning, irregularities or manufacturing defects in the Hardware.

TheFork cannot be held liable for any delays, failures, non-performances or damages as a result of: (i) the defective installation, set-up or use of the Hardware by the Restaurateur; (ii) a third-party intervention on the Hardware or its operating system at the request of the Restaurateur; or (iii) the addition of software or new hardware by either the Restaurateur or a third party without TheFork's prior written consent.

TheFork cannot be held liable by the Restaurateur for any destruction of its data or files since the Restaurateur must ensure they have been backed-up.

The Restaurateur remains the custodian of the Hardware while the Installation Support Services, Maintenance Services, or repair services (as the case may be) are being performed.

In any event, TheFork's contractual liability for any damage resulting from failure to perform or improper performance of its obligations under the specific conditions of this Part 5, is expressly limited to a maximum aggregated amount of 500 euros (five hundred euros).

### Part 6 - SPECIFIC CONDITIONS OF THE CARD PRE-AUTHORISATION SERVICE

**IMPORTANT : THIS SERVICE IS EXCLUSIVELY AVAILABLE FOR RESTAURATEURS WHO MEET THE FOLLOWING CUMULATIVE ELIGIBILITY CRITERIA:**

#### White label" Reservation Module

- Pro or Pro + subscription;
- white label module in HTML mode;

### ARTICOLO 3.3 - Dovere d'informazione

Il Ristoratore si impegna a informare TheFork o i suoi appaltatori di qualsiasi evoluzione relativa al Hardware in grado di compromettere le Prestazioni di installazione o le Prestazioni di manutenzione, riparazione o sostituzione.

### ARTICOLO 3.4 – Protezione dei dati

Il Ristoratore, prima dell'intervento di TheFork o i suoi appaltatori e in modo regolare, dovrà: (a) eseguire le procedure di salvaguardia di dati e file e (b) eseguire i programmi destinati a evitare qualsiasi perdita, distruzione o alterazione dei dati del Ristorante.

### ARTICOLO 4 - CONTATTO

Per qualsiasi richiesta di Prestazioni di installazione, servizi di Manutenzione, riparazione o sostituzione, il Ristoratore deve contattare TheFork dal lunedì alla domenica dalle 9:00 alle 22:00 ora di Parigi.

### ARTICOLO 5 - AMBITO DI INTERVENTO DI THEFORK

Le Prestazioni di manutenzione non potranno essere realizzate da TheFork o i suoi appaltatori nelle seguenti situazioni:

- modifica della configurazione del Hardware e/o aggiunta di software o pacchetti non compatibili con il software di base, senza previa informazione di TheFork;
- utilizzo di prodotti di consumo non compatibili con il Hardware;
- utilizzo di una corrente elettrica inappropriata o di linee telefoniche difettose;
- guasto della climatizzazione o variazione della corrente elettrica;
- mancato rispetto da parte del Ristoratore delle presenti condizioni generali e particolari;
- incidente, atto di vandalismo, colpa o dolo, danno provocato dall'acqua, incendio, atto di sabotaggio o qualsiasi evento di forza maggiore.

### ARTICOLO 6 - CONDIZIONI FINANZIARIE

Al di là di due (2) riparazioni(iuocidenti all'anno, le riparazioni e le sostituzioni che comporteranno lavoro addizionale e/o costi per pezzi di ricambio verranno addebitate al Ristoratore in aggiunta alla tariffa di noleggio, a seguito della produzione di una stima da parte di TheFork o i suoi appaltatori nel caso in cui il Ristoratore non avesse utilizzato il Hardware in accordo con i termini di questo Contratto; o se il Ristoratore fosse stato negligente (ad esempio, ha fatto cadere il Hardware, rovesciato sostanze sopra il Hardware, reciso un cavo di alimentazione, introdotto un virus nel computer accedendo a siti internet o applicazioni diverse da TheFork Manager, ecc..).Hardware

### ARTICOLO 7 - RESPONSABILITÀ

TheFork si sforzerà di impiegare i mezzi necessari per l'esecuzione delle Prestazioni di manutenzione.

TheFork non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile di ritardi, mancanze, mancate esecuzioni, danni o pregiudizi in caso di (i) mancato rispetto da parte del Ristoratore degli obblighi a suo carico, (ii) mancanze di terzi di qualunque tipo o (iii) conseguenze dannose che derivino in particolare da non conformità, difetti, malfunzionamenti, anomalie o vizi di fabbricazione del Hardware.

TheFork non potrà essere ritenuta responsabile di ritardi, mancanze, mancate esecuzioni, danni o pregiudizi causati da (i) difetti di installazione, montaggio o utilizzo del Hardware da parte del Ristoratore, (ii) intervento di terzi sul Hardware o sul sistema informatico su richiesta del Ristoratore o (iii) aggiunta, senza accordo scritto di TheFork, da parte del Ristoratore o di terzi di un software o di un nuovo materiale.

TheFork non potrà essere ritenuta responsabile dal Ristoratore per la distruzione di dati o file il cui salvataggio spetta al ristoratore stesso.

Durante le Prestazioni di installazione supporto, le Prestazioni di manutenzione o servizi di riparazione (nel caso in cui fossero necessari) il Ristoratore dovrà rimanere il custode del Hardware.

In ogni caso, la responsabilità civile contrattuale di TheFork per danni derivanti da inadempimenti o dalla cattiva esecuzione dei suoi obblighi ai sensi delle presenti condizioni particolari, è limitata espressamente a un importo massimo totale pari a 500 euro (cinquecento euro).

### Titolo 6 - CONDIZIONI PARTICOLARI DEL SERVIZIO DI DEPOSITO CAUZIONALE

**IMPORTANTE: IL PRESENTE SERVIZIO È RISERVATO ESCLUSIVAMENTE AI RISTORATORI CHE RISPONDONO A TUTTI I SEGUENTI CRITERI DI IDONEITÀ:**

#### Modulo di Prenotazione "white label"

- Abbonamento Pro o Pro+;
- Modulo white label in modalità HTML; e

- and
- Restaurateur effectively using the reservation tool TheFork Manager (insertion, receipt and validation of reservations via TheFork Manager).

