

GENERAL CONDITIONS OF SALE AND USE

Effective date: 3rd of June 2023

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

1. PURPOSE OF THE AGREEMENT

- 1.1. These General Conditions of Sale and Use (the "**General Conditions**") is made by and between the Restaurateur and **BESTTABLES II PORTUGAL LDA**, a company organized under the laws of Portugal with its registered address at Av. da Republica n.18, 10th floor – 1050-191, Lisbon, Portugal, registered under number 510 790 666 ("**TheFork**").
- 1.2. Along with these General Conditions, the agreement between TheFork and the Restaurateur is comprised of the following documents, all of which shall be considered accepted by, and binding to, the Restaurateur to the extent the Restaurateur will use the Services described therein: Specific commercial conditions, set out in the relevant order form(s) ("**Order Form**"); Specific Conditions of the Publication of Special Offers; Specific Conditions of Credit Card Imprint and Pre-payment; Specific Conditions of the "YUMS" and the "Double Yums" Programs; Specific Conditions - CRM and User Communications Policy (CRM module); TheFork Data Processing Addendum ("DPA") (shall be collectively referred to as the "**Agreement**")
- 1.3. These General Conditions regulates the provision by TheFork to Restaurateurs, of a SaaS application called TheFork Manager (the "**Application**"), developed by TheFork and used by Restaurateurs for the purposes of managing and optimizing restaurant operations, and the management of reservations and content displayed on the TheFork website and applications (the "**Platform**"). The Application also includes TheFork's reservation module (the "**Widget**"), which is a combination of (i) graphic and text widget(s) made of static elements, such as the Restaurant's and/or TheFork's trademarks or logo, and (ii) dynamic elements, which may include text, availability data, and other restaurant specific information or materials. The Platform, the Application, the Widget are altogether, along with any other product or services developed by TheFork in the future, defined as "**Services**" and subject to this Agreement.
- 1.4. In consideration of the fees paid by the Restaurateur, TheFork will: i) grant a license to the Restaurateur to use the Application in accordance with the commercial and financial conditions set out in the relevant Order Form; and ii) allow the Restaurateur to manage the listing of the Restaurateur's Restaurant(s) on the Platform.
- 1.5. The various Specific Conditions complement the General Conditions of Sale and Use and apply to the provision of specific Services to Restaurant owners, managers, owners' staff members, agents, employees, collaborators otherwise interacting with TheFork for the purposes of subscribing to the Services offered by TheFork (the "**Restaurateur(s)**"). For avoidance of doubts, TheFork will consider a Restaurateur as the individual adequately informed about rights and obligations under this Agreement, and entitled to enter into this Agreement representing the Restaurateur, any person who interacts with TheFork for the purposes of executing this Agreement, using the Application and managing the Services. Any commitment made in those interactions will be deemed to bind the Restaurateur towards TheFork.
- 1.6. In case of conflict between the provisions of the Specific Conditions and those of the General Conditions of Sale and Use, the Specific Conditions shall prevail. In case of a conflict between the provisions of the Order Form and those of the Specific Conditions and/or the General Conditions of Sale and Use, the provisions of the Order Form shall prevail.
- 1.7. TheFork reserves the right to amend all or some of the contractual documents constituting the Agreement at any time on prior notice of not less than fifteen (15) days to the Restaurateur, an email to the Restaurateur's email address as submitted in the Order Form to suffice. No prior notice will be required, however, where an amendment (i) is required by law, or (ii) relates to the development or introduction of new services or features to supplement existing Services or (iii) is materially beneficial to the Restaurateur and does not (ii) relates to the development or introduction of new services or features that complement existing Services, or (iii) is materially beneficial to the Restaurateur and does not reduce the scope of the Restaurateur's rights or the scope of its rights or increase its liabilities under the Agreement.
- 1.8. Use of the Services after the amended Agreement had entered into force, constitutes the Restaurateur's unreserved acceptance of the new contractual terms and conditions. If the Restaurateur does not agree with the amended Agreement, the Restaurateur must terminate said amended Agreement before the date it enters into force.

CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA E UTILIZAÇÃO

Data de entrada em vigor: 3 de Junho de 2023

Esta a tradução linguística é fornecida apenas por conveniência. Em caso de conflito ou inconsistência entre a versão em português das Condições Gerais de Venda e Utilização e a versão em língua inglesa das Condições Gerais de Venda e Utilização, a versão em língua inglesa prevalecerá.

1. OBJECTIVO DO ACORDO

- 1.1. Estas Condições Gerais de Venda e Utilização (as "**Condições Gerais**") são feitas por e entre o Restaurante e **BESTTABLES II PORTUGAL LDA**, Av. da Republica n.18, 10th floor – 1050-191, Lisbon, Portugal, 510 790 666 ("**TheFork**").
- 1.2. Juntamente com estas Condições Gerais, o acordo entre TheFork e o Restaurante é constituído pelos seguintes documentos, todos eles considerados aceites pelo Restaurante e vinculativos para o Restaurante, na medida em que o Restaurante utilizará os Serviços aí descritos: Condições Comerciais Específicas, estabelecidas no(s) formulário(s) de encomenda relevante(s) ("**Formulário de encomenda**"); Condições específicas da publicação de ofertas especiais; Condições específicas de impressão e pré-pagamento de cartões de crédito; Condições específicas dos programas "YUMS" e "Double Yums"; Condições específicas - CRM e Política de Comunicação do Utilizador (módulo CRM); Adenda ao Tratamento de Dados TheFork ("DPA") (serão colectivamente referidos como o "**Acordo**")
- 1.3. Estas Condições Gerais regulam o fornecimento pelo TheFork aos Restaurantes, de uma aplicação SaaS chamada TheFork Manager (a "**Aplicação**"), desenvolvida pelo TheFork e utilizada pelos Restaurantes para efeitos de gestão e optimização das operações de restauração, e a gestão das reservas e conteúdos expostos no website e aplicações do TheFork (a "**Plataforma**"). A Aplicação inclui também o módulo de reservas do TheFork (o "**Widget**"), que é uma combinação de (i) widget(s) gráfico(s) e de texto feito de elementos estáticos, tais como as marcas ou logotipo do Restaurante e/ou TheFork, e (ii) elementos dinâmicos, que podem incluir texto, dados de disponibilidade, e outras informações ou materiais específicos do restaurante. A Plataforma, a Aplicação, o Widget são no seu conjunto, juntamente com qualquer outro produto ou serviço desenvolvido pelo TheFork no futuro, definidos como "**Serviços**" e sujeitos ao presente Acordo.
- 1.4. Em consideração às taxas pagas pelo Restaurante, TheFork irá: i) conceder uma licença ao Restaurante para utilizar a Aplicação de acordo com as condições comerciais e financeiras estabelecidas no respectivo Formulário de Encomenda; e ii) permitir ao Restaurante gerir a listagem do(s) Restaurante(s) na Plataforma.
- 1.5. As várias Condições Específicas complementam as Condições Gerais de Venda e Utilização e aplicam-se à prestação de Serviços específicos a proprietários de Restaurantes, gerentes, membros do pessoal dos proprietários, agentes, empregados, colaboradores que de outra forma interagissem com o TheFork para efeitos de subscrição dos Serviços oferecidos pelo TheFork (o "**Restaurante(s)**"). Para evitar dúvidas, TheFork considerará um Restaurante como o indivíduo adequadamente informado sobre os direitos e obrigações ao abrigo deste Acordo, e com direito a celebrar este Acordo representando o Restaurante, qualquer pessoa que interaja com TheFork para efeitos de execução deste Acordo, utilizando a Aplicação e gerindo os Serviços. Qualquer compromisso assumido nessas interações será considerado como vinculando o Restaurante ao TheFork.
- 1.6. Em caso de conflito entre as disposições das Condições Específicas e as das Condições Gerais de Venda e Utilização, prevalecem as Condições Específicas. Em caso de conflito entre as disposições da Ficha de Encomenda e as das Condições Específicas e/ou das Condições Gerais de Venda e de Utilização, prevalecerão as disposições da Ficha de Encomenda.
- 1.7. TheFork reserva-se o direito de alterar todos ou alguns dos documentos contratuais que constituem o Acordo a qualquer momento, mediante notificação prévia de não menos de quinze (15) dias ao Restaurante,, bastando um e-mail para o endereço de e-mail do Restaurante, tal como apresentado na Ficha de Encomenda. No entanto, não será necessária notificação prévia, quando uma alteração (i) for exigida por lei, ou (ii) estiver relacionada com o desenvolvimento ou introdução de novos serviços ou características para complementar os Serviços existentes, ou (iii) for materialmente benéfica para o Restaurante e não (ii) estiver relacionada com o desenvolvimento ou introdução de novos serviços ou características que complementem os Serviços existentes, ou (iii) for materialmente benéfica para o Restaurante e não reduzir o âmbito dos direitos do Restaurante ou o alcance dos seus direitos ou aumentar as suas responsabilidades nos termos do Contrato.
- 1.8. A utilização dos Serviços após a entrada em vigor do Acordo alterado, constitui a aceitação sem reservas do Restaurante dos novos termos e condições contratuais. Se o Restaurante não concordar com o Acordo alterado, o Restaurante deverá denúncia r o referido Acordo alterado antes

2. LINKED AGREEMENTS

- 2.1. La Fourchette SAS, 70 rue Saint-Lazare 75009 Paris, RCS Paris 494 447 949 ("LAF"), a company incorporated under the laws of France, acts as provider of the Platform and Data Controller for the purposes detailed in the TheFork Privacy Policy available [here](#) ("Privacy Policy"). In using the Platform and making a Restaurant listing available to be booked on the Platform, Restaurateur hereby expressly accepts the LAF's Terms of Use, incorporated in this Agreement by reference ("Terms of Use"). The Terms of Use are entered into with LAF and constitute a separate agreement with the Restaurateur for the purposes of using the Platform, interacting with Diners, and everything else described under the Terms of Use. Unless otherwise expressly defined herein, the terms defined in the Terms of Use shall have the same meanings whenever used in this Agreement. The most updated version of the Terms of Use is made available [here](#).
- 2.2. TheFork DPA governs the collection and processing of personal data for the provision of the Services pursuant to or in connection with the Agreement. For clarification purposes, the Restaurateur and TheFork each act as independent data controllers with regard to the processing of personal data of individuals who are parties to the Agreement (including the documents referred to in clause 1.2) for the purposes of signing and performing it. The legal basis is the performance of a contract to which the individuals are party (Article 6(1)(b) of the GDPR). Personal data will be kept for the time strictly necessary for the performance of the Agreement. After the termination of the Agreement, this personal data will be duly blocked to comply with the corresponding legal obligations in each case. Personal data will only be accessible by third parties to whom TheFork and the Restaurateur are legally or contractually obligated to provide it, as well as by companies to whom TheFork or the Restaurateur have entrusted the provision of consultancy and advisory services in connection with the management of the Services. Individuals may exercise their rights of access, rectification or erasure, as well as restrict the processing of their data, object to its processing, or request the portability of their data by writing an email to contacto@thefork.pt, 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 a version of the Application does not, however, constitute either a condition or a guarantee of listing on the Platform or Partner Sites, as further detailed in the [Terms of Use](#). TheFork cannot under any circumstances be held responsible if the Restaurant is not listed.
- 3.3. If the Restaurateur opts not to subscribe to the online listing and reservation service on the Platform, rates and fees charged by TheFork may vary, as stipulated in the special conditions of a dedicated Order Form, as expressly and separately accepted by the Restaurateur.

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

- 4.1. A Widget can be installed on the proprietary website of the Restaurant (the "Restaurant Website") so that Diners can book a table at the Restaurant directly on the Restaurant Website.
- 4.2. Two types of Widgets are made available to the Restaurant by TheFork depending on the Application subscription fee they choose and confirm in the dedicated Order Form:

da data da sua entrada em vigor.

2. ACORDOS LIGADOS

- 2.1. La Fourchette SAS, 70 rue Saint-Lazare 75009 Paris, RCS Paris 494 447 949 ("LAF"), uma empresa constituída ao abrigo das leis de França, actua como fornecedor da Plataforma e Responsável pelo tratamento para os fins detalhados na Política de Privacidade TheFork disponível [aqui](#) ("Política de Privacidade"). Ao utilizar a Plataforma e disponibilizar uma listagem de restaurantes a ser reservada na Plataforma, o Restaurante aceita expressamente os Termos de Utilização da LAF, incorporados no presente Acordo por referência ("Termos de Utilização"). Os Termos de Utilização são celebrados com a LAF e constituem um acordo separado com o Restaurante para efeitos de utilização da Plataforma, interacção com os Restaurantes, e tudo o mais descrito nos Termos de Utilização. Salvo definição expressa em contrário, os termos definidos nos Termos de Utilização terão os mesmos significados sempre que utilizados no presente Acordo. A versão mais actualizada dos Termos de Utilização está disponibilizada [aqui](#).
- 2.2. O DPA do TheFork rege a recolha e o tratamento de dados pessoais para a prestação dos Serviços nos termos do Acordo ou em ligação com o mesmo. Para efeitos de esclarecimento, o Restaurante e o TheFork actuam, cada um, como Responsável pelo tratamentos de dados independentes relativamente ao tratamento de dados pessoais de indivíduos que são partes no Acordo (incluindo os documentos referidos na cláusula 1.2) para efeitos de assinatura e execução do mesmo. A base jurídica é a execução de um contrato em que os indivíduos são parte (artigo 6(1)(b) da GDPR). Os dados pessoais serão conservados durante o tempo estritamente necessário para a execução do Contrato. Após a cessação do Contrato, estes dados pessoais serão devidamente bloqueados para o cumprimento das obrigações legais correspondentes em cada caso. Os dados pessoais só serão acessíveis por terceiros a quem TheFork e o Restaurante estejam legal ou contratualmente obrigados a fornecê-los, bem como por empresas a quem TheFork ou o Restaurante tenham confiado a prestação de serviços de consultoria e assessoria relacionados com a gestão dos Serviços. Os indivíduos podem exercer os seus direitos de acesso, rectificação ou exclusão, bem como restringir o tratamento dos seus dados, opor-se ao seu tratamento dos seus dados, ou solicitar a portabilidade dos seus dados, escrevendo um e-mail para contacto@thefork.pt, ou para o respectivo endereço de e-mail do Restaurante indicando o direito que desejam exercer. No caso de não ficarem satisfeitos com a atenção recebida após o exercício de qualquer dos direitos acima mencionados, podem apresentar uma reclamação à autoridade competente em matéria de protecção de dados.
- 2.3. O Restaurante é informado, e o Restaurante reconhece e aceita, que os restaurantes listados serão também visíveis numa rede de sites afiliados ou parceiros do TheFork e aplicação para melhorar as oportunidades de reserva (tais como TripAdvisor, Google, Facebook, Instagram, Apple, etc.) (os "Sites Parceiros").

3. ACESSO E UTILIZAÇÃO DA APLICAÇÃO E DA PLATAFORMA

- 3.1. A subscrição da Aplicação implica que o Restaurante consinta que o Restaurante seja apresentado no serviço de listagem e reserva online na Plataforma e Sites Parceiros, desde que o Restaurante (i) cumpra os preços mínimos e padrões de qualidade estabelecidos pelo TheFork, (ii) esteja localizado num país onde a Plataforma seja disponibilizada a Utilizadores domésticos, (iii) cumpra [Termos de Utilização](#) e [Política de Privacidade](#).
- 3.2. O facto de um Restaurante ter subscrito uma versão da Aplicação não constitui, contudo, nem uma condição nem uma garantia de inclusão na Plataforma ou nos Sites Parceiros, como está detalhado nos [Termos de Utilização](#). O TheFork não pode em circunstância alguma ser responsabilizado se o Restaurante não estiver listado.
- 3.3. Se o Restaurante optar por não subscrever o serviço de listagem e reserva online na Plataforma, as tarifas e taxas cobradas pelo TheFork podem variar, conforme estipulado nas condições especiais de um Formulário de Encomenda dedicado, conforme aceite expressamente e em separado aceite pelo Restaurante.

4. INSTALAÇÃO E UTILIZAÇÃO DO MÓDULO DE RESERVA ("WIDGET") NO WEBSITE DO RESTAURANTE

- 4.1. Um Widget pode ser instalado no website proprietário do Restaurante (o "Website do Restaurante") para que os Diners possam reservar uma mesa no Restaurante directamente no Website do Restaurante.
- 4.2. Dois tipos de Widgets são colocados à disposição do Restaurante pelo TheFork, dependendo da taxa de inscrição que escolhem e confirmarem no Formulário de Encomenda dedicado:
- Um Widget "Standard", que permite aos Diners fazer reservas através de uma interface que exhibe as marcas e/ou logótipos TheFork.

- A "Standard" Widget, which allows Diners to make reservations via an interface displaying TheFork trademarks and/or logos.
- A "Personalised" Widget, which allows Diners to make reservations via an interface that does not display TheFork trademarks and/or logos.

4.3. Use of the Widget by the Restaurateur is subject to the terms, liabilities, representations and warranties set forth in these General Conditions, the [Terms of Use](#) and the DPA. Specific rules may apply to pre-payment and credit card imprint Services, as specified from time to time in the Special Conditions.

5. REPRESENTATIONS AND WARRANTIES OF THE RESTAURATEUR

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

6. INTELLECTUAL PROPERTY, LICENSE AND COPYRIGHT

- 6.1. By using the Application, the Restaurateur grants TheFork a royalty-free, non-exclusive, worldwide right of use, to display, reproduce, sub-license, prepare derivative work, run, adapt, translate, distribute, publicly perform, promote, create marketing material with, all content provided by the Restaurateur to TheFork on any known and upcoming communication, advertising and media channels online and offline ("Restaurant Content"). Restaurant Content may include but not be limited to pictures, video

- Um Widget "Personalizado", que permite aos Diners fazer reservas através de uma interface que não exhibe as marcas e/ou logótipos TheFork.

4.3. A utilização do Widget pelo Restaurante está sujeita aos termos, responsabilidades, representações e garantias estabelecidas nas presentes Condições Gerais, os [Termos de Utilização](#) e o DPA. Podem aplicar-se regras específicas aos serviços de pré-pagamento e impressão de cartões de crédito, conforme especificado de tempos a tempos nas Condições Especiais.

