

# B. CONDITIONS D'UTILISATION

Dernière mise à jour : 22 avril 2024

Les présentes conditions d'utilisation, ainsi que la Déclaration relative à la Protection de la vie privée et aux Cookies, les Conditions Particulières du Programme de Fidélité, les Conditions d'utilisation de la Plateforme TheFork PAY, et tous les avis et politiques mis à disposition sur la Plateforme TheFork (ensemble, les "Conditions d'Utilisation") constituent votre contrat avec TheFork et sont incorporées par référence dans les présentes Conditions d'Utilisation. Si vous êtes un Restaurateur acceptant des réservations par le biais de la Plateforme TheFork, ces dispositions s'appliquent à vous en plus des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, ainsi que des Conditions Particulières signées au moment de votre inscription.

TheFork fournit à l'Utilisateur les Services sous réserve de l'acceptation des présentes Conditions d'Utilisation. Les Utilisateurs déclarent et reconnaissent avoir lu et accepté intégralement les présentes Conditions d'Utilisation.

Si vous êtes un consommateur de l'Union européenne ou du Royaume-Uni, vous bénéficiez de certains droits obligatoires que nous nous engageons à respecter. Si vous êtes un consommateur résidant dans un autre pays, vous pouvez également bénéficier de droits de consommation en vertu des lois de votre territoire. Aucune disposition des présentes Conditions d'Utilisation n'affecte vos droits obligatoires en tant que consommateur.

Les restaurants sont généralement des entreprises commerciales agréées. Par conséquent, si vous êtes un Restaurateur utilisant nos Services, nous travaillerons avec vous en partant du principe que vous dirigez une entreprise commerciale dans votre pays et nous vous informons par la présente que si vous êtes un consommateur, vous n'êtes pas autorisé à inscrire votre Restaurant sur la Plateforme TheFork, ni à traiter des paiements au nom des Convives via la Plateforme TheFork (et vous devez nous informer immédiatement si vous exercez l'une ou l'autre de ces activités en tant que consommateur).

## 1. Définitions

"Compte" désigne un profil d'Utilisateur suite à une inscription sur la Plateforme TheFork, un paiement réussi en utilisant TheFork PAY et/ou une Réservation effectuée en utilisant des plateformes partenaires, autres que la Plateforme TheFork.

"Conditions d'Utilisation" désigne les présentes conditions générales d'utilisation, ainsi qu'à la Déclaration relative à la Protection de la Vie Privée et aux Cookies, aux Conditions Particulières d'Utilisation du Programme de Fidélité, aux Conditions d'Utilisation de TheFork PAY et à tous les avis et politiques connexes mis à disposition sur la Plateforme TheFork.

"Contenu Utilisateur (y compris le Contenu Convives et le Contenu Restaurateurs)" désigne tous les éléments fournis par un Utilisateur sur la Plateforme TheFork, y compris tout texte, document, l'image, photo, avis, classement ou droit de réponse. Le Contenu Restaurateur peut faire référence aux éléments de la page du Restaurant fournis à TheFork par le Restaurateur et pour lesquels le Restaurateur a autorisé TheFork à les télécharger sur la Plateforme TheFork, tels que les prix de la nourriture et des boissons, le prix moyen d'un repas, le nom du chef, la disponibilité du Restaurant, le menu, le calendrier,

les thèmes du Restaurant et les photos du Restaurant. Le Contenu Convives peut faire référence au Contenu incluant, mais sans s'y limiter, les évaluations et les commentaires, et/ou les photos téléchargées relatives à l'expérience gastronomique.

"Convive" désigne un Utilisateur qui utilise la Plateforme et les Services TheFork pour effectuer une Réservation dans un Restaurant.

"Groupe TheFork" désigne les entités mentionnées [ici](#).

"Offre(s) Spéciale(s)" désigne une réduction sur le prix du repas ou tout autre avantage pour les Convives par rapport aux conditions de restauration standard du Restaurant, telles qu'elles sont disponibles de temps à autre sur la Plateforme TheFork.

"Plateforme TheFork", dans le cadre des présentes Conditions d'Utilisation, désigne tous les produits et services TheFork, y compris tous les sites Web accessibles via [www.thefork.com](http://www.thefork.com) ou les domaines nationaux respectifs, ainsi qu'aux applications mobiles et tablettes TheFork permettant d'accéder à l'interface TheFork où les Utilisateurs peuvent utiliser les Services dans les pays où la Plateforme TheFork est mise à disposition.

"Réservation" désigne un contrat formé entre un Convive et un Restaurateur lorsque les Convives effectuent une Réservation sur la Plateforme TheFork pour une expérience gastronomique qui aura lieu au Restaurant, y compris la réception de la confirmation de réservation de la part du Restaurant sélectionné.

"Restaurant(s)" désigne un restaurant détenu, exploité ou géré d'une autre manière par les Restaurateurs.

"Restaurateur(s)" désigne un Utilisateur des Services qui possède, gère et/ou est responsable en dernier ressort d'un Restaurant inscrit sur la Plateforme TheFork ; le Restaurateur, dans le cadre des présentes Conditions d'Utilisation, peut également faire référence aux employés, agents, représentants, personnel du Restaurateur, ou toute autre personne désignée par le Restaurateur pour accéder à la Plateforme TheFork ou utiliser nos Services, et/ou interagir avec les Utilisateurs en ligne ou hors ligne au cours d'une expérience gastronomique réservée via la Plateforme TheFork ou d'autres plateformes partenaires, ou payée via TheFork PAY.

"Services" désigne tous les services mis à la disposition des Utilisateurs sur la Plateforme TheFork, tels que définis dans les présentes Conditions d'Utilisation, y compris la gestion du référencement d'un Restaurant, la recherche de Restaurants, la vérification de la disponibilité des Restaurants en temps réel, la création d'un Compte TheFork, la réalisation et la gestion de Réservations dans les Restaurants, le fait de laisser un avis, de proposer ou de profiter d'une promotion, d'une Offre Spéciale ou de notre Programme de Fidélité (tel que défini dans le Programme de Fidélité - Conditions Particulières), de payer et de recevoir des paiements à l'aide de TheFork PAY.

"Société(s) Affiliée(s) à TheFork" désigne toute société faisant partie du Groupe TheFork, y compris Tripadvisor, Inc. et ses filiales.

"TheFork, nous" désigne la société La Fourchette SAS, une société française faisant partie du groupe TheFork, constituée en vertu des lois françaises et dont le siège social est situé 70 rue Saint Lazare, 75009 Paris, France, qui est votre co-contractant dans le cadre des présentes Conditions d'Utilisation. Vous pouvez trouver nos coordonnées dans la section [Mentions légales](#).

"Utilisateur(s)" "vous", "votre" désigne toute personne physique âgée de plus de 18 ans, légalement autorisée et capable de conclure des contrats, qui utilise la Plateforme TheFork, nos Services et/ou possède un Compte sur la Plateforme TheFork. Un Utilisateur peut être un Convive ou un Restaurateur.

## 2. Les Services de TheFork

### 2.1. Qu'est-ce que TheFork ?

TheFork est une plateforme qui, dans le cadre de ses Services, permet aux Convives d'entrer en contact avec les Restaurateurs dont le(s) restaurant(s) est (sont) répertorié(s) sur la Plateforme TheFork. Elle fournit également à ses Utilisateurs d'autres services auxiliaires, y compris, mais sans s'y limiter, des fonctionnalités de paiement.

TheFork agit en tant que fournisseur de services de la société de l'information conformément au RÈGLEMENT (UE) 2022/2065 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL ("DSA") et à la directive 2000/31/CE ("directive sur le commerce électronique" telle qu'amendée) ; ses Services digitaux sont séparés et distincts de ceux fournis par les Restaurateurs aux Convives.

### 2.2. Offres Spéciales des Restaurants

La Plateforme TheFork permet aux Convives, à condition que la Réservation soit effectuée via la Plateforme TheFork, de bénéficier des Offres Spéciales proposées par les Restaurants sur la Plateforme TheFork.

Les Restaurateurs sont responsables en dernier ressort de déterminer leur propre stratégie de promotion et, par conséquent, tous les Restaurateurs n'ont pas d'Offres Spéciales ; ceux qui en ont peuvent décider de limiter les Offres Spéciales à certains créneaux horaires, à la taille du groupe et à certaines dates. Les conditions de validité de ces Offres Spéciales, y compris les plages horaires spécifiques sur lesquelles elles sont applicables, font partie du Contenu Restaurateur et sont indiquées sur la Plateforme TheFork. Les Convives s'engagent à vérifier les conditions de validité des Offres Spéciales avant de réserver sur la Plateforme TheFork et ne peuvent en aucun cas prétendre au bénéfice d'une Offre Spéciale du Restaurateur en dehors des conditions de validité telles qu'énoncées sur la Plateforme TheFork, et/ou en dehors de la procédure de Réservation contenant l'Offre Spéciale.

Bien que TheFork permette aux Restaurateurs d'afficher leurs Offres Spéciales, les Restaurateurs doivent être considérés comme les promoteurs et sont entièrement responsables de l'application correcte de toute promotion sur la Plateforme TheFork. Par conséquent, toute réclamation relative à l'application d'Offres Spéciales à un groupe de Convives en retard, à la discrétion du Restaurateur, doit être adressée exclusivement au Restaurateur.