#### **Grey label” Reservation Module**

- Pro or Pro + subscription;
- grey label module in HTML mode;
- and
- Restaurateur effectively using the reservation tool TheFork Manager (insertion, receipt and validation of reservations via TheFork Manager).

TheFork reserves the right to modify these criteria according to the evolution of the service.

#### **CLAUSE 1 - PURPOSE**

These Specific Conditions supplement Part 1. General Conditions of Sale and Use and apply to the services of a card pre-authorisation solution (the “Solution”) provided via a payment service provider (the “PSP Partner”).

#### **CLAUSE 2 - SOLUTION DESCRIPTION**

##### **Clause 2.1 The Solution**

The Solution is integrated with the Application and includes services related to:

- Fraud prevention;
- Card pre-authorisation;
- Payment;
- Refunds.

The Solution helps the Restaurateur to optimise its table allocation and its reservation system by linking the latter with a financial compensation mechanism in case of a no-show or late cancellation. If a reservation is not cancelled or not cancelled within the given deadline and the User does not present itself at the Restaurant at the date and time of the reserved, within the allocated time frame, subject to sufficient funds being available on the card, the Restaurateur can debit the pre-authorised amount as set by the Restaurateur from the User's bank card, the details of which were provided when the reservation was made.

The Solution allows confirmation of a reservation only after the PSP Partner has received confirmation of the existence of the bank card used, its validity and the fraud score assigned to the User by the PSP Partner (see clause 4 of this Part 6 below). The PSP Partner then verifies that the card offered by the User will still be valid on the date of the meal selected by the User. The User receives confirmation of the reservation by email.

The Solution takes care of the entire payment chain, including technical processes (payment processing and acquisition of the amount), reconciliation and settlement.

The features and options offered by the Solution are determined by TheFork together with the PSP Partner.

For the User, the Solution is desktop, mobile and tablet compatible, in HTML language and the Restaurateur can access a desktop version via the Application.

##### **Clause 2.2 The PSP Partner**

The PSP Partner is responsible for the implementation of the Solution and is TheFork's only contact point to manage technical payment routing services (“Processing”) and acquisition (“Acquiring”). If the Restaurateur encounters any technical problems, it must contact TheFork who will relay its request to its PSP Partner. The advantages of a single contact point Solution are:

- a reduction in the number of steps in the transaction flow;
- a limitation in the number of failed access points;
- optimised authorisation rate;
- competitive pricing;
- optimised availability;
- an optimised conversion rate.

The Solution complies with level 1 PCI DSS security standards and stability.

##### **Clause 2.3 Conditions of the card pre-authorisation service**

The card pre-authorisation is performed directly by the User and via the bank card (Visa, MasterCard) during the online reservation process. Accepted payment cards are likely to change, as decided by the issuing bodies of said payment methods.

Unless otherwise agreed between TheFork and the Restaurateur, the maximum amount that can be withdrawn online is limited to three hundred (300) euros per cover.

The Restaurateur has seven (7) days as from the date of the meal (the day of the meal is included in the seven (7) days) to request via the Application that the pre-authorised amount should be debited. Any debit request made by the Restaurateur after this deadline will be rejected. TheFork cannot be held liable if the Restaurateur is

Ristoratore che utilizza in modo efficace lo strumento di prenotazione TheFork Manager (inserzione, ricezione e convalida di prenotazioni attraverso TheFork Manager).

#### **Modulo di prenotazione “grey label”**

Abbonamento Pro o Pro+;

- Modulo grey label in modalità HTML;
- eRistoratore che utilizza in modo efficace lo strumento di prenotazione TheFork Manager (inserzione, ricezione e convalida di prenotazioni attraverso TheFork Manager).

TheFork si riserva il diritto di modificare i suddetti criteri in funzione dell'evoluzione del servizio.

#### **ARTICOLO 1 - OGGETTO**

Le presenti Condizioni particolari completano il Titolo 1. Condizioni generali di vendita e di utilizzo e si applicano alla fornitura di una soluzione di servizi di deposito cauzionale con carta (in seguito la “Soluzione”) attraverso un prestatore di servizi di pagamento (in seguito il “Partner PSP”).

#### **ARTICOLO 2 - DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE**

##### **Articolo 2.1 La Soluzione**

La Soluzione è integrata all'Applicazione e comprende prestazioni in materia di:

- controllo antifrode;
- deposito cauzionale;
- pagamento;
- rimborso.

La Soluzione aiuta il Ristoratore ad ottimizzare l'assegnazione dei suoi tavoli e il suo sistema di prenotazione prevedendo un meccanismo di compensazione finanziaria in caso di mancata presentazione (no-show) o annullamento tardivo. Se in assenza di una disdetta della prenotazione nei tempi definiti, l'Utente non si presenta alla data e all'ora prenotate, entro il tempo a disposizione, a condizione che sulla carta siano disponibili fondi sufficienti, il Ristoratore potrà addebitargli l'importo del deposito cauzionale deciso dal Ristoratore, sulla carta bancaria fornita dall'Utente al momento della prenotazione.

La Soluzione permette la conferma della prenotazione soltanto dopo che il Partner PSP ha ricevuto conferma dell'esistenza della carta bancaria utilizzata, della sua validità e del punteggio di rischio frode attribuito dal Partner PSP all'Utente (vedi Articolo 4 del presente Titolo 6, di seguito). Il Partner PSP verifica poi che la carta bancaria utilizzata dall'Utente sia ancora valida alla data del pasto scelta dall'Utente. La conferma di prenotazione è inviata all'Utente via SMS e via email.

La Soluzione si fa carico di tutta la catena di pagamento, compresi i processi tecnici (trattamento del pagamento e acquisizione degli importi), di riconciliazione e di pagamento.

Le caratteristiche e le opzioni collegate alla Soluzione sono definite da TheFork in collaborazione con il Partner PSP.

Per l'Utente, la Soluzione è compatibile con computer, cellulare e tablet in linguaggio Html; essa è accessibile per il Ristoratore dall'Applicazione in versione desktop.