5. REPRESENTAÇÕES E GARANTIAS DO RESTAURANTE

- 5.1. **Conformidade com os termos, Integridade do sistema de aplicação.** O Restaurante concorda em utilizar a Aplicação em conformidade com os termos do presente Acordo. O Restaurante não poderá reproduzir, recuperar, extrair, descompilar ou reutilizar a arquitectura, conteúdo ou dados ou contidos na Aplicação por qualquer meio, incluindo a utilização ou permissão de outros para utilizar um robót, uma aranha, um raspador, um spyware, um gravador de teclas ou qualquer outro programa ou dispositivo automático, sob qualquer forma e em qualquer suporte.
- 5.2. **Cumprimento das leis aplicáveis.** O Restaurante concorda em utilizar a Aplicação em conformidade com as leis aplicáveis, em particular no que diz respeito às leis de protecção do consumidor (especificamente no que diz respeito à proibição de práticas comerciais enganosas e práticas comerciais desleais ou agressivas), protecção de dados pessoais, direitos de propriedade intelectual, direito de imagem (direito de publicidade) e leis de comércio electrónico.
- 5.3. **Equipamento.** Para que o Restaurante possa subscrever a Aplicação e utilizá-la correctamente durante todo o prazo deste Acordo, o Restaurante garante e representa que o Restaurante será equipado com um equipamento informático de última geração e adequado ou com um dispositivo móvel adequado. O TheFork não será responsabilizado por quaisquer questões relacionadas com a utilização da Aplicação na ausência de hardware ou dispositivos móveis em pleno funcionamento em uso no Restaurante.
- 5.4. **Disponibilidade correcta e actualizada.** O Restaurante garante e aceita que ele/ela será o único responsável pela gestão em tempo real dos lugares disponíveis nos Restaurantes ("Capa(s)"). O Restaurante concorda também em fornecer na Plataforma e no Widget o mínimo de Coberturas disponíveis especificadas no Formulário de Encomenda. O Restaurante concorda em incluir todas as reservas na Aplicação, em tempo real, que não tenham sido efectuadas directamente através da Aplicação. O Restaurante deverá, em qualquer altura, assegurar que em caso de falta de disponibilidade de Coberturas ou encerramento do Restaurante, a Aplicação será actualizada em tempo real para evitar sobre-reservas ou experiências frustrantes para os Jantares.
- 5.5. **Aceitação de reservas.** O Restaurante concorda em aceitar todas as reservas para Capas disponíveis, conforme indicado pelo Restaurante no Pedido. Em caso de abuso, tais como repetidos casos de reservas canceladas ou não honradas pelo Restaurante, TheFork reserva-se o direito de tomar as medidas descritas na secção 9 abaixo.
- 5.6. **Utilização de Credenciais de Aplicação.** O Restaurante é o único responsável pela utilização das suas credenciais de login (nome de utilizador e palavra-passe) e não as divulgará a terceiros. Em caso de perda ou divulgação das credenciais de login a terceiros, o Restaurante concorda em notificar imediatamente o TheFork através dos canais de comunicação disponibilizados pelo TheFork, normalmente um representante dedicado do pessoal (Gestor de Conta) ou via e-mail para suporte@thefork.pt. O Restaurante concorda em aplicar todas as medidas de segurança necessárias, em particular no que diz respeito às credenciais de login, especificamente para impedir a sua divulgação a terceiros. Em particular, o Restaurante não divulgará as suas credenciais de login a quaisquer serviços de reserva de terceiros ou inserirá o e-mail ou número de telefone de um serviço de reserva de terceiros em qualquer campo da Aplicação.
- 5.7. **Menus especiais.** Quando um menu especial é disponibilizado a Diners em certos dias excepcionais, tais como Véspera de Ano Novo, Dia dos Namorados, etc., o Restaurante concorda em fornecer prontamente detalhes de tal menu e quaisquer condições especiais através da Aplicação. O Restaurante é totalmente responsável pelo conteúdo relacionado com o seu Restaurante e pela sua actualização regular através da Aplicação.

6. PROPRIEDADE INTELECTUAL, LICENÇA E DIREITOS DE AUTOR

- 6.1. Ao utilizar a Aplicação, o Restaurante concede ao TheFork um direito de utilização mundial, livre de royalties, não exclusivo, para exibir, reproduzir, sub-licenciar, preparar trabalho derivado, executar, adaptar, traduzir, distribuir, executar publicamente, promover, criar material de marketing com todo o conteúdo fornecido pelo Restaurante ao TheFork em quaisquer canais de comunicação, publicidade e meios de comunicação conhecidos e futuros ("Conteúdo do Restaurante"). O Conteúdo do Restaurante pode incluir, entre outros, imagens, conteúdo vídeo, nome e imagem do Restaurante, marcas gráficas/figurativas e descritivas, obras de arte,

content, Restaurant or Restaurateur name and image, graphic / figurative and descriptive trademarks, artwork, claims, quotes.

- 6.2. TheFork shall be entitled, for the entire duration of the Agreement, and for six (6) months after its termination, to use the Restaurant Content for the above purpose and for sharing and sub-licensing Restaurant Content to TheFork affiliated entities within the TheFork Group, grant sub-licences to the TripAdvisor Group and all TheFork Partner Sites. The Restaurateur also authorizes TheFork, the companies in TheFork Group and all Partner Sites to list accolades and awards obtained from third-parties.
- 6.3. Finally, the Restaurateur authorizes TheFork to use Restaurant Content to promote TheFork's own Services and to highlight that its Restaurant(s) is available on the Platform for reservation purposes, to create wishlists, or otherwise manage the Restaurant Contents displayed on the Platform, as TheFork deems appropriate to enhance and optimize the usage of its Services. Restaurateur agrees that in case TheFork creates video, still images and/or other materials for marketing and other efforts related to the Platform ("**TheFork Marketing Materials**"), which may include certain Restaurant Content, TheFork Marketing Materials (including, without limitation, all intellectual property rights therein) are and will remain the sole and exclusive property of TheFork.
- 6.4. Restaurateur acknowledges and agrees that, through advertising and marketing and creation of TheFork Marketing Materials, TheFork may seek to attract new Restaurants to the Platform and to increase existing Users of the Platform. Restaurateur acknowledges and agrees such advertising or marketing does not entitle Restaurateur to any additional monetary amount beyond the amounts expressly agreed between the parties in writing.
- 6.5. Restaurateur warrants that the Restaurant Contents do not infringe any intellectual property rights of third parties, and that Restaurateur is authorized to reproduce Restaurant Content and/or to disseminate it to the public and that all necessary rights have been obtained prior to license them to TheFork under the conditions of this Agreement. Where Restaurant Content images of Restaurant staff are concerned, the Restaurateur declares that all authorizations have been obtained by the individuals photographed or filmed with a goal of publishing and disseminating these as part of Restaurant Contents. For Restaurant Content showing customers, the Restaurateur shall use photographs where people are not identifiable. If that is not the case, TheFork shall be entitled to reject Restaurant Content representing diners, or to blur the faces of the relevant individuals.
- 6.6. TheFork grants the Restaurateur:
- 6.6.1. a limited, non-transferable, personal, royalty-free, non-exclusive software license to use its Services. The foregoing license is non-sublicensable, with the limited exception that the Restaurateur may sub-license its rights to third-party website designers, webmasters and other providers of similar services, for the sole purpose of enabling such providers to assist the Restaurateur in activating and displaying the Widget on the Restaurant Website and provided that such providers will be subject to the same obligations as the Restaurateur under this Agreement, and
- 6.6.2. a limited, non-transferable, personal, royalty-free, non-exclusive license to use TheFork Marks only for performing activities strictly related to and allowed under the terms of the Agreement and always subject to prior, express, written consent of TheFork. All uses of TheFork Marks by the Restaurateur shall be in the form and format specified or approved by TheFork. For the purposes of these General Conditions, "TheFork Marks" means the trademarks, trade names, copyrights, logos, slogans and other identifying symbols and indicia of TheFork.
- 6.7. Except as permitted above, the Restaurateur agrees not to sell, assign, rent, lease, lend, distribute, export, act as an intermediary or provider, or otherwise grant rights to third parties with regard to the Widget or any part thereof, whether by operation of law or otherwise. The Restaurateur will not cause, permit or authorize any modification of the Services, which includes separation into component parts or creation of derivative works. With the exception of the personalisation options, the Restaurateur may not directly or indirectly change, edit, add to, copy or extract content from or produce summaries of the Widget.
- 6.8. All right, title, and interest in and to the Services, including all intellectual property rights therein, shall remain the exclusive property of TheFork and/or its licensors. The Restaurateur acknowledges and agrees that the Services are licensed, not sold.

reivindicações, citações.

- 6.2. TheFork terá direito, durante toda a duração do Acordo, e durante seis (6) meses após o seu término, a utilizar o Conteúdo do Restaurante para os fins acima referidos e para partilhar e sub-licenciar o Conteúdo do Restaurante às entidades afiliadas ao TheFork dentro do Grupo TheFork, conceder sub-licenças ao Grupo Tripadvisor e a todos os Sites Parceiros do TheFork. O Restaurante também autoriza o TheFork, as empresas do TheFork Group e todos os Sítios Parceiros a listar os prémios e distinções obtidos de terceiros.
- 6.3. Finalmente, o Restaurante autoriza o TheFork a utilizar o Conteúdo do Restaurante para promover os Serviços do TheFork e para destacar que o(s) seu(s) Restaurante(s) está(ão) disponível(s) na Plataforma para efeitos de reserva, para criar listas de desejos, ou para gerir de outra forma o Conteúdo do Restaurante exposto na Plataforma, conforme o TheFork considerar apropriado, para melhorar e otimizar a utilização dos seus Serviços. O Restaurante concorda que no caso do TheFork criar vídeo, imagens fixas e/ou outros materiais para marketing e outros esforços relacionados com a Plataforma ("**TheFork Marketing Materials**"), que podem incluir certos Conteúdos do Restaurante, os Materiais de Marketing TheFork (incluindo, sem limitação, todos os direitos de propriedade intelectual dos mesmos) são e continuarão a ser propriedade única e exclusiva do TheFork.
- 6.4. O Restaurante reconhece e concorda que, através da publicidade e marketing e da criação do TheFork Marketing Materials, o TheFork pode procurar atrair novos Restaurantes para a Plataforma e aumentar os utilizadores existentes da Plataforma. O Restaurante reconhece e concorda que tal publicidade ou marketing não dá direito ao Restaurante a qualquer montante monetário adicional para além dos montantes expressamente acordados por escrito entre as partes.
- 6.5. O Restaurante garante que o Conteúdo do Restaurante não infringe quaisquer direitos de propriedade intelectual de terceiros, e que o Restaurante está autorizado a reproduzir o Conteúdo do Restaurante e/ou a divulgá-lo ao público e que todos os direitos necessários foram obtidos antes de os licenciar ao TheFork nas condições do presente Acordo. No que diz respeito às imagens de Conteúdo do Restaurante do pessoal do Restaurante, o Restaurante declara que todas as autorizações foram obtidas pelos indivíduos fotografados ou filmados com o objectivo de os publicar e disseminar como parte do Conteúdo do Restaurante. No caso de Conteúdo do Restaurante mostrar clientes, o Restaurante deverá utilizar fotografias onde as pessoas não são identificáveis. Se não for esse o caso, o TheFork terá o direito de rejeitar o Conteúdo do Restaurante que tenha representado Diners/clientes, ou de desfocar os rostos dos indivíduos em questão.
- 6.6. O TheFork concede ao Restaurante:
- 6.6.1. uma licença de software limitada, intransmissível, pessoal, livre de royalties e não exclusiva para utilizar os seus Serviços. A licença anterior é não publicável, com a excepção limitada de que o Restaurante pode sub-licenciar os seus direitos a criadores de websites de terceiros, webmasters e outros fornecedores de serviços semelhantes, com o único objectivo de permitir que tais fornecedores ajudem o Restaurante a activar e exibir o Widget no Website do Restaurante e desde que tais fornecedores estejam sujeitos às mesmas obrigações que o Restaurante ao abrigo deste Acordo, e
- 6.6.2. uma licença limitada, não transferível, pessoal, livre de royalties e não exclusiva de utilização das Marcas TheFork apenas para a realização de actividades estritamente relacionadas e permitidas nos termos do Acordo e sempre sujeitas ao consentimento prévio, expresso e escrito do TheFork. Todas as utilizações das Marcas TheFork pelo Restaurante devem ser na forma e formato especificados ou aprovados pelo TheFork. Para efeitos das presentes Condições Gerais, "Marcas TheFork" significa as marcas registadas, nomes comerciais, direitos de autor, logótipos, slogans e outros símbolos de identificação e indícios do TheFork.
- 6.7. Excepto conforme permitido acima, o Restaurante concorda em não vender, ceder, alugar, arrendar, emprestar, distribuir, exportar, actuar como intermediário ou fornecedor, ou de outra forma conceder direitos a terceiros relativamente ao Widget ou qualquer parte do mesmo, seja por operação legal ou outra. O Restaurante não causará, permitirá ou autorizará qualquer modificação dos Serviços, o que inclui a separação em partes componentes ou a criação de obras derivadas. Com excepção das opções de personalização, o Restaurante não poderá directa ou indirectamente alterar, editar, adicionar, copiar ou extrair conteúdo ou produzir resumos do Widget.
- 6.8. Todos os direitos, títulos e interesses nos e para os Serviços, incluindo todos os direitos de propriedade intelectual, continuarão a ser propriedade exclusiva do TheFork e/ou dos seus licenciadores. O Restaurante reconhece e concorda que os Serviços são licenciados, não vendidos.

7. FINANCIAL CONDITIONS - PAYMENT - DEBT RECOVERY

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

7. CONDIÇÕES FINANCEIRAS - PAGAMENTO - COBRANÇA DE DÍVIDAS

- 7.1. TheFork cobra normalmente aos Restaurantes duas taxas diferentes: (i) uma taxa de subscrição mensal ligada à utilização da Aplicação ("Taxa de Subscrição") e (ii) taxas de cobertura calculadas numa base por pessoa (por-Diner) ou como uma percentagem do total da factura paga pelos Diners que honram uma reserva colocada através da Plataforma, Sites Parceiros ou de outra forma ligada à intervenção TheFork ("Taxas de Cobertura"). As tarifas iniciais para Taxas de Subscrição e Taxas de Cobertura são as estabelecidas no Formulário de Pedido e/ou na ordem de inserção de ofertas especiais, conforme o caso. O TheFork pode também disponibilizar ao Restaurante, em qualquer altura durante a vigência do presente Acordo, novas funcionalidades na Aplicação que permitam ao Restaurante aceder a Serviços específicos e ofertas especiais que podem estar sujeitas a diferentes taxas adicionais. O TheFork emitirá uma factura ao Restaurante para a utilização da Aplicação de acordo com a estrutura da Taxa de Subscrição aplicável na data de utilização da Aplicação. A cadência para facturação será estabelecida de acordo com o respectivo Formulário de Pedido. O TheFork determinará as Taxas de Cobertura a facturar para o período relevante, com base no número de Coberturas reservadas, deduzindo os cancelamentos iniciados pelo Utilizador através da Plataforma e aqueles registados manualmente na Aplicação pelo Restaurante agindo de boa fé durante o período relevante. O Restaurante pode contestar as facturas emitidas pelo TheFork dentro de um período não superior a dez (10) dias a partir da data de emissão da factura. Caso contrário, o Restaurante é considerado como tendo validado a referida factura. As não-comparências registadas no Requerimento pelo Restaurante serão também deduzidas de quaisquer outras taxas aplicáveis, nos termos da secção 8 abaixo.
- 7.2. O Restaurante é informado de que, e pelo presente reconhece e aceita, que as Taxas de Cobertura aplicáveis relativas a reservas recebidas e honradas, tal como registadas na respectiva Ficha de Encomenda, serão também sujeitas a ajustamentos anuais da inflação determinados em estrita conformidade com o relatório periódico do Eurostat, utilizado pelo TheFork como uma fonte de informação objectiva, transparente e pública.
- 7.3. Para além do ajustamento periódico da inflação previsto na secção 7.2, o TheFork pode actualizar ou ajustar as suas taxas, incluindo mas não se limitando às Taxas de Subscrição e às Taxas de Cobertura, bem como introduzir de tempos a tempos novas taxas relacionadas com Serviços adicionais ou recentemente desenvolvidos. O TheFork irá fazer todos os esforços razoáveis para enviar ao Restaurante um aviso prévio adequado (via e-mail, ou aviso sobre a Aplicação, ou outra metodologia adequada) sobre quaisquer ajustamentos das taxas. A utilização contínua dos Serviços para além desse aviso prévio constituirá aceitação das taxas ou alteração de preços.
- 7.4. O Restaurante aceita receber todas as facturas relevantes e pagáveis em formato electrónico. Salvo acordo em contrário entre as partes por escrito no respectivo Formulário de Ordem, o TheFork e o Restaurante concordam que as facturas sejam pagas por transferência bancária, débito directo ou outros métodos de pagamento disponíveis no Pedido. As partes acordam que os pagamentos em dinheiro e os pagamentos por cheque serão especificamente excluídos dos meios de pagamento aceitáveis para quaisquer taxas cobradas pelo TheFork em relação à utilização dos seus produtos ou Serviços.
- 7.5. Em caso de incumprimento no pagamento ou atraso no pagamento, quaisquer encargos bancários incorridos serão suportados pelo Restaurante.
- 7.6. Os juros de mora são devidos no dia seguinte à data de pagamento indicada na factura, sem necessidade de emitir um lembrete. Após a data de vencimento, o TheFork deve contactar o Restaurante para recuperar a dívida. Se as tentativas de cobrança amigável falharem, deverá ser nomeada uma empresa de cobrança de dívidas. Sobre quaisquer montantes não pagos até à data de vencimento, o Restaurante incorrerá, desde o momento em que a soma em atraso se tornou devida até ao seu pagamento, numa penalidade de atraso de pagamento de três (3) vezes a taxa de juro legal aplicável, bem como será responsável pelo pagamento de uma indemnização fixa de quarenta (40) euros a título de taxas de recuperação.
- 7.7. O TheFork reserva-se o direito de facturar o Restaurante antecipadamente e de cobrar o pagamento adiantado antes de continuar a prestar os Serviços, bem como de cobrar o montante devido a título de dedução de qualquer montante que possa ser pago pelos Restaurantes utilizando TheFork PAY.

