

# B. GEBRUIKSVOORWAARDEN

Laatst bijgewerkt: 22 april 2024

Deze gebruiksvoorwaarden vormen samen met de Privacy- en Cookieverklaring, de Speciale Voorwaarden van het loyaliteitsprogramma, de Gebruiksvoorwaarden van de TheFork PAY en alle kennisgevingen en beleidsregels die op het TheFork Platform beschikbaar worden gesteld (samen de "Gebruiksvoorwaarden"), uw overeenkomst met TheFork en zijn door middel van verwijzing in deze Gebruiksvoorwaarden opgenomen. Als u een Restauranthouder bent die reserveringen accepteert via het TheFork Platform, zijn deze bepalingen op u van toepassing naast de Algemene Verkoop- en Gebruiksvoorwaarden en de Speciale Voorwaarden die u bij uw registratie heeft ondertekend.

TheFork biedt de Gebruiker de Diensten onder voorbehoud van aanvaarding van deze Gebruiksvoorwaarden. Gebruikers verklaren en erkennen deze Gebruiksvoorwaarden volledig te hebben gelezen en aanvaard.

Als u een consument in de EU of het Verenigd Koninkrijk bent, heeft u bepaalde verplichte consumentenrechten die we verplicht zijn na te leven. Als u een consument bent die elders woont, hebt u mogelijk ook consumentenrechten onder de wetten van uw land. Niets in deze Gebruiksvoorwaarden doet afbreuk aan uw consumentenrechten.

Restaurants zijn doorgaans bedrijven met een vergunning. Daarom, als u een Restauranthouder bent die gebruik maakt van onze Diensten, zullen we met u samenwerken in de veronderstelling dat u een zakelijke onderneming runt in uw land en wij informeren u hierbij dat als u een consument bent, het u niet is toegestaan om uw Restaurant op het TheFork Platform te vermelden, noch om betalingen namens Gasten via het TheFork Platform te verwerken (en u moet ons onmiddellijk informeren als u een van deze activiteiten als consument uitvoert).

## 1. Definities

"Account" verwijst naar een Gebruikersprofiel na een registratie op het TheFork Platform, een succesvolle betaling met behulp van TheFork PAY en/of een voltooide Reservering met behulp van partnerplatforms, anders dan het TheFork Platform.

"Gasten" verwijst naar een Gebruiker die het TheFork Platform en Diensten gebruikt om een Reservering te maken bij een Restaurant.

"TheFork, wij, ons" verwijst naar het bedrijf La Fourchette SAS, een Frans bedrijf dat deel uitmaakt van de TheFork Group, opgericht naar Frans recht met geregistreerd adres in Rue St. Lazare 70, 75009 Parijs, Frankrijk, dat uw contractuele tegenpartij is in deze Gebruiksvoorwaarden. U vindt onze contactgegevens onder [Wettelijke Vermeldingen](#).

"Gebruiksvoorwaarden" verwijst naar deze algemene gebruiksvoorwaarden, samen met de privacy- en cookieverklaring, de speciale voorwaarden van het loyaliteitsprogramma, de gebruiksvoorwaarden van TheFork PAY en alle gerelateerde kennisgevingen en beleidsregels die beschikbaar zijn op het TheFork Platform.

"Aan TheFork gelieerde onderneming(en)" verwijst naar elke onderneming die deel uitmaakt van TheFork Group, met inbegrip van Tripadvisor, Inc. en haar dochterondernemingen.

"TheFork Group" verwijst naar de entiteiten die [hier](#) worden genoemd.

"TheFork Platform" verwijst onder deze Gebruiksvoorwaarden naar alle producten en diensten van TheFork, met inbegrip van alle websites die toegankelijk zijn via [www.thefork.com](http://www.thefork.com) of de respectieve nationale domeinen, evenals naar de mobiele en tablet apps van TheFork die toegang bieden tot de interface van TheFork waar Gebruikers de Diensten kunnen gebruiken in de landen waar het TheFork Platform beschikbaar wordt gesteld.

"Gebruiker(s)" "u", "uw" verwijst naar elke persoon ouder dan 18 jaar, wettelijk bevoegd en in staat om contracten af te sluiten, die gebruik maakt van het TheFork Platform, onze Diensten en/of een Account heeft op het TheFork Platform. Een Gebruiker kan zowel een Gast als een Restauranthouder zijn.

"Restaurant(s)" verwijst naar een restaurant dat eigendom is van, geëxploiteerd wordt door of anderszins beheerd wordt door Restauranthouders.

"Restauranthouder(s)" verwijst naar een Gebruiker van de Diensten die eigenaar, beheerder en/of eindverantwoordelijke is voor een Restaurant dat vermeld staat op het TheFork Platform; de Restauranthouder kan, in het kader van deze Gebruiksvoorwaarden, ook verwijzen naar werknemers, agenten, vertegenwoordigers, personeel, of iemand anders die door de Restauranthouder is aangesteld om toegang te krijgen tot het TheFork Platform of gebruik te maken van onze Diensten, en/of online of offline interactie te hebben met Gebruikers tijdens een Gastervaring die geboekt is via het TheFork Platform of andere partnerplatforms, of betaald is via TheFork PAY.

"Reservering" verwijst naar een contract dat wordt gevormd tussen een Gast en een Restauranthouder wanneer Gasten een Reservering maken op het TheFork Platform voor een in het Restaurant te houden Gastervaring, met inbegrip van het ontvangen van de reserveringsbevestiging van het geselecteerde Restaurant.

"Gebruiker Gegenereerde Conten (waaronder zowel door Gasten Gegenereerde Content als door Restauranthouders Gegenereerde Content valt)" verwijst naar alle elementen die door een Gebruiker op het TheFork Platform worden verstrekt, waaronder tekst, document, afbeelding, foto, recensie, rangschikking of het recht op antwoord. Restauranthouder Gegenereerde Content kan verwijzen naar elementen van de Restaurantpagina die door de Restauranthouder aan TheFork zijn verstrekt en waarvoor de Restauranthouder TheFork heeft gemachtigd deze te uploaden naar het TheFork Platform, zoals de prijzen van eten en drinken, de gemiddelde prijs van een maaltijd, de naam van de chef-kok, beschikbaarheid van het restaurant, het menu, de kalender, restaurantthema's en foto's van het Restaurant. Door Gasten Gegenereerde Content kan verwijzen naar onder andere recensies en recensies, en/of foto's die zijn geüpload over de gastronomische ervaring.

"Diensten" verwijst naar alle diensten die beschikbaar zijn voor Gebruikers op het TheFork Platform, zoals gedefinieerd onder deze Gebruiksvoorwaarden, inclusief het beheren van een Restaurantvermelding, het vinden van Restaurants, het controleren van de beschikbaarheid van Restaurants in realtime, het aanmaken van een TheFork Account, het maken en beheren van Reserveringen bij Restaurants, het achterlaten van een recensie, het aanbieden van of profiteren van een promotie, Speciale Aanbieding of ons Loyaliteitsprogramma (zoals gedefinieerd in Loyaliteitsprogramma - Speciale Voorwaarden), het betalen en ontvangen van betalingen met behulp van TheFork PAY.

"Speciale Aanbieding(en)" verwijst naar een korting op de maaltijdprijs of een ander voordeel voor Gasten in vergelijking met de standaard voorwaarden van het Restaurant, zoals van tijd tot tijd beschikbaar gesteld op het TheFork Platform.

## 2. Diensten van TheFork

### 2.1. Wat is TheFork

TheFork is een platform dat, als onderdeel van haar Diensten, Gasten in staat stelt in contact te komen met Restauranthouders wier Restaurant(en) op het TheFork Platform staan vermeld. Het biedt zijn Gebruikers ook andere ondersteunende diensten, met inbegrip van maar niet beperkt tot betalingsfunctionaliteiten.

TheFork treedt op als verlener van diensten van de informatiemaatschappij in overeenstemming met de VERORDENING (EU) 2022/2065 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD ("DSA") en Richtlijn 2000/31/EG ("eCommerce Richtlijn", zoals gewijzigd); haar digitale Diensten zijn gescheiden van de Diensten die door Restauranthouders aan Gasten worden verleend.

### 2.2. Speciale Aanbiedingen van restaurants

Het TheFork Platform laat Gasten toe, op voorwaarde dat de Reservering via het TheFork Platform wordt gemaakt, gebruik te maken van Speciale Aanbiedingen die door de Restaurants op het TheFork Platform worden aangeboden.

Restauranthouders zijn uiteindelijk verantwoordelijk voor het bepalen van hun eigen promotiestrategie en daarom hebben niet alle Restauranthouders Speciale Aanbiedingen; degenen die dat wel doen, kunnen besluiten om de Speciale Aanbiedingen te beperken tot bepaalde tijdslots, groepsgrootte en data. De voorwaarden voor de geldigheid van dergelijke Speciale Aanbiedingen, met inbegrip van de specifieke tijdsvensters gedurende welke zij van toepassing zijn, maken deel uit van de door de Restauranthouder Gegenereerde Content en zijn uiteengezet op het TheFork Platform. Gasten verplichten zich om de geldigheidsvoorwaarden van Speciale Aanbiedingen te controleren alvorens te reserveren op het TheFork Platform en kunnen in geen geval aanspraak maken op het voordeel van een Speciale Aanbieding van het Restaurant buiten de geldigheidsvoorwaarden zoals uiteengezet op het TheFork Platform, en/of buiten de Reserveringsprocedure die de Speciale Aanbieding bevat.

Hoewel TheFork Restauranthouders toestaat om hun Speciale Aanbiedingen te tonen, moeten Restauranthouders worden beschouwd als de aanbieder en zijn zij volledig verantwoordelijk voor de correcte toepassing van Speciale Aanbiedingen op het TheFork Platform. Daarom dienen eventuele klachten met betrekking tot de toepassing van Speciale Aanbiedingen op een groep late Gasten naar goedgevoelen van de Restauranthouder, uitsluitend te worden gericht aan de Restauranthouder.

Speciale aanbiedingen zijn beperkt tot één gebruik per Reservering en dus tot één gebruik per tafel en gezelschap. Een groep Gasten kan niet meerdere Reserveringen maken om te profiteren van meerdere Speciale Aanbiedingen aan dezelfde tafel voor dezelfde gastronomische ervaring.