##### **Articolo 2.2 Il Partner PSP**

Il Partner PSP di TheFork si fa carico di tutta la messa in atto della Soluzione e costituisce l'interlocutore unico di TheFork per gestire i servizi di instradamento tecnico di pagamento (“Elaborazione”) e di acquisizione (“Acquisizione”). Nel caso in cui riscontri un problema tecnico, il Ristoratore dovrà rivolgersi a TheFork, che trasmetterà la richiesta al suo Partner PSP. Questa Soluzione a interlocutore unico consente:

- Una riduzione del numero di passaggi nel flusso delle transazioni;
- Una limitazione del numero di punti di insuccesso;
- Un'ottimizzazione dei tassi di autorizzazione;
- Una tariffazione competitiva;
- Un'ottimizzazione del tempo di disponibilità;
- Un'ottimizzazione del tasso di conversione.

La Soluzione è conforme alle norme di sicurezza e di stabilità PCI DSS livello 1.

##### **Articolo 2.3 Modalità applicabili al servizio di deposito cauzionale con carta**

Il deposito cauzionale con carta è effettuato direttamente dall'Utente tramite carta di credito (Visa, Mastercard) durante la prenotazione online. Le carte di pagamento accettate possono cambiare su decisione degli istituti di emissione dei suddetti mezzi di pagamento.

Salvo diverso accordo tra TheFork e il Ristoratore, l'importo massimo prelevato per prenotazione online è di trecento (300) euro per coperto.

Il Ristoratore ha a disposizione sette (7) giorni solari a partire dalla data del pasto (il giorno del pasto è incluso nel conteggio dei sette (7) giorni solari) per richiedere l'addebito dell'importo del deposito cauzionale, tramite l'Applicazione. Qualsiasi richiesta di addebito effettuata dal Ristoratore oltre il termine sarà respinta. TheFork declina qualsiasi responsabilità in caso di richiesta tardiva di addebito da parte dal Ristoratore o in caso di fondi insufficienti sulla carta. A seconda della banca dell'Utente, l'addebito sull'estratto

late in submitting a debit request or in the event of insufficient funds on the card.

Depending on the User's issuing bank, the debit on the User's statement may appear under the Restaurant's name, 'LaFourchette' or 'TheFork'.

The Restaurateur may choose to refund the User within thirty (30) days of its debit request. After that time, the full amount will be transferred to the Restaurateur.

### CLAUSE 3 - THE RESTAURATEUR'S OBLIGATIONS

#### Clause 3.1 General Obligations

The Restaurateur's use of the Solution is exclusively limited to the management of card pre-authorisation set-up as part of reservations.

The Restaurateur shall provide to TheFork: its certificate of incorporation and articles of association prior to the provision of the Solution.

The Restaurateur shall provide the "KYC" (know your customer) information (vigilance and surveillance of banking activities as part of the prevention of money laundering) as soon as the Solution is implemented. The Restaurateur shall also provide any update of this information within two (2) business days of such update or modification.

The Restaurateur undertakes to use secure "https" protocol for all pages of its online services where the Solution is integrated.

The Restaurateur is responsible for managing any litigation arising with a User (card cancelled, card refused, insufficient funds, etc.). TheFork shall not be involved in dispute management between a User and the Restaurateur in any way whatsoever. TheFork or any company in TheFork Network cannot in any circumstances be held liable by the Restaurateur in the event of a dispute between the Restaurateur and a User and/or any third party (including administrative authorities) concerning the Solution and/or these specific conditions, except in case of a proven breach by TheFork. In that case, the provisions of clause 11 of Part 1. General Conditions of Sale and Use shall apply.

#### Clause 3.2 Obligations specific to the "white label" Reservation Module

In relation to its reservation activities, the Restaurateur undertakes to comply with all applicable regulations, and in particular, all obligations of transparency and loyalty towards consumers (including pre-contractual information requirements and the rules for the execution of online contracts), regulations applicable to the processing of personal data, regulations applicable to the use of payment methods as well as all rules applicable to complying with third-party rights (e.g. intellectual property, privacy). TheFork provides the Restaurateur with a template for the Conditions of Use of the card pre-authorisation service as part of the Solution, some clauses of which can be customised by the Restaurateur. The Restaurateur acknowledges that it is aware of the Conditions of use displayed in the Solution and undertakes to comply with their provisions. TheFork reserves the right to update the Conditions of Use displayed in the Solution to incorporate applicable legislative and regulatory changes. TheFork will notify the Restaurateur of such amendments by email. The Restaurateur is free to adapt the customisable fields of the Conditions of Use template, the use of such template being in any case the Restaurateur's exclusive responsibility.

### CLAUSE 4 - FRAUD

All transactions concluded via the Solution are monitored by means of the PSP Partner's fraud control tool. The PSP Partner may have to block a transaction as a result of this assessment. The PSP Partner also reserves the discretionary right to cancel any fraudulent transactions or any transactions that involve another potentially criminal activity even if the fraud control tool did not block the transaction.

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

In the event of a dispute relating to a transaction concluded via the Solution 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.

### CLAUSE 5 - FINANCIAL CONDITIONS

TheFork will invoice the Restaurateur on a monthly basis for all fees related to the Solution. The price (per transaction or per cover) and any possible charge-back fees are as set-out in the Restaurateur's order form.

In the event of a dispute or fraud, the Restaurateur remains responsible for paying the per-transaction fees due to TheFork and no refund of fee already paid will be made.

The Solution being multi-currency, exchange fees are likely to be incurred and will be recharged to the Restaurateur by TheFork.

These financial conditions may be adjusted at any time, in particular to reflect any changes in the prices charged by the PSP Partner. TheFork will notify the Restaurateur of any new financial conditions. Such notice may be by email and will be sent at least thirty (30) days before the new financial conditions become effective. The Restaurateur

conto dell'Utente potrebbe apparire sotto il nome del Ristorante, di "LaFourchette" o di "TheFork".

Il Ristoratore può decidere di rimborsare l'Utente entro trenta (30) giorni dalla richiesta di addebito. Dopo tale periodo, il completo ammontare verrà trasferito al Ristoratore.