8. GESTÃO DE CANCELAMENTOS - FACTURAÇÃO CORRECTIVA

- 8.1. No caso de uma reserva efectuada na Plataforma ou Sites Parceiros ser cancelada pelo Utilizador ou no caso de o Restaurante não honrar uma reserva confirmada, não comparecendo no Restaurante na hora prevista ("no-show"), o Restaurante deve notificar o TheFork através da Aplicação o mais rapidamente possível e, em qualquer caso, no prazo estabelecido na Aplicação.

soon as possible and in any case in the timeframe set out in the Application.

- 8.2. Without prejudice to any other statutory or contractual rights or remedies that TheFork may be entitled to, falsely reporting a no-show, a cancellation, or any artificial modification of the reservation as made by a User, will be considered a material breach of the Agreement by the Restaurateur and may result in TheFork issuing a corrective invoice to the Restaurateur, who undertakes to pay it promptly and in any event no later than 60 calendar days upon receipt, for Cover fees due for reservations falsely reported as canceled, affected by a no-show, or modified, as well as an administrative fee up to €5000 (five thousand euros), equal to the sum of (i) the disputed amount of reservations and (ii) the staff and technology investment needed to investigate the case, to be quantified at the time of the dispute settlement and billed at an hourly rate of €150/h (hundred and fifty euros per hour). Restaurateur will have the right to ask for evidence of the recorded violation, and TheFork will use its best endeavors to provide such evidence subject to its compliance with Data Protection Laws.

9. TERM - SUSPENSION - TERMINATION

- 9.1. **Term.** This Agreement is concluded for a minimum term stated on the relevant Order Form and it shall automatically renew at the end of such a term until terminated pursuant to this article. If no fixed termination date is set out in the Order Form, the Agreement shall be deemed as having an indefinite term, unless terminated by either party according to this article.
- 9.2. **Termination for Convenience.** The Agreement may be terminated at any time by either party for convenience, by registered letter with acknowledgement of receipt giving not less than thirty (30) days' notice to the other party provided that the termination can be effective only after the expiry of the minimum term set out in the Order Form and should that be the case, any fees due by the Restaurateur in the minimum term, including Cover Fees and Subscription Fees, will be considered as immediately due and payable to TheFork. Should the termination be served by Restaurateur during a "billing cycle", which refers to the time window over a given month in between one invoice and the following one, the entire Subscription Fees for that billing cycle shall also be considered due and payable.
- 9.3. **Alteration of Application subscription plan.** Upon expiration of the minimum term, the Restaurateur may at its discretion change its subscription plan at any time without prior notice and without incurring any costs, subject to accepting the new Order Form. If the Restaurateur switches from a free or lower price plan to a paying or higher price plan, the due Subscription Fees will be calculated pro rata to the number of days of the billing cycle remaining using the paying or higher price plan. If the Restaurateur switches from a paying or higher price plan to the free or lower price plan, the Restaurateur remains liable for the payment of the Subscription Fees for the higher price plan for the entire billing cycle.
- 9.4. **Effect of termination on existing reservations.** The Restaurateur acknowledges that Diners may reserve tables in the Restaurant up to the termination date of this Agreement and that such reservations may be for dates subsequent to the termination of this Agreement. Therefore, unless such reservations for meal dates subsequent to the termination of this Agreement are canceled by TheFork for one of the reasons laid out in this Agreement, the Restaurateur must keep the details of those reservations and must honor them. TheFork will invoice the Restaurateur for such reservations and the Restaurateur agrees to pay these invoices in accordance with the terms of this Agreement.
- 9.5. **Termination for cause, suspension, delisting, downgrading.** If the Restaurateur is in breach this Agreement, or if TheFork suspects that the Restaurateur is engaging in disloyal, fraudulent or illegal conduct, TheFork reserves the right to suspend or limit its access to the Application or any other Service offered by TheFork for the time required by the Restaurateur to cure the breach and/or comply with its obligations. TheFork will notify Restaurateurs if its Restaurant listing on the Platform has been suspended, canceled, or the fact that the Restaurant was rendered unbookable on the Platform or Partner Sites, by letter or by email, directly on the Application, or as otherwise stated in the Terms of Use. TheFork also requires minimum publication criteria for the Restaurant listing to be made available on the Platform or remain available such as minimum score, minimum number of reservations, minimum number of pictures, completion of a dedicated training with TheFork personnel, valid VAT number provided, valid IBAN & direct debit coordinates. In case those criteria are not met, TheFork also reserves the right to delist the Restaurant and to downgrade or render it unbookable. Restaurateurs shall have the right to appeal the decision from TheFork and/or require additional details from TheFork about its breach by contacting the dedicated account manager via email or by contacting TheFork at the email address suporte@thefork.pt 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

- 8.2. Sem prejuízo de quaisquer outros direitos legais ou contratuais ou recursos a que o TheFork possa ter direito, a falsas declarações de não comparência, cancelamento, ou qualquer modificação artificial da reserva feita por um Utilizador, será considerada uma violação material do Contrato pelo Restaurante e poderá resultar na emissão de uma factura correctiva pelo TheFork ao Restaurante, que se compromete a pagá-la prontamente e, em qualquer caso, no prazo máximo de 60 dias de calendário após a sua receção, para taxas de cobertura devidas por reservas falsamente comunicadas como canceladas, afectadas por uma não comparência, ou modificadas, bem como uma taxa administrativa até 5000 euros (cinco mil euros), igual à soma (i) do montante contestado das reservas e (ii) do investimento em pessoal e tecnologia necessário para investigar o caso, a ser quantificado no momento da resolução do litígio e facturado a uma taxa horária de 150 euros/hr. (cento e cinquenta euros por hora). O Restaurante terá o direito de solicitar provas da violação registada, e o TheFork enviará os seus melhores esforços para fornecer tais provas, sujeito ao seu cumprimento das Leis de Protecção de Dados.

9. TERMO - SUSPENSÃO - DENÚNCIA

- 9.1. **Termo.** O presente Acordo é celebrado por um prazo mínimo indicado na respectiva nota de encomenda e será automaticamente renovado no final desse prazo até à sua denúncia nos termos da presente secção. Se não for estabelecida uma data de cessação fixa no formulário de despacho, o Acordo será considerado como tendo um prazo indefinido, a menos que seja denúncia do por qualquer das partes nos termos do presente artigo.
- 9.2. **Denúncia por conveniência.** O Contrato pode ser denúncia do em qualquer altura por qualquer das partes por conveniência, por carta registada com aviso de receção com uma antecedência não inferior a trinta (30) dias à outra parte, desde que a denúncia só possa ser efectiva após o termo do prazo mínimo estabelecido no Formulário de Ordem e, se for esse o caso, quaisquer taxas devidas pelo Restaurante no prazo mínimo, incluindo as Taxas de Cobertura e as Taxas de Subscrição, serão consideradas como imediatamente devidas e deverão ser pagas ao TheFork. Se a denúncia for efectuada pelo Restaurante durante um "ciclo de facturação", que se refere ao período de tempo durante um determinado mês entre uma factura e a seguinte, toda a Taxa de Subscrição para esse ciclo de facturação será também considerada devida.
- 9.3. **Alteração do plano de subscrição da Aplicação.** Ao expirar o prazo mínimo, o Restaurante poderá, a seu critério, alterar o seu plano de subscrição em qualquer altura sem aviso prévio e sem incorrer em quaisquer custos, sujeito à aceitação do novo Formulário de Encomenda. Se o Restaurante mudar de um plano de preços livre ou inferior para um plano de preços pago ou superior, as taxas de subscrição devidas serão calculadas proporcionalmente ao número de dias do ciclo de facturação restante, utilizando o plano de preços pago ou superior. Se o Restaurante mudar de um plano de preços pago ou superior para um plano de preços gratuito ou inferior, o Restaurante permanece responsável pelo pagamento das Taxas de Assinatura para o plano de preços superior durante todo o ciclo de facturação.
- 9.4. **Efeito da denúncia sobre as reservas existentes.** O Restaurante reconhece que os Diners podem reservar mesas no Restaurante até à data de cessação do presente Acordo e que tais reservas podem ser para datas posteriores à cessação do presente Acordo. Por conseguinte, a menos que tais reservas para datas de refeições posteriores à cessação deste Acordo sejam canceladas pelo TheFork por uma das razões estabelecidas no presente Acordo, o Restaurante deve guardar os detalhes dessas reservas e deve honrá-las. TheFork facturará o Restaurante por tais reservas e o Restaurante concorda em pagar essas facturas de acordo com os termos do presente Acordo.
- 9.5. **Denúncia por causa, suspensão, exclusão, desclassificação.** Se o Restaurante violar o presente Acordo, ou se TheFork suspeitar que o Restaurante está envolvido em conduta desleal, fraudulenta ou ilegal, TheFork reserva-se o direito de suspender ou limitar o seu acesso à Aplicação ou qualquer outro Serviço oferecido por TheFork durante o tempo requerido pelo Restaurante para curar a violação e/ou cumprir com as suas obrigações. O TheFork notificará os Restaurantes se a sua inscrição na Plataforma tiver sido suspensa, cancelada, ou o facto de o Restaurante ter sido tornado não reservável na Plataforma ou nos Sites Parceiros, por carta ou por correio electrónico, directamente na Aplicação, ou como de outra forma indicado nos Termos de Utilização. TheFork também exige critérios mínimos de publicação para que a listagem do Restaurante seja disponibilizada na Plataforma ou permaneça disponível, tais como pontuação mínima, número mínimo de reservas, número mínimo de fotografias, conclusão de uma formação dedicada com o pessoal do TheFork, número de IVA válido fornecido, IBAN válido e coordenadas de débito directo. Caso estes critérios não sejam cumpridos, TheFork reserva-se também o direito de cancelar a listagem do Restaurante e de a rebaixar ou tornar inutilizável. Os Restaurantes terão o direito de recorrer da decisão do TheFork e/ou exigir detalhes adicionais do TheFork sobre a sua violação, contactando o gestor de conta dedicado através de correio electrónico ou contactando o TheFork no endereço de correio electrónico

necessary to defend its rights in Court.

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

10. QUALITY ASSURANCE

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

11. WARRANTY, INDEMNITY

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

O procedimento de Reclamações e Mediação descrito no Art. 12.8 abaixo também encontrará aplicação em benefício do Restaurante. TheFork reserva-se o direito de não divulgar certas informações que possam ser consideradas proprietárias ou necessárias para defender os seus direitos em Tribunal.

- 9.6. Para além do seu direito de cancelar, suspender ou restringir o acesso à Aplicação, se o Restaurante não cumprir as disposições do presente Acordo, TheFork poderá emitir uma notificação formal por escrito (que poderá ser por correio electrónico) de incumprimento ao Restaurante solicitando o cumprimento das disposições contratuais pertinentes e o Restaurante terá trinta (30) dias para curar o incumprimento. Se, ao expirar o prazo de 30 dias, o Restaurante não tiver curado a violação notificada do Contrato, e recebido confirmação do TheFork da sua aceitação da reparação, TheFork terá o direito de rescindir o Contrato sem aviso prévio ou compensação por escrito (que poderá ser por correio electrónico). Em caso de violação grave por parte do Restaurante (por exemplo, divulgação de conteúdo ilícito, não pagamento de taxas de subscrição ou outras taxas devidas após vários avisos, fraude, conduta imprópria grave em relação a Diners, etc.), TheFork reserva-se o direito de rescindir este Acordo imediatamente por escrito (o que pode ser por correio electrónico) sem aviso prévio e cancelar todas as reservas actuais com o Restaurante relevante.
- 9.7. Os direitos e obrigações estabelecidos nos artigos 5, 6 e 7 supra sobreviverão após a expiração do presente Acordo. Qualquer solução disponível para o TheFork ao abrigo deste secção 9, incluindo a denúncia do Contrato, não prejudica quaisquer outros direitos ou soluções que TheFork possa ter.

10. GARANTIA DE QUALIDADE

- 10.1. **Igualdade de tratamento.** O Restaurante concorda em oferecer aos Diners reservas através da Plataforma ou dos Sites Parceiros estritamente a mesma escolha, a mesma qualidade e quantidade de refeições e os mesmos eventuais benefícios e tarifas (antes de quaisquer descontos, se aplicável) como reservados a quaisquer outros clientes não atraídos e bem recebidos graças aos Serviços TheFork. Embora o Restaurante seja livre de determinar a lista de preços para o(s) seu(s) Restaurante(s), fica acordado e aceite pelo Restaurante que em nenhuma circunstância será oferecida ao TheFork Diners uma lista de preços diferente ou mais onerosa para a mesma refeição ou pratos oferecidos a outros Diners. Para os Restaurantes apresentados na Plataforma ou nos Sites Parceiros, é imperativo que TheFork garanta que os serviços oferecidos pelo Restaurante e a qualidade dos mesmos sejam consistentes com os compromissos do Restaurante, tal como estabelecidos no presente Acordo. Para este fim, TheFork, incluindo os seus directores, funcionários, empregados, agentes ou qualquer dos seus representantes nomeados de outra forma, pode testar e auditar anonimamente os serviços do Restaurante enquanto o Acordo estiver em vigor. O Restaurante será informado após a conclusão de quaisquer auditorias ou testes em curso e, caso seja identificada uma discrepância ou um comportamento depreciativo em relação aos Diners, TheFork aplicará todas as medidas razoáveis contra o Restaurante, incluindo, mas não se limitando a, notificar o Restaurante de uma violação do Acordo e pedir ao Restaurante que o cure, reembolse os Diners, e termine por justa causa.
- 10.2. **Avaliações e revisões.** Além disso, o Restaurante terá acesso ao sistema de classificações e revisões da Plataforma, tal como regulado nos Termos de Utilização separados. Qualquer solução disponível para o TheFork ao abrigo deste Artigo 10, incluindo a denúncia do Contrato, não prejudica quaisquer outros direitos ou soluções que TheFork possa ter ao abrigo dos Termos de Utilização.

11. GARANTIA, INDEMNIZAÇÃO

- 11.1. O Pedido é fornecido numa base de "como está" e "como disponível". Na medida permitida por lei, nem TheFork nem qualquer empresa do Grupo TheFork pode, por qualquer razão, ser responsabilizada se, em caso de indisponibilidade devido a (i) operações de manutenção, (ii) rede Internet ou (iii) qualquer outra razão fora do seu controlo, o Restaurante não puder aceder à Aplicação, ou os Utilizadores não puderem aceder à Plataforma ou aos Sítios Parceiros.
- 11.2. Cada parte (a "Parte Indemnizadora") indemnizará, defenderá e isentará a outra parte, as suas afiliadas e os seus respectivos directores, funcionários, empregados e agentes (a "Parte Indemnizada") de e contra toda e qualquer reclamação, danos, responsabilidades, causas de acção, e perdas (incluindo honorários razoáveis de advogados) (colectivamente, "Perdas") com respeito a qualquer reclamação de terceiros resultante de ou relacionada com (i) negligência ou má conduta deliberada da Parte Indemnizadora ou dos seus empregados ou agentes no cumprimento das suas obrigações nos termos do Acordo; (ii) violação de qualquer das representações, garantias ou pactos da Parte Indemnizadora nos termos do Acordo; e (iii) quaisquer reclamações de que a Propriedade Intelectual da Parte Indemnizadora infrinja os direitos de propriedade intelectual de terceiros.

- 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, restoration or other health and safety code, rule or regulation, (ii) Restaurateur copying, storing, retaining, removing from the Platform or the Application or otherwise processing the Personal Data, except as expressly permitted under the Agreement or the DPA, (iii) any third party claim arising out of or in connection with the manufacture, production, distribution, handling, advertising, consumption or use of, or otherwise relating to, any Special Offer run by the Restaurateur using the Platform and the Application or any other communication made by the Restaurateur using the CRM accounts in the Application.
- 11.4. In any case, the amount of damages that may be claimed from TheFork or a company in TheFork Group will be limited to the amount of subscription fees effectively received by TheFork (excluding commission on reservations) from the Restaurateur for the previous twelve (12) months of performance of this Agreement with the Restaurateur.

12. MISCELLANEOUS

- 12.1. **Evidence.** The parties expressly agree that the data stored on electronic media within the computer system belonging to TheFork or a company in TheFork Group have conclusive force between the parties. In the event that such data should be produced in any litigation or other proceedings, the data will be deemed admissible, valid and enforceable on the parties and in the same way, under the same conditions and with the same conclusive force as any document that may be drawn up, received or stored in writing, unless where there is an obvious error by TheFork.
- 12.2. **Relationship.** No joint venture, partnership, employment or agency relationship exists between the Restaurateur and TheFork.
- 12.3. **No assignment.** The Restaurateur may not assign its rights under this Agreement to a third party, unless TheFork has given its express, prior, written consent.
- 12.4. **Survival.** If one of the provisions of this Agreement is deemed to be or becomes invalid, unlawful, unenforceable or inapplicable in any way, the validity, legality or application of the other provisions of this Agreement shall not be affected or altered in any way and the provision in question shall be considered to have been modified within the limits required to render it valid, compliant with law, enforceable and/or applicable.
- 12.5. **Confidentiality.** TheFork and the Restaurateur agree not to disclose and to request that their respective agents and service providers do not disclose any information and knowledge that is shared and identified by the issuing party as proprietary and/or confidential or which, given the nature of the circumstances of disclosure, must be treated as proprietary or confidential. The provisions of the Order Form must be considered as confidential and must not be disclosed (except to a company in TheFork Group and the parties' respective attorneys and accountants) without the other party's prior written consent.
- 12.6. **Execution and entire agreement.** The parties acknowledge and agree that the Agreement may be executed and stored in electronic format. Unless where otherwise mentioned. The Agreement constitutes the entire agreement between the parties on its subject matter and replaces any earlier contracts and/or agreements between the parties.
- 12.7. **Notices.** All notices sent to TheFork concerning a claim or a legal matter must be made in writing to TheFork at the address stated on page 1, with a copy to legal@thefork.com. All notices sent to the Restaurateur may be sent by letter to the address listed in the Order Form or by electronic mail to the designated recipient indicated in the Order Form.
- 12.8. **Complaint procedure and mediation.** Throughout the term of this Agreement, TheFork will operate an internal complaints procedure. If the Restaurateur has a complaint in connection with this Agreement, they should notify TheFork by email at suporte@thefork.pt. 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 to 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 suporte@thefork.pt (with "Mediation initiated" in the subject line) that they are referring the dispute to

- 11.3. Além disso; o Restaurante indemnizará, defenderá e isentará o TheFork de e contra toda e qualquer Perda com respeito a qualquer reclamação de terceiros resultante de ou relacionada com (i) violação do Restaurante ou alegada violação de qualquer alimento aplicável, restauração ou outro código, regra ou regulamento de saúde e segurança, (ii) cópia do Restaurante, armazenamento, retenção, remoção da Plataforma ou da Aplicação ou outro tratamento dos Dados Pessoais, excepto conforme expressamente permitido pelo Acordo ou pelo DPA, (iii) qualquer reivindicação de terceiros resultante ou relacionada com o fabrico, produção, distribuição, manuseamento, publicidade, consumo ou utilização, ou de qualquer outra forma relacionada com qualquer Oferta Especial feita pelo Restaurante utilizando a Plataforma e a Aplicação ou qualquer outra comunicação feita pelo Restaurante utilizando as contas do CRM na Aplicação.
- 11.4. Em qualquer caso, o montante dos danos que podem ser reclamados ao TheFork ou a uma empresa do Grupo TheFork será limitado ao montante das taxas de subscrição efectivamente recebidas pelo TheFork (excluindo a comissão sobre reservas) do Restaurante durante os doze (12) meses anteriores de execução do presente Acordo com o Restaurante.

