

# B. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

Última atualização: 22 de abril de 2024

Estes termos de utilização, juntamente com a Declaração de Privacidade e Cookies, as Condições Especiais do Programa de Fidelização, os Termos de Utilização do TheFork PAY e todos os avisos e políticas disponibilizados na Plataforma TheFork (em conjunto, "Termos de Utilização") constituem o seu acordo com o TheFork e são incorporados por referência a estes Termos de Utilização. Se for um Restaurador que aceita reservas através da Plataforma TheFork, estas disposições aplicam-se a si, para além das Condições Gerais de Venda e Utilização, bem como das Condições Especiais assinadas no momento do seu registo.

O TheFork fornece ao Utilizador os Serviços sujeitos à aceitação dos presentes Termos de Utilização. O Utilizador declara e reconhece ter lido e aceite integralmente as presentes Condições de Utilização.

Se o utilizador for um consumidor da UE ou do Reino Unido, terá determinados direitos obrigatórios do consumidor que nos comprometemos a respeitar. Se for um consumidor que vive noutra local, poderá também ter direitos de consumidor ao abrigo da legislação do seu território. Nada nas presentes Condições de Utilização afeta os direitos obrigatórios do consumidor.

Os restaurantes são normalmente empresas comerciais licenciadas. Por conseguinte, se for um Restaurador que utiliza os nossos Serviços, trabalharemos consigo no pressuposto de que gere uma empresa comercial no seu país e, por este meio, notificamo-lo de que, se for um consumidor, não está autorizado a listar o seu Restaurante na Plataforma TheFork, nem a processar pagamentos em nome de clientes através da Plataforma TheFork (e deve informar-nos imediatamente se realizar qualquer uma destas actividades como consumidor).

## 1. Definições

"Conta" refere-se a um perfil de Utilizador na sequência de um registo na Plataforma TheFork, de um pagamento bem sucedido utilizando o TheFork PAY e/ou de uma reserva concluída pelas plataformas parceiras, que não a Plataforma TheFork.

"Cliente" refere-se a um Utilizador que utiliza a Plataforma e os Serviços do TheFork para efetuar uma Reserva num Restaurante.

"TheFork, nós, nos" refere-se à empresa La Fourchette SAS, uma empresa francesa que faz parte do Grupo TheFork, constituída ao abrigo das leis francesas com endereço registado na Rue St. Lazare 70, 75009 Paris, França, que é a sua contraparte nestes Termos de Utilização. Pode encontrar os nossos dados de contacto na secção [Aviso Legal](#).

"Termos de Utilização" refere-se a estes termos gerais de utilização, juntamente com a Declaração de Privacidade e de Cookies, as Condições Especiais do Programa de Fidelização, os Termos de Utilização do TheFork PAY e todos os avisos e políticas relacionados disponibilizados na Plataforma TheFork.

"Empresa(s) Afiliada(s) do TheFork" refere-se a qualquer empresa que faça parte do Grupo TheFork, incluindo a Tripadvisor, Inc. e as suas subsidiárias.

O "Grupo TheFork" refere-se às entidades mencionadas [aqui](#).

A "Plataforma TheFork", ao abrigo dos presentes Termos de Utilização, refere-se a todos os produtos e serviços TheFork, incluindo todos os sítios Web acessíveis através de [www.thefork.com](http://www.thefork.com) ou dos respetivos domínios nacionais, bem como às aplicações para telemóveis e tablets do TheFork que concedem acesso à interface do TheFork, onde os Utilizadores podem utilizar os Serviços nos países em que a Plataforma TheFork é disponibilizada.

"Utilizador(es)" "você", "seu" refere-se a qualquer indivíduo com mais de 18 anos de idade, legalmente autorizado e capaz de celebrar contratos, que utilize a Plataforma TheFork, os nossos Serviços e/ou tenha uma Conta na Plataforma TheFork. Um Utilizador pode ser um Cliente ou um Restaurador.

"Restaurante(s)" refere-se a um restaurante que é propriedade, explorado ou gerido por Restauradores.

"Restaurador(es)" refere-se a um Utilizador dos Serviços que possui, gere e/ou é o responsável final por um Restaurante listado na Plataforma TheFork; o Restaurador, de acordo com os objetivos destes Termos de Utilização, pode também referir-se aos empregados, agentes, representantes, funcionários ou qualquer outra pessoa nomeada pelo proprietário do Restaurante para aceder à Plataforma TheFork ou utilizar os nossos Serviços, e/ou interagir com os Utilizadores online ou offline durante uma experiência gastronómica reservada através da Plataforma TheFork ou de outras plataformas parceiras, ou paga através do TheFork PAY.

"Reserva" refere-se a um contrato formado entre um Cliente e um Restaurador quando os Clientes fazem uma Reserva na Plataforma TheFork para uma experiência gastronómica a ser realizada no Restaurante, incluindo a receção da confirmação de reserva do Restaurante selecionado.