### ARTICOLO 3 - OBBLIGHI DEL RISTORATORE

#### Articolo 3.1 Obblighi generali

L'utilizzo della Soluzione da parte del Ristoratore è riservata esclusivamente alla gestione della preautorizzazione della carta nell'ambito della sua attività di prenotazione.

Prima di poter disporre della Soluzione, Il Ristoratore fornirà: la visura camerale del registro imprese e il proprio statuto

Il Ristoratore fornirà, al momento dell'adozione della Soluzione, le informazioni "KYC" di conoscenza del cliente (vigilanza e sorveglianza delle attività bancarie nel quadro della lotta al riciclaggio di denaro). Il Ristoratore fornirà ogni aggiornamento di queste informazioni entro due (2) giorni lavorativi dalla loro data di modifica.

Il Ristoratore si impegna a ricorrere al protocollo sicuro "https" per tutte le pagine dei suoi servizi online che integrano la Soluzione.

Il Ristoratore si fa carico della gestione di qualsiasi controversia che si presenti con l'Utente (carta annullata, carta rifiutata, fondi insufficienti, ecc.). TheFork non potrà essere coinvolta, in nessun modo, nella gestione di alcuna controversia tra l'Utente e il Ristoratore. In caso di controversia tra il Ristoratore e un cliente e/o terzi (incluse le autorità amministrative) correlata alla Soluzione e/o alle relative Condizioni di utilizzo, la responsabilità di TheFork o di qualsiasi società della rete TheFork non potrà in nessun caso essere chiamata in causa dal Ristoratore, salvo in caso di colpa dimostrata di TheFork. In quest'ultimo caso, si applicano le disposizioni dell'articolo 11 del Titolo 1 delle Condizioni generali di vendita e di utilizzo.

#### Articolo 3.2 Obblighi specifici del Modulo di Prenotazione in "white label"

Nella sua attività di prenotazione, il Ristoratore si impegna a rispettare tutta la normativa applicabile, in particolare tutti gli obblighi di trasparenza e lealtà nei confronti dei consumatori (anche relativamente alle informazioni precontrattuali e alle regole di formalizzazione dei contratti online), la normativa applicabile sul trattamento dei dati personali, la normativa applicabile sull'utilizzo dei mezzi di pagamento e tutte le normative applicabili in relazione al diritto di terzi (es.: proprietà intellettuale, privacy, infrazioni dei diritti della stampa). TheFork mette a disposizione del Ristoratore un modello di Condizioni di utilizzo del servizio di deposito cauzionale integrato alla Soluzione, di cui alcune clausole possono essere adattate dal Ristoratore. Il Ristoratore dichiara di aver preso conoscenza delle Condizioni di utilizzo comprese nella Soluzione e si impegna a rispettarne le disposizioni. TheFork si riserva inoltre il diritto di aggiornare le Condizioni di utilizzo integrate nella Soluzione, al fine di adeguarle alle modifiche legislative e normative applicabili. TheFork informerà il Ristoratore di queste modifiche via email. Il Ristoratore è libero di adattare i campi parametrizzabili del modello di Condizioni di utilizzo, poiché l'utilizzo del suddetto modello rimane in ogni caso sotto il controllo e responsabilità esclusiva del Ristoratore.

### ARTICOLO 4 - FRODE

Tutte le transazioni effettuate attraverso la Soluzione sono controllate tramite lo strumento di controllo delle frodi del Partner PSP. In relazione a questo esame, il Partner PSP può essere costretto a bloccare la transazione. Il Partner PSP si riserva inoltre il diritto di annullare qualsiasi transazione fraudolenta o che comunque implichi un'attività potenzialmente criminale, anche ove tale transazione non fosse stata bloccata dallo strumento di controllo delle frodi.

Il Ristoratore è tuttavia informato del fatto che lo strumento di controllo delle frodi del Partner PSP e le procedure di sicurezza supplementari attuate dal Partner PSP e/o TheFork non possono garantire una prevenzione totale delle frodi.

In caso di controversia relativa a una transazione effettuata attraverso la Soluzione che implichi una frode, il Ristoratore è informato del fatto che l'Utente può ottenere il rimborso nella sua banca delle somme versate in modo fraudolento nei termini legali stabiliti tramite un "chargeback"

### ARTICOLO 5 - CONDIZIONI FINANZIARIE

Al Ristoratore saranno fatturate mensilmente da parte di TheFork le spese relative alla Soluzione. I prezzi (per transazione o per coperto) e le eventuali spese di chargeback sono indicati nei dettagli nel modulo d'ordine del Ristoratore.

In caso di contestazione o di frode, le spese per transazione saranno comunque dovute a TheFork da parte del Ristoratore e non sarà concesso nessun rimborso delle spese già pagate.

In relazione al carattere multivaluta della Soluzione, possono essere applicate e fatturate al Ristoratore spese di cambio da parte di TheFork.

Queste condizioni finanziarie possono essere aggiustate in qualsiasi momento, in particolare per riflettere eventuali cambiamenti nei prezzi praticati dal Partner PSP. TheFork informerà preventivamente il Ristoratore su qualsiasi novità nelle condizioni finanziarie. Tale preavviso potrà essere effettuato via email e avverrà almeno trenta (30) giorni prima dell'entrata in vigore delle nuove condizioni finanziarie. Il Ristoratore può

may terminate the provision of the Solution if they do not agree with such new financial conditions.

#### **CLAUSE 6 - CANCELLATION OF A RESERVATION**

By default, the parties agree that the User may cancel its reservation without cost up to twenty-four (24) hours before the date of the meal (local time in the city where the restaurant is located). It may become necessary to change this twenty-four (24)-hour deadline in the future, depending on a number of variables, but this will be discussed between TheFork and the Restaurateur and most importantly, the User must be clearly informed of the conditions for the cost-free cancellation deadline if is not twenty four (24) hours.

TheFork nor any company in TheFork Network 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 User and the Restaurateur related to a cancellation.

#### **CLAUSE 7 – PERSONAL DATA**

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

#### **CLAUSE 8 - SUSPENSION/TERMINATION OF THE SOLUTION**

##### **Clause 8.1 Termination of the Solution**

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

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 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 the event of termination or suspension of the Solution, the Solution will be deactivated, and Users will no longer be able to make online reservations with a card pre-authorisation.