12. DIVERSOS

- 12.1. **Provas.** As partes concordam expressamente que os dados armazenados em meios electrónicos no sistema informático pertencente ao TheFork ou a uma empresa do Grupo TheFork têm força probatória entre as partes. Caso tais dados devam ser produzidos em qualquer litígio ou outro processo, os dados serão considerados admissíveis, válidos e executórios pelas partes e da mesma forma, nas mesmas condições e com a mesma força probatória que qualquer documento que possa ser elaborado, recebido ou armazenado por escrito, a menos que haja um erro óbvio por parte do TheFork.
- 12.2. **Relação.** Não existe qualquer relação de joint venture, parceria, emprego ou agência entre o Restaurante e TheFork.
- 12.3. **Nenhuma missão.** O Restaurante não pode ceder os seus direitos ao abrigo deste Acordo a terceiros, a menos que TheFork tenha dado o seu consentimento expresso, prévio e por escrito.
- 12.4. **Sobrevivência.** Se uma das disposições do presente Acordo for considerada ou se tornar inválida, ilegal, inaplicável ou inaplicável de qualquer forma, a validade, legalidade ou aplicação das outras disposições do presente Acordo não será afectada ou alterada de qualquer forma e a disposição em questão será considerada como tendo sido modificada dentro dos limites necessários para torná-la válida, conforme a lei, executória e/ou aplicável.
- 12.5. **Confidencialidade.** TheFork e o Restaurante concordam em não divulgar e solicitar que os seus respectivos agentes e prestadores de serviços não divulguem quaisquer informações e conhecimentos que sejam partilhados e identificados pela parte emissora como sendo propriedade e/ou confidenciais ou que, dada a natureza das circunstâncias da divulgação, devam ser tratados como sendo propriedade ou confidenciais. As disposições da nota de encomenda devem ser consideradas confidenciais e não devem ser divulgadas (excepto a uma empresa do Grupo TheFork e aos respectivos advogados e contabilistas das partes) sem o consentimento prévio por escrito da outra parte.
- 12.6. **Execução e acordo completo.** As partes reconhecem e concordam que o Acordo pode ser executado e armazenado em formato electrónico. Salvo indicação em contrário. O Acordo constitui o acordo completo entre as partes sobre o seu objecto e substitui quaisquer contratos e/ou acordos anteriores entre as partes.
- 12.7. **Avisos.** Todas as notificações enviadas ao TheFork relativas a uma reclamação ou questão legal devem ser feitas por escrito ao TheFork no endereço indicado na página 1, com uma cópia para legal@thefork.com. Todas as notificações enviadas ao Restaurante podem ser enviadas por carta para o endereço indicado no Formulário de Pedido ou por correio electrónico para o destinatário designado indicado no Formulário de Pedido.
- 12.8. **Procedimento de queixa e mediação.** Ao longo da vigência do presente Acordo, TheFork irá operar um procedimento interno de reclamação. Se o Restaurante tiver uma queixa relacionada com este Acordo, deverá notificar TheFork por e-mail para suporte@thefork.pt. Ao receber uma queixa, TheFork investigará e fornecerá ao Restaurante uma resposta e decisão assim que razoavelmente praticável. Se o Restaurante estiver estabelecido na União Europeia (um "Restaurante da UE") e acreditar que a disputa não está totalmente resolvida através do processo de mediação de queixas do TheFork, então a disputa poderá ser remetida, à discrição do Restaurante da UE, ao Centro para a Resolução Efectiva de Litígios ("CEDR") para mediação: detalhes podem ser encontrados em <https://www.cedr.com/>. Embora a mediação seja um processo voluntário, TheFork e o EU Restaurante concordam ambos em empenhar-se de boa fé durante todas as tentativas de mediação, e em fazê-lo de acordo com o Modelo de Procedimento de Mediação do CEDR. A menos que o Restaurante da UE e TheFork acordem em contrário no prazo de catorze (14) dias após a notificação do litígio, o mediador será nomeado pelo

mediation. A copy of the referral should be sent to CEDR. Any attempt to reach an agreement through mediation on the settlement of a dispute will not affect the EU Restaurateur's or TheFork's right to initiate court proceedings at any time before, during or after the mediation process.

- 12.9. Governing law and jurisdiction.** This Agreement and the Restaurateur's use of the Platform and/or the Application, as well as any claims between the Restaurateur and TheFork are governed and must be interpreted according to French law, notwithstanding the applicable rules of conflict of law. By accessing or using the Application and/or the Platform, the Restaurateur waives any claims that may arise under the laws of other countries or territories. In case of a dispute, the Restaurateur must lodge all claims, legal actions or disputes that it may have against TheFork or that are related to this Agreement, exclusively with the courts of Paris, France. Nothing in this Agreement limits the right of TheFork to bring any claim, action or dispute against the Restaurateur in order to fight fraud, recover unpaid invoices or protect any intellectual property rights or any obligation of confidence in connection with this Agreement in any other court of competent jurisdiction.

SPECIFIC CONDITIONS OF PUBLICATION OF SPECIAL OFFERS

1. PURPOSE

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

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

- 2.1.** The parties acknowledge that meeting consumers' (Diners) expectations is a material Restaurant's obligation under this Agreement. In this spirit, the Restaurateur commits to ensure that the quality of the Restaurateur's catering, compliance of its service with TheFork's range of Special Offers, description of the Special Offer in the Order Form and on the Platform, the equal treatment of Diners making use of a Special Offer, are material elements of this Agreement. If the Restaurateur's service quality is unsatisfactory, if the Special Offer is restricted or amended during the dining experience, in case of a partial service or a service not complying with the details of the Special Offers or in case of unfair treatment of Diners making use of a Special Offer (e.g. cancellation of reservations made with a Special Offer, different quantities, special menu with Special Offers excluded), TheFork may without notice, cancel and withdraw the Restaurateur's access to Special Offers.
- 2.2.** Repeated breaches of the obligations of compliance, quality and equal treatment under Article 2.1 above shall entitle TheFork to unpublish the Restaurant from the Platform without further notice, notwithstanding the statutory rights of the Restaurateur and the contractual remedies set out in Article 12 of the General Conditions of Sale and Use (complaints procedure and mediation) which remain available to the Restaurateur. The Restaurateur will be notified of the reasons for the unpublishing by email.
- 2.3.** Special Offers must match those set out in TheFork's special offers catalog offered to the Restaurateur, or otherwise made available to the Restaurateur on the Application, and reflected in the Order Form. These Special Offers must have a material and tangible value.
- 2.4.** TheFork also reserves the right to refuse or cancel a Special Offer if the Restaurateur does not correctly use the Application to manage reservations, and/or if the Restaurateur does not meet its obligations under the General Conditions of Sale and Use.

3. WARRANTY

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

CEDR. Para iniciar a mediação, o Restaurante da UE deve notificar TheFork por e-mail para suporte@thefork.pt (com "Mediação iniciada" na linha de assunto) que estão a remeter a disputa para mediação. Uma cópia da arbitragem deve ser enviada ao CEDR. Qualquer tentativa de alcançar um acordo através da mediação sobre a resolução de um litígio não afectará o direito do Restaurante da UE ou do TheFork de iniciar um processo judicial em qualquer altura antes, durante ou após o processo de mediação.

- 12.9. Direito aplicável e jurisdição.** Este Acordo e a utilização da Plataforma e/ou da Aplicação pelo Restaurante, bem como quaisquer reclamações entre o Restaurante e o TheFork são regidos e devem ser interpretados de acordo com a lei francesa, não obstante as regras de conflito de leis aplicáveis. Ao aceder ou utilizar a Aplicação e/ou a Plataforma, o Restaurante renuncia a quaisquer reivindicações que possam surgir ao abrigo das leis de outros países ou territórios. Em caso de litígio, o Restaurante deve apresentar todas as reclamações, acções legais ou litígios que possa ter contra o TheFork ou que estejam relacionados com este Acordo, exclusivamente aos tribunais de Paris, França. Nada no presente Acordo limita o direito do TheFork de apresentar qualquer reclamação, acção ou litígio contra o Restaurante a fim de combater a fraude, recuperar facturas não pagas ou proteger quaisquer direitos de propriedade intelectual ou qualquer obrigação de confiança em relação ao presente Acordo em qualquer outro tribunal de jurisdição competente.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PUBLICAÇÃO DE OFERTAS ESPECIAIS

1. PROPÓSITO

- 1.1.** Estas Condições Específicas (as "Condições da(s) Oferta(s) Especial(ais)") complementam as Condições Gerais de Venda e Utilização e aplicam-se ao serviço de publicação de ofertas especiais fornecido por TheFork ao Restaurante na Plataforma e nos Sites Parceiros ("Ofertas Especiais"). As condições das Ofertas Especiais variam e podem abranger diferentes componentes da refeição (comida e/ou bebidas), conforme detalhado no Formulário de Encomenda, um pedido de inserção, ou documentado por qualquer outro meio, incluindo por e-mail trocado entre o Restaurante e o pessoal dedicado do TheFork (tipicamente os Gestores de Conta designados), pelo e entre o Restaurante e o TheFork.

2. OBRIGAÇÃO DE CONFORMIDADE, QUALIDADE, VALOR E IGUALDADE DE TRATAMENTO DOS DINERS

- 2.1.** As partes reconhecem que a satisfação das expectativas dos consumidores (Diners) é uma obrigação material do Restaurante ao abrigo deste Acordo. Neste espírito, o Restaurante compromete-se a assegurar que a qualidade da restauração do Restaurante, a conformidade do seu serviço com a gama de Ofertas Especiais do TheFork, a descrição da Oferta Especial no Formulário de Encomenda e na Plataforma, a igualdade de tratamento dos Restaurantes que fazem uso de uma Oferta Especial, são elementos materiais do presente Acordo. Se a qualidade do serviço do Restaurante for insatisfatória, se a Oferta Especial for restringida ou alterada durante a experiência de jantar, no caso de um serviço parcial ou um serviço que não cumpra os detalhes das Ofertas Especiais ou no caso de tratamento injusto de Diners que façam uso de uma Oferta Especial (por exemplo, cancelamento de reservas feitas com uma Oferta Especial, quantidades diferentes, menu especial com Ofertas Especiais excluídas), TheFork pode, sem aviso prévio, cancelar e retirar o acesso do Restaurante às Ofertas Especiais.
- 2.2.** As violações repetidas das obrigações de cumprimento, qualidade e igualdade de tratamento nos termos do artigo 2.1 acima, darão ao TheFork o direito de inutilizar o Restaurante da Plataforma sem aviso prévio, não obstante os direitos estatutários do Restaurante e os recursos contratuais estabelecidos no artigo 12 das Condições Gerais de Venda e Utilização (procedimento de reclamações e mediação) que permanecem à disposição do Restaurante. O Restaurante será notificado das razões da não publicação por correio electrónico.
- 2.3.** As Ofertas Especiais devem corresponder às apresentadas no catálogo de ofertas especiais do TheFork oferecido ao Restaurante, ou disponibilizadas ao Restaurante no Pedido, e reflectidas na Ficha de Encomenda. Estas Ofertas Especiais devem ter um valor material e tangível.
- 2.4.** O TheFork reserva-se também o direito de recusar ou cancelar uma Oferta Especial se o Restaurante não utilizar correctamente a Aplicação para gerir as reservas, e/ou se o Restaurante não cumprir as suas obrigações ao abrigo das Condições Gerais de Venda e Utilização.

3. GARANTIA

- 3.1.** O Restaurante reconhece que o papel do TheFork e de qualquer empresa do Grupo TheFork está limitado ao de uma mera plataforma. Consequentemente, o Restaurante compromete-se a cumprir a legislação aplicável em vigor em todas as circunstâncias e a indemnizar e manter TheFork e qualquer outra empresa do Grupo TheFork inofensiva contra quaisquer queixas, reclamações, acções legais ou pedidos de indemnização

relation to information, content or acts of the Restaurateur that are not consistent with a Special Offer, compliant with a legal provision or that would cause harm to a User or a third party.

4. ADJUSTMENTS

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

5. DURATION OF THE SPECIAL OFFER

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

6. ADDITIONAL RESTAURATEUR'S OBLIGATIONS

- 6.1. In order to publish and maintain a Special Offer and benefit from its return, Restaurateur must also comply with the following conditions:
- 6.1.1. For the benefit of consumers (Diners) and to ensure effectiveness and fairness of a Special Offer, Restaurateur shall be prohibited from enforcing a price increase on the Restaurant's menu in the ten (10) days before the launch of Special Offers, or during the term of Special Offers validity.
- 6.1.2. A Special Offer must be applied to a Diner who arrives at its Restaurant at the booked time and up to 15 minutes thereafter, provided that the reserving Diner meets the Conditions of the Special Offer. If a Diner books a table at Restaurant with a Special Offer for two or more Diners, the Restaurateur shall apply the Special Offer to all Diners of the party who meet the Conditions for Special Offer including, but not limited to, all Diners who arrive at the Restaurant at the time of the reservation and up until fifteen (15) minutes thereafter. If the Diner and all components of the party will not have arrived at the Restaurants within fifteen (15) minutes from the expected booked and arrival time, the Restaurateur shall be entitled to refuse to apply the Special Offer to all Diners in such a group, including the Diner who booked the Special Offer.
- 6.1.3. If a Diner complies with all Conditions of the Special Offer, but the Special Offer is not correctly applied for any reason whatsoever, the Restaurateur shall refund the Diner (or TheFork, if TheFork under its own discretion will have refunded the Diner upon a complaint) the difference between the amount the Diner paid for the meal and the amount that the Diner would have paid had the Special Offer be applied correctly. When TheFork refunds a Diner for a Special Offer not being correctly applied by the Restaurateur, TheFork will invoice the relevant amount to the Restaurateur in the next available invoice issued after the meal date.
- 6.1.4. The Restaurateur must comply with all provisions of these Specific Conditions while the Special Offer is available on the Platform and the Partner Sites as well as when the offer is renewed.
- 6.1.5. Unless otherwise agreed, the Restaurateur agrees that TheFork may publish the Special Offer on the Platform and all Partner Sites and affiliated sites that TheFork has a distribution agreement in place with. Restaurateur shall have no right to exclude any website or channels from the range of channels where the Special Offer will be made

por um Utilizador, um terceiro ou uma autoridade pública em relação a informações, conteúdos ou actos do Restaurante que não sejam consistentes com uma Oferta Especial, que estejam em conformidade com uma disposição legal ou que possam causar danos a um Utilizador ou a um terceiro.

4. ADJUSTAMENTOS

- 4.1. O Restaurante reconhece que, a qualquer momento, TheFork poderá ter de alterar a sua estratégia comercial para se adaptar às mudanças do mercado e competir de forma justa com fornecedores terceiros. Consequentemente, TheFork reserva-se o direito de solicitar que o Restaurante altere qualquer uma das suas Ofertas Especiais que não satisfaçam os novos critérios estabelecidos pelo TheFork e comunicados ao Restaurante com o devido aviso prévio. Se o Restaurante se recusar a ajustar a sua Oferta Especial de acordo com os novos critérios do TheFork, TheFork terá o direito de iniciá-la sem que o Restaurante tenha direito a qualquer compensação.
- 4.2. As condições de exibição de uma Oferta Especial na Plataforma podem variar, dependendo da atractividade da referida Oferta Especial e TheFork deverá envidar os seus melhores esforços para comunicar com os Restauradores e descrever a razão para uma remoção da Oferta Especial com base na falta de eficácia e retorno rastreados.

5. DURAÇÃO DA OFERTA ESPECIAL

- 5.1. O Restaurante pode optar por publicar uma Oferta Especial por um prazo fixo ou indefinido. A duração mínima de uma Oferta Especial é de trinta e dois (32) dias consecutivos ou, no caso de eventos especiais, como o Festival TheFork, a duração mínima definida para tal evento, tal como comunicada ao Restaurante pelo TheFork. Se a Oferta Especial foi publicada por tempo indeterminado, cada parte pode terminar a Oferta Especial por escrito (incluindo por e-mail) em qualquer altura após a expiração da duração mínima aplicável, sujeito a sete (7) dias de pré-aviso. Se a Oferta Especial tiver sido publicada por um período fixo, o Restaurante tem o direito de a renovar várias vezes, a menos que uma Oferta Especial deixe de ser oferecida como opção pelo TheFork, em conformidade com o Artigo 4 acima das Condições da(s) Oferta(s) Especial(is).