Les Offres Spéciales sont limitées à une utilisation par Réservation et donc à une utilisation par table et par groupe. Un groupe de Convives ne peut pas effectuer plusieurs Réservations afin de bénéficier de plusieurs Offres Spéciales à la même table pour la même expérience gastronomique.

Les Convives et l'ensemble de leur groupe doivent se présenter au Restaurant à l'heure de la Réservation confirmée. Si un Convive et/ou l'un de ses invités ne se présente pas au Restaurant dans les

15 minutes suivant l'heure de la Réservation, le Restaurant a le droit d'annuler l'Offre Spéciale associée à la Réservation pour le Convive et son groupe.

## 2.3. Remise directe

TheFork peut de temps en temps émettre des offres spéciales qui sont destinées à un certain nombre de Convives éligibles ; ils peuvent en profiter en effectuant une Réservation sur l'Application mobile TheFork avec un code dédié et en payant avec TheFork PAY ("Remise directe").

Les Remises directes sont limitées à une utilisation par Réservation et donc à une utilisation par table et par groupe. Un groupe de convives ne peut pas effectuer plusieurs Réservations afin de bénéficier de plusieurs Remises Directes à la même table pour la même expérience gastronomique.

Si vous pouvez bénéficier de la Remise Directe, nous vous invitons à lire attentivement les conditions générales correspondantes.

## 2.4. Programme de Fidélité

Les conditions de notre Programme de Fidélité peuvent être consultées [ici](#).

## 2.5. Avis et autres Contenus Utilisateurs

Les Utilisateurs doivent suivre les règles indiquées ci-dessous lorsqu'ils publient un Contenu Utilisateur et en particulier lorsqu'ils publient un avis sur la Plateforme TheFork concernant un Restaurant listé sur la Plateforme TheFork.

### 2.5.1. Conditions pour publier des avis

Pour publier un avis, les Convives doivent (i) avoir créé un Compte sur la Plateforme TheFork ou payé leur repas en utilisant TheFork PAY, (ii) avoir réservé ou avoir été invité dans un Restaurant via la Plateforme TheFork et (iii) avoir honoré la Réservation dans le Restaurant. Veuillez noter que (pour des raisons de sécurité) pour qu'un Convive puisse publier un avis après un paiement TheFork PAY réussi, le montant du paiement du Convive doit être d'au moins 5,00 (cinq) euros.

Le Contenu Utilisateur, y compris les avis, doit être conforme aux présentes Conditions d'Utilisation et aux Lignes Directrices de Modération de Contenu, telles que détaillées [ici](#).

### 2.5.2. Raisons du rejet des Avis et du Contenu Utilisateur

Le Contenu Utilisateur peut être rejeté ou supprimé en cas de violation de l'une des présentes Conditions d'Utilisation ou pour l'une des raisons décrites dans les Lignes Directrices de Modération du Contenu détaillées, et/ou lorsqu'il est signalé par des Convives et/ou des Restaurateurs, pour les raisons suivantes :

- si TheFork estime qu'en permettant à ce Contenu Utilisateur de rester sur la Plateforme TheFork, il peut y avoir des conséquences civiles ou criminelles pour TheFork et ses employés ;

- si le Contenu Utilisateur est ou est soupçonné d'être une violation des droits de propriété intellectuelle de tiers ou est autrement considéré comme illégal ;
- si l'examen soulève des problématiques de conflit d'intérêts ou de fraude, ou si TheFork estime qu'il s'agit d'un tel conflit ou d'une telle fraude ;
- si le Contenu Utilisateur contient des informations relatives aux opérations de sécurité de TheFork.

Si un Utilisateur est identifié comme ayant posté un contenu que TheFork considère comme étant en violation des présentes Conditions d'Utilisation ou des Lignes Directrices de Modération de Contenu, TheFork, après avoir appliqué les procédures de rejet ou de suppression du Contenu Utilisateur, peut entreprendre des actions supplémentaires telles que l'envoi d'un avertissement à l'Utilisateur, jusqu'à la désactivation du Compte de l'Utilisateur (ce qui annulera toutes ses Réservations en cours et tous les Yums accumulés).

### 2.5.3. Modération des avis

TheFork se réserve le droit de modérer le Contenu Utilisateur, y compris les commentaires, sur la base d'efforts raisonnables pour s'assurer que les commentaires sont conformes aux présentes Conditions d'Utilisation en vue de publier, rejeter ou supprimer le Contenu Utilisateur. Chaque contenu utilisateur peut faire l'objet d'une modération avant publication par des filtres automatiques et, lorsqu'il est signalé par des systèmes d'alerte automatisés, d'une modération humaine. La période de modération peut durer en moyenne deux semaines. Les utilisateurs peuvent demander la modération d'un avis déjà publié en envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante [contact@thefork.be](mailto:contact@thefork.be) en précisant les raisons de leur demande de modération ou en utilisant le bouton de signalement sur le Contenu Utilisateur.

Tout Utilisateur ayant publié un avis peut ultérieurement en demander la suppression en écrivant à [contact@thefork.be](mailto:contact@thefork.be). Lorsque TheFork apprend qu'un Restaurant a fermé ou changé de propriétaire, les avis publiés avant cet événement peuvent être supprimés. Les Convives peuvent être contactés par TheFork pour vérifier l'authenticité de leur évaluation par e-mail et/ou par téléphone. Les avis peuvent être transmis à des sites avec lesquels TheFork a conclu un partenariat et être publiés sur ces sites. Les Utilisateurs comprennent et acceptent que TheFork puisse inclure les informations suivantes avec leurs avis : date d'inscription sur le site, nombre d'avis publiés, prénom et première lettre du nom de famille, statut et date de la visite au Restaurant. Conformément à la loi applicable, les Utilisateurs disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de leurs données, ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de leurs données pour des motifs légitimes. L'Utilisateur peut exercer ces droits en cliquant [ici](#).

Pour plus d'informations, veuillez consulter [cette page](#).

### 2.5.4. Avis de plusieurs Convives

Un Convive qui fait une Réservation pour plusieurs invités est invité à saisir les adresses électroniques des invités afin qu'ils soient considérés comme des Convives et qu'ils puissent recevoir des informations pratiques relatives à la Réservation. Ces convives garantissent qu'ils ont l'autorisation préalable des autres convives de divulguer leur adresse électronique à TheFork. Chacun des Convives invités a la possibilité de publier un avis sur son expérience dans le Restaurant concerné.

Les données à caractère personnel des Convives collectées à cette fin ne seront pas réutilisées par TheFork pour des actions autres que celles liées à la procédure décrite dans cet article.

### 2.5.5. Droit de réponse

Chaque Restaurateur dispose d'un droit de réponse aux avis, en particulier pour :

- donner leur version des faits ;
- remercier les Convives pour leur contribution ; et / ou
- indiquer tout changement intervenu dans le Restaurant depuis la rédaction de l'avis.

Le droit de réponse doit être exercé dans les 3 mois suivant la publication de l'avis concerné en envoyant un message à TheFork via TheFork Manager (une application de gestion de Restaurants soumise à des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation distinctes). La réponse doit être conforme aux dispositions des présentes Conditions d'Utilisation, aux Lignes Directrices de Modération de Contenu et peut être soumise à modération.

### 2.5.6. Notification et suppression des Contenus Utilisateurs illicites

Tout Utilisateur a la possibilité de notifier une réclamation ou une objection relative à des éléments illicites ou à du Contenu Utilisateur posté sur la Plateforme TheFork.

Si un Utilisateur estime que des éléments ou du contenu publiés sur la Plateforme TheFork sont illégaux et/ou en violation de ses droits de propriété intellectuelle, il a le droit d'en informer TheFork soit en cliquant sur le bouton "SIGNALER" à côté de l'avis ou de l'image, soit en envoyant un e-mail à [dsa-poc@thefork.com](mailto:dsa-poc@thefork.com) en indiquant "A l'attention du Département Juridique" dans la ligne d'objet et en incluant toutes les preuves disponibles pour attester la propriété des droits, ou d'autres informations pertinentes. Une fois cette procédure suivie, et après vérification de l'exactitude de la notification, TheFork s'efforcera de retirer promptement le contenu illicite. Il est possible pour l'Utilisateur ayant publié le contenu retiré de faire appel de cette décision.

## 2.6. Notation des restaurants

Tout Convive qui (i) a fait une Réservation via la Plateforme TheFork ou a été invité par un Convive qui a fait une Réservation et s'est présenté à ce Restaurant, ainsi que (ii) tout Convive qui a effectué le paiement en utilisant TheFork PAY (le montant minimum du paiement peut s'appliquer) est invité à évaluer son expérience gastronomique, indépendamment du fait que le Convive poste un commentaire ou non.

La note affichée sur la Plateforme TheFork pour chaque Restaurant correspond à une moyenne pondérée des notes données.

TheFork, en conformité avec les lois européennes applicables en matière de protection des consommateurs, met à la disposition de tous les Utilisateurs une page expliquant le fonctionnement des évaluations et des avis sur la Plateforme TheFork, disponible [ici](#).

## 2.7. Classement des Restaurants

Lorsqu'un Convive recherche un Restaurant, une liste de résultats s'affiche sur la Plateforme TheFork. Cette liste affichera les Restaurants référencés en fonction d'un certain nombre de critères qui peuvent être affectés par de multiples facteurs et qui auront un poids différent dans les résultats globaux de la

recherche affichée. Une explication détaillée de notre classement des résultats de recherche est disponible sur [cette page](#). Indépendamment des résultats de recherche, la Plateforme TheFork peut afficher des recommandations basées sur les Restaurants en fonction des réservations croisées et de critères similaires (par exemple, l'emplacement, la cuisine).