If the card pre-authorisation was made prior to the deactivation of the Solution, and where the deactivation occurs before the reservation date, the card pre-authorisation will be cancelled and TheFork will inform the User of the termination or suspension of the contract concluded with the Restaurateur.

In the event that the card pre-authorisation had been made before deactivation of the Solution and when such deactivation occurs after the reservation date, the card pre-authorisation remains effective.

##### **Clause 8.2 Termination of the contract with the PSP Partner**

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

#### **Part 7. SPECIFIC CONDITIONS OF THE YUMS AND YUMS DOPPI PROGRAMS**

#### **CLAUSE 1 - PURPOSE**

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

#### **CLAUSE 2 - MEMBERSHIP OF THE YUMS PROGRAM AND/OR THE YUMS DOPPI PROGRAM**

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

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

interrompere la fornitura della Soluzione nel caso in cui non fosse in accordo con tali nuove condizioni finanziarie.

#### **ARTICOLO 6 - ANNULLAMENTO**

Come regola generale, si prevede espressamente tra le parti che l'Utente è autorizzato ad annullare la sua prenotazione senza spese fino a ventiquattro (24) ore prima della data del pasto (ora locale della città del ristorante). Questo periodo di ventiquattro (24) ore potrebbe cambiare in futuro, in funzione di un certo numero di parametri, ma ciò dovrà essere discusso tra TheFork e il Ristoratore e, soprattutto, l'Utente dovrà essere informato chiaramente delle condizioni del termine di annullamento senza spese, se diverso da ventiquattro (24) ore.

TheFork o una società della rete TheFork non potrà in nessun caso essere responsabile, in alcun modo, direttamente o indirettamente, di annullamenti di prenotazioni decisi dal Ristoratore o di controversie tra l'Utente e il Ristoratore collegate all'annullamento.

#### **ARTICOLO 7 – DATI PERSONALI**

I dati bancari forniti dall'Utente sono archiviati direttamente dal Partner PSP che li cripta ai fini del trattamento e li tratta in modo conforme alla normativa applicabile. Né TheFork né il Ristoratore raccolgono o conservano i dati bancari degli Utenti.

#### **ARTICOLO 8 – SOSPENSIONE / FINE DELLA SOLUZIONE**

##### **Articolo 8.1 Fine della soluzione**

TheFork si riserva il diritto di rescindere in qualsiasi momento la fornitura della Soluzione al Ristoratore, a patto di dare a quest'ultimo un preavviso di almeno trenta (30) giorni. La suddetta rescissione della Soluzione non porrà fine al Contratto concluso tra TheFork e il Ristoratore.

TheFork si riserva il diritto di sospendere la Soluzione qualora il tasso di "chargeback" mensile (tasso di transazioni contestate e rimborsate rispetto al numero totale di transazioni effettuate per il conto del Ristoratore) superi lo 0,5% del volume totale delle transazioni effettuate per il Ristoratore. Questo tasso di chargeback può essere aggiustato in qualsiasi momento, per riflettere eventuali cambiamenti decisi dal Partner PSP.

In caso di cessazione o sospensione del contratto concluso tra THE FORK e il Ristoratore per la fornitura della Soluzione, la Soluzione è disattivata e sarà impossibile effettuare le prenotazioni online da parte degli Utenti.

Nell'ipotesi in cui il deposito cauzionale con carta sia stato realizzato prima della disattivazione del contratto concluso tra TheFork e il Ristoratore, e qualora la disattivazione avvenga prima della data di prenotazione, il deposito cauzionale con carta viene annullato e TheFork informa l'Utente della cessazione o della sospensione del contratto concluso con il Ristoratore.

Nell'ipotesi in cui il deposito cauzionale sia stato realizzato prima della disattivazione del contratto concluso tra TheFork e il Ristoratore e qualora la disattivazione del contratto avvenga dopo la data di prenotazione, il deposito cauzionale rimane valido.

##### **Articolo 8.2 Fine del contratto con il Partner PSP**

In caso di cessazione del contratto tra TheFork e il Partner PSP, la Soluzione non sarà più disponibile al Ristoratore e TheFork sarà libera da qualsiasi obbligo previsto nelle presenti Condizioni particolari.

#### **Titolo 7. CONDIZIONI PARTICOLARI DI PROGRAMMI YUMS E "YUMS DOPPI"**

#### **ARTICOLO 1 - OGGETTO**

TheFork mette in atto un programma fedeltà (in seguito il "Programma "YUMS"), con cui gli Utenti del Portale accumulano punti (in seguito "YUMS") che possono poi scambiare con sconti sul conto nei ristoranti che partecipano al Programma YUMS. TheFork mette in atto anche un programma (il "Programma YUMS DOPPI") attraverso il quale gli Utenti accumulano il doppio degli YUMS quando prenotano in Ristoranti che partecipano al Programma YUMS DOPPI.

#### **ARTICOLO 2 - ADESIONE AL PROGRAMMA YUMS E/O AL PROGRAMMA YUMS DOPPI**

I Ristoratori possono partecipare al Programma YUMS e/o al Programma YUMS DOPPI. La partecipazione al qualsiasi dei Programmi 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 allo scopo di sviluppare reciprocamente le loro attività.

Per aderire al Programma YUMS o YUMS DOPPI, il Ristoratore deve contattare il Responsabile del suo conto commerciale presso TheFork via email, che lo iscrive al Programma YUMS e/o YUMS DOPPI. Dal momento dell'adesione al Programma YUMS e/o YUMS DOPPI, il Ristoratore sarà taggato sul Portale come ristoratore partecipante.. La partecipazione al Programma YUMS e/o YUMS DOPPI è facoltativa per il Ristoratore.

Portal as a participating Restaurant. Participation in the YUMS Program and/or the YUMS DOPPI Program is optional for the Restaurateur.

### **CLAUSE 3 - THEFORK'S OBLIGATIONS**

By subscribing to the YUMS Program, the Restaurateur receives from TheFork reservations to which a loyalty discount applies (the "Loyalty Discount"). 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.