6. OBRIGAÇÕES ADICIONAIS DO Restaurante

- 6.1. A fim de publicar e manter uma Oferta Especial e beneficiar da sua devolução, o Restaurante deve também cumprir as seguintes condições:
- 6.1.1. Em benefício dos consumidores (Diners) e para assegurar a eficácia e equidade de uma Oferta Especial, o Restaurante Restaurante está proibido de impor um aumento de preço no menu do Restaurante nos dez (10) dias anteriores ao lançamento das Ofertas Especiais, ou durante o período de validade das Ofertas Especiais.
- 6.1.2. Uma Oferta Especial deve ser aplicada a um Restaurante que chegue ao seu Restaurante à hora marcada e até 15 minutos depois, desde que o Restaurante que reserva cumpra as Condições da Oferta Especial. Se um Restaurante reservar uma mesa no Restaurante com uma Oferta Especial para dois ou mais Jantares, o Restaurante deverá aplicar a Oferta Especial a todos os Jantares da parte que cumpram as Condições da Oferta Especial incluindo, mas não se limitando a, todos os Jantares que cheguem ao Restaurante no momento da reserva e até 15 (quinze) minutos depois. Se o Restaurante e todos os componentes da festa não tiverem chegado aos Restaurantes no prazo de quinze (15) minutos após a hora prevista de reserva e chegada, o Restaurante terá o direito de recusar a aplicação da Oferta Especial a todos os Jantares de tal grupo, incluindo o Restaurante que reservou a Oferta Especial.
- 6.1.3. Se um Restaurante cumprir todas as Condições da Oferta Especial, mas a Oferta Especial não for correctamente aplicada por qualquer razão, o Restaurante deverá reembolsar ao Restaurante (ou ao TheFork, se o TheFork, ao seu critério, tiver reembolsado o Restaurante após uma reclamação) a diferença entre o montante que o Restaurante pagou pela refeição e o montante que o Restaurante teria pago se a Oferta Especial tivesse sido aplicada correctamente. Quando TheFork reembolsa um Restaurante por uma Oferta Especial que não tenha sido correctamente aplicada pelo Restaurante, TheFork facturará o montante relevante ao Restaurante na próxima factura disponível emitida após a data da refeição.
- 6.1.4. O Restaurante deve cumprir todas as disposições destas Condições Específicas enquanto a Oferta Especial estiver disponível na Plataforma e nos Sites Parceiros, bem como quando a oferta for renovada.

available to Diners.

SPECIFIC CONDITIONS OF THE CREDIT CARD IMPRINT AND PRE-PAYMENT

1 - GENERAL

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

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

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

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

2 - DESCRIPTION OF THE FUNCTIONALITIES

2.1 Credit Card Imprint

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

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.

6.1.5. Salvo acordo em contrário, o Restaurante concorda que TheFork pode publicar a Oferta Especial na Plataforma e todos os Sites Parceiros e sites afiliados com os quais TheFork tem um acordo de distribuição em vigor. O Restaurante não terá o direito de excluir qualquer website ou canais da gama de canais onde a Oferta Especial será posta à disposição dos Diners.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA IMPRESSÃO DO CARTÃO DE CRÉDITO E DO PRÉ-PAGAMENTO

1 - GERAL

Estas Condições Específicas do Cartão de Crédito Impresso e Pré-pagamento ("Condições Específicas") aplicam-se às funcionalidades do Cartão de Crédito Impresso ("CCI") e Pré-pagamento ("PPT") (em conjunto: "CCI&PPT") disponíveis na plataforma TheFork. CCI&PPT são serviços discretos na plataforma TheFork utilizados pelos Diners e são disponibilizados pelo TheFork em cooperação com o prestador de serviços de pagamento Stripe Payments Europe Ltd. e as suas entidades de grupo regulamentadas, ou para o território do Reino Unido, Stripe Payments UK Ltd. ("PSP").

As CCI&PPT são disponibilizadas em duas opções: "Standard" e "Custom". Estas Condições Específicas aplicam-se a ambas as opções, mas se o Restaurante estiver a utilizar a opção "Personalizado", o [CCI&PPT T&Cs](#) aplicam-se na medida em que não contradizem estas Condições Específicas.

O Restaurante só tem a possibilidade de activar a CCI e/ou PPT se (i) estiver a utilizar a Aplicação TheFork Manager como ferramenta de reserva e (ii) o Widget "Personalizado" em modo HTML que está disponível para os subscritores Pro e Pro+ Restaurante. TheFork reserva-se o direito de modificar estes critérios de acordo com a evolução do serviço.

CCI&PPT são fornecidos ao restaurante pelo Restaurante e não pelo TheFork.

2 - DESCRIÇÃO DAS FUNCIONALIDADES

2.1 Impressão do cartão de crédito

CCI é uma funcionalidade que serve para proteger os Restaurantes de todas as consequências de não comparências e cancelamentos de reservas, ou alterações das reservas após a janela de cancelamento permitida.

Permite que o Restaurante permita guardar os dados do cartão do restaurante sem um pagamento inicial no momento da reserva. Contudo, no caso de um restaurante fazer uma reserva, e (i) não aparecer no restaurante ("No-show"), ou (ii) cancelar ou alterar a reserva após a janela de cancelamento permitida, a CCI também permite ao Restaurante dar instruções ao PSP (através do sistema TheFork) para cobrar um montante específico no cartão do restaurante; nos casos descritos, o Restaurante tem também o direito de não cobrar ao restaurante, de acordo com o seu próprio critério.

Salvo acordo em contrário entre TheFork e o Restaurante, o montante máximo que pode ser retirado ao utilizar CCI é limitado a oitocentos (800) euros por cobertura. No caso do comportamento dos restaurantes descrito no parágrafo acima, o Restaurante tem sete (7) dias a partir da data da refeição (o dia da refeição incluído nestes sete dias) para solicitar através do Requerimento que o montante pré-autorizado seja debitado. Qualquer pedido de débito feito pelo Restaurante após este prazo poderá ser rejeitado. O TheFork não poderá ser responsabilizado se o Restaurante se atrasar na apresentação de um pedido de débito.

Na opção padrão CCI, as partes concordam que o restaurante pode cancelar a sua reserva sem custo até vinte e quatro (24) horas antes da data da refeição na (hora local da cidade onde se encontra o restaurante (a "Janela de Cancelamento"). Poderá tornar-se necessário alterar este prazo de 24 horas no futuro, mas isto será discutido entre TheFork e o Restaurante. Na opção CCI personalizada, o Restaurante tem o direito de definir a "Janela de Cancelamento" por um período superior a vinte e quatro (24) horas.

A CCI verifica que os detalhes do cartão do restaurante são válidos no momento em que tais detalhes são fornecidos como parte do fluxo de reserva do restaurante. Os limites de crédito ou saldos de conta não são verificados e, por conseguinte, TheFork não garante que o cartão do restaurante terá fundos suficientes quando o Restaurante decidir debitar o mesmo.

2.2 Pré-pagamento

O PPT é uma funcionalidade que serve para proteger os Restaurantes e reduzir o risco de perda financeira dos Restaurantes em caso de não comparência e cancelamentos, ou alterações das reservas após a janela de cancelamento

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

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

3 - PAYMENT CONDITIONS, RESPONSIBILITY AND LIABILITY

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

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

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

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

4 - RESTAURATEUR'S OBLIGATIONS

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

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

5 - ANTI-FRAUD MEASURES

All transactions executed via CCI&PPT functionality are verified by a fraud-prevention system and the PSP has the right to block any transaction if it is reasonably believed to be fraudulent, improper, or which involves any illicit activity. PSP also reserves the discretionary right to cancel any fraudulent transactions or any transactions that involve another potentially criminal activity even if the fraud-prevention system did not block the transaction. The Restaurateur acknowledges that the PSP's fraud control tool as well as the additional security control procedures implemented by the PSP and/or TheFork cannot guarantee complete fraud prevention.

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

6 - SUSPENSION AND TERMINATION

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

permitida, obrigando o restaurante a pagar a totalidade ou uma parte da factura do restaurante no momento da reserva.

Uma vez finalizada a sua reserva, o montante indicado no fluxo de reserva será imediatamente debitado da sua conta bancária utilizando os dados do cartão que o restaurante forneceu durante o fluxo de reserva. Este montante pré-pago será deduzido da factura do restaurante.

O Restaurante estabelece um montante fixo a ser cobrado por cobertura reservada. Esse montante é especificado no momento da reserva e apresentado ao restaurante durante o fluxo da reserva. O montante a cobrar representa o montante fixo por reserva, multiplicado pelo número de coberturas reservadas (1 cobertura por pessoa; por exemplo, se um restaurante fizer uma reserva para 4 pessoas, este montante será multiplicado por 4).

3 - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO, RESPONSABILIDADE E OBRIGAÇÃO

CCI&PPT são funcionalidades seguras e são fornecidas com um formulário alojado numa página web segura e um protocolo de segurança bancária controlado pela PSP. As reservas feitas usando CCI&PPT são confirmadas no sistema do TheFork apenas após o PSP ter recebido uma confirmação da existência do cartão bancário do restaurante utilizado, da sua validade e da pontuação de fraude atribuída pelo PSP. O restaurante recebe a confirmação da reserva por correio electrónico contendo as condições de consumo da CCI ou PPT.

Os dados bancários ou de cartões fornecidos pelos Diners são armazenados directamente pelo parceiro PSP que codifica esses dados para tratamento e que os processa de acordo com os regulamentos aplicáveis. Nem o TheFork nem o Restaurante recolhe ou armazena os dados bancários ou de cartão do restaurante.

TheFork não pode, em circunstância alguma, ser responsabilizada, seja de que forma for, directa ou indirectamente, pelo cancelamento de qualquer reserva decidida pelo Restaurante ou por qualquer disputa entre o restaurante e o Restaurante relacionada com um cancelamento.

Até ao limite máximo permitido por lei, TheFork não tem qualquer responsabilidade ou obrigação para com o Restaurante por quaisquer montantes que o Restaurante cobra ao restaurante, ou quaisquer disputas relacionadas, incluindo Stripe, qualquer terceiro e autoridades administrativas ou públicas. Todas as CCI ou cobranças nos cartões do restaurante são entre o Restaurante e o restaurante directamente, e são processadas pelo PSP. O TheFork não faz parte de qualquer transacção deste tipo. TheFork actua sob instruções do Restaurante ao TheFork, que o Restaurante transmitirá ao TheFork através da sua integração técnica aos sistemas do TheFork.

4 - OBRIGAÇÕES DO Restaurante

O Restaurante é obrigado a fornecer documentação relevante "KYC" (conheça o seu cliente) à PSP a fim de activar o CCI e/ou o PPT. O Restaurante compromete-se a utilizar o protocolo seguro "https" para todas as páginas dos seus serviços online onde a CCI e/ou o PPT estão integrados.

O Restaurante é responsável pela gestão de qualquer litígio que surja com um restaurante (cartão cancelado, cartão recusado, fundos insuficientes, etc.). O TheFork não deverá ser envolvido na gestão de litígios entre um restaurante e o Restaurante, seja de que forma for.

5 - MEDIDAS ANTIFRAUDE

Todas as transacções executadas através da funcionalidade CCI&PPT são verificadas por um sistema de prevenção de fraude e o PSP tem o direito de bloquear qualquer transacção se for razoavelmente considerado fraudulento, impróprio, ou que envolva qualquer actividade ilícita. O PSP reserva-se também o direito discricionário de cancelar quaisquer transacções fraudulentas ou quaisquer transacções que envolvam outra actividade potencialmente criminosa, mesmo que o sistema de prevenção da fraude não tenha bloqueado a transacção. O Restaurante reconhece que a ferramenta de controlo de fraude do PSP, bem como os procedimentos adicionais de controlo de segurança implementados pelo PSP e/ou pelo TheFork não podem garantir uma completa prevenção da fraude.

Em caso de disputa relacionada com uma transacção CCI e/ou PPT que envolva fraude, o Restaurante reconhece que o titular do cartão pode, através de um "chargeback", obter um reembolso do seu banco ou empresa de cartões por montantes pagos fraudulentamente, desde que dentro do prazo legalmente previsto.

6 - SUSPENSÃO E denúncia

O TheFork ou o Restaurante pode denúncia r o fornecimento da CCI e/ou do PPT a qualquer momento, mediante notificação prévia de não menos de trinta (30) dias. Esta denúncia não põe termo ao Acordo, mas a denúncia do Acordo desencadeia a denúncia da CCI e/ou do TPP.

by the PSP Partner.

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

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

SPECIFIC CONDITIONS OF THE YUMS AND DOUBLE YUMS PROGRAMS

1. PURPOSE

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

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

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

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

TheFork reserva-se o direito de suspender a Solução se a taxa mensal de charge-back (número de transacções disputadas e reembolsadas em comparação com o número total de transacções efectuadas em nome do Restaurante) exceder zero ponto cinco por cento (0,5%) do volume total de transacções efectuadas em nome do Restaurante. Esta taxa de charge-back pode ser ajustada em qualquer altura para reflectir quaisquer alterações implementadas pelo Parceiro PSP.

No caso de TheFork ou PSP acreditarem razoavelmente que o Restaurante está a cometer fraude, que está a violar a lei aplicável ou os acordos do Restaurante com a Stripe e/ou qualquer documentação técnica da Stripe, o TheFork reserva-se o direito de suspender ou terminar a provisão da CCI e/ou PPT com efeito imediato.

Em caso de denúncia do acordo entre o TheFork e o PSP, a CCI&PPT deixará de estar disponível para o Restaurante e o TheFork não terá mais obrigações ao abrigo destas Condições Específicas.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DOS PROGRAMAS DE YUMS E YUMS DUPLOS

1. PROPÓSITO

TheFork gere um programa de fidelidade (o "Programa YUMS") pelo qual os Diners acumulam pontos ("YUMS") que podem posteriormente resgatar contra reduções de preços na conta em Restaurantes que participam no Programa YUMS ("Loyalty Discount"). TheFork também gere um programa (o "DOUBLE YUMS Program") pelo qual os Jantares acumulam o dobro de YUMS quando reservam em Restaurantes que participam no Programa Double Yums.

2. ADESAO AO PROGRAMA DE YUMS E/OU AO PROGRAMA DE YUMS DUPLOS

Os Restaurantes podem aderir ao Programa YUMS e/ou ao Programa Double Yums. A adesão a qualquer um dos Programas cria uma relação de cooperação comercial entre TheFork e o Restaurante, segundo a qual as partes se prestam mutuamente os serviços abaixo indicados com vista a desenvolverem mutuamente as suas actividades.

Para se tornar membro do Programa YUMS e/ou do Programa Double Yums, o Restaurante deve contactar o seu Gestor de Conta no TheFork por e-mail, que o inscreverá no Programa YUMS e/ou no Programa Double Yums. Ao inscrever o Programa YUMS e/ou o Programa Double Yums, o Restaurante será etiquetado na Plataforma como um Restaurante participante. A participação no Programa YUMS e/ou no Programa Double Yums é opcional para o Restaurante.

3. AS OBRIGAÇÕES DA FORQUILHA

Ao inscrever o Programa YUMS, o Restaurante recebe do TheFork reservas a que se aplica um Desconto de Fidelidade. O Restaurante é notificado das reservas com um Desconto de Fidelidade ("Reserva(s) com Desconto de Fidelidade") e do montante do Desconto de Fidelidade tanto na Aplicação na lista de reservas como no e-mail de confirmação de cada Reserva com Desconto de Fidelidade enviado pelo TheFork.

4. OBRIGAÇÕES DE UM Restaurante COM PROGRAMAS DE YUMS OU DE YUMS DUPLOS

Para cada Reserva com Desconto de Fidelidade enviada por TheFork a um Restaurante que participa no Programa YUMS e/ou no Programa Double Yums, o Restaurante participante garante ao TheFork que aceitará o YUMS no pagamento das Reservas com Desconto de Fidelidade efectuadas na Plataforma e nos Sites Parceiros e deduzirá o montante do Desconto de Fidelidade da conta para Reservas com Desconto de Fidelidade. O Restaurante Participante não deverá solicitar qualquer documento de apoio aos Utilizadores quando estes tiverem uma Reserva com Desconto de Fidelidade.

Se a reserva foi feita com uma Oferta Especial que pode ser combinada com o Desconto de Fidelidade, o Restaurante compromete-se primeiro a aplicar a Oferta Especial à conta e depois a deduzir o montante do Desconto de Fidelidade da conta.

Se o montante total da factura for inferior ao Desconto de Lealdade, o Restaurante apenas deduz o montante da factura.

5. CONDIÇÕES FINANCEIRAS

O TheFork emitirá uma nota de crédito correspondente a 50% do valor de cada Desconto de Fidelidade aplicado pelo Restaurante a qualquer Reserva honrada com um Desconto de Fidelidade. O Restaurante suporta o restante do custo do Desconto de Fidelidade.

TheFork reserva-se o direito de facturar o Restaurante por compensação (ou seja, líquido do montante da parte dos Descontos de Fidelidade aceites pelo Restaurante durante o mês que é imputável ao TheFork).

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 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

Durante a duração da sua adesão ao Programa Double Yums, o Restaurante concorda em pagar ao TheFork as taxas de Cobertura específicas descritas e aceites no formulário de encomenda. O Restaurante reconhece e aceita que as taxas de Cobertura serão tipicamente mais elevadas no âmbito do Programa de Duplo Yums, tendo em consideração a visibilidade adicional, o conteúdo publicitário e a taxa de conversão esperada desencadeada pelo Programa, tal como descrito mais detalhadamente nas páginas dedicadas na Plataforma.

6. DURAÇÃO E CESSAÇÃO

A adesão ao Programa YUMS e/ou ao Programa Double Yums tem uma duração indefinida. O Restaurante pode terminar a sua adesão ao Programa YUMS em qualquer altura com um aviso prévio de trinta (30) dias, contactando o seu Gestor de Conta por e-mail no TheFork.

O Restaurante adere ao Programa Double Yums por um período mínimo de trinta (30) dias. Posteriormente, o Restaurante pode suspender a sua adesão ao Programa Double Yums, reactivar a sua adesão (por uma nova duração mínima de trinta (30) dias), ou cancelar a sua adesão a qualquer momento com sete (7) dias de pré-aviso, contactando o seu Gestor de Conta no TheFork por e-mail.

TheFork reserva-se o direito de alterar, suspender ou terminar o Programa YUMS e/ou o Programa Double Yums em qualquer altura com trinta (30) dias de pré-aviso.

Cessaçã do Acordo entre TheFork e o Restaurante, por qualquer razão, cessa automaticamente a participação do Restaurante no Programa YUMS e no Programa Double Yums.