## 2.8. TheFork PAY

Les paiements de l'addition du Restaurant effectués par les Convives par le biais de la fonctionnalité de paiement appelée "TheForkPAY " est soumis aux Conditions TheFork PAY, qui sont incluses dans les présentes Conditions d'Utilisation par référence. TheFork PAY peut ne pas être disponible pour les Utilisateurs dans toutes les juridictions où TheFork opère et offre ses Services.

## 2.9. Cartes cadeaux TheFork

La Carte Cadeau TheFork consiste en un code virtuel, des visuels associés et des informations permettant aux Convives de l'échanger en utilisant TheFork PAY. La Carte Cadeau TheFork est en principe valable 18 mois et peut ne pas être disponible pour les Utilisateurs dans toutes les juridictions où TheFork opère. Pour plus d'informations, veuillez consulter les Conditions d'Utilisation de la Carte Cadeau.

## 2.10. Modifications et mises à jour de la Plateforme et des Services TheFork

Les Restaurants, la disponibilité des Réservations, les Services, les informations et le Contenu Utilisateur sur la Plateforme TheFork changeront en fonction de l'apport du Restaurateur et de l'état de l'entreprise, tel que partagé avec TheFork en temps utile. Cela signifie, par exemple, que de nouveaux Restaurants peuvent être listés et que des Restaurants existants peuvent devenir indisponibles. Les Restaurateurs reconnaissent et acceptent par la présente de communiquer en temps utile à TheFork tout changement concernant leur activité, y compris les ouvertures et les fermetures, et de mettre à jour leur Contenu Restaurateur en conséquence sans délai.

Nous pouvons également mettre à jour et modifier des éléments de la Plateforme TheFork elle-même, par exemple la conception, la disposition, les caractéristiques et les fonctionnalités, à tout moment, y compris, mais sans s'y limiter :

1. assurer la conformité avec les lois applicables et/ou refléter les changements dans les lois et les exigences réglementaires applicables, telles que les lois obligatoires sur la consommation au Royaume-Uni ou dans l'UE;
2. effectuer une maintenance temporaire, corriger des bogues, mettre en œuvre des ajustements techniques et apporter des améliorations, telles que l'adaptation des Services à un nouvel environnement technique;
3. transférer les Services vers une nouvelle plateforme d'hébergement, ou assurer la compatibilité des Services avec les appareils et les logiciels (tels qu'ils sont mis à jour de temps à autre) ;
4. mettre à jour ou modifier les Services, y compris en publiant une nouvelle version de la Plateforme TheFork sur certains appareils ou en modifiant les caractéristiques et fonctionnalités existantes ;

5. modifier la structure, la conception ou la présentation des Services, y compris changer le nom ou la marque des Services, ou modifier, améliorer et/ou étendre les caractéristiques et les fonctionnalités disponibles ; et
6. Améliorer la sécurité de la Plateforme TheFork et des Services.

## 3. Création d'un Compte, données d'identification et résiliation

### 3.1. Eligibilité à un Compte TheFork

L'utilisation de la Plateforme TheFork est soumise aux conditions d'éligibilité cumulatives suivantes : (i) vous êtes âgé d'au moins 18 ans ; (ii) vous avez la capacité juridique d'être lié par des obligations légales ; (iii) et en tant que Convives, les Réservations que vous faites sur la Plateforme TheFork, pour vous ou toute autre personne pour laquelle vous êtes légalement habilité à agir, seront légitimes. En créant un Compte et en demandant nos Services, vous garantisiez et déclarez que vous répondez aux exigences susmentionnées.

### 3.2. Conditions supplémentaires pour l'ouverture d'un Compte en tant que Convive

Les Convives ne doivent posséder qu'un seul Compte et le numéro de téléphone mobile d'un Convive doit être associé à ce Compte de Convive. Dans le cas où le Convive mettrait à jour son numéro de téléphone ou son adresse e-mail associés à son Compte, il pourra être demandé par TheFork de vérifier à nouveau son Compte par le biais d'une vérification par SMS ou par d'autres moyens identifiés par TheFork à sa discrétion. La création et le maintien de plusieurs Comptes par un Convive est considéré comme une violation grave des présentes Conditions d'Utilisation et peut entraîner la suspension et la résiliation de tous ces Comptes.

La propriété du Compte est basée sur les données à caractère personnel et les détails fournis lors de l'inscription à nos Services. À cette fin, les Convives s'engagent à fournir des informations exactes, à jour et véridiques, notamment en ce qui concerne leur titre, leur nom, leur prénom, leur adresse électronique et leur numéro de téléphone, qui sont nécessaires à leur bonne identification dans le cadre de l'ouverture et de la gestion de leur Compte, de l'accès au Programme de Fidélité ou de l'accès aux Offres Spéciales. Les Convives ne sont pas autorisés à s'inscrire ou à créer un Compte pour le compte d'un tiers.

### 3.3. Conditions supplémentaires pour l'ouverture d'un Compte en tant que Restaurateur

Sous réserve du respect et de l'acceptation par le Restaurateur des présentes Conditions d'Utilisation, TheFork autorise le Restaurateur et ses employés ou membres du personnel nommés ou délégués à accéder et à utiliser la Plateforme TheFork en nombre d'utilisateurs convenu avec TheFork ou l'une des Sociétés A affiliées à TheFork au moment de l'activation d'un Compte Restaurateur (les "Utilisateurs

autorisés") uniquement à des fins commerciales internes du Restaurateur et pendant la durée des présentes Conditions d'Utilisation. L'utilisation de la Plateforme TheFork est liée à l'utilisation par le Restaurateur de l'Application telle que décrite dans les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation conclues par et entre le Restaurateur et une société du Groupe TheFork. Les Restaurateurs devront informer TheFork dans les plus brefs délais, si l'un des Utilisateurs Autorisés cesse d'être un employé du Restaurateur (dans ce cas, cet employé ne sera plus autorisé à utiliser la Plateforme TheFork, et le Restaurateur pourra nommer un autre employé en remplacement pour les besoins de l'utilisation de la Plateforme). Le Restaurateur est seul responsable des actes et omissions des Utilisateurs Autorisés à tout moment.

### 3.4. Confidentialité des données d'identification du Compte

Lors de la création de son Compte, l'Utilisateur choisit un identifiant et un mot de passe ("Données d'identification") lui permettant d'accéder à son Compte.

Les Données d'identification sont personnelles et confidentielles. Elles ne peuvent être modifiées qu'à la demande de l'Utilisateur concerné ou à l'initiative de TheFork.

Les Utilisateurs sont seuls et entièrement responsables de l'utilisation de leur Compte et des Données d'identification les concernant et s'engagent à faire tout ce qui est possible et raisonnable pour garder leurs Données d'identification secrètes et à ne pas les divulguer à qui que ce soit sous quelque forme que ce soit. Il est strictement interdit de partager ces Données d'identification avec des tiers ou de les noter à des fins de récupération.

Si vous soupçonnez que votre compte ou vos Données d'identification ont été ou sont utilisées par un tiers, ou ont été compromises, vous devez immédiatement suivre la procédure permettant de les modifier, qui se trouve sur la page suivante [www.thefork.be/#user-account](http://www.thefork.be/#user-account). Dans le cas contraire, nous pourrions vous attribuer toute utilisation de votre Compte.

### 3.5. Résiliation de votre Compte

Pour clôturer votre Compte Convive , vous devez vous connecter à votre Compte et suivre "mes informations personnelles > clôturer mon compte" sur le web, ou "paramètres" sur le web, ou "paramètres > supprimer mon compte" sur l'application mobile TheFork. Vous pouvez également envoyer votre demande de fermeture de compte par courrier électronique à l'adresse suivante : [contact@thefork.be](mailto:contact@thefork.be).

Les Utilisateurs sont informés qu'à compter de la fermeture de leur Compte, ils ne pourront plus bénéficier des Services offerts par TheFork , leurs réservations en cours seront annulées et les éventuels Yums accumulés (tels que définis dans le Programme de Fidélité - Conditions Particulières) seront supprimés.

En tant qu'Utilisateur, vous avez le droit et la possibilité de fermer votre Compte à tout moment, comme indiqué dans les présentes Conditions d'Utilisation. La fermeture de votre Compte entraîne la résiliation des présentes Conditions d'Utilisation.

Vous resterez responsable de toutes les obligations liées à votre Compte, même après la fermeture, la suppression ou la résiliation de celui-ci. Pour plus d'informations sur la fermeture du Compte, veuillez consulter [cette page](#).

## 4. Modification des Conditions d'Utilisation

TheFork se réserve le droit de modifier les présentes Conditions d'Utilisation ou toute condition supplémentaire à tout moment, en totalité ou en partie, afin de refléter, par exemple, les modifications du cadre juridique ou les modifications des Services offerts sur la Plateforme TheFork. Nous publierons des avis de modification des Conditions d'Utilisation ou de toute autre condition supplémentaire sur la Plateforme TheFork en cas de changements importants. Il est donc de la responsabilité de l'Utilisateur de consulter régulièrement la dernière version des présentes Conditions d'Utilisation. Si l'Utilisateur n'accepte pas les modifications apportées aux Conditions d'Utilisation, telles que notifiées à l'avance conformément aux lois européennes applicables, il doit cesser d'utiliser la Plateforme TheFork et les Services. En continuant à utiliser les Services ou la Plateforme TheFork au-delà de la notification donnée, les Utilisateurs donnent leur accord pour être liés par les Conditions d'Utilisation mises à jour.