Gasten en hun gehele gezelschap dienen op het tijdstip van de bevestigde Reservering bij het Restaurant aanwezig te zijn. Indien een Gast en/of hun gasten niet binnen 15 minuten na de Reserveringstijd bij het

Restaurant verschijnen, heeft het Restaurant het recht om de Speciale Aanbieding behorende bij de Reservering voor de Gasten en hun gezelschap te annuleren.

## 2.3. Directe Korting

TheFork kan van tijd tot tijd speciale aanbiedingen lanceren die gericht zijn op een bepaald aantal in aanmerking komende Gasten; zij kunnen hiervan profiteren door een Reservering te maken op de mobiele App van TheFork met een speciale code en te betalen met TheFork PAY ("Directe Korting").

Directe Kortingen zijn beperkt tot één gebruik per Reservering en dus tot één gebruik per tafel en gezelschap. Een groep Gasten kan niet meerdere Reserveringen maken om te profiteren van meerdere Directe Kortingen aan dezelfde tafel voor dezelfde gastronomische ervaring.

Als je in aanmerking komt om te profiteren van de Directe korting, nodigen we je uit om de respectieve voorwaarden zorgvuldig te lezen.

## 2.4. Loyaliteitsprogramma

De voorwaarden van ons loyaliteitsprogramma vindt u [hier](#).

## 2.5. Recensies en andere door Gebruikers Gegenereerde Content

Gebruikers moeten de onderstaande regels volgen bij het plaatsen van door Gebruikers Genereerde Content en in het bijzonder bij het plaatsen van een recensie op het TheFork Platform over een restaurant dat vermeld staat op het TheFork Platform.

### 2.5.1. Voorwaarden voor het plaatsen van recensies

Om een recensie te kunnen plaatsen, moeten Gasten (i) een Account hebben geregistreerd op het TheFork Platform of hun maaltijd hebben betaald met behulp van TheFork PAY, (ii) hebben gereserveerd of zijn uitgenodigd voor een Restaurant via het TheFork Platform en (iii) de Reservering in het Restaurant hebben gehonoreerd. Houd er rekening mee dat (om veiligheidsredenen) om een Gast een recensie te laten plaatsen na een succesvolle TheFork PAY betaling, het bedrag van de betaling van de Gast ten minste 5,00 (vijf) euro moet zijn.

Door Gebruikers Gegenereerde Content, inclusief recensies, moet voldoen aan deze Gebruiksvoorwaarden en de Richtlijnen voor Contentmoderatie, zoals [hier](#) gedetailleerd.

### 2.5.2. Redenen voor het afwijzen van recensies en door Gebruikers Gegenereerde Content

Door Gebruikers Gegenereerde Content kan worden geweigerd of verwijderd in geval van schending van een van deze Gebruiksvoorwaarden of een van de redenen zoals beschreven in de gedetailleerde

Richtlijnen voor Contentmoderatie, en/of na melding door Gasten en/of Restauranthouders, om de volgende redenen:

- als TheFork van mening is dat door het toestaan dat dergelijke Gebruikers Gegenereerde Content op het TheFork Platform blijft staan, er civielrechtelijke of strafrechtelijke gevolgen kunnen zijn voor TheFork en haar medewerkers;
- als de Gebruikers Gegenereerde Content inbreuk maakt of vermoedelijk inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten van derden of anderszins als illegaal wordt beschouwd;
- als de beoordeling vragen oproept over belangenverstrengeling of fraude, of als TheFork van mening is dat er sprake is van belangenverstrengeling of fraude;
- als de Gebruikers Gegenereerde Content informatie bevat met betrekking tot de beveiligingsactiviteiten van TheFork.

Als wordt vastgesteld dat een Gebruiker inhoud heeft geplaatst waarvan TheFork van mening is dat deze in strijd is met deze Gebruiksvoorwaarden of de Richtlijnen voor Contentmoderatie, kan TheFork, na het toepassen van de procedures voor het verwerpen of verwijderen van de door Gebruikers Gegenereerde Content, aanvullende acties ondernemen, zoals het sturen van een waarschuwing naar de Gebruiker, tot het deactiveren van de Gebruikersaccount (waardoor alle huidige Reserveringen worden geannuleerd en alle opgebouwde Yums worden geannuleerd).

### 2.5.3. Recensies modereren

TheFork behoudt zich het recht voor om de door Gebruikers Gegenereerde Content, met inbegrip van recensies, te modereren op basis van redelijke inspanningen om ervoor te zorgen dat de recensies in overeenstemming zijn met deze Gebruiksvoorwaarden met het oog op publicatie, afwijzing of verwijdering van de door Gebruikers Gegenereerde Content. Elke Gebruikers Gegenereerde Content kan worden onderworpen aan een moderatie voorafgaand aan publicatie door automatische filters, en wanneer deze wordt gemarkeerd door geautomatiseerde waarschuwingssystemen, aan menselijke moderatie. De moderatieperiode kan gemiddeld 2 weken duren. Gebruikers kunnen de moderatie van een eerder gepubliceerde recensie aanvragen door een e-mail te sturen naar [contact\\_nl@thefork.be](mailto:contact_nl@thefork.be) met vermelding van de redenen voor hun moderatieverzoek of via de meldknop op de door Gebruikers Gegenereerde Content.

Elke Gebruiker die een recensie heeft gepubliceerd, kan later verzoeken deze te verwijderen door te schrijven naar [contact\\_nl@thefork.be](mailto:contact_nl@thefork.be). Wanneer TheFork weet dat een Restaurant is gesloten of van eigenaar is veranderd, kunnen recensies die voorafgaand aan die gebeurtenis zijn geplaatst, worden verwijderd. TheFork kan per e-mail en/of telefonisch contact opnemen met Gasten om de echtheid van hun recensie te controleren. Recensies kunnen worden doorgestuurd naar sites waarmee TheFork een samenwerkingsverband heeft en op die sites worden geplaatst. Gebruikers begrijpen en gaan ermee akkoord dat TheFork de volgende informatie kan opnemen in hun recensies: datum van registratie op de site, aantal geplaatste recensies, voornaam en de eerste letter van de achternaam, status en datum van het restaurantbezoek. In overeenstemming met de toepasselijke wetgeving hebben Gebruikers het recht op toegang, wijziging, rectificatie en verwijdering van hun gegevens, evenals het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van hun gegevens om legitieme redenen. Gebruikers kunnen deze rechten uitoefenen door [hier](#) te klikken.

Ga voor meer informatie naar [deze pagina](#).

### 2.5.4. Recensies van verschillende Gasten

Een Gast die een Reservering maakt voor meerdere gasten wordt uitgenodigd om de e-mailadressen van de gasten in te voeren zodat zij zich kunnen kwalificeren als Gast en praktische informatie over de Reservering kunnen ontvangen. Deze Gasten garanderen dat zij de voorafgaande toestemming van andere gasten hebben om hun e-mailadressen aan TheFork bekend te maken. Elk van deze uitgenodigde Gasten kan een recensie plaatsen over hun ervaring in het respectieve Restaurant.

De persoonlijke gegevens van Gasten die voor dit doel zijn verzameld, zullen door TheFork niet worden hergebruikt voor andere acties dan in verband met de in dit artikel beschreven procedure.

### 2.5.5. Recht op antwoord

Elke Restauranthouder heeft het recht om te reageren op recensies, in het bijzonder om:

- hun versie van de feiten geven;
- Gasten bedanken voor hun bijdrage; en / of
- eventuele wijzigingen in het restaurant aangeven sinds de recensie is geschreven.

Het recht op antwoord moet binnen 3 maanden na de publicatie van de betreffende recensie worden uitgeoefend door een bericht te sturen naar The Fork via TheFork Manager (een toepassing voor het beheer van restaurants waarop afzonderlijke Algemene Verkoop- en Gebruiksvoorwaarden van toepassing zijn). Het antwoord moet voldoen aan de bepalingen van deze Gebruiksvoorwaarden en de Richtlijnen voor Contentmoderatie en kan worden gemodereerd.

### 2.5.6. Melding en verwijdering van illegale Gebruikerscontent

Alle Gebruikers hebben de mogelijkheid om een claim of bezwaar in te dienen met betrekking tot illegale elementen of Gebruikers Gegenereerde Content die op het TheFork Platform is geplaatst.

Als een Gebruiker van mening is dat elementen of inhoud geplaatst op het TheFork Platform illegaal zijn en/of inbreuk maken op zijn intellectuele eigendomsrechten, heeft hij het recht TheFork hiervan op de hoogte te brengen door te klikken op de knop "MELD" naast de recensie of afbeelding, of door een e-mail te sturen naar [dsa-poc@thefork.com](mailto:dsa-poc@thefork.com) met als onderwerpregel "Ter attentie van de Juridische Afdeling" en inclusief alle beschikbare bewijzen om het eigendom van de rechten te ondersteunen, of andere relevante informatie. Zodra deze procedure is gevolgd en nadat de juistheid van de kennisgeving is gecontroleerd, zal TheFork zich inspannen om de illegale inhoud onmiddellijk te verwijderen. Het is mogelijk voor de Gebruiker die de verwijderde inhoud heeft gepubliceerd om tegen deze beslissing in beroep te gaan.

## 2.6. Restaurant recensies

Elke Gast die (i) een Reservering heeft gemaakt via het TheFork Platform of is uitgenodigd door een Gast die een Reservering heeft gemaakt en zich in dit Restaurant heeft gepresenteerd, evenals (ii) elke Gast die de betaling met behulp van TheFork PAY succesvol heeft afgerond (minimum betalingsbedrag kan van toepassing zijn) wordt uitgenodigd om hun gastronomische ervaring te beoordelen, ongeacht of de Gast een recensie plaatst of niet.

De waardering die op het TheFork Platform voor elk restaurant wordt weergegeven, komt overeen met een gewogen gemiddelde van de gegeven recensies.

TheFork, in overeenstemming met de toepasselijke EU-wetgeving inzake consumentenbescherming, stelt aan alle gebruikers een pagina ter beschikking waarin wordt uitgelegd hoe recensies en recensies werken op het TheFork Platform, [hier](#) beschikbaar.