Se TheFork tomar conhecimento de que, em duas (2) ocasiões, um Restaurante que é membro do Programa YUMS e/ou o Double Yums não cumpriu as suas obrigações tal como estabelecido na cláusula 4 destas Condições Específicas, TheFork reserva-se o direito de terminar o seu Programa YUMS e/ou a sua adesão ao Double Yums sem aviso prévio ou compensação.

CRM E POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO UTILIZADOR

A luta contra o spam e a fraude diz respeito a todas as empresas do sector relevante (fornecedores de serviços de Internet, fornecedores de serviços de correio electrónico e organizações anti-spam). Foram criadas leis anti-spam em certos países e, como medida adicional, TheFork criou o seu próprio conjunto de regras para proteger a sua reputação e a reputação dos Restaurantes que utilizam os seus sistemas. Não só estas regras ajudam TheFork a identificar spammers, como também ajudam a aumentar a entregabilidade do correio electrónico e a construir uma forte reputação de envio.

Definem-se abaixo as estatísticas centrais utilizadas para rever a utilização de contas CRM na Aplicação e práticas de envio. Os Restaurantes devem permanecer abaixo destes limiares aceitáveis. As contas CRM com estatísticas acima destes números podem enfrentar penalizações, tais como limitação de taxas de correio electrónico, conta do módulo CRM e, em alguns casos, denúncia de conta do módulo CRM. Será dado aviso prévio de tais acções, a menos que o risco seja considerado crítico para a segurança da infra-estrutura do TheFork e/ou dos seus subcontratantes.

| Limiares estatísticos | Níveis aceitáveis* | Detalhes adicionais |
|--|--------------------|---|
| Bounces | ≤ 8% | Calculado sobre o número de mensagens que saltaram |
| Anulação de assinaturas | ≤ 1.4% | ou 1% se o unsubs > cliques |
| Blocos | ≤ 30% | |
| Queixas de Spam | ≤ 0.08% | Ao enviar mais de 1000 mas nunca mais de 50 queixas por dia |
| Spamtrap hits & queixas de abuso injustificado | ≤ 1 | |

*TheFork reserva-se o direito de actualizar os parâmetros do limiar de envio aceitável sem aviso prévio.

Estatísticas centrais definidas:

- Bounces - Tal como o correio tradicional de caracol, quando um endereço

cannot accept the incoming package and it gets returned to sender, bounced messages are returned to sender because the recipient address is incorrect or inactive.

- Unsubscribes – Recipients who opt out of receiving communication because they no longer want to receive communication. There are many reasons why recipients choose to unsubscribe; some might no longer be interested in the emails' content, others have an overflowing inbox, and others still expected a different content from the emails.
- Blocks – Messages that do not leave servers due to a permanent error. These are email addresses that bounced in the past because they are either non-existent or invalid, or they had previously reported your message as spam. This also includes email addresses that resulted in complaints from recipients or that did not pass through spam filters.
- Spam Complaints – Number of recipients that marked the message from a Restaurateur as spam.
- Spamtrap Hits – After a certain amount of inactivity, webmail providers turn email addresses into spam traps to catch senders that are using outdated lists or lists purchased, and/or obtained from third-party companies.
- Unjustified Abuse Complaint – When a recipient reports a Restaurateur for messaging without their consent.

THE 7 COMMANDMENTS

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

1 – ALL SENDING METRICS TO REMAIN WITHIN STATISTIC THRESHOLDS

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

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

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

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

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

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

TheFork takes complaints about spam very seriously.

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

- When and how has this email address been collected?
 - Date and time
 - Lottery/competition participation?
 - Newsletter subscription?
 - Existing customer relationship?
 - Other
- In case of online data collection:
 - URL of the data collection site

de destino não pode aceitar o pacote recebido e este é devolvido ao remetente, as mensagens devolvidas são devolvidas ao remetente porque o endereço do destinatário está incorrecto ou inactivo.

- Desinscrições - Destinatários que optam por não receber comunicação porque já não querem receber comunicação. Há muitas razões pelas quais os destinatários optam por cancelar a subscrição; alguns podem já não estar interessados no conteúdo dos e-mails, outros têm uma caixa de entrada transbordante, e outros ainda esperam um conteúdo diferente dos e-mails.
- Blocos - Mensagens que não saem dos servidores devido a um erro permanente. Estes são endereços de correio electrónico que saltaram no passado por serem inexistentes ou inválidos, ou por terem reportado anteriormente a sua mensagem como spam. Isto inclui também endereços de correio electrónico que resultaram em queixas dos destinatários ou que não passaram por filtros de spam.
- Reclamações de Spam - Número de destinatários que marcaram a mensagem de um Restaurante como spam.
- Spamtrap Hits - Após uma certa inactividade, os fornecedores de webmail transformam os endereços de correio electrónico em armadilhas de spam para apanhar os remetentes que utilizam listas desactualizadas ou listas adquiridas, e/ou obtidas de empresas terceiras.
- Queixa de Abuso Injustificado - Quando um destinatário denuncia um Restaurante por mensagens sem o seu consentimento.

OS 7 MANDAMENTOS

Abaixo estão 7 mandamentos que os Restaurantes devem cumprir para maximizar as suas taxas de entregabilidade e para evitar qualquer limitação ou suspensão da sua conta do módulo CRM, e em última análise ajudar o TheFork a combater o spam.

1 - TODAS AS MÉTRICAS DE ENVIO DEVEM PERMANECER DENTRO DOS LIMIARES ESTATÍSTICOS

A manutenção regular da lista de contactos do Restaurante assegurará que o Restaurante está a enviar um e-mail a uma audiência envolvida com endereços de e-mail activos. Embora possa variar de negócio para negócio, uma boa referência para um cliente comprometido é alguém que tenha aberto ou clicado num e-mail nos últimos 3 a 6 meses. Manter uma lista de clientes que lêem regularmente o conteúdo do correio electrónico e encontram valor nas mensagens resultará em menos mensagens de correio electrónico devolvidas ou bloqueadas. Embora o processo de remoção de endereços de correio electrónico inactivos ou incorrectos possa fazer com que uma lista de contactos pareça mais pequena, melhorará significativamente a capacidade de entrega a longo prazo. Outras boas práticas são: escrever linhas temáticas que reflectam o conteúdo das mensagens de correio electrónico e evitar termos promocionais ou palavras spam comuns.

2 - É PROIBIDO ADQUIRIR OU ENVIAR PARA LISTAS DE CORREIO DE TERCEIROS

É estritamente proibido enviar campanhas para listas de contactos que tenham sido adquiridas (compradas, trocadas ou alugadas) a uma empresa terceira. Os endereços de correio electrónico alvo devem ser sempre recolhidos de forma a que o destinatário tenha optado explicitamente por receber a comunicação do Restaurante. A utilização de listas que são adquiridas, alugadas ou raspadas a terceiros é proibida por lei na maioria dos países, e é absolutamente proibida na Aplicação.

3 - E-MAILS (EXCEPTO SE TRANSACCIONAIS) SÓ PODEM SER ENVIADOS SE TIVER SIDO OBTIDA AUTORIZAÇÃO EXPRESSA

Todos os contactos da lista do Restaurante devem ter dado um consentimento claro e explícito para receber comunicações e o Restaurante deve poder comprovar isso. Este consentimento deve ser concedido através de uma relação existente ou de uma opção de inclusão em que o tópico da subscrição tenha sido claramente explicado num formulário online (módulo de reservas) ou offline através de uma caixa de tick-box. Esta caixa de tick-box não deve ser pré-fixada. O consentimento para o envio de correio electrónico não deve ser agrupado com o consentimento para outros fins, tais como o processamento de uma reserva. Se o Restaurante marcar a caixa 'opt-in' na Aplicação, garante & representa ao TheFork que obteve o consentimento expresso do cliente relevante.

4 - A PROVA DO CONSENTIMENTO DEVE SER FORNECIDA EM CASO DE QUEIXA DE ABUSO AGRAVADO

TheFork leva muito a sério as queixas sobre spam.

Em qualquer momento, o Restaurante deve ser capaz de fornecer informações sobre todos os endereços de e-mail que o Restaurante recolheu directamente (por telefone, através de um módulo de reserva de marca branca, no Restaurante, etc.) para os quais enviou e-mails a partir do módulo CRM da Aplicação, incluindo

- Quando e como foi este endereço electrónico recolhido?
 - Data e hora
 - Participação na lotaria/competição?
 - Subscrição do boletim informativo?
 - Relação de cliente existente?
 - Outros

- IP used by the email address owner
 - Type of opt-in (single, confirmed or double opt-in)
 - Additionally, in case of a double opt-in: date and time of confirmation
- Is there an explicit statement of consent/opt-in for the email address? (may be provided as a screenshot)
- Wording of the statement
 - Was the customer able to give the consent explicitly and separately?
- If there was no explicit consent/opt-in, but there was an existing customer relationship:
- Nature of customer relationship (e.g. dined at the Restaurant on X date)
 - How was the customer informed when obtaining the email address (what message was given informing that the email address may be used for marketing purposes and that they are able to unsubscribe any time)?

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

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

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

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

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

7 – ONLY LEGITIMATE INFORMATION CAN BE SENT

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

DATA PROCESSING ADDENDUM

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

Data Processing Addendum

This Data Processing Agreement ("DPA"), forms part of, and is subject to, the Conditions of Sales and Use (the "Agreement"). By signing the Agreement, the Parties enter into this DPA on behalf of themselves and, to the extent required under applicable Data Protection Laws, in the name and on behalf of their affiliates, and this DPA shall be effective on the date of its publication ("Effective Date"). If the Parties entered into a data processing addendum or other similar agreement before (any "Prior DPA"), the Parties acknowledge and agree that this DPA shall supersede and replace the Prior DPA as of the Effective Date. All

- Em caso de recolha de dados em linha:
- URL do sítio de recolha de dados
 - IP utilizado pelo proprietário do endereço de correio electrónico
 - Tipo de opt-in (simples, confirmado ou duplo opt-in)
 - Além disso, no caso de uma dupla opção de inclusão: data e hora da confirmação
- Existe uma declaração explícita de consentimento/opção para o endereço de correio electrónico? (pode ser fornecida como imagem de ecrã)
- Redacção da declaração
 - O cliente pôde dar o consentimento explícita e separadamente?
- Se não houvesse consentimento explícito/opção, mas houvesse uma relação de cliente existente:
- Natureza da relação com o cliente (por exemplo, jantar no restaurante na data X)
 - Como foi o cliente informado ao obter o endereço electrónico (que mensagem foi dada informando que o endereço electrónico pode ser utilizado para fins de marketing e que pode cancelar a sua subscrição a qualquer momento)?

Note-se que o Restaurante é obrigado a cumprir na íntegra quando se lida com tais assuntos. Os Restaurantes que não possam fornecer provas de permissão legal para contactar os destinatários no caso de uma queixa de abuso agravado podem enfrentar a suspensão da conta e, em alguns casos, a cessação da sua utilização do módulo CRM.

5 - DEVE SER INCLUÍDO EM CADA CAMPANHA DE MARKETING UM LINK PARA CANCELAR A INSCRIÇÃO

Todas as campanhas de marketing devem incluir uma ligação clara e concisa para que os destinatários optem facilmente por não receber comunicações futuras. A ligação deve ser fácil de reconhecer, ler e compreender por qualquer pessoa. Os Restaurantes devem agir para que esta não-subscrição seja efectuada imediatamente, sem que sejam enviados mais emails a este destinatário a partir desse momento.

6 - NOME E ESTATUTO DO REMETENTE DEVEM SER CLARAMENTE COMUNICADOS EM CADA MENSAGEM

Os campos "De", "Para" e "Responder a" devem identificar de forma precisa e clara o nome de domínio e endereço de correio electrónico do Restaurante. É importante enviar de domínios com pelo menos um mês, com um registo de domínio público transparente que seja redireccionado para as páginas legais do Restaurante.

7 - SÓ PODEM SER ENVIADAS INFORMAÇÕES LEGÍTIMAS

O Restaurante não deve: a) enviar mensagens que contenham, promovam, façam referência ou estabeleçam ligações a conteúdos ou actividades ilegais, ilegais, caluniosas, difamatórias, ou violentas contra qualquer indivíduo ou grupo e que afectem os direitos humanos em geral. ou b) enviar e-mails em nome e por conta de terceiros (incluindo os seus próprios clientes). O correio electrónico do Restaurante deve ser sobre as actividades do Restaurante. Em geral, os e-mails do Restaurante não devem conter quaisquer informações ou conteúdos que TheFork considere inadequados ou prejudiciais à reputação do TheFork, das empresas do seu grupo, parceiros, clientes e utilizadores.

ADENDA SOBRE TRATAMENTO DE DADOS

TheFork e o Restaurante, colectivamente referidos como as "Partes", concordaram em entrar no seguinte:

Adenda sobre tratamento de dados

Este Acordo de Tratamento de Dados ("DPA"), faz parte e está sujeito às Condições de Venda e Utilização (o "Acordo"). Ao assinar o Acordo, as Partes celebram o presente Acordo em seu nome e, na medida exigida pelas Leis de Protecção de Dados aplicáveis, em nome e em nome das suas afiliadas, e o presente Acordo entrará em vigor na data da sua publicação ("Data Efectiva"). Se as Partes celebrarem uma adenda ou outro acordo similar anterior a este DPA (qualquer "prévio DPA"), as Partes reconhecem e concordam que o presente DPA substituirá e substituirá o prévio DPA a partir da Data Efectiva. Todos os termos capitalizados não definidos neste DPA terão os significados estabelecidos no Acordo.

capitalized terms not defined in this DPA shall have the meanings set forth in the Agreement.

1. Definitions

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

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

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

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

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

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

2. Scope and Applicability of this DPA

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

Part A: Details of the Processing

3. Roles and Scope of the Processing

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

- (a) "Controller" in respect of the other Party who is "Processor";
- (b) "Processor" in respect of the other Party who is "Controller";
- (c) "Joint Controller" with the other Party;
- (d) "Independent Data Controller" of the Personal Data where there other Party is also "Controller".

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

1. Definições

Os termos "Restaurante", "Utilizador", "Portal", "Aplicação", "Módulo de Reservas", "Widget Personalizado", "Widget Standard", e "Serviços" têm o significado estabelecido no Acordo.

Para efeitos do presente DPA, o termo "TheFork" inclui LaFourchette SAS e entidades afiliadas ao TheFork.

Entende-se por "GDPR" o Regulamento (UE) 2016/679, relativo à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, e quaisquer leis futuras que possam alterá-lo ou complementá-lo no futuro.

"Leis de protecção de dados" significa, em cada caso na medida aplicável, (i) a GDPR e leis que implementam ou complementam a GDPR; (ii) a Directiva 2002/58/CE relativa ao tratamento de dados pessoais e à protecção da privacidade no sector das comunicações electrónicas; (iii) em relação ao Reino Unido, a GDPR, uma vez que faz parte da legislação britânica em virtude da secção 3 da lei britânica da União Europeia (Withdrawal) Act 2018 e da lei britânica de protecção de dados de 2018 (em conjunto, "UK Data Protection Laws"); e (iv) a lei federal suíça de protecção de dados de 2020 e o seu regulamento; em cada caso, tal como pode ser alterado, substituído ou substituído.

"Subcontratante" significa um terceiro ao qual um Subcontratante subcontrata o Tratamento de Dados Pessoais nos termos do presente DPA.

Os termos "Responsável pelo tratamento", "Subcontratante", "Titular de dados", "Dados pessoais", "Tratamento", "Violação de dados pessoais", "Avaliação de impacto da protecção de dados", e "Autoridade de Supervisão" terão o significado estabelecido no GDPR, e os seus termos cognatos devem ser interpretados em conformidade.

2. Âmbito e aplicabilidade da presente DPA

Este DPA aplica-se onde e apenas na medida em que o Acordo esteja em vigor.

Parte A: Detalhes do Tratamento de Dados Pessoais

3. Funções e Âmbito do Tratamento de Dados Pessoais

3.1 O papel das Partes. As Partes reconhecem que, para efeitos das Leis de Protecção de Dados, a natureza da actividade realizada por cada uma delas em relação às suas respectivas obrigações nos termos do Acordo dita o estatuto de cada parte no âmbito do DPA. Uma Parte pode agir como:

- (a) "Responsável pelo tratamento" em relação à outra Parte que é "Subcontratante";
- (b) "Subcontratante" em relação à outra Parte que é "Responsável pelo tratamento";
- (c) "Responsável pelo tratamento Conjunto" com a outra Parte;
- (d) "Responsável pelo tratamento Independente de Dados" dos Dados Pessoais onde existe outra Parte que também é "Responsável pelo tratamento".

No que respeita às actividades de tratamento de dados ao abrigo do Acordo, os cenários que se aplicam em cada situação são os seguintes

3.2 Reservas feitas no Portal ou no Widget Standard. Ao utilizar os serviços prestados pelo TheFork, e exclusivamente com o propósito de aceitar, gerir e monitorizar reservas feitas no Portal ou no Widget Standard, o Restaurante e o TheFork são Responsáveis pelo tratamento conjunto de dados pessoais. Podem, portanto, proceder ao tratamento de Dados Pessoais ou ter acesso aos mesmos para este fim.

capacity, may process Personal Data or have access to it on behalf of the Restaurateur.

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

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

4. Reservations made on the Portal or the Standard Widget

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

The Restaurateur and TheFork are responsible for and undertake:

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

- 3.3 Reservas feitas directamente com o Restaurante ou com o Widget Personalizado.** Ao utilizar os serviços prestados pelo TheFork, o Restaurante é Responsável pelo tratamento para efeitos de recolha, gestão e monitorização de reservas efectuadas directamente por ele ou através do Widget Personalizado. O TheFork é Subcontratante e, nesta qualidade, pode tratar Dados Pessoais ou ter acesso aos mesmos em nome do Restaurante.

- 3.4 Gestão das relações com os utilizadores (incluindo o marketing directo).** Ao utilizar os serviços fornecidos pelo TheFork, o Restaurante e o TheFork são, cada um, um Responsável pelo tratamento Independente em relação ao intercâmbio de Dados Pessoais para efeitos de gestão das relações com os Utilizadores, incluindo a organização de promoções, envio de comunicações comerciais, desenvolvimento de negócios, marketing directo e outras actividades de marketing.