## 5. Droit de rétractation

Si vous êtes un consommateur de l'UE ou du Royaume-Uni, vous disposez d'un droit légal de rétractation des présentes conditions d'utilisation dans un délai de 14 jours à compter de la création de votre Compte. Vous pouvez le faire, ou annuler les présentes Conditions d'Utilisation à tout autre moment, en fermant votre Compte comme indiqué à l'article 3.5.

## 6. Limitations de responsabilité, déclarations et garanties, actions interdites et conséquences de la violation des présentes Conditions d'Utilisation

### 6.1. Limitations de responsabilité, déclarations et garanties

Dans la mesure maximale permise par la loi applicable, les Utilisateurs acceptent de libérer, défendre (à la discrétion de TheFork), indemniser et tenir TheFork (y compris TheFork, ses Sociétés Affiliées, et leur personnel, directeurs et agents) à l'abri de toute réclamation, responsabilité, dommages, pertes, amendes, sanctions, coûts et dépenses, y compris, sans limitation, les frais juridiques et comptables raisonnables, découlant de ou liés de quelque manière que ce soit à : (i) leur violation des présentes Conditions d'Utilisation (y compris toute condition supplémentaire ou additionnelle qui s'applique à un Service) (ii) leur utilisation inappropriée de la Plateforme TheFork ou des Services (y compris et sans limitation la publication de Contenu Utilisateur), (iii) leur interaction avec tout Utilisateur, y compris et sans limitation toute blessure, perte ou dommage (qu'il soit compensatoire, direct, accidentel, consécutif ou autre) de toute nature découlant de ou en relation avec une telle interaction, séjour, participation ou utilisation, ou (iv) leur violation de toute loi, réglementation ou droits de tiers tels que les droits de propriété intellectuelle ou les droits de la vie privée. L'obligation d'indemnisation ne s'applique que si et

dans la mesure où les réclamations, responsabilités, dommages, pertes et dépenses ont été causés par vous.

Dans tous les cas, les Utilisateurs reconnaissent explicitement et acceptent d'utiliser la Plateforme TheFork à leurs propres risques et sous leur seule responsabilité.

Lorsqu'un Convive effectue une Réservation sur la Plateforme TheFork, en complément des présentes Conditions d'Utilisation, le Convive peut être soumis aux conditions générales distinctes du Restaurateur qui seront applicables à la Réservation de ce Convive. Il est de la responsabilité du Convive de lire et de comprendre ces règles, normes, politiques (y compris les politiques d'annulation) et exigences avant d'effectuer une Réservation dans un Restaurant.

TheFork n'est pas et ne devient pas une partie ou un autre participant à toute relation contractuelle entre les Utilisateurs. TheFork n'agit pas en tant qu'agent pour un quelconque Utilisateur et bien que nous, à TheFork, travaillions dur pour assurer que nos Utilisateurs aient de bonnes expériences sur la Plateforme TheFork, nous ne contrôlons pas et ne pouvons pas contrôler la conduite ou la performance de nos Utilisateurs et ne garantissons pas (i) l'existence, la qualité, la sécurité, l'adéquation, la moralité ou la légalité de tout Restaurant (y compris leurs employés et agents concernés) et/ou (ii) la vérité ou l'exactitude de tout Contenu Convive, Contenu Restaurateur et descriptions, avis, ou autre Contenu Utilisateur.

Vous reconnaissez que TheFork n'a aucune obligation générale de contrôler l'utilisation de la Plateforme TheFork et de vérifier les informations fournies par nos Utilisateurs, mais qu'elle a le droit d'examiner, de désactiver l'accès, de supprimer ou d'éditer le Contenu Utilisateur pour : (i) exploiter, sécuriser et améliorer la Plateforme TheFork (y compris à des fins de prévention de la fraude, d'évaluation des risques, d'enquête et d'assistance à la clientèle) ; (ii) s'assurer que les Utilisateurs respectent les présentes Conditions d'Utilisation et les directives qui y sont incorporées ; (iii) se conformer à la loi applicable ou à l'ordre ou à l'injonction d'un tribunal, d'un organisme d'application de la loi ou d'un autre organisme administratif ou d'un organisme gouvernemental ; (iv) traiter le Contenu Utilisateur que nous jugeons nuisible ou répréhensible ; (v) prendre les mesures prévues dans les présentes Conditions d'Utilisation ; et (vi) maintenir et appliquer tout critère de qualité ou d'admissibilité, y compris en supprimant le Contenu Restaurateur qui ne répond pas aux critères de qualité et d'admissibilité.

TheFork n'offre aucune garantie en relation avec le Contenu Restaurateur ou les services et/ou pratiques commerciales des Restaurants tiers listés sur la Plateforme TheFork. TheFork ne garantit pas que les informations affichées sont détaillées, complètes, vérifiées ou exactes. En conséquence, TheFork ne garantit pas que les Utilisateurs seront satisfaits des produits, services et/ou pratiques commerciales expérimentés à la suite d'une Réservation effectuée par l'intermédiaire de la Plateforme TheFork. Le Contenu Restaurateur, les informations, les pages des Restaurants et, en général, tout contenu de la Plateforme TheFork sont fournis « en l'état ». Il appartient aux Utilisateurs de procéder à toutes les vérifications qui leur semblent nécessaires ou opportunes avant d'effectuer une Réservation dans l'un des Restaurants référencés sur la Plateforme TheFork. Les Utilisateurs reconnaissent expressément que le Contenu Restaurateur peut être une simple représentation des locaux du Restaurant ou de la nourriture et qu'ils peuvent différer du repas réel qui leur est présenté au cours de l'expérience gastronomique. Les Utilisateurs ont la possibilité de signaler le Contenu Utilisateur qu'ils jugent inapproprié, illégal ou autrement incorrect.

TheFork n'offre aucune garantie quant au contenu, à l'objectivité ou à l'exactitude du Contenu Convive, y compris, mais sans s'y limiter, les avis postés par les Utilisateurs sur la Plateforme TheFork.

Lorsque nous supprimons ou désactivons un Contenu Utilisateur, nous en informons l'Utilisateur et lui donnons les raisons de cette mesure, sauf si cette notification (i) empêche ou entrave la détection ou la prévention de la fraude ou d'autres activités illégales, (ii) porte atteinte aux intérêts légitimes d'autres Utilisateurs ou de tiers, ou (iii) contrevient aux lois en vigueur. Les Utilisateurs peuvent faire appel d'une telle décision en contactant notre service clientèle.

Les Utilisateurs acceptent et reconnaissent généralement que la Réservation auprès d'un Restaurant n'est pas garantie. En conséquence, TheFork ne garantit pas l'efficacité du Service de réservation. La disponibilité des Restaurants est vérifiée en temps réel en ligne grâce aux Services de TheFork mis à la disposition des Restaurateurs. Cependant, le Restaurateur a la responsabilité de mettre à jour la disponibilité des Restaurants sur les Services de TheFork et les Convives reconnaissent et acceptent que TheFork ne peut pas vérifier l'exactitude des informations collectées et/ou fournies par le Restaurateur. Par conséquent, les Convives acceptent que TheFork ne puisse être tenue responsable si les Utilisateurs ne bénéficient pas des Services du Restaurant. Les Convives reconnaissent et acceptent que TheFork n'est en aucun cas responsable en cas d'annulation d'une Réservation, de fermeture du Restaurant (pour quelque raison que ce soit), ou en cas de refus d'un tiers de fournir un service, pour quelque raison que ce soit.

De même, les Convives acceptent que TheFork ne soit en aucun cas responsable si les Utilisateurs ne bénéficient pas des promotions ou des Offres Spéciales proposées par un Restaurateur. Les Utilisateurs reconnaissent et acceptent que TheFork n'est en aucun cas responsable dans le cas où un Restaurateur n'honore pas une promotion ou une Offre Spéciale pour quelque raison que ce soit.

Nous faisons de notre mieux pour garantir que la Plateforme TheFork est disponible et entièrement fonctionnelle. Toutefois, dans la mesure maximale autorisée par la loi applicable, nous ne garantissons pas que la Plateforme TheFork sera toujours disponible, ininterrompue et exempte d'erreurs. À cet égard, vous reconnaissez et acceptez que toutes les données disponibles sur la Plateforme TheFork sont fournies à titre d'information uniquement. En conséquence, la Plateforme TheFork ne peut être tenue responsable de tout échec d'accès à la Plateforme TheFork ou de tout dommage ou perte résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser la Plateforme TheFork ou son contenu, sauf dans les cas prévus par la loi.

Les Utilisateurs garantissent qu'ils connaissent parfaitement les caractéristiques et les limites de l'Internet. Ils reconnaissent notamment qu'il est impossible de garantir que les données transmises par les Utilisateurs sur Internet seront entièrement sécurisées. TheFork ne peut être tenue responsable des incidents qui pourraient survenir lors de cette transmission de données.