## 2.7. Ranglijsten van restaurants

Als een Gast naar een Restaurant zoekt, wordt er een lijst met resultaten weergegeven op het TheFork Platform. Deze lijst toont de vermeldingen van Restaurants op basis van een aantal criteria die door meerdere factoren kunnen worden beïnvloed en die een verschillend gewicht hebben in de algemene resultaten van de getoonde zoekopdracht. Een grondige uitleg over de rangschikking van onze zoekresultaten vindt u op [deze pagina](#). Los van de zoekresultaten kan het TheFork Platform aanbevelingen weergeven op basis van restaurants op basis van kruisreserveringen en gelijkaardige criteria (bv. locatie, keuken).

## 2.8. TheFork PAY

Betalingen van de Restaurantrekening door Gast via de betalingsfunctionaliteit genaamd "TheForkPAY" zijn onderworpen aan de voorwaarden van TheFork PAY, die door middel van verwijzing in deze Gebruiksvoorwaarden zijn opgenomen. TheForkPAY is mogelijk niet beschikbaar voor Gebruikers in alle landen waar TheFork haar activiteiten uitvoert en haar Diensten aanbiedt.

## 2.9. TheFork Cadeaubonnen

De TheFork Cadeaukaart bestaat uit een virtuele code, bijbehorende afbeeldingen en informatie waarmee Gast de Cadeaukaart kunnen inwisselen via TheFork PAY. De TheFork Cadeaukaart is in principe 18 maanden geldig en is mogelijk niet beschikbaar voor Gebruikers in alle landen waar TheFork actief is. Raadpleeg voor meer informatie de Gebruiksvoorwaarden van TheFork Gift Card.

## 2.10. Wijzigingen en updates met betrekking tot het TheFork Platform en de Diensten

De Restaurants, Beschikbaarheid van Reserveringen, Diensten, informatie en door Gebruikers Gegenereerde Content op het TheFork Platform zullen veranderen afhankelijk van de inbreng van de Restauranthouder en de stand van zaken van de onderneming, zoals van tijd tot tijd gedeeld met TheFork. Dat betekent bijvoorbeeld dat nieuwe Restaurants kunnen worden vermeld en dat bestaande Restaurants onbeschikbaar kunnen worden. Restauranthouders erkennen en accepteren hierbij om TheFork tijdig op de hoogte te stellen van eventuele wijzigingen in hun bedrijf, met inbegrip van openingen en sluitingen, en om hun Restauranthouder Content onverwijld dienovereenkomstig bij te werken.

We kunnen ook elementen van het TheFork Platform zelf bijwerken en wijzigen, bijvoorbeeld het ontwerp, de lay-out, functies en functionaliteiten, op elk moment, inclusief maar niet beperkt tot:



1. naleving van toepasselijke wetten te waarborgen en/of wijzigingen in relevante wetten en regelgevende vereisten te weerspiegelen, zoals verplichte consumentenwetgeving in het Verenigd Koninkrijk of de EU;
2. Tijdelijk onderhoud uitvoeren, bugs oplossen, technische aanpassingen doorvoeren en verbeteringen aanbrengen, zoals het aanpassen van de Services aan een nieuwe technische omgeving;
3. de Services overbrengen naar een nieuw hostingplatform, of zorgen voor compatibiliteit van de Services met de apparaten en software (zoals van tijd tot tijd bijgewerkt);
4. de Diensten te upgraden of aan te passen, inclusief het uitbrengen van een nieuwe versie van het TheFork Platform op bepaalde apparaten of het anderszins aanpassen of wijzigen van bestaande functies en functionaliteiten;
5. de structuur, het ontwerp of de lay-out van de Diensten te wijzigen, met inbegrip van het wijzigen van de naam van of de rebranding van de Diensten, of het wijzigen, verbeteren en/of uitbreiden van de beschikbare functies en functionaliteiten; en
6. De beveiliging van het TheFork Platform en de Diensten verbeteren.

## 3. Account aanmaken, legitimeren en beëindigen

### 3.1. In aanmerking komen voor een TheFork-Account

Gebruik van het TheFork Platform is onderworpen aan de volgende cumulatieve geschiktheidsvereisten: (i) u bent ten minste 18 jaar oud; (ii) u hebt de juridische capaciteit om gebonden te zijn aan wettelijke verplichtingen; (iii) en als Gast zijn de Reserveringen die u maakt op het TheFork Platform, voor uzelf of een andere persoon voor wie u wettelijk bevoegd bent te handelen. Door een Account aan te maken en onze Diensten aan te vragen, garandeert en verklaart u dat u aan de bovengenoemde vereisten voldoet.

### 3.2. Aanvullende voorwaarden voor het openen van een Account als Gast

Gasten zijn verplicht om slechts één Account te hebben, en het mobiele telefoonnummer van één Gasten dient aan deze Gastaccount te worden gekoppeld. Als Gasten hun telefoonnummer of e-mailadres in verband met hun Account wijzigen, kunnen ze door TheFork worden gevraagd om hun Account opnieuw te verifiëren via SMS-verificatie of andere door TheFork naar eigen goeddunken vastgestelde middelen. Het wordt beschouwd als een ernstige schending van deze Gebruiksvoorwaarden als een Gast meerdere Accounts aanmaakt en onderhoudt en het kan leiden tot de opschorting en beëindiging van al deze Accounts.

Accounteigendom is gebaseerd op de persoonlijke gegevens en details die worden verstrekt bij het aanmelden bij onze Diensten. Hiertoe verplichten Gasten zich tot het verstrekken van nauwkeurige, actuele en waarheidsgetrouwe informatie, in het bijzonder met betrekking tot hun titel, achternaam, voornaam, e-mailadres en telefoonnummer, die noodzakelijk zijn voor hun juiste identificatie in verband met het openen en onderhouden van hun Account, toegang tot het loyaliteitsprogramma of toegang tot



Speciale Aanbiedingen. Het is Gasten niet toegestaan zich aan te melden of anderszins een Account aan te maken namens een derde.

### 3.3. Aanvullende voorwaarden voor het openen van een Account als Restauranthouder

Onder voorbehoud van naleving en aanvaarding van deze Gebruiksvoorwaarden door de Restauranthouder, staat TheFork de Restauranthouder en zijn/haar aangestelde of gedelegeerde werknemers of personeelsleden toe toegang te verkrijgen tot en gebruik te maken van het TheFork Platform in aantallen zoals overeengekomen met TheFork of een van de aan TheFork gelieerde bedrijven op het moment van activering van een Restauranthouder Account (de "Geautoriseerde Gebruikers") uitsluitend voor interne bedrijfsdoeleinden van de Restauranthouder en gedurende de looptijd van deze Gebruiksvoorwaarden. Het gebruik van het TheFork Platform is gekoppeld aan het gebruik van de Applicatie door de Restauranthouder zoals beschreven in de Algemene Verkoop- en Gebruiksvoorwaarden die zijn aangegaan door en tussen de Restauranthouder en een bedrijf uit de TheFork Group. Restauranthouders dienen TheFork onverwijld op de hoogte te stellen indien een van de Geautoriseerde Gebruikers niet langer een werknemer van Restauranthouder is (in welk geval die werknemer niet langer geautoriseerd zal zijn om het TheFork Platform te gebruiken en Restauranthouder een andere werknemer mag aanwijzen als vervanger ten behoeve van het gebruik van het Platform). Restauranthouder is te allen tijde als enige verantwoordelijk voor het handelen en nalaten van Geautoriseerde Gebruikers.

### 3.4. Vertrouwelijkheid van accountgegevens

Tijdens het aanmaken van hun Account kiezen Gebruikers een ID en een wachtwoord ("Credentials") waarmee ze toegang krijgen tot hun Account.

De Credentials zijn persoonlijk en vertrouwelijk. Ze kunnen alleen worden gewijzigd op verzoek van de betrokken Gebruiker of op initiatief van TheFork.

Gebruikers zijn als enige en volledig verantwoordelijk voor het gebruik van hun Account en de bijbehorende Credentials en verbinden zich ertoe al het mogelijke en redelijke te doen om hun Credentials geheim te houden en deze aan niemand bekend te maken, in welke vorm dan ook. Het is ten strengste verboden om deze gegevenssets met derden te delen of om ze op te schrijven voor recuperatiedoeleinden.

In het geval u vermoedt dat uw Account of uw Credentials zijn of worden gebruikt door een derde partij, of zijn gecompromitteerd, moet u onmiddellijk de procedure volgen waarmee deze kunnen worden gewijzigd, die kan worden gevonden op de pagina op [www.thefork.be/nl/#user-account](http://www.thefork.be/nl/#user-account). Anders kunnen we al het gebruik van uw account aan u toeschrijven.

### 3.5. Sluiten van uw Account

Om uw Gastaccount te sluiten, moet u inloggen op uw Account en "mijn persoonlijke gegevens > mijn account sluiten" volgen op het web, of "instellingen" op het web, of "instellingen > mijn account

verwijderen" op de mobiele applicatie van TheFork. U kunt ook een verzoek tot sluiting van uw account per e-mail sturen naar: [contact\\_nl@thefork.be](mailto:contact_nl@thefork.be).

Gebruikers worden geïnformeerd dat ze vanaf de sluiting van hun Account niet langer kunnen profiteren van de Diensten die worden aangeboden door TheFork, hun huidige reserveringen worden geannuleerd en eventuele verzamelde Yums (zoals gedefinieerd in Loyaliteitsprogramma - Speciale voorwaarden) worden verwijderd.

Als Gebruiker heeft u het recht en de mogelijkheid om uw Account op elk gewenst moment te beëindigen, zoals beschreven in deze Gebruiksvoorwaarden. Beëindiging van uw Account betekent beëindiging van deze Gebruiksvoorwaarden.

U blijft aansprakelijk voor alle verplichtingen met betrekking tot uw Account, zelfs nadat uw Account is gesloten, verwijderd of beëindigd. Meer informatie over het sluiten van de Account vindt u op deze pagina: [FAQ-pagina](#).