Parte B: Tratamento de dados para recolha, gestão e controlo de reservas

4. Reservas feitas no Portal ou no Widget Standard

- 4.1 Tratamento de dados pessoais.** As Partes reconhecem e concordam que, em relação ao Tratamento de Dados Pessoais efectuado no Portal ou no Widget Standard, e exclusivamente para efeitos de recolha, gestão e controlo de reservas, o Restaurante e o TheFork são Responsáveis pelo tratamento conjunto de Dados Pessoais. Consequentemente, nos termos do Artigo 26 GDPR, o TheFork e o Restaurante concordam em tratar os Dados Pessoais dentro dos limites das suas respectivas funções e responsabilidades, tal como a seguir se estabelece.

O Restaurante e o TheFork são responsáveis e comprometem-se:

- a) que cada um deles só irá proceder ao tratamento dos Dados Pessoais de acordo com a lei e para os fins estabelecidos na Declaração de Privacidade e Cookies do TheFork apresentada no Portal e no presente DPA e que não continuará o tratamento dos Dados Pessoais para qualquer fim incompatível com os mesmos; e
- b) que cada um deles apenas irá reter os Dados Pessoais num formato que permita a identificação das pessoas em causa durante um período que não exceda o necessário para os fins estabelecidos no presente APD.

O Restaurante é o único responsável e compromete-se a garantir:

- a) que os Dados Pessoais recolhidos e tratados pelo Restaurante são adequados, relevantes, não excessivos, objectivos e limitados ao necessário para os fins para os quais são tratados, e que a recolha de tais dados não é ilegal. Em particular, o Restaurante compromete-se a não recolher e/ou processar dados financeiros, tais como números de cartões de crédito. Do mesmo modo, compromete-se a não recolher e/ou tratar, excepto quando estritamente necessário para os fins para os quais são tratados e apenas após ter obtido o consentimento prévio expresso e informado do titular dos dados, dados pessoais sensíveis, tais como dados religiosos, opiniões políticas, dados de saúde ou dados sobre a vida ou orientação sexual;
- b) a qualidade, validade, actualização e exactidão destes Dados Pessoais na Aplicação; e
- c) que o acesso aos Dados Pessoais é justificado e proporcional à finalidade para a qual são tratados.

O Restaurante indemniza e isenta o TheFork de qualquer reclamação das pessoas em causa relativamente a qualquer acto ou omissão do Restaurante e/ou do seu pessoal no que respeita ao tratamento de

| | |
|---|---|
| <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>4.4 Cooperation. Each of the Parties undertakes to assist the other party with its obligations under this DPA, to ensure:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) the respect by the other party of their own obligations relating to the security and confidentiality of the Personal Data processed under this DPA; b) cooperation on performing Data Protection Impact Assessments of the processing on the protection of Personal Data if the nature of the processing requires it and the prior consultation of the supervisory authority that may be required. Thus, each party undertakes to communicate to the other any information in its possession that may be required for this; c) the information of data subjects about the processing of their Personal Data. To this end, TheFork displays a data collection notice for the attention of data subjects when Personal Data is collected; d) the handling of requests for the exercise of data subjects' rights under the GDPR (right of access, rectification, right to erasure, right to restrict processing, right to data portability, right to object and the right not to be subject to an automatic decision-making process, including profiling) if such requests are addressed to both Parties. When such requests are directed to the Restaurateur, the latter notifies TheFork by email at suporte@thefork.pt 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 suporte@thefork.pt, 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 suporte@thefork.pt any information in its possession that may be useful to TheFork when preparing the above notification and information. <p>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.</p> | <p>dados efectuado para efeitos de recolha, gestão e controlo das reservas feitas no Portal ou através do Widget Standard.</p> <p>4.2 Segurança e confidencialidade. O TheFork garante que implementa todas as medidas tecnológicas e organizacionais apropriadas para preservar a segurança e, em particular, a confidencialidade dos Dados Pessoais a que possa ter acesso, ou que lhe possam ser divulgados, ou, de uma forma mais geral, que possa tratar como parte do desempenho deste DPA. O TheFork representa que as medidas implementadas para garantir a segurança e confidencialidade dos Dados Pessoais estão em conformidade com o estado da técnica, e incluem (sem limitação) as medidas estabelecidas no Artigo 32 da GDPR, tal como descritas no Anexo B do presente DPA.</p> <p>Reciprocamente, o Restaurante compromete-se a implementar todas as medidas tecnológicas e organizacionais adequadas para garantir o mesmo nível de segurança e confidencialidade dos Dados Pessoais.</p> <p>4.3 Subcontratantes. O TheFork pode contratar Subcontratantes para efectuar o tratamento específico dos Dados Pessoais recolhidos para efeitos de recolha, gestão e controlo de reservas. O Restaurante não pode contratar Subcontratantes para efectuarem qualquer tratamento específico ou geral de Dados Pessoais recolhidos para efeitos de recolha, gestão e monitorização de reservas.</p> <p>4.4 Cooperação. Cada uma das Partes compromete-se a ajudar a outra Parte nas suas obrigações ao abrigo do presente DPA, para garantir:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) o respeito pela outra parte das suas próprias obrigações relacionadas com a segurança e confidencialidade dos Dados Pessoais processados ao abrigo do presente DPA; b) cooperação na realização de Avaliações de Impacto na Protecção de Dados, Avaliações de Impacto no Tratamento de Dados Pessoais se a natureza do tratamento o exigir e a consulta prévia da autoridade de controlo que possa ser necessária. Assim, cada parte compromete-se a comunicar à outra qualquer informação na sua posse que possa ser necessária para o efeito; c) a informação dos titulares dos dados sobre o tratamento dos seus Dados Pessoais. Para este fim, o TheFork exibe um aviso de recolha de dados para a atenção das pessoas em causa quando os Dados Pessoais são recolhidos; d) o tratamento dos pedidos para o exercício dos direitos das pessoas em causa ao abrigo da GDPR (direito de acesso, rectificação, direito de apagar, direito de restringir o tratamento de dados, direito à portabilidade dos dados, direito de oposição e direito de não ser sujeito a um processo de decisão automático, incluindo a definição de perfis) se tais pedidos forem dirigidos a ambas as Partes. Quando tais pedidos são dirigidos ao Restaurante, este notifica o TheFork por e-mail para suporte@thefork.pt imediatamente e, em qualquer caso, no prazo de 72 horas após o pedido, juntamente com toda a informação em seu poder que possa ser útil. Além disso, o Restaurante compromete-se a implementar as consequências de um pedido que lhe seja dirigido em todas as ferramentas, aplicações e bases de dados que utiliza; e e) o cumprimento da obrigação de notificar a autoridade de controlo e de informar as pessoas em causa em caso de violação de Dados Pessoais, por outras palavras, qualquer violação de segurança que leve à destruição acidental ou ilegal, perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizado aos Dados Pessoais em tratamento. TheFork tratará destas obrigações de notificação e informação. O Restaurante não notificará a autoridade de controlo nem informará a pessoa em causa. No entanto, compromete-se a notificar TheFork, por e-mail para suporte@thefork.pt, imediatamente após tomar conhecimento de qualquer violação de Dados Pessoais. Esta notificação deve conter todas as informações e documentação na posse do Restaurante que possam ser úteis ao TheFork ao |
|---|---|

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

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

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

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

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

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

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

preparar a notificação e informação acima referida. Em qualquer caso, o Restaurante compromete-se a fornecer ao TheFork, imediatamente após o primeiro pedido, por e-mail para suporte@thefork.pt, qualquer informação em sua posse que possa ser útil ao TheFork ao preparar a notificação e informação acima referida.

4.5 Verificações. O TheFork pode efectuar quaisquer verificações, incluindo sem limitações na Aplicação, que considere úteis para verificar o cumprimento por parte do Restaurante das suas obrigações de protecção de dados ao utilizar a Aplicação.

5. Reservas feitas directamente com o Restaurante ou o Widget Personalizado

5.1 Tratamento de dados pessoais. As Partes reconhecem e concordam que, em relação ao Tratamento de Dados Pessoais efectuado directamente com o Restaurante ou o Widget Personalizado, e exclusivamente para efeitos de recolha, gestão e monitorização de reservas, o Restaurante é um Responsável pelo tratamento e TheFork é um Subcontratante. Consequentemente, de acordo com o Artigo 28 GDPR, os direitos e obrigações das Partes em relação a este Tratamento de Dados Pessoais em particular são definidos abaixo.

O Restaurante é o único responsável e compromete-se a garantir:

- a) a natureza legal, justa e transparente da recolha e tratamento dos Dados Pessoais (incluindo, sem limitação, o fornecimento de informações às pessoas em causa, e a obtenção de consentimento quando necessário, em particular devido à finalidade e métodos de tratamento ou à natureza dos dados recolhidos e tratados). A este respeito, o Restaurante configurará através da Aplicação o aviso de recolha de dados à atenção das pessoas em causa aquando da recolha de Dados Pessoais através do Widget Personalizado;
- b) que estes dados só são processados para os fins estabelecidos neste DPA, e que não são processados posteriormente para qualquer fim incompatível com os mesmos;
- c) que os Dados Pessoais recolhidos e tratados para efeitos de recolha, gestão e controlo de reservas são adequados, pertinentes, não excessivos, objectivos e limitados ao necessário em relação à finalidade para a qual são tratados e que a recolha de tais dados não é ilegal. O Restaurante compromete-se a não recolher e/ou processar dados financeiros, tais como números de cartões de crédito. Do mesmo modo, compromete-se a não recolher e/ou tratar, excepto quando estritamente necessário para os fins para os quais são tratados e apenas após ter obtido o consentimento prévio expresso e informado do titular dos dados, dados pessoais sensíveis, tais como dados religiosos, opiniões políticas, dados de saúde, ou dados sobre a vida ou orientação sexual;
- d) a qualidade, validade, actualização e exactidão destes dados na Aplicação; para tal, o Restaurante compromete-se a efectuar as actualizações, correcções, ou eliminação dos Dados Pessoais processados na Aplicação;
- e) que os Dados Pessoais não serão retidos num formato que permita a identificação da pessoa em causa durante um período superior ao necessário para os fins estabelecidos na presente DPA; e
- f) que o acesso aos Dados Pessoais é estritamente limitado com base na estrita necessidade de conhecer.

O Restaurante indemniza e mantém o TheFork inofensivo contra qualquer reclamação das pessoas em causa relacionada com qualquer acto ou omissão do Restaurante e/ou do seu pessoal no que diz respeito ao tratamento de dados efectuado com o objectivo de tomar, gerir e monitorizar reservas tomadas directamente pelo Restaurante ou através do Widget Personalizado.

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, 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

Como Responsável pelo tratamento, o Restaurante compromete-se a fornecer ao TheFork todas as informações e elementos necessários para que TheFork cumpra as suas próprias obrigações de protecção de dados.

5.2 Segurança e confidencialidade. O TheFork garante que implementa todas as medidas tecnológicas e organizacionais adequadas necessárias para preservar a segurança e, em particular, a confidencialidade dos Dados Pessoais a que possa ter acesso, ou que lhe possam ser divulgados, ou, de uma forma mais geral, que possa processar como parte da execução do Acordo. O Fork tomará, portanto, todas as medidas técnicas e organizacionais adequadas, tendo em conta o estado da técnica, os custos de implementação e a natureza, âmbito, contexto e finalidades do tratamento, necessários para o cumprimento de tais obrigações de segurança, devendo, em particular, tomar todas as medidas técnicas e organizacionais adequadas:

- a) não processar ou aceder a tais Dados Pessoais para outros fins que não os de prestação de serviços em nome do Restaurante ao abrigo da presente DPA;
- b) não processar ou aceder a tais Dados Pessoais, excepto sob as instruções legais e documentadas do Restaurante (e as Partes reconhecem que a noção de instrução documentada é cumprida quando o TheFork cumpre as suas obrigações nos termos da presente APD), incluindo no que respeita à transferência de Dados Pessoais para um país terceiro ou uma organização internacional, a menos que tal transferência seja exigida pela legislação da União Europeia ou pela legislação aplicável de um Estado-Membro; neste caso, o TheFork deverá informar o Restaurante desta obrigação antes de processar os Dados Pessoais, excepto se a legislação aplicável impedir tal informação por razões significativas de interesse público; e
- c) assegurar que as pessoas autorizadas a tratar Dados Pessoais estejam vinculadas por uma obrigação contratual ou legal de confidencialidade adequada.

As medidas implementadas pelo TheFork para garantir a segurança e confidencialidade dos Dados Pessoais estão em conformidade com o estado da arte. Reciprocamente, o Restaurante compromete-se a implementar todas as medidas tecnológicas e organizacionais adequadas para garantir o mesmo nível de segurança e confidencialidade dos Dados Pessoais. TheFork e o Restaurante comprometem-se a manter estas medidas durante toda a vigência do Acordo e, se tal não acontecer, a informar imediatamente a outra parte do facto. TheFork e o Restaurante comprometem-se, se alterarem as medidas para garantir a segurança e confidencialidade destes Dados Pessoais, a substituí-los por medidas de desempenho equivalente.

5.3 Subcontratantes. O TheFork pode contratar Subcontratantes para efectuar o tratamento específico dos Dados Pessoais recolhidos para efeitos de recolha, gestão e controlo de reservas. TheFork fornecerá ao Restaurante uma lista de Subcontratantes mediante pedido razoável. O Restaurante terá então um período de trinta (30) dias a partir da data de exibição destas informações para apresentar as suas objecções, as quais deverão ser baseadas em preocupações de privacidade ou segurança. TheFork compromete-se a que os seus Subcontratantes cumprirão as obrigações do TheFork ao abrigo da presente DPA e TheFork compromete-se a celebrar um acordo escrito para o efeito com cada um dos seus Subcontratantes.

O Restaurante pode também contratar Subcontratantes para efectuar o tratamento específico dos Dados Pessoais recolhidos no desempenho do Contrato para efeitos de recolha, gestão e monitorização de reservas, desde que esses Subcontratantes não sejam concorrentes do TheFork, a determinar pelo TheFork a seu exclusivo critério, e desde que tais Subcontratantes não sejam autorizados pelo Restaurante a aceder à Aplicação ou comunicações do TheFork, que se destinam apenas ao Restaurante. O Restaurante informará o TheFork por correio electrónico para suporte@thefork.pt de qualquer marcação ou substituição de Subcontratantes prevista. O Restaurante compromete-se a que os seus Subcontratantes

carry out such Data Protection Impact Assessments or to consult the supervisory authority where required under applicable law does not fall on TheFork. However, TheFork will provide the Restaurateur, on written request and for a reasonable fee, with any information in its possession that the Restaurateur may request that is necessary for the Restaurateur to comply with these obligations;

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

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

5.5

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

The following principles shall apply to the audit:

- a) the Restaurateur will only request one (1) audit per year, unless TheFork is in serious material breach of its obligations, in which case the Restaurateur may request an additional audit. The Restaurateur shall give notice that it is requesting an audit to TheFork by recorded letter with proof of delivery at least sixty (60) days and will include full details of its request in this notice.

The following principles shall apply in all circumstances:

- a) the following will not be subject to audit: any financial data or Personal Data that is not linked to the Restaurateur, any information the disclosure of which would be likely to affect the security of the systems and/or data of TheFork (for example risk to the confidentiality of information) or other customers of TheFork (in particular, other Restaurateurs), the source code of IT programs used as part of the provision of services;

cumprirão as obrigações do Restaurante ao abrigo deste DPA. O Restaurante compromete-se a celebrar um acordo para o efeito com cada um dos seus Subcontratantes, e em caso de violação de Dados Pessoais por um Subcontratante, o Restaurante será totalmente responsável por esta violação.

5.4

Cooperação. TheFork, como Subcontratante, compromete-se a ajudar o Restaurante com as suas obrigações ao abrigo deste DPA a garantir:

- a) o cumprimento pelo Restaurante das suas respectivas obrigações relacionadas com a segurança e confidencialidade dos Dados Pessoais;
- b) a realização de Avaliações de Impacto da Protecção de Dados sobre a protecção de Dados Pessoais, se a natureza do tratamento o exigir e a consulta prévia da autoridade de controlo que possa ser necessária. Esta obrigação de realizar tais avaliações de impacto sobre a protecção de dados ou de consultar a autoridade de controlo, quando exigido pela legislação aplicável, não recai sobre ao TheFork. Contudo, TheFork fornecerá ao Restaurante, mediante pedido escrito e mediante pagamento de uma taxa razoável, qualquer informação na sua posse que o Restaurante possa solicitar e que seja necessária para que o Restaurante cumpra estas obrigações;
- c) o tratamento dos pedidos para o exercício dos direitos das pessoas em causa ao abrigo da GDPR (direito de acesso, rectificação, direito de apagar, direito de restrição do tratamento, direito à portabilidade dos dados, direito de oposição e direito de não estar sujeito a uma decisão individual automática, incluindo a definição de perfis). A resposta a tais pedidos não é da responsabilidade do TheFork. Por conseguinte, não deve tratar de qualquer pedido deste tipo. No entanto, TheFork fornecerá ao Restaurante, mediante pedido escrito e mediante pagamento de uma taxa razoável, qualquer informação na sua posse que o Restaurante possa solicitar e que seja necessária para o tratamento de tais pedidos pelas pessoas em causa que desejem exercer os seus direitos; e
- d) o cumprimento da obrigação de notificar a autoridade de controlo e de informar as pessoas em causa em caso de violação de Dados Pessoais, por outras palavras, qualquer violação de segurança que leve à destruição acidental ou ilegal, perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizado aos Dados Pessoais em tratamento. Estas obrigações não são da responsabilidade do TheFork. Por conseguinte, não notificará a autoridade de controlo nem informará os titulares dos dados. No entanto, notificará o Restaurante, por e-mail, no endereço fornecido na conta do Restaurante, logo que possível após ter tomado conhecimento de qualquer violação de Dados Pessoais. OFork fornecerá igualmente ao Restaurante, mediante pedido escrito, qualquer informação na sua posse que o Restaurante possa solicitar e que seja necessária para que o Restaurante efectue a notificação e informação acima referida, sempre que necessário.

O TheFork compromete-se a notificar o Restaurante se, na sua opinião, uma instrução equivale a uma violação de qualquer disposição da legislação da União Europeia ou da legislação aplicável dos Estados Membros sobre protecção de dados pessoais que o TheFork é obrigado a cumprir.