Afin de bénéficier d'une expérience optimale et de garantir le bon fonctionnement des Services, nous recommandons aux Utilisateurs d'accepter toutes les mises à jour techniques des Services dont nous vous informons dès qu'elles sont disponibles. Cela peut également nécessiter la mise à jour du système d'exploitation de votre appareil. Au fur et à mesure de la sortie de nouveaux systèmes d'exploitation et de nouveaux appareils, il se peut que nous arrêtons de prendre en charge les anciennes versions. Si vous choisissez de ne pas télécharger ou installer les mises à jour, il se peut que les Services ne soient plus disponibles, qu'ils ne soient plus pris en charge ou qu'ils ne disposent plus des fonctionnalités antérieures.

TheFork n'est pas responsable du fait que l'Utilisateur n'ait pas téléchargé ou installé une mise à jour ou la version publiée la plus récente des Services afin de bénéficier de caractéristiques et/ou de fonctionnalités nouvelles ou améliorées et/ou de répondre à des exigences de compatibilité lorsque nous

vous avons informé de la mise à jour, expliqué les conséquences de l'absence d'installation et fourni les instructions d'installation.

## 6.2. Actions interdites

Les Utilisateurs s'engagent à ne pas s'engager dans les actions interdites mentionnées ci-dessous :

- En tant que Convives, le fait de ne pas se rendre au Restaurant sans avoir annulé la Réservation en temps voulu conformément aux règles applicables établies par TheFork ou le Restaurateur ("no-show"). TheFork fera de son mieux pour mettre en place des outils techniques tels que des rappels et des notifications pour aider les Convives et les Restaurateurs à minimiser les no-shows, mais les Convives seront en fin de compte responsables de la gestion et du respect de leur Réservation. En cas de quatre Réservations non honorées au cours d'une période de 12 mois, votre Compte sera suspendu.
- Modifier, copier, distribuer, transmettre, afficher, rendre disponible, reproduire, publier, licencier, créer des œuvres dérivées, transférer, vendre ou revendre toute information, logiciel, produit ou service obtenu à partir de ou par le biais de la Plateforme TheFork.
- Toute activité visant à copier, transmettre, reproduire, rééditer ou redistribuer le contenu de la Plateforme TheFork, en tout ou en partie, sans l'autorisation écrite préalable de TheFork est strictement interdite. Pour obtenir cette autorisation, l'Utilisateur peut contacter TheFork en utilisant les informations de la section [Mentions légales](#).
- Utiliser la Plateforme TheFork ou son contenu à des fins illégales, illégitimes ou frauduleuses, ou contraires aux droits et intérêts légitimes de TheFork ou de tout autre tiers. A cet égard, vous vous engagez à vous conformer à toute instruction ou recommandation donnée par nous ou par toute personne agissant pour le compte de TheFork dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme TheFork ou des Services.
- Soumettre à la Plateforme TheFork un Contenu Utilisateur inexact, illégal et en particulier qui porte atteinte à la vie privée, est abusif, indécent, menaçant, incite à la haine ou à la violence, ou dont les droits de propriété intellectuelle ne leur appartiennent pas et pour lequel ils n'ont pas l'autorisation expresse du détenteur des droits.
- Utiliser, surveiller, extraire ou copier l'architecture, le contenu ou les données de la Plateforme TheFork ou les actions de tout Utilisateur sur la Plateforme TheFork en utilisant un robot, une araignée, un scraper, un logiciel espion, un enregistreur de frappe clavier ou tout autre programme ou dispositif automatique ou procédé manuel à quelque fin que ce soit.
- Violer les restrictions concernant les fichiers d'exclusion des robots sur la Plateforme TheFork ou contourner les mesures visant à empêcher ou à limiter l'accès à la Plateforme TheFork.
- Prendre toute mesure qui impose ou pourrait imposer une charge déraisonnable ou excessive sur l'infrastructure de la Plateforme TheFork.
- Lorsque vous utilisez TheFork PAY, vous vous engagez dans des activités et/ou des transactions potentiellement frauduleuses ou suspectes, vous utilisez TheFork PAY à mauvais escient et vous violez toute loi, statut, ordonnance ou réglementation applicable à l'utilisation de TheFork PAY.
- Établir un lien invisible menant à la Plateforme TheFork pour quelque raison que ce soit.
- "encadrer", "refléter" ou incorporer toute partie de la Plateforme TheFork dans un autre site, sauf autorisation contraire de TheFork, par exemple par le biais d'intégrations API approuvées ; et
- Tenter de modifier, traduire, adapter, réviser, décompiler, désassembler ou assembler à rebours tout programme logiciel en relation avec la Plateforme TheFork ou ses Services.

Le fait de se livrer à l'une des activités énumérées dans le présent article 6.2. constitue une rupture de contrat et expose les Utilisateurs aux conséquences énumérées dans les présentes Conditions d'Utilisation.

## 6.3. Litiges et collaboration avec les Utilisateurs

Les Utilisateurs acceptent de coopérer et d'assister TheFork de bonne foi, et de fournir à TheFork les informations et de prendre les mesures qui peuvent être raisonnablement demandées par TheFork dans le cadre de toute enquête entreprise par TheFork concernant l'utilisation ou l'abus de la Plateforme TheFork, nos procédures de confiance et de sécurité, les pratiques anti-fraude et l'intégrité de la Plateforme dans son ensemble. Par exemple, en cas de litiges relatifs à la participation des Convives, ou à l'application d'une Offre Spéciale ou d'une Remise de Fidélité, il peut être demandé aux Convives de soutenir nos équipes internes en partageant la preuve de leur participation à une expérience de restauration réservée sur la Plateforme TheFork, la preuve du fait que l'expérience de restauration réservée a eu lieu, et/ou de confirmer la partie présente, ou le montant payé / perçu, afin d'assurer la cohérence avec le Contenu affiché sur les Plateformes TheFork et de résoudre les litiges entre les Restaurateurs et les Convives.

Les Utilisateurs reconnaissent et acceptent que TheFork puisse utiliser divers moyens pour détecter les fraudes sur la Plateforme TheFork, y compris, mais sans s'y limiter, ses algorithmes internes, les additions des Utilisateurs, les preuves de paiement (y compris les preuves de paiement et de transactions de TheFork PAY), les informations de marché pour comparer les taux de non-présentation des Restaurants avec la moyenne de l'industrie et d'autres points de référence pertinents dans l'industrie de la restauration. Compte tenu de la nature confidentielle de ces informations et de leur qualification en tant que secrets commerciaux et actifs de l'entreprise, TheFork ne divulguera pas ces preuves à moins que cela ne soit requis à sa discrétion, dans le cadre d'un litige, par l'application de la loi ou autrement imposé par les autorités compétentes.

## 6.4. Conséquences de la violation des présentes Conditions d'Utilisation

### 6.4.1. Suspension ou résiliation des Services de la Plateforme TheFork

En cas de non-respect total ou partiel par un Utilisateur de l'une quelconque des obligations ou dispositions des présentes Conditions d'Utilisation, ou en cas d'accomplissement par un Utilisateur de l'une quelconque des actions interdites telles que définies dans les présentes Conditions d'Utilisation, ou pour toute autre raison raisonnable, TheFork peut modifier, suspendre, limiter ou supprimer l'accès à tout ou partie des Services de la Plateforme TheFork, y compris en désactivant le Compte de l'Utilisateur, avec ou dans des circonstances exceptionnelles, sans préavis et sans que l'Utilisateur ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, et sans préjudice de toute indemnisation que TheFork pourrait par ailleurs réclamer en justice.

### 6.4.2. Dommages et intérêts

Sans préjudice des actions imposées par TheFork en vertu de l'article 6.4.1, TheFork a également le droit de réclamer une indemnisation pour les dommages subis.

# 7. Propriété intellectuelle

## 7.1. Licence

Les Utilisateurs acceptent qu'en publiant du Contenu Utilisateur sur la Plateforme TheFork, ils accordent automatiquement, pour la durée de leur relation contractuelle avec TheFork et pour un an par la suite, une licence irrévocable, non exclusive et libre de droits à TheFork pour utiliser, copier, afficher, adapter, modifier, traduire, distribuer, faire distribuer ou promouvoir, incorporer dans toute publicité ou autre matériel, créer des œuvres dérivées, améliorer, diffuser ou distribuer de toute autre manière ce Contenu Utilisateur dans le monde entier, et pour permettre à des tiers de faire de même, et ce dans n'importe quel média, en ligne ou non. Les Utilisateurs autorisent expressément TheFork à afficher le Contenu Utilisateur sur tout site, média, application ou autre moyen de distribution appartenant à, ou utilisé par, toute Société Affiliée à TheFork. En outre, en publiant du Contenu Utilisateur sur la Plateforme TheFork, les Utilisateurs accordent automatiquement à TheFork tous les droits nécessaires pour interdire tout affichage, agrégation, copie ou utilisation de ce Contenu Utilisateur par un tiers, à quelque fin que ce soit. Les Utilisateurs s'engagent à ne pas exercer leur droit moral sur le Contenu Utilisateur d'une manière incompatible avec les licences accordées ci-dessus. Les Utilisateurs déclarent et garantissent qu'ils sont habilités à accorder les licences susmentionnées.

Veillez noter qu'en soumettant du Contenu Utilisateur dans les Services, ce contenu est mis à la disposition de tiers. Veuillez évaluer soigneusement si vous souhaitez partager ce contenu dans ces conditions avant de le soumettre dans le cadre des Services.