## 4. Wijziging van de Gebruiksvoorwaarden

TheFork behoudt zich het recht voor om deze Gebruiksvoorwaarden of aanvullende voorwaarden op elk moment geheel of gedeeltelijk te wijzigen om bijvoorbeeld wijzigingen in het wettelijke kader of wijzigingen in de Diensten die worden aangeboden op het TheFork Platform te weerspiegelen. We zullen kennisgevingen van wijzigingen van de Gebruiksvoorwaarden of aanvullende voorwaarden op het TheFork Platform plaatsen in geval van materiële wijzigingen. Het is daarom de verantwoordelijkheid van de Gebruiker om regelmatig de laatste versie van deze Gebruiksvoorwaarden te raadplegen. Als de Gebruiker niet akkoord gaat met wijzigingen van de Gebruiksvoorwaarden, zoals vooraf meegedeeld in overeenstemming met de toepasselijke EU-wetgeving, moet hij of zij stoppen met het gebruik van het TheFork Platform en de Diensten. Door gebruik te blijven maken van de Diensten of het TheFork Platform na de gegeven kennisgeving, gaan Gebruikers ermee akkoord gebonden te zijn aan de bijgewerkte Gebruiksvoorwaarden.

## 5. Herroepingsrecht

Als u een consument in de EU of het Verenigd Koninkrijk bent, hebt u een wettelijk recht om deze Gebruiksvoorwaarden binnen 14 dagen na het aanmaken van de Account op te zeggen. U kunt dit doen, of deze Gebruiksvoorwaarden op elk ander moment opzeggen, door uw Account te sluiten zoals beschreven in artikel 3.5.

## 6. Beperkingen van aansprakelijkheid, verklaringen en garanties, verboden handelingen en gevolgen van schending van deze Gebruiksvoorwaarden

## 6.1. Beperkingen van aansprakelijkheid, verklaringen en garanties

Voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving, stemmen Gebruikers ermee in TheFork (met inbegrip van TheFork haar Gelieerde Bedrijven en hun personeel, directeuren en agenten) te vrijwaren, verdedigen (naar keuze van TheFork), schadeloos te stellen en te vrijwaren van en tegen alle vorderingen, aansprakelijkheden, schade, verliezen, boetes, sancties, kosten en uitgaven, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, redelijke juridische en boekhoudkundige kosten, voortvloeiend uit of op enigerlei wijze verband houdend met: (i) hun schending van deze Gebruiksvoorwaarden (inclusief eventuele aanvullende of additionele voorwaarden die van toepassing zijn op een Dienst), (ii) hun oneigenlijk gebruik van het TheFork Platform of Diensten (inclusief en zonder beperking het plaatsen van Gebruikerscontent), (iii) hun interactie met een Gebruiker, inclusief en zonder beperking enig letsel, verlies of schade (hetzij compenserend, direct, incidenteel, gevolgschade of anderszins) van welke aard dan ook voortvloeiend uit of als gevolg van een dergelijke interactie, verblijf, deelname of gebruik, of (iv) hun schending van wet- en regelgeving of rechten van derden, zoals intellectuele eigendomsrechten of privacyrechten. De verplichting tot schadeloosstelling is alleen van toepassing als en voor zover de claims, aansprakelijkheden, schade, verliezen en uitgaven adequaat zijn veroorzaakt door u.

In elk geval erkennen Gebruikers expliciet en stemmen ermee in het TheFork Platform op eigen risico en onder hun eigen verantwoordelijkheid te gebruiken.

Wanneer een Gast een Reservering maakt op het TheFork Platform, kan de Gast naast deze Gebruiksvoorwaarden onderworpen zijn aan de afzonderlijke voorwaarden van de Restauranthouder die van toepassing zijn op de Reservering van die Gast. Het is de verantwoordelijkheid van de Gast om deze regels, normen, beleidsregels (inclusief annuleringsbeleid) en vereisten te lezen en te begrijpen alvorens een Reservering te maken bij een Restaurant.

TheFork is geen partij of andere deelnemer in een contractuele relatie tussen Gebruikers en zal dat ook niet worden. TheFork handelt niet als een agent voor een Gebruiker en hoewel wij bij TheFork hard werken om ervoor te zorgen dat onze Gebruikers geweldige ervaringen hebben op het TheFork Platform, willen en kunnen wij het gedrag of de prestaties van onze Gebruikers niet controleren en garanderen wij niet (i) het bestaan, de kwaliteit, de veiligheid, de geschiktheid, de moraliteit of de wettigheid van een Restaurant (met inbegrip van hun werknemers en relevante agenten) en/of (ii) de waarheid of nauwkeurigheid van door Gebruikers Gegenereerde Content.

U erkent dat TheFork geen algemene verplichting heeft om het gebruik van het TheFork Platform te controleren en de informatie die door onze Gebruikers wordt verstrekt te verifiëren, maar het recht heeft om door Gebruikers Gegenereerde Content te beoordelen, de toegang daartoe onmogelijk te maken, te verwijderen of te bewerken om: (i) het TheFork Platform te exploiteren, te beveiligen en te verbeteren (inclusief voor fraudepreventie, risicobeoordeling, onderzoek en klantenondersteuning); (ii) de naleving van deze Gebruiksvoorwaarden en de daarin opgenomen richtlijnen door Gebruikers te waarborgen; (iii) te voldoen aan toepasselijke wetgeving of het bevel of de eis van een rechtbank, rechtshandavingsinstantie of andere administratieve instantie of overheidsorgaan; (iv) door Gebruikers Gegenereerde Content aanpakken die naar onze mening schadelijk of aanstootgevend is; (v) acties ondernemen zoals uiteengezet in deze Gebruiksvoorwaarden; en (vi) kwaliteits- of geschiktheidscriteria handhaven en afdwingen, waaronder het verwijderen van Restaurantinhoud die niet voldoet aan de kwaliteits- en geschiktheidscriteria.

TheFork biedt geen enkele garantie met betrekking tot de door Restauranthouder Gegeneerde Content of de diensten en/of commerciële praktijken van de Restaurants derden vermeld op TheFork Platform. TheFork garandeert niet dat de weergegeven informatie gedetailleerd, volledig, geverifieerd of nauwkeurig is. Bijgevolg garandeert TheFork niet dat Gebruikers tevreden zullen zijn met de producten, diensten en/of handelspraktijken die worden ervaren na een Reservering via het TheFork Platform. De Restauranthouder Gegeneerde Content, informatie, restaurantpagina's en, in het algemeen, alle inhoud op het TheFork Platform worden geleverd op een "as is" basis. Het is aan de Gebruikers om alle controles uit te voeren die nodig of opportuun lijken alvorens een Reservering te maken in een van de Restaurants vermeld op het TheFork Platform. Gebruikers erkennen uitdrukkelijk dat de Inhoud van de Restauranthouder een loutere weergave kan zijn van het Restaurant of de gerechten en dat deze kunnen verschillen van de werkelijke maaltijd die hen tijdens het Gasten wordt aangeboden. Gebruikers hebben de mogelijkheid om de door Gebruikers Gegeneerde Content die zij ongepast, illegaal of anderszins onjuist achten te rapporteren.

TheFork biedt geen garantie met betrekking tot de inhoud, objectiviteit of nauwkeurigheid van de door Gast Gegeneerde Content, met inbegrip van maar niet beperkt tot de recensies die door Gebruikers op het TheFork Platform zijn geplaatst.

Wanneer we door Gebruikers Gegeneerde Content verwijderen of uitschakelen, stellen we de Gebruiker hiervan op de hoogte en geven we de redenen voor een dergelijke maatregel, tenzij een dergelijke kennisgeving (i) de opsporing of preventie van fraude of andere illegale activiteiten zou verhinderen of belemmeren, (ii) de legitieme belangen van andere Gebruikers of derden zou schaden, of (iii) in strijd zou zijn met toepasselijke wetgeving. Gebruikers kunnen tegen een dergelijke beslissing in beroep gaan door contact op te nemen met onze klantenservice.

Gebruikers aanvaarden en erkennen in het algemeen dat de Reservering bij een Restaurant niet gegarandeerd is. Bijgevolg garandeert TheFork de doeltreffendheid van de reserveringsdienst niet. De beschikbaarheid van een Restaurant wordt in realtime online gecontroleerd dankzij de Diensten van TheFork die beschikbaar zijn voor Restauranthouders. De Restauranthouder is echter verantwoordelijk voor het bijwerken van de beschikbaarheid van het restaurant op de diensten van TheFork en Gasten erkennen en accepteren dat TheFork de juistheid van de verzamelde en/of door de Restauranthouder verstrekte informatie niet kan controleren. Gasten stemmen er daarom mee in dat TheFork niet aansprakelijk kan worden gesteld indien Gebruikers niet kunnen profiteren van de Diensten van het Restaurant. Gasten erkennen en aanvaarden dat TheFork op geen enkele wijze aansprakelijk is indien een Reservering wordt geannuleerd, het Restaurant gesloten is (om welke reden dan ook), of indien een derde partij weigert een dienst te verlenen, om welke reden dan ook.

Evenzo aanvaarden Gasten dat TheFork op geen enkele wijze aansprakelijk is indien Gebruikers niet kunnen profiteren van promoties of Speciale Aanbiedingen die door een Restaurant worden voorgesteld. Gebruikers erkennen en aanvaarden dat TheFork op geen enkele wijze aansprakelijk is in het geval dat een Restauranthouder een promotie of een Speciale Aanbieding om welke reden dan ook niet honoreert.

We doen ons best om ervoor te zorgen dat het TheFork Platform beschikbaar en volledig functioneel is. Echter, voor zover toegestaan onder de toepasselijke wetgeving, garanderen we niet dat het TheFork Platform altijd beschikbaar, ononderbroken en vrij van fouten is. In dit verband erkent en aanvaardt u dat alle gegevens die beschikbaar zijn op het TheFork Platform alleen voor informatieve doeleinden worden verstrekt. Dienovereenkomstig kan TheFork niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet toegankelijk zijn van het TheFork Platform of voor schade of verlies voortvloeiend uit het gebruik of het niet kunnen gebruiken van het TheFork Platform of de inhoud ervan, behalve zoals bepaald in de wet.

Gebruikers garanderen dat ze volledig bekend zijn met de mogelijkheden en beperkingen van het internet. In het bijzonder erkennen ze dat het onmogelijk is om te garanderen dat de gegevens die door Gebruikers via het internet worden verzonden, volledig veilig zijn. TheFork kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor incidenten die zouden kunnen voortvloeien uit deze gegevensoverdracht.