O "Conteúdo do Utilizador (incluindo, tanto o Conteúdo do Cliente, como o Conteúdo do Restaurador)" refere-se a todos os elementos fornecidos por qualquer Utilizador na Plataforma TheFork, incluindo texto, documento, imagem, fotografia, avaliação, classificação ou direito de resposta. O Conteúdo do Restaurador pode referir-se a elementos da página do Restaurante fornecidos ao TheFork pelo Restaurador, para os quais o Restaurador autorizou o TheFork a carregar na Plataforma TheFork, tais como preços de alimentos e bebidas, preço médio de uma refeição, o nome do chefe, disponibilidade do restaurante, o menu, calendário, temas do restaurante e fotografias do Restaurante. O Conteúdo do Cliente pode referir-se ao Conteúdo que inclui, mas não se limita a classificações e críticas, e/ou fotografias carregadas sobre a experiência gastronómica.

"Serviços" refere-se a todos e quaisquer serviços disponíveis para os Utilizadores na Plataforma TheFork, conforme definido nestes Termos de Utilização, incluindo a gestão de uma listagem de Restaurantes, encontrar Restaurantes, verificar a disponibilidade de Restaurantes em tempo real, criar uma Conta TheFork, fazer e gerir Reservas em Restaurantes, deixar uma avaliação, oferecer ou tirar partido de uma promoção, Oferta Especial ou do nosso Programa de Fidelidade (conforme definido no Programa de Fidelidade - Condições Especiais), pagar e receber pagamentos utilizando o TheFork PAY.

"Oferta(s) especial(ais)" refere-se a um desconto no preço da refeição ou qualquer outra vantagem para os clientes em comparação com as condições normais de refeição do Restaurante, conforme disponibilizado periodicamente na Plataforma TheFork.

## 2. Serviços TheFork

## 2.1. O que é o TheFork

O TheFork é uma plataforma que, no âmbito dos seus serviços, permite que os seus clientes entrem em contacto com os restauradores cujo(s) restaurante(s) estão listados na plataforma TheFork. Também fornece aos seus Utilizadores outros serviços auxiliares, onde se inclui, sem contudo se limitar, funcionalidades de pagamento.

O TheFork atua como prestador de serviços da sociedade da informação em conformidade com o REGULAMENTO (UE) 2022/2065 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO ("DSA") e a Diretiva 2000/31/CE ("Diretiva sobre o comércio eletrónico", tal como alterada); os seus serviços digitais são separados e distintos dos prestados pelos Restauradores aos seus clientes.

## 2.2. Ofertas especiais de restaurantes

A Plataforma TheFork permite aos Utilizadores, desde que a reserva seja efetuada através da Plataforma TheFork, beneficiar de Ofertas Especiais disponibilizadas pelos Restaurantes na Plataforma TheFork.

Os Restauradores são, em última análise, responsáveis por determinar a sua própria estratégia de promoção e, por conseguinte, nem todos os Restauradores apresentam Ofertas Especiais; aqueles que as apresentam, podem decidir limitar as Ofertas Especiais a determinados intervalos de tempo, tamanho do grupo e datas. As condições de validade de tais Ofertas Especiais, incluindo as faixas horárias específicas em que são aplicáveis, fazem parte do Conteúdo do Restaurador e são apresentadas na Plataforma TheFork. O Cliente compromete-se a verificar as condições de validade das Ofertas Especiais antes de efetuar a sua reserva na Plataforma TheFork e não pode, em caso algum, reclamar o benefício de uma Oferta Especial do Restaurante fora das condições de validade indicadas na Plataforma TheFork e/ou fora do procedimento de Reserva que contém a Oferta Especial.

Embora o TheFork permita que os Restauradores apresentem as suas Ofertas Especiais, os Restauradores devem ser considerados os promotores e são totalmente responsáveis pela correta aplicação de quaisquer promoções na Plataforma TheFork. Por conseguinte, qualquer reclamação relativa à aplicação de Ofertas Especiais a um grupo de clientes atrasados deve, à discrição do Restaurador, ser dirigida exclusivamente ao Restaurador.

As ofertas especiais são limitadas a uma utilização por reserva e, por conseguinte, a uma utilização por mesa e por grupo. Um grupo de Utilizadores não pode efetuar várias reservas para beneficiar de várias ofertas especiais na mesma mesa para a mesma experiência gastronómica.

O cliente assim como todo o seu grupo devem chegar ao restaurante à hora da reserva confirmada. Se o cliente e/ou os seus convidados não se apresentarem no restaurante nos 15 minutos seguintes à hora da reserva, o restaurante terá o direito de anular a oferta especial associada à reserva para o cliente e do seu grupo.