### **CLAUSE 4 - OBLIGATIONS OF A RESTAURATEUR WITH YUMS OR YUMS X2 PROGRAM MEMBERSHIP**

For each Reservation with a Loyalty Discount sent by TheFork to a Restaurateur who participates in the YUMS Program and/or YUMS DOPPI Program, the participating Restaurateur warrants to TheFork that it shall accept YUMS in payment of Reservations with a Loyalty Discount made on the Portal 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.

### **CLAUSE 5 - FINANCIAL CONDITIONS**

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

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

For the duration of its membership of the YUMS DOPPI Program the Restaurateur agrees to pay TheFork double the amount of the cover fee for each reservation. By way of example, where the Restaurateur pays TheFork a fee of 2€ per cover for a lunch reservation, the Restaurateur will pay TheFork 4€ per cover for that same reservation during its membership of the YUMS DOPPI Program.

### **CLAUSE 6 - DURATION AND TERMINATION**

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

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

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

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

If TheFork becomes aware that, on two (2) occasions, a Restaurateur who is a member of the YUMS Program and/or the YUMS DOPPI has not performed its obligations as set out in clause 4 of this Part 7, TheFork reserves the right to terminate its YUMS Program and/or YUMS DOPPI membership without prior notice or compensation.

### **Part 8 - SENDING POLICY – CRM MODULE**

The fight against spam and fraud concerns all companies in the relevant sector (internet service providers, email service providers and anti-spam organisations). Spam laws have been set up in certain countries and as an additional measure, TheFork has created its own set of rules to protect the its reputation and the reputation of Restaurateurs using its systems. Not only do these rules help TheFork identify spammers, 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

### **ARTICOLO 3 - OBBLIGHI DI THEFORK**

Aderendo al Programma YUMS, il Ristoratore riceve da TheFork prenotazioni a cui sono associati degli sconti fedeltà (in seguito gli "Sconti fedeltà"). Il Ristoratore è informato delle prenotazioni con Sconto fedeltà (in seguito "Prenotazioni con sconto fedeltà") e dell'importo dello Sconto fedeltà, sia sull'Applicazione nella lista delle prenotazioni, sia nell'email di conferma di ciascuna Prenotazione con sconto fedeltà inviata da TheFork.

### **ARTICOLO 4 - OBBLIGHI DEL RISTORATORE CHE ADERISCE AL PROGRAMMA YUMS E/O AL PROGRAMMA YUMS DOPPI**

Per ogni Prenotazione con sconto fedeltà trasmessa da TheFork, il Ristoratore che aderisce al Programma garantisce a TheFork di accettare YUMS in pagamento di alcune prenotazioni effettuate sul Portale e sui siti Partner e di detrarre l'importo dello sconto fedeltà dalla fattura per le Prenotazioni con sconto fedeltà che ne usufruiscono. Non deve essere richiesto nessun giustificativo agli Utenti in caso di Prenotazione con sconto fedeltà.

In caso di prenotazione con la Promozione che può essere abbinata allo sconto fedeltà, il Ristoratore si impegna a dedurre, dal conto corrispondente a tale prenotazione, in primo luogo lo sconto relativo alla Promozione e in secondo luogo lo sconto relativo allo Sconto fedeltà.

Nel caso in cui l'importo del conto sia inferiore all'importo dello Sconto fedeltà, il Ristoratore dedurrà dal conto solo l'importo del conto.

### **ARTICOLO 5 - CONDIZIONI FINANZIARIE**

TheFork emette una nota di credito corrispondente all'50% ogni importo di sconto fedeltà applicato dal ristoratore a qualsiasi prenotazione onorata con uno sconto fedeltà. Il Restauratore sostiene il resto del costo dello sconto fedeltà.

TheFork si riserva il diritto di fatturare al ristoratore un risarcimento (cioè netto dell'importo per la parte degli sconti fedeltà accettati dal ristoratore durante il mese che è a carico di TheFork).

Per la durata della partecipazione al Programma YUMS DOPPI il Ristoratore accetta di pagare a TheFork il doppio delle commissioni per i coperti per ciascuna prenotazione. Per esempio, se il Ristoratore paga a TheFork una commissione di 2€ a coperto per le prenotazioni del pranzo, il Ristoratore pagherà a TheFork 4€ per coperto per la stessa prenotazione durante la sua partecipazione al Programma YUMS DOPPI.

### **ARTICOLO 6 - DURATA E RESCSSIONE**

L'adesione al Programma YUMS e/o YUMS DOPPI ha una durata indeterminata. Il Ristoratore può porre fine alla sua adesione al Programma YUMS in qualsiasi momento con un preavviso di trenta (30) giorni contattando il Responsabile del suo conto commerciale presso TheFork via email

Il Ristoratore partecipa al Programma YUMS DOPPI per una durata minima di trenta (30) giorni. Successivamente, il Ristoratore potrà sospendere la sua partecipazione al Programma YUMS DOPPI, riattivare la partecipazione (per una durata minima di trenta (30) giorni), o terminare la sua partecipazione in ogni momento entro sette (7) giorni a seguito di avviso al Responsabile del suo conto commerciale via email..

TheFork si riserva il diritto di modificare, sospendere o porre fine al Programma YUMS e/o YUMS DOPPI in qualsiasi momento con un preavviso di trenta (30) giorni.

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

Se a due riprese, TheFork constata che il Ristoratore che aderisce al Programma YUMS e/o YUMS DOPPI non adempie ai suoi obblighi ai sensi dell'articolo 4 del presente Titolo 7, TheFork si riserva il diritto di porre fine alla sua adesione al Programma YUMS, senza preavviso né indennizzo.

### **PARTE 8 - POLICY DI INVIO - MODULO CRM**

La lotta allo spam e alle frodi riguarda tutte le società del settore in questione (fornitori di servizi Internet, fornitori di servizi di posta elettronica e organizzazioni anti-spam). Le leggi sullo spam sono state istituite in alcuni paesi e, come misura aggiuntiva, TheFork ha creato un proprio insieme di regole per proteggere la sua reputazione e la reputazione dei Ristoratori che utilizzano i suoi sistemi. Non solo queste regole aiutano TheFork a identificare gli spammer, ma consentono inoltre di contribuire ad aumentare la buona riuscita degli invii di posta elettronica e creare una forte reputazione di invio.