Om de beste ervaring te krijgen en ervoor te zorgen dat de Services correct werken, raden we Gebruikers aan alle technische updates van de Services te accepteren waarover we je informeren zodra deze beschikbaar zijn. Hiervoor kan het ook nodig zijn dat je het besturingssysteem van je apparaat bijwerkt. Als en wanneer nieuwe besturingssystemen en apparaten worden uitgebracht, kunnen we na verloop van tijd stoppen met het ondersteunen van oudere versies. Als je ervoor kiest om geen updates te downloaden of te installeren, zijn de Services mogelijk niet langer beschikbaar, worden ze niet langer ondersteund of hebben ze geen functionaliteit meer.

TheFork is niet verantwoordelijk voor het niet downloaden of installeren door de Gebruiker van een update of de meest recente gepubliceerde versie van de Diensten om te profiteren van nieuwe of verbeterde functies en/of functionaliteit en/of om te voldoen aan compatibiliteitsvereisten wanneer we u hebben geïnformeerd over de update, de gevolgen hebben uitgelegd van het niet installeren en u installatie-instructies hebben verstrekt.

## 6.2. Verboden acties

Gebruikers stemmen ermee in zich niet in te laten met onderstaande verboden handelingen:

- Als Gast niet naar het Restaurant gaan zonder de Reservering tijdig te annuleren in overeenstemming met de toepasselijke regels van TheFork of de Restauranthouder ("no-show"). TheFork zal haar best doen om technische hulpmiddelen zoals herinneringen en kennisgevingen te implementeren om Gasten en Restauranthouders te helpen no-shows tot een minimum te beperken, maar Gasten zijn uiteindelijk zelf verantwoordelijk voor het beheren en nakomen van hun Reservering. In het geval van vier no-show Reserveringen binnen een periode van 12 maanden, zal uw Account worden opgeschort.
- Informatie, software, producten of diensten verkregen van of via het TheFork Platform wijzigen, kopiëren, verspreiden, verzenden, weergeven, beschikbaar maken, reproduceren, publiceren, in licentie geven, afgeleide werken maken, overdragen, verkopen of doorverkopen.
- Het ontplooiën van activiteiten gericht op het kopiëren, verzenden, reproduceren, opnieuw uitgeven of opnieuw distribueren van de inhoud van het TheFork Platform, geheel of gedeeltelijk, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TheFork is ten strengste verboden. Om deze toestemming te verkrijgen, kunnen Gebruikers contact opnemen met TheFork met behulp van de informatie uit de [Wettelijke Vermeldingen](#).
- Het TheFork Platform of de inhoud ervan niet gebruiken voor illegale, onwettige of frauduleuze doeleinden, of in strijd met de rechten en legitieme belangen van TheFork of enige andere derde partij. In dit verband verbindt u zich ertoe alle instructies of aanbevelingen op te volgen die worden gegeven door ons of door een persoon die optreedt namens TheFork in verband met het gebruik van het Platform van TheFork of de Diensten.
- Gebruikerscontent in te dienen op het TheFork Platform die onjuist of onwettig is en in het bijzonder die inbreuk maakt op de privacy, die beledigend, onfatsoenlijk of bedreigend is, die aanzet tot haat of geweld, of waarvan de intellectuele eigendomsrechten hen niet toebehoren en waarvoor ze geen uitdrukkelijke toestemming hebben van de rechthebbende.
- Het gebruiken, monitoren, extraheren of kopiëren van de architectuur, inhoud of gegevens van het TheFork Platform of de acties van een Gebruiker op het TheFork Platform door gebruik te

maken van een robot, een spider, een scraper, Spyware, keystroke recorder of enig ander programma of automatisch apparaat of handmatig proces voor enig doel.

- Beperkingen met betrekking tot robot uitsluitingsbestanden op het TheFork Platform schenden of maatregelen omzeilen om toegang tot het TheFork Platform te voorkomen of te beperken.
- Handelingen te verrichten die een onredelijke of excessieve belasting vormen of kunnen vormen voor de infrastructuur van het TheFork Platform.
- Wanneer u TheFork PAY gebruikt, gaat u mogelijk frauduleuze of verdachte activiteiten en/of transacties aan, misbruikt u TheFork PAY en overtreedt u wetten, statuten, verordeningen of voorschriften die van toepassing zijn op het gebruik van TheFork PAY.
- Een onzichtbare link maken naar het TheFork Platform om welke reden dan ook.
- het "framen", "reflecteren" of opnemen van enig deel van het TheFork Platform in een andere site, tenzij anders toegestaan door TheFork, bijvoorbeeld via goedgekeurde API-integraties; en
- Pogingen om enig softwareprogramma in verband met het TheFork Platform of haar Diensten te wijzigen, te vertalen, aan te passen, te herzien, te decompileren, te disassembleren of te onderwerpen aan reverse-engineering.

Het ontplooiën van een van de activiteiten vermeld in dit Artikel 4.2. vormt contractbreuk en stelt Gebruikers bloot aan de gevolgen vermeld in deze Gebruiksvoorwaarden.

## 6.3. Geschillen en samenwerking met gebruikers

Gebruikers gaan ermee akkoord te goeder trouw samen te werken met TheFork en TheFork te assisteren, en TheFork te voorzien van de informatie en de acties te ondernemen die redelijkerwijs door TheFork kunnen worden gevraagd met betrekking tot elk onderzoek dat door TheFork wordt ondernomen met betrekking tot het gebruik of misbruik van het TheFork Platform, onze vertrouwens- en veiligheidsprocedures, antifraudepraktijken en de integriteit van het platform in het algemeen. Bijvoorbeeld, in geval van geschillen met betrekking tot de aanwezigheid van Gasten, of de toepassing van een Speciale Aanbieding of Loyaliteitskorting, kunnen Gasten worden verzocht om onze interne teams te ondersteunen door bewijs te delen van hun aanwezigheid bij een op het TheFork Platform geboekte restaurantervaring, bewijs van het feit dat de geboekte Gastervaring heeft plaatsgevonden, en/of de aanwezige partij, of het betaalde / geïnde bedrag te bevestigen, om consistentie te verzekeren met Content die wordt weergegeven op de TheFork Platforms en geschillen tussen Restauranthouders en Gasten op te lossen.

Gebruikers erkennen en gaan ermee akkoord dat TheFork verschillende middelen kan gebruiken om fraude op de TheFork-platforms op te sporen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, haar interne algoritmen, de ontvangstbewijzen van Gebruikers, betalingsbewijzen (met inbegrip van betalingsbewijzen en transacties van TheFork PAY), marktinformatie om de no-showpercentages van Restaurants te vergelijken met het gemiddelde in de sector en andere relevante benchmarks in de restaurantsector. Gezien de vertrouwelijke aard van deze informatie en hun kwalificatie als handelsgeheimen en bedrijfsactiva, zal TheFork deze bewijzen niet openbaar maken tenzij dit naar eigen goeddunken wordt vereist, in rechtszaken, door de rechtshandhaving of anderszins wordt opgelegd door bevoegde autoriteiten.

## 6.4. Gevolgen van schending van deze gebruiksvoorwaarden

### 6.4.1. Opschorting of Beëindiging van TheFork Platform diensten



In het geval van gehele of gedeeltelijke niet-naleving of niet-naleving door een Gebruiker van een van de verplichtingen of bepalingen van deze Gebruiksvoorwaarden, of in het geval dat een Gebruiker een van de verboden handelingen uitvoert zoals uiteengezet in deze Gebruiksvoorwaarden, of om enige andere redelijke reden, kan TheFork de toegang tot een of alle Diensten van het TheFork Platform wijzigen, opschorten, toegang tot een of alle Diensten van het TheFork Platform wijzigen, opschorten, beperken of verwijderen, inclusief door de Account van de Gebruiker te deactiveren, met of onder uitzonderlijke omstandigheden, zonder voorafgaande kennisgeving en zonder enig recht voor de Gebruiker om schadevergoeding te eisen, en onverminderd enige schadevergoeding die TheFork anders in rechte kan vorderen.

## 6.4.2. Schade

Onverminderd de door TheFork op grond van artikel 6.4.1 opgelegde maatregelen, is TheFork tevens gerechtigd vergoeding van geleden schade te vorderen.

# 7. Intellectueel eigendom

## 7.1. Licentie

Gebruikers stemmen ermee in dat zij door het plaatsen van door Gebruikers Gegenereerde Content op het Platform van TheFork automatisch voor de duur van hun contractuele relatie met TheFork en gedurende één jaar daarna een onherroepelijke, niet-exclusieve, royaltyvrije licentie aan TheFork verlenen om deze door Gebruikers Gegenereerde Content te gebruiken, te kopiëren, weer te geven, aan te passen, te wijzigen, te vertalen, te verspreiden, te laten verspreiden of te promoten, op te nemen in advertenties of andere materialen, daarvan afgeleide werken te maken, te verbeteren, te verspreiden of anderszins te distribueren over de hele wereld en derden in staat te stellen hetzelfde te doen, dit in alle media, online of niet. Gebruikers geven TheFork uitdrukkelijk toestemming om door Gebruikers Gegenereerde Content weer te geven op alle sites, media, applicaties of andere distributiemiddelen die eigendom zijn van of in gebruik zijn bij een aan TheFork gelieerde onderneming. Door door Gebruikers Gegenereerde Content op het Platform van TheFork te plaatsen, verlenen Gebruikers bovendien automatisch alle rechten aan TheFork die nodig zijn om weergave, samenvoeging, kopiëren of gebruik van deze door Gebruikers Gegenereerde Content door derden voor welk doel dan ook te verbieden. Gebruikers stemmen ermee in hun morele recht op de door Gebruikers Gegenereerde Content niet uit te oefenen op een manier die onverenigbaar is met de hierboven verleende licenties. Gebruikers verklaren en garanderen dat zij gerechtigd zijn om de bovenstaande licenties te verlenen.

Houd er rekening mee dat door Gebruikers Gegenereerde Content in te dienen in de Services, deze inhoud openbaar beschikbaar wordt gemaakt voor derden. Beoordeel zorgvuldig of je deze inhoud onder deze voorwaarden wilt delen voordat je ze indient als onderdeel van de Services.