## 7.2. Respect de la législation nationale et internationale en matière de propriété intellectuelle

Les Utilisateurs acceptent de ne pas soumettre, copier, revendre, republier, ou, en général, rendre disponible sous quelque forme que ce soit tout Contenu Utilisateur, données, informations ou éléments reçus de TheFork ou disponibles sur la Plateforme TheFork, à une autre personne physique ou morale de n'importe quel pays. Les Utilisateurs acceptent d'adhérer aux dispositions relatives à la propriété intellectuelle des présentes Conditions d'Utilisation.

## 7.3. Propriété des droits

Tous les droits moraux et patrimoniaux de propriété intellectuelle relatifs au Contenu Utilisateur et aux informations sur la Plateforme TheFork appartiennent à TheFork, à l'exception des droits des tiers, pour lesquels TheFork a obtenu les droits ou licences nécessaires.

Les droits conférés aux Utilisateurs par l'utilisation de la Plateforme TheFork et des Services fournis par TheFork n'impliquent aucune licence de droits ou permission d'utiliser ou d'exploiter toute partie de la Plateforme TheFork.

## 7.4. Protection de tous les éléments : marques, dessins, logos, liens hypertextes, informations, etc.

Tous les éléments (marques, dessins, textes, hyperliens, logos, images, vidéos, sons, logiciels, écrans, bases de données, codes, etc.) présents sur la Plateforme TheFork et sur les sites associés sont protégés par le droit national et international de la propriété intellectuelle. Ces éléments restent la propriété exclusive de TheFork et/ou de ses concédants de licence.

Par conséquent, sans l'autorisation écrite préalable de TheFork et/ou de ses partenaires, les Utilisateurs ne peuvent pas reproduire, représenter, republier, redistribuer, adapter, traduire et/ou amender en partie ou en totalité, ou transférer sur un autre support, toute information provenant de la Plateforme TheFork.

De même, vous acceptez de ne pas télécharger dans les Services ou la Plateforme TheFork, ou de poster, envoyer par e-mail, transmettre, partager ou utiliser de toute autre manière, en conjonction ou en relation avec les Services ou la Plateforme TheFork, des Contenus pour lesquels vous n'avez pas l'autorisation préalable de leurs détenteurs. Nous ne sommes pas responsables dudit Contenu ni des actions que vous pouvez entreprendre en rapport avec le Contenu, et vous ne devez pas utiliser le contenu d'un tiers sans avoir obtenu au préalable l'autorisation de son propriétaire.

À titre d'exemple, vous n'utiliserez pas de photographies, de textes, de graphiques, d'informations, de marques, de noms commerciaux ou d'autres contenus protégés par des droits de propriété intellectuelle qui ne sont pas les vôtres, sauf si le propriétaire correspondant a expressément donné son accord. Nous pouvons supprimer à tout moment tout contenu qui enfreint la présente section, sans préavis et sans accepter aucune responsabilité pour une telle suppression.

## 7.5. Sanctions

Les Utilisateurs reconnaissent et comprennent que le non-respect des dispositions du présent article 7 constitue une contrefaçon sanctionnée par les lois civiles et pénales applicables.

# 8. Frais et sites de tiers

## 8.1. Prestataires de services tiers

Pour vous garantir des services de haute qualité, nous pouvons de temps à autre faire appel à des prestataires de services tiers. Vous comprenez que ces fournisseurs agissent en dehors de notre contrôle raisonnable et que nous ne pouvons être tenus responsables de tout dommage causé par une action ou une omission qui leur est imputable. Vous reconnaissez et acceptez que ces tiers échappent à notre contrôle raisonnable et que nous ne serons pas responsables des dommages résultant de l'utilisation de ces informations par eux, ou dans le cas où vous décidez de transférer des informations à ces tiers en utilisant des moyens non sécurisés. Nous vous recommandons d'examiner attentivement les conditions générales régissant l'utilisation des services de ces tiers et les outils d'intégration qu'ils peuvent offrir avant de commencer à utiliser leurs services. Notez que l'utilisation de ces services peut entraîner la transmission de tout type d'informations (confidentielles ou à caractère personnel, entre autres) en

dehors de notre plateforme, et que des tiers non liés à TheFork peuvent par la suite avoir accès à ces informations, les modifier ou même les supprimer.

## 8.2. Redevances perçues par des tiers

Tout prix ou fourchette de prix concernant un fournisseur tiers affiché sur la Plateforme TheFork est fourni à titre d'information uniquement et pour des raisons de commodité. TheFork ne garantit en aucun cas l'exactitude de ces informations.

## 8.3. Liens vers des sites de tiers

La Plateforme TheFork peut contenir des liens vers des sites gérés par des tiers. Ces liens sont fournis à titre d'information uniquement. TheFork ne contrôle pas ces sites et n'est pas responsable de leur contenu ni de la politique de confidentialité ou d'autres pratiques de ces sites. L'affichage de liens vers ces sites ne constitue pas une approbation des éléments de ces sites ni une association avec les éditeurs de ces sites. Il appartient aux Utilisateurs de procéder à toutes les vérifications jugées nécessaires ou opportunes avant d'utiliser ces sites ou d'effectuer une transaction avec l'un d'entre eux.

## 8.4. Médias sociaux et autres plateformes tierces

Les Services peuvent inclure une fonctionnalité qui vous permet d'accéder à des médias sociaux et à des plateformes tierces et d'y publier du contenu concernant vos activités lors de l'utilisation de nos Services. Si vous choisissez d'utiliser cette fonctionnalité, nous pouvons :

1. avoir accès à certaines informations que vous mettez à disposition par l'intermédiaire des médias sociaux ou des plateformes tierces en question, à condition que les données aient été mises à notre disposition conformément aux conditions générales et aux politiques de confidentialité définies par lesdits tiers ; ou
2. publier en votre nom des messages d'état, des notes, des photos, des vidéos et d'autres documents sur le média social applicable ou la plateforme d'un tiers.

Sous réserve de l'ensemble des conditions générales et des politiques de confidentialité des tiers applicables, en connectant votre Compte à votre compte sur un média social ou une plateforme de tiers, vous nous autorisez à accéder aux informations que vous mettez à disposition par le biais du média social ou de la plateforme de tiers en question et à les utiliser. Pour gérer les informations qui nous sont fournies, veuillez consulter les paramètres de confidentialité applicables à vos comptes de médias sociaux ou de plateformes tierces.

Nous ne sommes pas responsables du contenu, des produits ou des services des médias sociaux ou des plateformes de tiers. Nous n'avons aucune obligation d'examiner leur contenu, leurs services ou leurs produits. Vous devez prendre connaissance de toutes les conditions d'utilisation, politiques et lignes directrices établies de temps à autre dans lesdits médias sociaux ou plateformes, et vous acceptez d'être seul responsable de toute réclamation résultant du partage ou de la publication de tout contenu sur les médias sociaux ou plateformes de tiers, ou de votre activité dans ces médias ou plateformes.

## 8.5. Notre groupe de Sociétés Affiliées à TheFork

TheFork partage des informations avec les Sociétés Affiliées du Groupe TheFork afin de fournir aux Utilisateurs des informations sur les offres spéciales, les produits et les services susceptibles de les intéresser. Ces informations sont généralement envoyées par le biais de bulletins d'information et de communications marketing et représentent des initiatives pour mieux vous connaître et connaître vos préférences dans le cadre de nos services et de ceux des autres sociétés affiliées à TheFork. Cela permet de personnaliser les services en fonction de ces préférences.

## 9. Autres dispositions

### 9.1. Déclaration relative à la Protection de la vie Privée et aux Cookies

L'utilisation de la Plateforme TheFork et/ou des Services peut entraîner la collecte et le traitement ultérieur d'informations, y compris d'informations à caractère personnel. Nous vous informerons chaque fois que cette collecte et ce traitement auront lieu, et le traitement sera régi et soumis à notre Déclaration relative à la Protection de la Vie Privée et aux Cookies .

### 9.2. Dissociation

Si l'une des dispositions des présentes Conditions d'Utilisation est déclarée nulle et non avenue, illégale, inapplicable ou inappliquée, la validité, la légalité, l'applicabilité ou l'application des autres dispositions des présentes Conditions d'Utilisation ne seront en aucun cas affectées ou compromises, ces autres dispositions restant en vigueur et conservant leur plein effet.

TheFork peut procéder à la rédaction d'une nouvelle clause ayant pour effet de rétablir la volonté commune des Parties telle qu'exprimée dans la clause initiale, conformément au droit applicable.

### 9.3. Cession

Les Utilisateurs ne peuvent pas céder, transférer ou déléguer leurs droits ou obligations en vertu des présentes Conditions d'Utilisation sans le consentement écrit préalable de TheFork. TheFork peut sans restriction céder, transférer ou déléguer le présent accord et tous les droits et obligations qui en découlent, à sa seule discrétion, à toute Société Affiliée à TheFork, et à d'autres tiers avec un préavis de 30 jours.

### 9.4. Absence de renonciation

Sauf disposition contraire dans les présentes Conditions d'Utilisation, l'échec ou le retard de TheFork dans l'exercice de l'un de ses droits ou recours en vertu des présentes Conditions d'utilisation ne constitue pas une renonciation au droit ou au recours et n'empêche pas l'exercice ultérieur de ce droit ou de ce recours. Au contraire, ce droit ou ce recours restera pleinement en vigueur. Tous les droits qui ne sont pas expressément accordés dans les présentes sont réservés.