Di seguito sono elencate le statistiche di base utilizzate per rivedere l'utilizzo degli account CRM nell'Applicazione e nelle pratiche di invio. I ristoratori non devono superare tali valori soglia. Gli account CRM con statistiche superiori a questi valori possono essere penalizzati con la limitazione della velocità delle e-mail, l'account del modulo CRM e, in alcuni casi, con la chiusura dell'account del modulo CRM. Se verranno intraprese tali

deemed to be critical to the security of the infrastructure of TheFork and/or its sub-contractors.

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

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

#### Core Statistics defined:

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

azioni verrà sempre inviato un preavviso, 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*	Dettagli aggiuntivi
Bounce	≤ 8%	Calcolato sul numero di messaggi che non sono stati recapitati
Sottoscrizioni annullate	≤ 1,4%	o 1% se gli annullamenti di sottoscrizione > clic
Blocchi	≤ 30%	
Segnalazioni di spam	≤ 0,08%	Invio di oltre 1000 ma non più di 50 segnalazioni al giorno
Accessi Spamtrap e segnalazioni di abuso non giustificate	≤ 1	

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

#### Statistiche principali definite:

- Bounce: esattamente come la posta tradizionale, quando non è possibile recapitare un pacco a un indirizzo e questo viene restituito al mittente, i messaggi rimbalzati vengono restituiti al mittente perché l'indirizzo del destinatario è errato o inattivo.
- Sottoscrizioni annullate: destinatari che disattivano la ricezione di comunicazione perché non desiderano più ricevere messaggi. Ci sono molte ragioni per cui i destinatari scelgono di disiscriversi; alcuni potrebbero non essere più interessati al contenuto delle e-mail, altri hanno una casella di posta molto piena e altri ancora si aspettano 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 precedentemente rimbalzati perché non esistenti o non validi o che in precedenza avevano segnalato il messaggio dell'Utente come spam. Ciò include anche gli indirizzi e-mail che hanno comportato reclami da parte dei destinatari o che non hanno superato i filtri antispam.
- Segnalazioni di spam: numero di destinatari che hanno contrassegnato il messaggio di un Ristoratore come spam.
- Accessi Spamtrap: dopo un determinato periodo di inattività, i provider di posta Web trasformano gli indirizzi di posta elettronica in "trappole di spam" per catturare mittenti che utilizzano elenchi o elenchi obsoleti acquistati e/o ottenuti da società terze.
- Segnalazioni di abuso non giustificate: quando un destinatario segnala un Ristoratore per aver inviato messaggi senza il suo consenso.

#### 7 COMANDAMENTI

Di seguito sono riportati 7 comandamenti che i Ristoratori devono rispettare per massimizzare le loro percentuali di recapito dei messaggi, per evitare qualsiasi limitazione o sospensione del loro account del modulo CRM e, in definitiva, aiutare TheFork nella lotta allo spam.

##### 1 – TUTTI I PARAMETRI DI INVIO DEVONO RIMANERE ENTRO LE SOGLIE STATISTICHE

La regolare manutenzione della lista dei contatti del Ristoratore garantirà che il Ristoratore invii e-mail a un insieme di utenti collegati con indirizzi e-mail attivi. Sebbene possa variare da azienda ad azienda, una buona verifica per stabilire se un cliente sta interagendo è scoprire se ha aperto o fatto clic su un'e-mail negli ultimi 3 o 6 mesi. Il mantenimento di un elenco di clienti che leggono regolarmente il contenuto delle e-mail e trovano un valore nella messaggistica comporterà un minore numero di e-mail rimbalzate o bloccate. Sebbene il processo di rimozione degli indirizzi e-mail inattivi o errati possa ridurre un elenco di contatti, migliorerà sensibilmente le percentuali di recapito dei messaggi nel lungo periodo. Altre buone pratiche sono: scrivere le righe dell'oggetto che riflettano il contenuto delle e-mail ed evitare termini promozionali o parole di spam comuni.

##### 2 - È VIETATO ACQUISTARE O INVIARE A MAILING LIST DI TERZE PARTI

È severamente vietato inviare campagne e-mail a liste di contatti già acquisite (acquistate, scambiate o noleggiate) da una società terza. Gli indirizzi e-mail mirati

## 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
  - 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

devono sempre essere raccolti in modo che il destinatario decida esplicitamente di ricevere le comunicazioni dal Ristoratore. L'uso di elenchi acquistati, noleggiati o racimolati da terzi è proibito dalla legge nella maggior parte dei paesi ed è assolutamente vietato nell'Applicazione.

## 3 – LE E-MAIL (ECCEPTE SE TRANSAZIONALI) POSSONO ESSERE INVIATE SOLO IN CASO DI PERMESSO OTTENUTO ESPRESSAMENTE

Tutti i contatti nell'elenco del Ristoratore dovrebbero avere il consenso chiaro ed esplicito per ricevere comunicazioni e il Ristoratore deve essere in grado di dimostrarlo. Questo consenso dovrebbe essere concesso attraverso una relazione esistente o un consenso esplicito in cui l'argomento dell'abbonamento è stato chiaramente spiegato in un modulo online (modulo di prenotazione) o offline tramite una casella di spunta. Questa casella di spunta non deve essere pre-selezionata. Il consenso all'invio di e-mail non deve essere associato al consenso per altri scopi come l'elaborazione di una prenotazione. Se il Ristoratore seleziona la casella "Consenso esplicito" 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 SEGNALAZIONE DI ABUSO GRAVE

TheFork prende molto sul serio le segnalazioni di spam.