## 7.2. Naleving van nationale en internationale wetgeving inzake intellectueel eigendom

Gebruikers stemmen ermee in geen door Gebruikers Gegenereerde Content, gegevens, informatie of items die ze hebben ontvangen van TheFork of die beschikbaar zijn op het Platform van TheFork, te



verzenden, kopiëren, door te verkopen, opnieuw te publiceren of, in het algemeen, beschikbaar te maken in welke vorm dan ook, aan een ander individu of rechtspersoon uit welk land dan ook. Gebruikers stemmen ermee in zich te houden aan de bepalingen met betrekking tot intellectueel eigendom onder deze Gebruiksvoorwaarden.

## 7.3. Eigendom van rechten

Alle morele en patrimoniale intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door Gebruikers Gegeneerde Content en informatie op het TheFork Platform behoren toe aan TheFork, met uitzondering van rechten van derden, waarvoor TheFork de nodige rechten of licenties heeft verkregen.

De rechten die aan Gebruikers worden verleend door het gebruik van het TheFork Platform en de door TheFork geleverde diensten houden geen licentie van rechten of toestemming in om enig deel van het TheFork Platform te gebruiken of te exploiteren.

## 7.4. Bescherming van alle elementen: handelsmerken, ontwerpen, logo's, hyperlinks, informatie, enz.

Alle elementen (merken, ontwerpen, teksten, hyperlinks, logo's, afbeeldingen, video's, geluiden, software, scherm lay-out, databases, codes etc.) in/op het TheFork Platform en op bijbehorende sites zijn beschermd door nationaal en internationaal intellectueel eigendomsrecht. Deze elementen blijven het exclusieve eigendom van TheFork en/of haar licentiegevers.

Daarom mogen Gebruikers zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TheFork en/of haar partners geen informatie van het TheFork Platform reproduceren, representeren, opnieuw publiceren, opnieuw distribueren, aanpassen, geheel of gedeeltelijk vertalen en/of wijzigen, of overdragen naar andere media.

Evenzo stemt u ermee in geen content te uploaden naar de Diensten of het TheFork Platform, of deze te posten, e-mailen, verzenden, delen of anderszins te gebruiken in combinatie met, of op enigerlei wijze gerelateerd aan de Diensten of het TheFork Platform, waarvoor u geen voorafgaande toestemming hebt van de rechthebbenden. Wij zijn niet verantwoordelijk voor deze vorm van door Gebruikers Gegeneerde Content noch voor de acties die u onderneemt met betrekking tot de Gebruikers Gegeneerde Content, en u mag geen Inhoud van derden gebruiken tenzij u eerst toestemming hebt gekregen van de eigenaar ervan.

U mag bijvoorbeeld geen gebruik maken van foto's, tekst, afbeeldingen, informatie, handelsmerken, handelsnamen of andere inhoud die wordt beschermd door intellectuele eigendomsrechten die niet de uwe zijn, tenzij de betreffende eigenaar hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven. We kunnen op elk moment inhoud verwijderen die in strijd is met deze sectie, zonder voorafgaande kennisgeving en zonder aansprakelijkheid te aanvaarden voor een dergelijke verwijdering.

## 7.5. Sancties

Gebruikers erkennen en begrijpen dat het niet naleven van de bepalingen van dit Artikel 7 een inbreuk vormt die strafbaar is volgens de toepasselijke civiele en strafrechtelijke wetten.

## 8. Vergoedingen en sites van derden

### 8.1. Externe dienstverleners

Om ervoor te zorgen dat u Services van hoge kwaliteit ontvangt, kunnen we van tijd tot tijd een beroep doen op externe serviceproviders. U begrijpt dat deze leveranciers buiten onze redelijke controle handelen en dat wij niet aansprakelijk kunnen worden gesteld voor enige schade die wordt veroorzaakt door een handeling of nalatigheid die aan hen kan worden toegeschreven. U erkent en stemt ermee in dat deze derden buiten onze redelijke controle vallen en dat wij niet aansprakelijk zijn voor enige schade die voortvloeit uit het gebruik van genoemde informatie door hen, of in het geval dat u besluit informatie over te dragen aan deze derden met behulp van niet-beveiligde middelen. We raden je aan om alle algemene voorwaarden die van toepassing zijn op het gebruik van de diensten van deze derde partijen en integratiehulpmiddelen die zij aanbieden zorgvuldig door te nemen voordat je hun diensten gaat gebruiken. Merk op dat het gebruik van genoemde diensten kan leiden tot de overdracht van informatie van welke aard dan ook (vertrouwelijk of van persoonlijke aard, onder andere) buiten ons platform, en dat derden die niet aan TheFork zijn gerelateerd vervolgens toegang kunnen krijgen tot deze informatie, deze kunnen wijzigen of zelfs verwijderen.

### 8.2. Kosten in rekening gebracht door derden

Elke prijs of elk prijsbereik met betrekking tot een derde aanbieder die op het TheFork Platform wordt weergegeven, wordt uitsluitend ter informatie en voor het gemak verstrekt. TheFork garandeert in geen geval de nauwkeurigheid van dergelijke informatie.

### 8.3. Koppelingen naar sites van derden

Het TheFork Platform kan links bevatten naar sites die door derden worden beheerd. Deze links zijn alleen ter informatie. TheFork heeft geen controle over deze sites en is niet verantwoordelijk voor hun inhoud of voor het privacybeleid of andere praktijken van dergelijke sites. De weergave van links naar dergelijke sites houdt geen goedkeuring in van de elementen op deze sites, noch enige associatie met de uitgevers van deze sites. Het is de verantwoordelijkheid van de Gebruikers om alle controles uit te voeren die nodig of gepast worden geacht voordat ze deze sites gebruiken of een transactie aangaan met een van hen.

### 8.4. Sociale media en andere platforms van derden

De Services kunnen functionaliteit bevatten waarmee u toegang krijgt tot en inhoud kunt plaatsen op sociale media en platforms van derden met betrekking tot uw activiteiten tijdens het gebruik van onze Services. Als u ervoor kiest deze functionaliteit te gebruiken, kunnen we:

1. toegang hebben tot bepaalde informatie die u beschikbaar stelt via de sociale media of platforms van derden in kwestie, mits de gegevens aan ons beschikbaar zijn gesteld onder de voorwaarden en het privacybeleid zoals uiteengezet door genoemde derden; of

2. statusberichten, notities, foto's, video's en ander materiaal namens u op het toepasselijke platform voor sociale media of derden plaatsen.

Onder voorbehoud van alle toepasselijke voorwaarden en privacybeleidsregels van derden, verleent u ons, door uw Account te verbinden met uw account op een social media- of platform van derden, toestemming voor toegang tot en gebruik van de informatie die u beschikbaar stelt via de betreffende social media of het platform van derden. Om de aan ons verstrekte informatie te beheren, moet u de privacyinstellingen bekijken die van toepassing zijn op uw accounts bij sociale media of platforms van derden.

Wij zijn niet aansprakelijk voor de inhoud, producten of diensten van sociale media of platforms van derden. Wij zijn niet verplicht om hun inhoud, diensten of producten te beoordelen. U dient alle gebruiksvoorwaarden, beleidsregels en richtlijnen door te nemen die van tijd tot tijd worden vastgesteld in genoemde sociale media of platforms, en u stemt ermee in als enige verantwoordelijk en aansprakelijk te zijn voor eventuele claims die voortvloeien uit het delen of plaatsen van inhoud of uw activiteiten in sociale media of platforms van derden.

## 8.5. Onze groep van TheFork-gelieerde bedrijven

TheFork deelt informatie met aan TheFork gelieerde ondernemingen in de Groep om Gebruikers te informeren over speciale aanbiedingen, producten en diensten die hen zouden kunnen interesseren. Dergelijke informatie wordt doorgaans verzonden via nieuwsbrieven en marketingcommunicatie en vormt een poging om u en uw voorkeuren beter te leren kennen via onze diensten en die van andere aan TheFork gelieerde bedrijven. Dit maakt het mogelijk om de diensten aan te passen aan uw voorkeuren.

# 9. Overige bepalingen

## 9.1. Privacy- en cookieverklaring

Het gebruik van het TheFork Platform en/of de Diensten kan leiden tot het verzamelen en verder verwerken van informatie, inclusief informatie van persoonlijke aard. We zullen u informeren wanneer deze verzameling en verwerking plaatsvindt, en de verwerking zal worden beheerst en onderworpen aan onze [Privacy- en cookieverklaring](#).

## 9.2. Scheidbaarheid

In het geval dat een bepaling van deze Gebruiksvoorwaarden nietig, onwettig, onafdwingbaar of niet van toepassing wordt verklaard, zal de geldigheid, wettigheid, afdwingbaarheid of toepassing van de overige bepalingen van deze Gebruiksvoorwaarden op geen enkele wijze worden aangetast of aangetast, waarbij deze overige bepalingen van kracht blijven en hun volledige uitwerking behouden.

TheFork kan overgaan tot het opstellen van een nieuwe clause die tot gevolg heeft dat de gemeenschappelijke wil van de Partijen, zoals uitgedrukt in de oorspronkelijke clause, wordt hersteld, in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving.

### 9.3. Opdracht

Gebruikers mogen hun rechten of verplichtingen onder deze Gebruiksvoorwaarden niet toewijzen, overdragen of delegeren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TheFork. TheFork mag deze overeenkomst en alle rechten en verplichtingen op grond daarvan naar eigen goeddunken toewijzen, overdragen of delegeren aan een aan TheFork gelieerd bedrijf en aan andere derden met een voorafgaande kennisgeving van 30 dagen.

### 9.4. Geen ontheffing

Tenzij in deze Gebruiksvoorwaarden anders is bepaald, vormt het falen of de vertraging door TheFork bij de uitoefening van een van haar rechten of rechtsmiddelen onder deze Gebruiksvoorwaarden geen verklaring van afstand van het recht of rechtsmiddel of belet dit niet de verdere uitoefening van het recht of rechtsmiddel. Integendeel, een dergelijk recht of rechtsmiddel blijft volledig van kracht. Alle rechten die hierin niet uitdrukkelijk worden verleend, zijn voorbehouden.