## 9.5. Droit applicable

Dans la mesure où la loi le permet, les présentes Conditions d'Utilisation et la relation entre TheFork et les Utilisateurs sont régies et interprétées conformément à la loi française. Dans la mesure où la loi le permet, lorsque les présentes Conditions d'Utilisation ont été rédigées ou traduites dans d'autres langues, seule la version française des présentes Conditions d'Utilisation prévaudra. Si vous agissez en tant que consommateur au Royaume-Uni ou dans l'Union européenne, cela n'empêchera pas l'application des droits obligatoires auxquels vous avez droit en vertu de la loi applicable dans votre pays de résidence.

## 9.6. Résolution des litiges avec les consommateurs

Dans la mesure où la loi le permet, toute réclamation, tout litige ou toute question découlant des présentes Conditions d'Utilisation ou s'y rapportant sera traité par les tribunaux compétents de Paris.

Conformément à la directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, si vous résidez dans un pays de l'UE et que vous êtes considéré comme un "consommateur" en vertu des lois de votre pays de résidence ou des lois de l'UE, vous pouvez également accéder à la page web de résolution des litiges [en ligne de l'Union européenne](#).

## 9.7. Plaintes et règlement des litiges avec les Restaurateurs

Les Restaurants sont généralement des entreprises commerciales agréées ou autrement réglementées dans l'UE et au-delà. TheFork offre ses Services aux Restaurateurs sur la base du fait que les Restaurants sont tous sans équivoque des entreprises, et que les Restaurateurs et les Restaurants de l'UE sont traités comme des Utilisateurs commerciaux / entreprises (selon le cas) conformément aux moyens du Règlement (UE) 2019/1150 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne ("Règlement Plateforme to Business"). En conséquence, les Restaurateurs basés dans l'UE se voient expressément offrir la possibilité d'entreprendre notre processus de recours et de traitement des plaintes en vertu des présentes Conditions d'Utilisation. En particulier, les Restaurateurs peuvent faire part de leurs réclamations à notre service clientèle à l'adresse suivante [support@thefork.be](mailto:support@thefork.be). Lorsque leurs plaintes concernent une restriction, une suspension ou une résiliation de la part de TheFork, vous aurez la possibilité de clarifier les faits et les circonstances. Dès réception d'une plainte d'un Restaurateur, TheFork enquêtera et fournira au Restaurateur une réponse et une décision dans les plus brefs délais.

Si un Restaurateur établi dans l'UE estime que le litige n'est pas entièrement résolu par la procédure de réclamation de TheFork, le litige peut être soumis, à la discrétion du Restaurateur établi dans l'UE, au Centre for Effective Dispute Resolution ("CEDR") en vue d'une médiation. Bien que la médiation soit un processus volontaire, TheFork et le Restaurateur de l'UE acceptent tous deux de s'engager de bonne foi tout au long des tentatives de médiation, et de le faire conformément au modèle de procédure de médiation du CEDR. Sauf accord contraire entre le Restaurateur de l'UE et TheFork dans les quatorze (14) jours suivant la notification du litige, le médiateur sera désigné par CEDR. Pour lancer la médiation, le Restaurateur européen doit en informer TheFork par courrier électronique à l'adresse suivante [support@thefork.be](mailto:support@thefork.be) (avec la mention "Médiation initiée" dans l'objet) qu'il soumet le litige à la médiation. Une copie de la saisine doit être envoyée au CEDR. Toute tentative de parvenir à un accord par le biais de la médiation sur le règlement d'un litige n'affectera pas le droit du Restaurateur établi dans l'UE ou de

TheFork d'entamer une procédure judiciaire à tout moment avant, pendant ou après le processus de médiation.

## 9.8. Contacter TheFork

Si vous souhaitez contacter TheFork, vous pouvez nous envoyer un courriel à l'adresse [contact@thefork.be](mailto:contact@thefork.be), téléphoner à notre service clientèle au numéro suivant : +32 27 00 82 18, ou discuter en direct avec nous sur notre page [ici](#). Vous pouvez également nous écrire à l'adresse suivante : La Fourchette SAS, 70, rue Saint-Lazare, 75009 Paris, France.

# PROGRAMME DE FIDÉLITÉ - CONDITIONS PARTICULIÈRES

Les présentes Conditions Particulières du Programme de Fidélité complètent les Conditions d'Utilisation. En cas de contradiction entre les dispositions des présentes Conditions Particulières du Programme de Fidélité et les Conditions d'Utilisation, les dispositions des présentes Conditions Particulières du Programme de Fidélité prévaudront. Certaines définitions en majuscules dans les présentes Conditions Particulières du Programme de Fidélité ont la même signification que celles des Conditions d'Utilisation, si elles ne sont pas définies autrement ici entre parenthèses.

## 1. Description du Programme de Fidélité

Le Programme de Fidélité TheFork (le "Programme de Fidélité") permet aux Convives d'accumuler des points de fidélité ("Yums") après une réservation sur la Plateforme TheFork dûment honorée, et de les échanger contre une remise sur un repas dans les Restaurants participants.

## 2. Participation au Programme de Fidélité

Tous les Convives titulaires d'un Compte sur la Plateforme TheFork sont éligibles au Programme de Fidélité.

La participation au Programme de Fidélité est gratuite et automatique sous réserve que les Convives remplissent les critères d'éligibilité décrits dans les présentes Conditions Particulières du Programme de Fidélité lors de l'utilisation des Services.

## 3. Gagner des Yums

### 3.1. Conditions générales pour gagner des Yums

Le Programme de Fidélité permet aux Convives d'accumuler des Yums lors d'une Réservation sur la Plateforme TheFork qui est dûment honorée. Le cumul des Yums s'applique à tous les Restaurants

réservés sur la Plateforme TheFork, que la Réservation ait été faite avec ou sans bénéficier d'une Offre Spéciale.

Lorsqu'une Réservation est effectuée sur la Plateforme TheFork et dûment honorée, les Convives obtiennent un nombre prédéfini de Yums, comme indiqué au moment de la Réservation. Le montant des Yums peut varier en fonction notamment de la méthode de réservation : site web, mobile ou application. Les Yums sont crédités sur le Compte du Convive environ sept jours après la date de la Réservation honorée, quel que soit le nombre de convives associés à la Réservation et quel que soit le Pays où la Réservation a été effectuée.

Dans le cas où la Réservation est : (i) effectuée avec une remise de fidélité (telle que définie à l'article 4.1. ci-dessous), ou (ii) annulée par le Convive, ou (iii) en cas de non présentation du Convive au Restaurant lors d'une Réservation confirmée, le Convive ne gagnera pas de Yums.

## 3.2. Conditions particulières d'obtention des Yums

### 3.2.1. Opérations spéciales avec code promotionnel

De temps à autre, TheFork met en place des opérations spéciales pour une période limitée, au cours de laquelle les Convives peuvent gagner plus de Yums que d'habitude (l'"Opération Spéciale").

Lors de chaque Opération Spéciale, les Convives reçoivent un e-mail spécifiant les conditions pour gagner des Yums supplémentaires. L'une de ces conditions est généralement l'obligation de saisir un code promotionnel lors de la prochaine réservation sur la Plateforme TheFork (le "Code Promotionnel").

En l'absence de conditions particulières imposées par TheFork dans le cadre de l'Opération Spéciale et communiquées aux Utilisateurs par e-mail ou sur la Plateforme, le Code Promotionnel sera considéré comme unique et ne pourra être utilisé qu'une seule fois par Convive.

Une Réservation effectuée avec une remise de fidélité ne pourra pas être combinée avec une réservation effectuée avec un Code Promotionnel.

Le nombre de Yums obtenus dans le cadre d'une Opération Spéciale est stocké et peut être consulté dans la section "Mon Espace fidélité" du Compte d'Utilisateur.

Lorsqu'il est émis, le Code Promotionnel a une période de validité limitée à la durée de l'Opération Spéciale, telle que spécifiée par TheFork de temps à autre lorsque l'Opération Spéciale est lancée et communiquée aux Utilisateurs. Le Code Promotionnel n'a aucune valeur monétaire et ne peut être échangé contre de l'argent, transformé en prêt, transféré ou vendu à quiconque ou utilisé à d'autres fins que celles définies par TheFork dans les présentes Conditions Particulières du Programme de Fidélité ou autrement communiquées à l'avance par TheFork.

Lorsqu'une Réservation est effectuée avec un Code Promotionnel, en cas d'annulation et/ou de modification de la part du Restaurateur ou du Convive, le Code Promotionnel ne sera à nouveau utilisable que si la nouvelle Réservation répond aux critères liés au Code Promotionnel, tels que communiqués en temps utile lors du lancement de l'Opération Spéciale.

## 4. Utiliser les Yums

## 4.1. Conversion en Remise de Fidélité

Une fois obtenus grâce à une Réservation honorée sur la Plateforme TheFork, les Yums peuvent être accumulés sur le Compte du Convive et ensuite échangés contre une remise sur le repas une fois qu'un certain seuil, tel qu'indiqué dans le Compte, est atteint. Une fois échangés, les Yums seront convertis en une remise déduite de l'addition d'un Restaurant participant inscrit au Programme de Fidélité et acceptant les Yums (la "Remise de Fidélité").

Le tableau de conversion des Yums en Remise de Fidélité est disponible [ici](#).

La liste des Restaurants partenaires adhérant à notre Programme de Fidélité est disponible dans l'espace fidélité du Compte Utilisateur sur la Plateforme TheFork. Les Restaurants partenaires sont également identifiés sur la Plateforme TheFork par une mention ou un tag spécifique.