5.5

Auditorias. O Restaurante poderá realizar quaisquer inspecções permitidas ao abrigo das Leis de Protecção de Dados, a fim de assegurar o cumprimento por parte do TheFork das suas obrigações em matéria de protecção de Dados Pessoais, incluindo através de auditorias às custas do Restaurante, as quais deverão incluir os custos internos incorridos pelo TheFork para dar cumprimento ao pedido, incluindo mas não se limitando ao tempo de trabalho do seu pessoal. Estas auditorias podem ser efectuadas por um terceiro independente, certificado e mandatado para o efeito, que não será concorrente do TheFork ("Auditor"), devendo tal Auditor ser

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

Part C. Further data processing

6. Managing of User relations (including direct marketing)

6.1 Respective obligations of the Parties as Independent Data Controllers. The Parties acknowledge and agree that each is an Independent Data Controller in relation to the exchange of Personal Data between TheFork and the Restaurateur for purposes other than taking, managing and monitoring reservations. Accordingly, each party is subject to the data protection obligations relating to its own processing of Personal Data. In particular:

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

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

6.2 Use of the Application by the Restaurateur acting on its own account for the management of User relations. For the purposes of clarity, the Restaurateur is the Data Controller for the processing of

mutuamente acordado pelas Partes. O TheFork fornecerá ao Auditor as informações necessárias para permitir a auditoria.

Os seguintes princípios são aplicáveis à auditoria:

- a) o Restaurante apenas solicitará uma (1) auditoria por ano, a menos que o TheFork esteja em grave violação material das suas obrigações, caso em que o Restaurante poderá solicitar uma auditoria adicional. O Restaurante deverá notificar que está a solicitar uma auditoria ao TheFork por carta registada com prova de entrega de pelo menos sessenta (60) dias e incluirá todos os detalhes do seu pedido nesta notificação.

Os seguintes princípios são aplicáveis em todas as circunstâncias:

- a) não serão sujeitos a auditoria: quaisquer dados financeiros ou Dados Pessoais que não estejam ligados ao Restaurante, qualquer informação cuja divulgação possa afectar a segurança dos sistemas e/ou dados do TheFork (por exemplo, risco para a confidencialidade da informação) ou outros clientes do TheFork (em particular, outros Restaurantes), o código fonte dos programas informáticos utilizados como parte da prestação de serviços;
- b) nenhuma auditoria deve exceder três (3) dias úteis de duração;
- c) o Auditor não deve copiar nenhum documento, ficheiro, dado ou informação, no todo ou em parte, nem tirar fotografias, digitalizar ou fazer gravações sonoras, vídeo ou digitais; nem pode solicitar que todos ou parte destes elementos lhes sejam fornecidos ou enviados;
- d) TheFork pode organizar a auditoria de documentos sensíveis numa sala segura (sala preta);
- e) o Auditor só pode ser admitido nas instalações do TheFork após notificação da identificação do Auditor pelo Restaurante;
- f) o Restaurante deverá assegurar a probidade do Auditor, e o Restaurante garante ao TheFork que o Auditor cumprirá as obrigações de confidencialidade estabelecidas neste DPA, e mais geralmente tratará com o mais elevado grau de confidencialidade qualquer informação que possa encontrar como parte da auditoria;
- g) as auditorias terão lugar durante o horário normal de expediente do TheFork e serão realizadas de forma a não impedir a prestação de serviços pelo TheFork ou qualquer outra das suas actividades em benefício dos seus outros clientes, que, em qualquer caso, terão prioridade sobre a conclusão de qualquer inspecção; e
- h) O TheFork pode, a qualquer momento, suspender uma auditoria se a prestação de serviços ou qualquer outra das suas actividades realizadas em benefício dos seus outros clientes exigir que os recursos e/ou as medidas utilizadas para as auditorias sejam redireccionados para actividades comerciais.

Parte C. Tratamento adicional de dados

6. Gestão das relações com os utilizadores (incluindo o marketing directo)

6.1 Obrigações respectivas das Partes como Responsável pelo tratamentos de Dados Independentes. As Partes reconhecem e concordam que cada uma delas é um Responsável pelo tratamento Independente em relação ao intercâmbio de Dados Pessoais entre TheFork e o Restaurante para outros fins que não a recolha, gestão e controlo de reservas. Consequentemente, cada parte está sujeita às obrigações de protecção de dados relacionadas com o seu próprio tratamento de Dados Pessoais. Em particular:

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 ‘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

- a) o Restaurante compromete-se e garante que cumprirá todos os regulamentos aplicáveis em matéria de marketing directo dirigido aos titulares dos dados, incluindo as condições de recolha de dados, informação, ou obtenção do consentimento dos titulares dos dados. O Restaurante indemnizará e isentará o TheFork de qualquer reclamação dos titulares dos dados cujos dados pessoais sejam tratados pelo Restaurante com a finalidade de gerir as relações de cliente com os utilizadores, incluindo, em particular, o marketing directo.
- b) onde os Dados Pessoais foram recolhidos através do Widget Standard ou no Portal, o Restaurante compromete-se a cumprir a Declaração de Privacidade e Cookies do TheFork exibida no Portal.
- c) onde os Dados Pessoais foram recolhidos através do Widget Personalizado ou directamente pelo Restaurante, o Restaurante não deverá utilizar nenhuma das marcas ou logótipos do TheFork nas suas comunicações comerciais enviadas aos seus clientes e/ou prospectos.

Em nenhuma circunstância uma das partes pode ser responsabilizada pelo tratamento de Dados Pessoais efectuado pela outra parte para efeitos de gestão das relações com os Utilizadores, incluindo a organização de promoções, o envio de comunicações comerciais, o desenvolvimento de negócios, o marketing directo e outras actividades de marketing.

6.2

Utilização da Aplicação pelo Restaurante actuando por conta própria para a gestão das relações de Utilizador. Para efeitos de clareza, o Restaurante é o Responsável pelo tratamento de Dados Pessoais quando utiliza os serviços fornecidos pelo TheFork para gerir as relações com os Utilizadores, incluindo, mas não se limitando às comunicações comerciais e marketing (incluindo marketing directo). Se o Restaurante utilizar a Aplicação para este fim, TheFork é um Subcontratante e poderá, nesta qualidade, processar ou aceder a tais dados em nome do Restaurante. As responsabilidades das Partes nestas circunstâncias são atribuídas da seguinte forma:

- a) Tratamento de dados pessoais: Estritamente limitado aos casos em que TheFork actua como Subcontratante, o Restaurante será o único responsável e compromete-se a assegurar o cumprimento dos princípios relativos ao tratamento de Dados Pessoais estabelecidos na Cláusula 5.1. Além disso, o Restaurante indemniza e isenta o TheFork de qualquer reclamação das pessoas cujos Dados Pessoais são processados para efeitos de gestão das relações com os clientes. Como responsável pelo tratamento de dados, o Restaurante compromete-se a fornecer ao TheFork todas as informações e elementos necessários para que TheFork cumpra as suas próprias obrigações de protecção de dados.
- b) Segurança e confidencialidade: Estritamente limitado aos casos em que TheFork actua como Subcontratante, as obrigações de segurança e confidencialidade de TheFork e do Restaurante são as estabelecidas na Cláusula 5.2.
- c) Subcontratantes: Estritamente limitado ao local onde TheFork actua como Subcontratante, e as obrigações do TheFork e do Restaurante são as estabelecidas na Cláusula 5.3.
- d) Cooperação: Estritamente limitados aos casos em que TheFork actua como Subcontratante, os direitos e obrigações de TheFork e do Restaurante no que respeita à cooperação são os estabelecidos na Cláusula 5.4.
- e) Auditorias: Estritamente limitado ao local onde TheFork actua como Subcontratante, e em relação ao tratamento com o objectivo de gerir as relações com os Utilizadores, incluindo a organização de promoções de envio comercial, comunicações, desenvolvimento comercial, marketing directo e outras actividades de marketing, os direitos e obrigações de TheFork e do Restaurante no que diz respeito a inspecções e auditorias são os estabelecidos na Cláusula 5.5.

| | |
|--|---|
| <p>that a request to cancel the subscription to the Application will be understood as a request to delete Personal Data under this Section 8.</p> <p>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.</p> <p>9. Contacts</p> <p>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.</p> <p>10. Other</p> <p>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.</p> <p>10.2 The Restaurateur confirms that he has the ability and competence to fulfill the obligations set out in this DPA.</p> | <p>7. Transferências internacionais</p> <p>7.1 Cláusulas Modelo. No caso de uma parte não estar sujeita à GDPR, nem localizada no EEE, nem a transferência poder ser legalmente executada de acordo com a GDPR (porque tal transferência está sujeita a uma decisão de adequação aprovada pela Comissão Europeia ou pode ser executada sob a GDPR com base no BCR, um mecanismo de certificação ou sob um instrumento legalmente vinculativo), o Restaurante e o TheFork entrarão nas Cláusulas Contratuais Padrão ("CEC"), como um mecanismo para assegurar a proteção adequada dos dados pessoais a serem transferidos para fora do EEE.</p> <p>7.2 Reino Unido. As Partes declaram que a transferência de dados do Reino Unido para a União Europeia ou da União Europeia para o Reino Unido não será interpretada como uma transferência internacional de dados pessoais, tendo em conta as decisões de adequação tomadas sobre este assunto.</p> <p>7.3 Mecanismo de Transferência Alternativo. Se o mecanismo utilizado pelas Partes para a transferência de Dados Pessoais para países terceiros se tornar inválido, as Partes criarão imediatamente um mecanismo alternativo para a transferência de Dados Pessoais para países terceiros.</p> <p>8. Denúncia</p> <p>8.1 Ao terminar este DPA, o Restaurante pode exportar dados de clientes, incluindo Dados Pessoais para os quais é o Responsável pelo tratamento dos dados, utilizando a função "Exportar" da Aplicação. O TheFork apagará os dados tratados em nome do Restaurante dentro de um prazo razoável, a menos que as Leis de Proteção de Dados ou a legislação nacional exijam que o TheFork retenha tais Dados Pessoais. Para este fim, o Restaurante reconhece que um pedido de cancelamento da subscrição do Pedido será entendido como um pedido de eliminação de Dados Pessoais ao abrigo da presente Secção 8.</p> <p>8.2 O cancelamento pelo Restaurantes da sua subscrição paga não resultará na denúncia dos Serviços e, portanto, na cessação da presente DPA. Embora o Restaurante ainda possa continuar a utilizar os nossos Serviços sob um plano gratuito, algumas das funcionalidades oferecidas podem não estar totalmente disponíveis, tais como a função "Exportar" da Aplicação. Para efeitos de esclarecimento, o Restaurante poderá ainda pedir ao TheFork para descarregar e enviar uma cópia dos Dados Pessoais para os quais o Restaurante é o Responsável pelo tratamento, desde que tal possa ser feito de uma forma segura.</p> <p>9. Contactos</p> <p>Todas as notificações de acordo com este DPA devem ser feitas por escrito. Todas as notificações deverão ser enviadas à pessoa de contacto designada por cada uma das Partes, tal como estabelecido no Acordo.</p> <p>10. Outros</p> <p>10.1 Esta APD prevalecerá sobre outros acordos em relação ao tratamento de Dados Pessoais (e outras obrigações conexas) entre as Partes. Quaisquer outras disposições do Acordo permanecerão em vigor.</p> <p>10.2 O Restaurante confirma que tem a capacidade e competência para cumprir as obrigações estabelecidas na presente DPA.</p> |
|--|---|

Annex A to the Data Processing Addendum

Security Measures

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

Technical measures

Endpoint Detection and Response

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

Network Security

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

Vulnerability Management

We use a selection of tools to detect and manage vulnerability in our infrastructure and applications.These tools receive feeds from common vulnerability and exposure data sources to identify potential vulnerabilities. All the tools are integrated into a central vulnerability management platform, where vulnerabilities are tracked and remediation is monitored against SLA's. Performance of such remediations is reported in realtime to director level.

Security Event Management

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

Penetration Testing

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

Cloud Workload Protection

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

Open Source Intelligence

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

Encryption

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

Anexo A da Adenda sobre o Tratamento de Dados

Medidas de Segurança

TheFork está empenhado na protecção de Dados Pessoais e emprega normas industriais de segurança tecnológica da Internet e aplicações web para evitar a ocorrência de incidentes de segurança. TheFork também mantém políticas e procedimentos organizacionais e físicos para fazer cumprir estas normas. As medidas de segurança que TheFork implementa para proteger os Dados Pessoais Restaurante são:

Medidas técnicas

Detecção e Resposta de Pontos Finais

Utilizamos o CrowdStrike que fornece aprendizagem mecânica, inteligência artificial, análise comportamental e capacidades proactivas de caça de ameaças em combinação com inteligência de ameaças para proteger especificamente contra malware, mas também todos os outros tipos de ataques.

Segurança de Rede

Implementámos protecção DDOS(Fastly) e WebApplication Firewall(DataDome) com protecção bot, scraping e recheio de credenciais. O Garfo mantém ambientes separados para desenvolvimento, UAT, encenação e produção. O acesso a cada ambiente e dentro de cada ambiente é estritamente controlado, requer a VPN do TheFork com autenticação multi-factor, o TripAdvisor emite e controla hardware. As redes são construídas sobre um princípio multi-níveis, as sub-redes públicas e privadas são segregadas, nenhuma instância é directamente exposta à Internet, com todo o tráfego a passar por equilibradores de carga de aplicações apenas em portas encriptadas.

Gestão da vulnerabilidade

Utilizamos uma selecção de ferramentas para detectar e gerir a vulnerabilidade nas nossas infra-estruturas e aplicações. Estas ferramentas recebem feeds de fontes de dados de vulnerabilidade e exposição comuns para identificar potenciais vulnerabilidades. Todas as ferramentas são integradas numa plataforma central de gestão de vulnerabilidades, onde as vulnerabilidades são rastreadas e a remediação é monitorizada em relação aos SLA's. O desempenho de tais remediações é reportado em tempo real a nível de director.

Gestão de Eventos de Segurança

Como O Garfo está alojado no AWS, usamos o serviço de detecção de ameaças da Amazon GuardDuty, que monitoriza continuamente as contas e cargas de trabalho AWS para actividades maliciosas e fornece resultados de segurança detalhados para visibilidade e remediação, com base na detecção de anomalias, ML, modelação comportamental, e feeds de inteligência de ameaças.

Testes de Penetração

Temos em curso um programa de recompensa de bugs Bugcrowd que cobre todas as infra-estruturas e serviços permitindo a mais de 300 investigadores reportar qualquer tipo de fraqueza de segurança. Além disso, a equipa interna de pentesting da nossa empresa-mãe, TripAdvisor, efectua testes anualmente.

Protecção da carga de trabalho na nuvem

Utilizamos a plataforma de segurança na nuvem Orca que identifica, prioriza e corrige os riscos de segurança e as questões de conformidade em todo o seu estado de nuvem. A detecção e resposta da nuvem Orca identificam os ataques de nuvem, recolhendo e analisando continuamente a inteligência a partir de alimentações de nuvem, cargas de trabalho e configurações. A nossa infra-estrutura de nuvem é especificamente auditada em relação ao padrão de Melhores Práticas Orca & padrão de controlos CIS 1.5.

Inteligência de fonte aberta

Utilizamos várias ferramentas para recolher, analisar e validar dados recolhidos a partir de fontes abertas, para produzir inteligência accionável.

Os dados de encriptação

são encriptados em trânsito (TLS 1.3) e em repouso (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 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.

Backups

Todos os datastores são backups diários através de back-ups de nível de instância armazenados durante 30 dias. Além disso, os restauros de ponto no tempo são suportados numa base de 5 minutos. Finalmente, os backups completos são também armazenados offline, mas imediatamente recuperáveis durante 90 dias.

A 3rd Party Risk Management

Wek utiliza o BitSight para assegurar o desempenho do programa de segurança com monitorização de riscos cibernéticos baseada em provas, medição contínua da eficácia do controlo de segurança, remediação de lacunas e vulnerabilidades, e garantia eficaz.

Organizacional

Política de segurança da informação TheFork faz parte do TripAdvisor Media Group, e insere-se na política de segurança da informação do grupo com todas as outras empresas do grupo.

Diligência devida dos vendedores

Todos os vendedores são avaliados em termos de segurança para garantir a sua conformidade com as normas de segurança do garfo. São obrigados a submeter um questionário de segurança e privacidade dos vendedores, como parte da avaliação pelas equipas de segurança e Jurídico.

Formação de Pessoal

Quando os empregados se juntam ao TheFork recebem 2 semanas de formação a bordo que inclui especificamente formação com a equipa de segurança. Todos os empregados são submetidos anualmente a uma formação cibernética de segurança e privacidade. Além disso, são realizados continuamente testes de phishing com formação relacionada, sempre que necessário. Os programadores de software são especificamente treinados em tópicos de segurança de aplicações, tais como OWASP TOP10 e codificação segura.

Certificações e auditorias

O garfo é certificado contra PCI DSS para os nossos serviços de pagamento geridos pela Stripe. Como parte do TripAdvisor Media Group, The Fork é auditado anualmente por auditores independentes quanto à conformidade SOX. Além disso, a equipa de Auditoria Interna da TripAdvisor efectua as suas próprias auditorias internas anuais.

Práticas de desenvolvimento

Todos os serviços e infra-estruturas TheFork são geridos como código, com alterações que requerem uma revisão pelos pares por um mínimo de 2 aprovadores. Nenhum dado do cliente é utilizado para quaisquer fins de desenvolvimento ou teste.

Gestão de Acesso

O acesso ao sistema e serviço TheFork é concedido com base no papel e no privilégio mínimo, sendo necessária uma justificação comercial e uma autorização de gestão. A justificação comercial é revalidada numa base de 6 meses.

Resposta a incidentes

Como parte do TripAdvisor Media Group, O Garfo segue o plano de resposta a incidentes TripAdvisor. O plano inclui os principais interessados empresariais, administradores de sistemas, gestores de sistemas de informação, pessoal de segurança responsável pelos recursos de informação, funções legais e de privacidade.

Avaliação em curso

TheFork reavalia os seus processos de segurança numa base periódica. Quaisquer alterações serão documentadas.