Il Ristoratore deve essere in grado di fornire in qualsiasi momento informazioni su tutti gli indirizzi e-mail da lui raccolti direttamente (per telefono, tramite un modulo di prenotazione in white label, al Ristorante, ecc.) a cui sono state inviate e-mail dal Modulo CRM dell'applicazione, tra cui:

- Quando e in che modo è stato raccolto questo indirizzo email?
  - Data e ora
  - Partecipazione alla lotteria/competizione?
  - Sottoscrizione alla newsletter?
  - Rapporto cliente esistente?
  - Altro
- In caso di raccolta dati online:
  - URL del sito di raccolta dati
  - IP utilizzato dal proprietario dell'indirizzo email
  - Tipo di consenso esplicito (singolo, confermato o doppio consenso esplicito)
  - Inoltre, in caso di doppio consenso esplicito: data e ora di conferma
- Esiste una dichiarazione esplicita di consenso/opt-in per l'indirizzo e-mail? (può essere fornita come screenshot)
  - Testo della dichiarazione
  - Il cliente è stato in grado di fornire il consenso esplicitamente e singolarmente?
- Se non era presente alcun consenso esplicito/opt-in, ma c'era una relazione esistente con il cliente:
  - Natura della relazione con il cliente (ad esempio, cena al ristorante in data X)
  - In che modo è stato informato il cliente quando ha ottenuto l'indirizzo e-mail (quale messaggio è stato fornito con l'informazione 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 necessaria la piena conformità del Ristoratore su tali questioni. I Ristoratori che non sono in grado di fornire la prova del permesso legale di contattare i destinatari in caso di una segnalazione di abuso grave, possono incorrere nella sospensione dell'account e, in alcuni casi, nella cessazione dell'uso del modulo CRM.

## 5 - UN COLLEGAMENTO DI ANNULLAMENTO SOTTOSCRIZIONE DEVE ESSERE INCLUSO IN OGNI CAMPAGNA DI MARKETING

Tutte le campagne di marketing devono includere un collegamento chiaro e conciso per consentire ai destinatari di non ricevere più comunicazioni future. Il collegamento deve essere facile da riconoscere, leggere e capire da parte di chiunque. I Ristoratori devono agire immediatamente per annullare questo abbonamento, senza inviare ulteriori e-mail a tale destinatario.

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

I campi "Da", "A" e "Rispondi a" devono identificare in modo accurato e chiaro il nome di dominio e l'indirizzo e-mail del Ristoratore. È importante inviare da domini creati da almeno un mese, con un record di dominio pubblico trasparente che reindirizza alle pagine legali del Ristoratore.

## 7 – È POSSIBILE INVIARE SOLO INFORMAZIONI LEGITTIME

Il Ristoratore non deve: a) inviare messaggi che contengano, promuovano, facciano riferimento o colleghino a contenuti, attività o atti di violenza illeciti, illegali, diffamatori e ingiuriosi contro qualsiasi individuo o gruppo e più in generale che riguardino i diritti umani; oppure b) inviare e-mail a nome e per conto di terzi (inclusi i propri clienti). L'e-mail del Ristoratore deve riguardare le attività del ristorante. In generale, le e-mail del

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.

Ristoratore non devono contenere alcuna informazione o contenuto che TheFork ritenga inadatto o dannoso per la reputazione di TheFork, delle sue società del gruppo, dei partner, dei clienti e degli utenti.

### **Part 9 - SPECIFIC CONDITIONS OF THEFORK PAY**

### **Parte 9. CONDIZIONI PARTICOLARI – THEFORK PAY**

1. TheFork provides a functionality (TheFork Pay) that allows Restaurateurs to accept payment from diners who use the App (Users) 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). Once TheFork PAY is activated, the Restaurateur agrees to accept TheFork PAY as a payment method to settle User'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 User.
3. TheFork PAY's Conditions of Use are displayed here [https://static.myfourchette.com/uploads/legal/the\\_fork\\_pay/TheForkPay\\_B2B\\_Conditions-IT.pdf](https://static.myfourchette.com/uploads/legal/the_fork_pay/TheForkPay_B2B_Conditions-IT.pdf) and are a supplement to 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.

1. TheFork fornisce una funzionalità (TheFork PAY) che consente ai ristoranti di accettare pagamenti da parte degli avventori che utilizzano l'App (gli Utenti) per il pagamento della consumazione al ristorante.
2. L'attivazione di TheFork PAY è obbligatoria per i Ristoratori se non diversamente concordato per iscritto con TheFork (in un modulo d'ordine o altro). Una volta TheFork PAY attivato, i Ristoratori concordano di accettare TheFork PAY come metodo di pagamento per il saldo del conto degli Utenti nei loro Ristoranti e i Ristoratori si impegnano ad accettare la notifica del pagamento di TheFork PAY via e-mail e/o tramite l'Applicazione come prova sufficiente dell'avvenuto pagamento da parte di un Utente.
3. Le Condizioni di Utilizzo di TheFork PAY sono mostrati qui [https://static.myfourchette.com/uploads/legal/the\\_fork\\_pay/TheForkPay\\_B2B\\_Conditions-IT.pdf](https://static.myfourchette.com/uploads/legal/the_fork_pay/TheForkPay_B2B_Conditions-IT.pdf) e sono un complemento di questo Contratto e devono essere lette insieme a queste Condizioni Particolari 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 alle separate condizioni previste dall'Accordo per i conti connessi di Stripe (Stripe Connected Account Agreement che possono essere consultate al sito - <https://stripe.com/en-it/connect-account/legal>), che include i Termini del servizio Stripe (Stripe Terms of Service consultabili sul sito- <https://stripe.com/en-it/legal>), collettivamente chiamati "Accordi Stripe" ("Stripe Agreements"). Se non diversamente concordato per iscritto con TheFork (in un modulo d'ordine o altro) accettando tale Accordo o continuando a utilizzare i servizi di TheFork, il Ristoratore accetta di essere vincolato agli Accordi Stripe e che lo stesso è applicato ai servizi di pagamento.  
Il Ristoratore accetta di fornire a TheFork informazioni accurate e complete su se stessi e sulla propria azienda, e autorizza TheFork a condividere tali informazioni e i dati delle transazioni correlate all'utilizzo da parte del Ristoratore dei servizi di elaborazione dei pagamenti forniti da Stripe.

Previous version/versione precedente: [https://static.myfourchette.com/uploads/legal/terms\\_of\\_sale/previous\\_Terms\\_of\\_Sales\\_it\\_IT\\_TFM3.pdf](https://static.myfourchette.com/uploads/legal/terms_of_sale/previous_Terms_of_Sales_it_IT_TFM3.pdf)