Pour convertir des Yums en Remises Fidélité, les Convives doivent sélectionner un Restaurant partenaire du Programme de Fidélité, choisir sur la Plateforme l'option de Remise Fidélité et un créneau horaire où les Remises Fidélité sont acceptées, puis confirmer leur Réservation. Lorsqu'un Convive effectue pour la première fois une Réservation en utilisant une Remise Fidélité, le Convive sera soumis à une procédure d'identification et de vérification de son Compte à l'aide de son numéro de téléphone (par le biais d'une vérification par SMS ou d'un autre mécanisme mis à disposition par TheFork de temps à autre).

Le Restaurateur partenaire du Programme de Fidélité sera alors chargé de déduire automatiquement et sans autres formalités la Remise de Fidélité de l'addition, une fois que l'expérience gastronomique aura été achevée dans le restaurant.

Si le montant de la Remise Fidélité est supérieur au montant de l'addition, la déduction opérée par le Restaurant ne peut excéder le montant de l'addition. En d'autres termes, le Restaurant ne versera pas à l'Utilisateur la différence entre le montant de la Remise Fidélité et le montant de l'addition.

La Remise de Fidélité est limitée à une utilisation par Réservation et donc à une utilisation par table / groupe. Un groupe de Convives ne peut pas effectuer plusieurs Réservations afin de bénéficier de plusieurs Remises de Fidélité à la même table pour la même expérience gastronomique.

Une Réservation effectuée avec une Remise de Fidélité ne donne pas droit à des Yums supplémentaires.

Pour plus d'informations concernant la conversion et la date d'expiration de Yums, veuillez consulter la [page FAQ ici](#).

Dans le cas où il existe une Offre Spéciale qui peut être combinée avec une Remise de Fidélité, le Restaurateur appliquera l'Offre Spéciale avant la déduction de la Remise de Fidélité.

Les Yums gagnés par les Convives peuvent être convertis en Remises de Fidélité pendant la période de validité des Yums, comme indiqué sur la page de présentation du Programme de Fidélité sur le site Web de TheFork. La date d'expiration des Yums peut être consultée dans la section "Mon espace fidélité" du Compte Convive.

Les Yums sont strictement personnels, n'ont aucune valeur monétaire et ne peuvent être prêtés, transférés ou vendus à qui que ce soit ou utilisés à d'autres fins que celles définies par TheFork dans les présentes Conditions Particulières du Programme de Fidélité.

## 4.2. Conversion des Yums en Cartes Cadeaux TheFork

TheFork peut de temps en temps lancer des actions de conversion qui s'adressent à un certain nombre de Convives éligibles dans certains pays ; ils peuvent en profiter en convertissant leurs Yums en Cartes Cadeaux TheFork un nombre limité de fois. Si vous êtes éligible pour bénéficier de ces actions, nous vous invitons à lire attentivement les conditions générales respectives - certaines caractéristiques des Cartes Cadeaux TheFork converties à partir de Yums peuvent varier, comme la possibilité de transférer les Cartes Cadeaux TheFork à des tiers.

## 4.3. Annulation / non-présentation

Si un Convive a réservé avec une Remise Fidélité et qu'il annule la Réservation, ou si le Restaurateur annule la Réservation, les Yums convertis en Remise Fidélité au moment de la Réservation seront recredités sur le compte du Convive et pourront être utilisés pour une nouvelle Réservation dans un délai de 2 mois à compter de l'annulation.

Si un Convive n'honore pas la Réservation et ne se présente pas au Restaurant (no-show), la Remise de Fidélité et les Yums ainsi convertis seront perdus et ne seront pas recredités sur le Compte du Convive.

## 4.4. Programme de parrainage avec code de parrainage

TheFork a créé un programme de parrainage qui permet au parrain de la personne parrainée (membre de la famille, ami, collègue ou autre personne connue du parrain) de recevoir des Yums supplémentaires pour la première réservation de la personne parrainée sur le Site TheFork qui entrera un code de parrainage lors de la réservation ("Code de parrainage").

Tout Utilisateur disposant d'un Compte sur le site TheFork peut être parrain.

Toutes les personnes âgées d'au moins 18 ans qui n'ont pas effectué de Réservation sur le site TheFork au cours des deux années précédant l'Utilisation du Code de Parrainage peuvent être parrainées.

Un parrain peut avoir plusieurs filleuls. Une personne parrainée ne peut avoir qu'un seul parrain. Le parrain ne peut pas s'auto-parrainer.

Pour obtenir le Code de parrainage, le parrain se rend dans la section "Mon espace parrainage" de son Compte sur le Site TheFork.

Le nombre de Yums obtenus grâce au programme de parrainage est indiqué dans les sections "Mon espace parrainage" et "[Mon espace fidélité](#)" du Compte de l'Utilisateur.

A compter de son émission et sous réserve des autres dispositions des présentes Conditions Particulières du Programme de Fidélité, le Code Promotionnel est valable pour une durée limitée à la durée du programme de parrainage.

Le Code de Parrainage : a) doit être utilisé pour la personne et le but prévus et de manière légale ; b) n'a aucune valeur monétaire ; c) ne peut être dupliqué, encaissé, transféré (sauf si cela est autorisé ici), ou vendu à quiconque, ou mis à la disposition du grand public (qu'il soit affiché sur un forum public, un site de coupons ou autre) ; d) peut être désactivé par TheFork à tout moment sans raison, notification ou

responsabilité ; e) ne peut être utilisé que conformément aux termes de ces Conditions Particulières du Programme de Fidélité.

## 5. Suppression de Yums

TheFork se réserve le droit de retenir ou de supprimer les Yums obtenus grâce à l'utilisation de Codes Promotionnels ou d'autres codes mis à disposition par TheFork ou l'un de ses partenaires officiels, comme indiqué de temps à autre, par tout Convive lorsque TheFork détermine ou croit raisonnablement que l'utilisation ou l'échange du Code Promotionnel ou du code de parrainage était frauduleux, illégal, effectué par erreur ou en violation des conditions de la Promotion Spéciale applicable ou des présentes Conditions Particulières du Programme de Fidélité .

En outre, le non-respect des Conditions d'Utilisation par les Convives (y compris le non-respect de plusieurs Réservations par des no-shows), tout abus ou utilisation frauduleuse de la Plateforme TheFork, des Services et/ou des Yums, ou tout comportement préjudiciable aux intérêts de TheFork peut entraîner la désactivation du Compte de l'Utilisateur et/ou la suppression immédiate de tous ou des Yums stockés dans l'espace fidélité du Compte du Convive sur la Plateforme TheFork, sans préavis ni indemnité.

## 6. Modification/suspension/fermeture du Programme de Fidélité

TheFork se réserve le droit de modifier, de suspendre ou de mettre fin au Programme de Fidélité à tout moment, sans encourir la moindre responsabilité. Dans ce cas, TheFork informera les Utilisateurs par courrier électronique et/ou par affichage sur la Plateforme TheFork en indiquant les nouvelles conditions du Programme de Fidélité et/ou les conditions de fermeture du Programme de Fidélité.

### Limitation de la responsabilité

En ce qui concerne le Programme de Fidélité, la responsabilité de TheFork se limite à une obligation de moyens et se limite à l'opération d'attribution des Yums aux Convives. Par conséquent, TheFork ne peut être tenue responsable de toute réclamation relative aux Yums après qu'ils ont été dûment attribués à un Convive. Plus précisément, TheFork n'est pas responsable une fois que les Yums ont été convertis en Remise de Fidélité par un Convive.

Ainsi, TheFork n'est pas responsable du fait que le restaurant n'applique pas la Remise de Fidélité au Convive.

En tout état de cause, TheFork décline toute responsabilité relative au Programme de Fidélité en cas de manquement contractuel et/ou de faute des Convives.

En outre, les limitations de responsabilité prévues à l'article 6.1 des Conditions d'Utilisation s'appliquent.

# D. NOTE SUR LES AVIS ET LES EVALUATIONS

Publié le 7 septembre 2022

## 1. Calcul de l'évaluation du restaurant

Lorsque les Utilisateurs notent un restaurant, nous leur demandons d'évaluer 3 critères :

- La qualité du repas, qui correspond à 50% de l'évaluation
- Le service, qui correspond à 25% de l'évaluation
- L'ambiance du restaurant, qui correspond à 25% de l'évaluation

Le calcul de l'évaluation du restaurant sur la plateforme TheFork est une moyenne de toutes les évaluations des Utilisateurs de l'année écoulée. TheFork s'appuie sur la méthode arithmétique (méthode bayésienne aux Pays-Bas) pour calculer l'évaluation moyenne de tout restaurant partenaire.

Les Utilisateurs peuvent également noter le rapport qualité-prix, le niveau sonore, le temps d'attente et la qualité de la nourriture. Ces critères supplémentaires n'ont pas d'impact sur l'évaluation, mais ils peuvent aider à améliorer le service du restaurant en lui donnant un retour sur ces points.

Enfin, les Utilisateurs peuvent également laisser un avis pour étayer leur évaluation ; ils peuvent expliquer brièvement comment s'est passée leur expérience au restaurant, quel était leur plat préféré, l'ambiance et le service.

Les opinions des Utilisateurs sont non seulement importantes pour nous, mais également bénéfiques pour tous les membres de la communauté de TheFork.