### 9.5. Toepasselijk recht

Voor zover wettelijk toegestaan, worden deze Gebruiksvoorwaarden en de relatie tussen TheFork en Gebruikers beheerst en geïnterpreteerd in overeenstemming met het Franse recht. Voor zover wettelijk toegestaan, prevaleert, indien deze Gebruiksvoorwaarden in andere talen zijn opgesteld of vertaald, alleen de Franse versie van deze Gebruiksvoorwaarden. Als u handelt als consument in het Verenigd Koninkrijk of de EU, vormt dit geen beletsel voor de toepassing van de dwingende rechten die u toekomen op grond van de toepasselijke wetgeving van het land waar u woont.

### 9.6. Geschillenbeslechting met consumenten

Voor zover wettelijk toegestaan, zullen alle vorderingen, geschillen of zaken die voortvloeien uit of in verband staan met deze Gebruiksvoorwaarden worden behandeld door de bevoegde rechtbanken van Parijs.

Krachtens EU-richtlijn 2013/11/EU van 21 mei 2013 betreffende de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen kunt u, als u in een EU-land woont en volgens de wetgeving van uw land van verblijf of de EU-wetgeving als "consument" wordt aangemerkt, ook toegang krijgen tot de [webpagina voor onlinegeschillenbeslechting van de Europese Unie](#).

### 9.7. Klachten en geschillenbeslechting met restauranthouders

Restaurants zijn doorgaans vergunde of anderszins gereguleerde zakelijke ondernemingen in de EU en daarbuiten. TheFork biedt haar Diensten aan Restauranthouders op basis van het feit dat Restaurants allemaal ondubbelzinnig bedrijven zijn, en Restauranthouders en Restaurants in de EU worden behandeld als zakelijke Gebruikers / bedrijven (zoals van toepassing) volgens de middelen van Verordening (EU) 2019/1150 betreffende de bevordering van eerlijkheid en transparantie voor zakelijke gebruikers van online bemiddelingsdiensten ("Platform to Business Verordening"). Dienovereenkomstig worden in de EU gevestigde Restauranthouders uitdrukkelijk in de gelegenheid gesteld om onze beroeps-

en klachtenafhandelingsprocedure onder deze Gebruiksvoorwaarden uit te voeren. Restauranthouders kunnen met name klachten melden bij onze Klantenservice op [support\\_nl@thefork.be](mailto:support_nl@thefork.be). Wanneer hun klachten betrekking hebben op een beperking, opschorting of beëindiging door TheFork, wordt u in de gelegenheid gesteld de feiten en omstandigheden toe te lichten. Na ontvangst van een klacht van een Restauranthouder zal TheFork een onderzoek instellen en de Restauranthouder zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is van een reactie en beslissing voorzien.

Indien een in de EU gevestigde Restauranthouder van mening is dat het geschil niet volledig kan worden opgelost via de klachtenprocedure van TheFork, dan kan het geschil naar goeddunken van de EU Restauranthouder worden doorverwezen naar het Centre for Effective Dispute Resolution ("CEDR") voor bemiddeling. Hoewel bemiddeling een vrijwillig proces is, komen zowel TheFork als de EU-Restauranthouder overeen te goeder trouw te handelen gedurende alle bemiddelingspogingen, en dit te doen in overeenstemming met de CEDR Model Mediation Procedure. Tenzij de in de EU gevestigde Restauranthouder en TheFork binnen veertien (14) dagen na kennisgeving van het geschil anders overeenkomen, wordt de bemiddelaar benoemd door CEDR. Om de bemiddeling te starten, dient de EU-Restauranthouder TheFork per e-mail op de hoogte te stellen via [support\\_nl@thefork.be](mailto:support_nl@thefork.be) (met "Bemiddeling gestart" in de onderwerpregel) laten weten dat hij het geschil voor bemiddeling voorlegt. Een kopie van de verwijzing moet naar CEDR worden gestuurd. Pogingen om via bemiddeling tot overeenstemming te komen over de beslechting van een geschil hebben geen invloed op het recht van de in de EU gevestigde Restauranthouder of TheFork om op elk moment voor, tijdens of na het bemiddelingsproces een gerechtelijke procedure te starten.

## 9.8. Contact opnemen met TheFork

Als je contact wilt opnemen met TheFork, kun je ons e-mailen op [contact\\_nl@thefork.be](mailto:contact_nl@thefork.be), bellen met onze klantenservice op +32 27 00 82 18, of live met ons chatten op onze pagina hier [www.thefork.be/nl/contact](http://www.thefork.be/nl/contact). U kunt ons ook schrijven op het volgende adres: La Fourchette SAS, 70, rue Saint-Lazare, 75009 Parijs, Frankrijk.

# LOYALITEITSPROGRAMMA - SPECIALE VOORWAARDEN

Deze bijzondere voorwaarden van het loyaliteitsprogramma vormen een aanvulling op de gebruiksvoorwaarden. In het geval van tegenstrijdigheden tussen de bepalingen van deze bijzondere voorwaarden van het loyaliteitsprogramma en de gebruiksvoorwaarden, prevaleren de bepalingen van deze bijzondere voorwaarden van het loyaliteitsprogramma. Bepaalde definities in hoofdletters in deze bijzondere voorwaarden van het loyaliteitsprogramma hebben dezelfde betekenis als die van de gebruiksvoorwaarden, voor zover hier niet anders tussen haakjes gedefinieerd wordt.

## 1. Beschrijving van het loyaliteitsprogramma

Het TheFork getrouwheidsprogramma (het "Getrouwheidsprogramma") laat Gasten toe om loyaliteitspunten ("Yums") te verzamelen na een Reservering op het TheFork Platform die naar behoren wordt gehonoreerd, en deze in te wisselen tegen een maaltijdkorting in deelnemende Restaurants.

## 2. Deelname aan het loyaliteitsprogramma

Alle Gasten met een account op het TheFork Platform komen in aanmerking voor het loyaliteitsprogramma.

Deelname aan het loyaliteitsprogramma is gratis en automatisch op voorwaarde dat Gasten voldoen aan de geschiktheidscriteria zoals beschreven in deze Bijzondere Voorwaarden voor het loyaliteitsprogramma tijdens het gebruik van de Diensten.

## 3. Yums verdienen

### 3.1. Algemene voorwaarden voor het verdienen van Yums

Het loyaliteitsprogramma stelt Gasten in staat Yums te verzamelen bij een Reservering op het TheFork Platform die naar behoren wordt gehonoreerd. Het opbouwen van Yums is van toepassing op alle Restaurants die gereserveerd werden op het TheFork Platform, ongeacht of de Reservering gemaakt werd met of zonder gebruik te maken van een Speciale Aanbieding.

Wanneer een Reservering wordt gemaakt op het TheFork Platform en naar behoren wordt gehonoreerd, ontvangen Gasten een vooraf bepaald aantal Yums, zoals aangegeven op het moment van de Reservering. Het bedrag aan Yums kan variëren, afhankelijk van de reserveringsmethode: website, mobiel of applicatie. Yums worden ongeveer zeven dagen na de datum van de gehonoreerde Reservering op de rekening van de Gast bijgeschreven, ongeacht het aantal gasten dat bij de Reservering hoort en ongeacht het Land waar de Reservering is gemaakt.

In het geval dat de Reservering: (i) gemaakt is met een Loyaliteitskorting (zoals gedefinieerd in artikel 4.1 hieronder), of (ii) geannuleerd is door de Gast, of (iii) in het geval van het niet verschijnen van de Gast in het Restaurant na een bevestigde Reservering, zal de Gast geen Yums verdienen.

### 3.2. Speciale voorwaarden voor het verdienen van Yums

#### 3.2.1. Speciale promoties met promotiecode

Van tijd tot tijd organiseert TheFork speciale promoties voor een beperkte periode, waarin Gast meer Yums kunnen krijgen dan normaal (de "Speciale Promotie").

Tijdens elke Speciale Actie ontvangen Gast een e-mail met daarin de voorwaarden voor het verdienen van extra Yums. Een van deze voorwaarden is meestal de verplichting om een promotiecode in te voeren wanneer Gast hun volgende Reservering maken op het TheFork Platform (de "Promocode").

Indien TheFork geen speciale voorwaarden oplegt in de Speciale Actie en deze niet via e-mail of op het Platform aan Gebruikers worden gecommuniceerd, wordt de Promocode als uniek beschouwd en mag deze slechts één keer per Gast worden gebruikt.



Een Reservering gemaakt met een Loyaliteitskorting komt niet in aanmerking om gecombineerd te worden met een Reservering gemaakt met een Promocode.

Het aantal Yums dat is verkregen via een Speciale Actie wordt opgeslagen en kan worden bekeken in het gedeelte "Mijn loyaliteit" van het gebruikersaccount.

Bij uitgifte heeft de Promo Code een geldigheidsduur die beperkt is tot de duur van de Speciale Actie, zoals van tijd tot tijd door TheFork gespecificeerd wanneer de Speciale Actie wordt gelanceerd en aan Gebruikers wordt gecommuniceerd. De Promo Code heeft geen geldwaarde en kan niet worden ingewisseld tegen contant geld, worden omgezet in leningen, worden overgedragen of verkocht aan iemand of worden gebruikt voor enig ander doel dan door TheFork gedefinieerd in deze Speciale Voorwaarden van het Loyaliteitsprogramma of zoals anderszins vooraf gecommuniceerd door TheFork.

Wanneer een Reservering is gereserveerd met een Promo Code, zal in geval van annulering en/of wijziging hetzij van de Restauranthouder, hetzij van de Gast, de Promo Code slechts opnieuw bruikbaar zijn indien de nieuwe Reservering voldoet aan de aan de Promo Code gerelateerde criteria, zoals van tijd tot tijd gecommuniceerd bij de lancering van de Speciale Actie.

## 4. Yums gebruiken

### 4.1. Conversie loyaliteitskorting

Eenmaal verkregen dankzij een gehonoreerde Reservering op het TheFork Platform, kunnen Yums worden verzameld in de Account van de Gasten en vervolgens worden ingewisseld tegen een maaltijdkorting zodra een bepaalde drempel, zoals aangegeven in de Account, is bereikt. Wanneer Yums worden ingewisseld, worden ze omgezet in een prijskorting die wordt afgetrokken van de rekening van een deelnemend restaurant dat is ingeschreven in het loyaliteitsprogramma en Yums accepteert (de "loyaliteitskorting").

De tabel voor de omrekening van Yums naar een loyaliteitskorting is [hier](#).

De lijst van partnerrestaurants die aan ons loyaliteitsprogramma deelnemen is beschikbaar in de loyaliteitsruimte van de Account op het TheFork Platform. Partnerrestaurants worden ook geïdentificeerd op het TheFork Platform met een specifieke vermelding of tag.

Om Yums om te zetten in loyaliteitskortingen, moeten Gasten een deelnemend partnerrestaurant van het loyaliteitsprogramma selecteren, op het Platform de optie voor loyaliteitskorting en een tijdslot kiezen waarin loyaliteitskortingen worden geaccepteerd, en vervolgens hun reservering bevestigen. Zodra een Gast voor de eerste keer een Reservering maakt met gebruik van een loyaliteitskorting, wordt de Gast onderworpen aan een identificatie- en Accountverificatieproces met behulp van zijn/haar telefoonnummer (via SMS-verificatie of een ander mechanisme dat TheFork van tijd tot tijd beschikbaar stelt).

Het partnerrestaurant van het loyaliteitsprogramma zal dan verantwoordelijk zijn voor het automatisch en zonder verdere formaliteiten in mindering brengen van de loyaliteitskorting op de rekening, zodra de gastronomische ervaring in het restaurant is voltooid.

Indien het bedrag van de getrouwheidskorting hoger is dan het bedrag van de rekening, mag de inhouding door het restaurant niet hoger zijn dan het bedrag van de rekening. Met andere woorden, het

restaurant betaalt de gebruiker het verschil tussen het bedrag van de getrouwheidskorting en het bedrag van de rekening niet uit.

De loyaliteitskorting is beperkt tot één gebruik per Reservering en dus tot één gebruik per tafel/gezelschap. Een groep Gasten kan niet meerdere Reserveringen maken om te profiteren van verschillende Loyaliteitskortingen aan dezelfde tafel voor dezelfde gastronomische ervaring.

Een Reservering die gemaakt is met een loyaliteitskorting geeft de Gast niet het recht om extra Yums te verdienen.

Ga voor meer informatie over de conversie en vervaldatum van Yums naar de [pagina met veelgestelde vragen hier](#).

In het geval dat er een Speciale Aanbieding is die gecombineerd kan worden met een Loyaliteitskorting, zal de Restauranthouder de Speciale Aanbieding toepassen vóór aftrek van de Loyaliteitskorting.

Yums die Gasten hebben verdiend, kunnen worden omgezet in loyaliteitskorting tijdens de geldigheidsperiode van de Yums zoals weergegeven op de [presentatiepagina van het loyaliteitsprogramma van de TheFork-website](#). De vervaldatum van Yums kan worden bekeken in het gedeelte "Mijn loyaliteit" van de Account.

De Yums zijn strikt persoonlijk, hebben geen geldwaarde en kunnen aan niemand worden uitgeleend, overgedragen of verkocht of voor andere doeleinden worden gebruikt dan die welke door TheFork in deze speciale voorwaarden van het loyaliteitsprogramma zijn gedefinieerd.

## 4.2. Yums naar TheFork Cadeaubonnen omwisselen

TheFork kan van tijd tot tijd conversieacties starten die gericht zijn op een bepaald aantal in aanmerking komende Gasten in bepaalde landen; zij kunnen hiervan profiteren door hun Yums een beperkt aantal keren om te zetten in TheFork Cadeaubonnen. Als u in aanmerking komt om te profiteren van deze acties, nodigen wij u uit om de respectieve voorwaarden aandachtig te lezen - sommige kenmerken van de TheFork Cadeaubonnen geconverteerd uit Yums kunnen verschillen, zoals de mogelijkheid om TheFork Cadeaubonnen over te dragen aan derden.

## 4.3. Annulering / no-show

Als een Gast heeft gereserveerd met een loyaliteitskorting en de reservering annuleert, of als de Restauranthouder de reservering annuleert, zullen de Yums die ten tijde van de reservering zijn omgezet in loyaliteitskorting opnieuw worden bijgeschreven op het account van de Gast en kunnen deze worden gebruikt voor een nieuwe reservering binnen 2 maanden na de annulering.

Als een Gast de Reservering niet nakomt en niet komt opdagen in het Restaurant (no-show), gaan de Loyaliteitskorting en de aldus omgezette Yums verloren en worden deze niet opnieuw gecrediteerd op het account van de Gast.

## 4.4 Verwijzingsprogramma met sponsorcode

TheFork heeft een doorverwijzingsprogramma gecreëerd waarmee de sponsor van de gesponsorde persoon (familielid, vriend, collega of andere persoon die de sponsor kent) extra Yums kan ontvangen voor de eerste boeking van de gesponsorde persoon op TheFork Site door een sponsorcode van de gesponsorde persoon in te voeren tijdens de boeking ("Sponsorcode").

Elke gebruiker met een account op TheFork Site kan sponsor worden.

Alle personen die minstens 18 jaar oud zijn en die in de twee jaar voorafgaand aan het gebruik van de Sponsorcode geen reservering hebben gemaakt op TheFork Site, kunnen worden gesponsord.

Een sponsor kan meerdere gesponsorde personen hebben. Een gesponsorde persoon kan maar één sponsor hebben. De sponsor kan zichzelf niet sponsoren.

Om de sponsorcode te verkrijgen, gaat de sponsor naar het gedeelte "Mijn sponsorschappen" van zijn account op TheFork Site.

Het aantal Yums dat is verkregen via het sponsorprogramma wordt aangegeven in de secties "Mijn sponsorschappen" en "Loyaliteitszone" [van het account van de gebruiker](#).

Eenmaal uitgegeven en onderhevig aan de andere bepalingen van deze Speciale Voorwaarden van het Loyaliteitsprogramma, is de Promo Code geldig voor een periode die beperkt is tot de duur van het verwijzingsprogramma.

De Sponsorcode: a) moet worden gebruikt voor de beoogde persoon en het beoogde doel en op een legale manier; b) heeft geen geldwaarde; c) mag niet worden gedupliceerd, verzilverd, overgedragen (behalve zoals hierin is toegestaan), of verkocht aan wie dan ook, of beschikbaar worden gesteld aan het algemene publiek (ongeacht of dit op een openbaar forum, couponsite of anderszins is geplaatst); d) kan op elk moment door TheFork worden gedeactiveerd zonder reden, kennisgeving of aansprakelijkheid; e) kan alleen worden gebruikt in overeenstemming met de voorwaarden van deze Speciale Loyaliteitsprogramma Voorwaarden.

## 5. Verwijdering van Yums

TheFork behoudt zich het recht voor om Yums die zijn verkregen door het gebruik van Promocodes of andere codes die beschikbaar zijn gesteld door TheFork of een van haar officiële partners, zoals van tijd tot tijd aangegeven, in te houden of te verwijderen door een Gast wanneer TheFork redelijkerwijs vaststelt of gelooft dat het gebruik of de inwisseling van de Promocode of Sponsorcode frauduleus, illegaal, per vergissing of in strijd met de toepasselijke Speciale Actievoorwaarden of deze Speciale Voorwaarden van het Loyaliteitsprogramma was.

Bovendien kan het niet naleven van de Gebruiksvoorwaarden door Gast (inclusief het niet nakomen van meerdere reserveringen door no-shows), elk misbruik of frauduleus gebruik van het TheFork Platform, Diensten en/of Yums, of elk gedrag dat schadelijk is voor de belangen van TheFork leiden tot de deactivering van de account van de Gebruiker en/of de onmiddellijke verwijdering van alle of Yums die zijn opgeslagen in de loyaliteitsruimte van de Account van de Gast op het TheFork Platform, zonder voorafgaande kennisgeving of compensatie.

## 6. Wijziging/opschorting/afsluiting van het loyaliteitsprogramma

TheFork behoudt zich het recht voor om het loyaliteitsprogramma te allen tijde te wijzigen, op te schorten of te beëindigen zonder enige aansprakelijkheid. In dit geval zal TheFork Gebruikers per e-mail en/of via een bericht op het TheFork Platform informeren over de nieuwe voorwaarden van het loyaliteitsprogramma en/of de voorwaarden voor de beëindiging van het loyaliteitsprogramma.

## 7. Beperking van verantwoordelijkheid

Met betrekking tot het loyaliteitsprogramma is TheFork alleen verplicht redelijke inspanningen te leveren en aansprakelijkheid te aanvaarden met betrekking tot de toekenning van Yums aan de Gasten. Dientengevolge kan TheFork niet aansprakelijk worden gesteld voor claims met betrekking tot Yums nadat deze naar behoren aan een Gast zijn toegekend. Meer in het bijzonder is TheFork niet aansprakelijk zodra Yums door een Gast zijn omgezet in een loyaliteitskorting.

TheFork is niet verantwoordelijk voor het niet toepassen van de loyaliteitskorting door het restaurant op de Gast.

In ieder geval wijst TheFork elke verantwoordelijkheid af in verband met het loyaliteitsprogramma in geval van contractuele inbreuk en/of schuld van de Gasten.

Daarnaast zijn de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 6.1 van de Gebruiksvoorwaarden van toepassing.

## D. BERICHT VAN REVIEW EN NOTERING

Gepubliceerd 7 september 2022

### 1. Berekening van de restaurantnotering

Wanneer gebruikers een restaurant beoordelen, vragen wij hen naar 3 criteria:

- De kwaliteit van de maaltijd die overeenstemt met 50% van de notering
- De service die overeenstemt met 25% van de notering
- De sfeer van het restaurant die overeenstemt met 25% van de notering

De berekening van de restaurantnotering op het platform TheFork is een gemiddelde van alle noteringen van gebruikers in het voorgaande jaar. TheFork baseert zich op de wiskundige methode (regel van Bayes in Nederland) om de gemiddelde notering van elk partner-restaurant te berekenen.

Gebruikers kunnen ook een notering geven voor de prijs-kwaliteitverhouding, het lawaainiveau, de wachttijd en de kwaliteit van het voedsel. Deze bijkomende criteria hebben geen invloed op de notering maar helpen de restaurants hun service te verbeteren op basis van de feedback over deze punten.

Gebruikers kunnen tenslotte ook opmerkingen geven bij hun notering: korte verklaring voor hun ervaring in het restaurant, hun favoriete gerecht, de sfeer en de service.

De mening van gebruikers is niet alleen belangrijk voor ons maar ook nuttig voor de hele TheFork-gemeenschap.