## 2.3. Desconto direto

O TheFork pode, periodicamente, lançar ofertas especiais que são dirigidas a um determinado número de clientes elegíveis; estes podem beneficiar das mesmas através de Reserva na aplicação móvel TheFork com um código dedicado e pelo pagamento com o TheFork PAY ("Desconto Direto").

Os Descontos Diretos estão limitados a uma utilização por reserva e, por conseguinte, a uma utilização por mesa e grupo. Um grupo de clientes não pode fazer várias reservas para beneficiar de vários Descontos Diretos na mesma mesa para a mesma experiência gastronómica.

Se for elegível para beneficiar do desconto direto, convidamo-lo a ler atentamente os respetivos Termos e Condições.

## 2.4. Programa de fidelidade

As condições do nosso Programa de Fidelidade podem ser consultadas [aqui](#).

## 2.5. Comentários e outros conteúdos do utilizador

Os Utilizadores devem seguir as regras indicadas abaixo ao publicar qualquer Conteúdo de Utilizador e, em particular, ao publicar uma crítica na Plataforma TheFork relativa a um restaurante listado na Plataforma TheFork.

### 2.5.1. Condições para a publicação de comentários

Para publicar um comentário, os Utilizadores devem (i) estar registado numa Conta na Plataforma TheFork ou pago a sua refeição utilizando o TheFork PAY, (ii) ter reservado ou ter sido convidados para um Restaurante através da Plataforma TheFork e (iii) ter honrado a Reserva no Restaurante. Tenha atenção que (por razões de segurança) para que um Utilizador possa publicar uma avaliação após um pagamento bem sucedido através do TheFork PAY, o montante do pagamento do Utilizador tem de ser de, pelo menos, 5,00 (cinco) euros.

O conteúdo do Utilizador, incluindo críticas, deve estar em conformidade com as presentes Condições de Utilização e com as Diretrizes de Moderação de Conteúdos, tal como descritas [aqui](#).

### 2.5.2. Razões para rejeitar comentários e conteúdos do utilizador

Os Conteúdos do Utilizador podem ser rejeitados ou eliminados em caso de violação de qualquer uma das presentes Condições de Utilização ou por qualquer um dos motivos descritos nas Diretrizes de Moderação de Conteúdos pormenorizadas, e/ou ao serem denunciados por Clientes e/ou Restauradores, pelos seguintes motivos

- se o TheFork entender que, ao permitir que esse Conteúdo de Utilizador permaneça na Plataforma TheFork, poderá haver consequências civis ou criminais para o TheFork e os seus funcionários;
- se o Conteúdo do Utilizador for violador ou suspeito de constituir uma violação dos direitos de propriedade intelectual de terceiros ou, ainda, se for considerado ilegal;
- se a análise suscitar questões de conflito de interesses ou fraude, ou se o TheFork considerar que se trata de facto de um conflito ou fraude;
- se o Conteúdo do Utilizador contiver informações relacionadas com as operações de segurança do TheFork.

Se um Utilizador for identificado como tendo publicado conteúdo que o TheFork acredita estar a violar estes Termos de Utilização ou as Diretrizes de Moderação de Conteúdo, o TheFork, depois de aplicar os

procedimentos para a rejeição ou eliminação do Conteúdo do Utilizador, pode empreender ações adicionais, tais como o envio de um aviso ao Utilizador, até à desativação da Conta do Utilizador (que cancelará todas as suas Reservas atuais e anulará quaisquer Yums acumulados).

### 2.5.3. Moderação dos comentários

O TheFork reserva-se o direito de moderar o Conteúdo do Utilizador, incluindo críticas, com base em esforços razoáveis para garantir que as críticas estão em conformidade com estes Termos de Utilização, com vista à publicação, rejeição ou eliminação do Conteúdo do Utilizador. Cada Conteúdo do Utilizador pode ser sujeito a uma moderação pré-publicação por filtros automáticos e, quando sinalizado através de sistemas de alerta automáticos, a moderação humana. O período de moderação pode durar, em média, duas semanas. Os utilizadores podem solicitar a moderação de uma crítica previamente publicada enviando uma mensagem de correio eletrónico para [contacto@thefork.pt](mailto:contacto@thefork.pt) especificando as razões do seu pedido de moderação ou através do botão de denúncia no Conteúdo do Utilizador.

Qualquer Utilizador que tenha publicado uma crítica pode posteriormente solicitar a sua eliminação escrevendo para [contacto@thefork.pt](mailto:contacto@thefork.pt). Quando o TheFork tiver conhecimento de que um restaurante fechou ou mudou de proprietário, as críticas publicadas antes desse evento poderão ser eliminadas. Os clientes podem ser contactados pelo TheFork para verificar a autenticidade da sua avaliação por e-mail e/ou por telefone. As avaliações podem ser reencaminhadas para sítios com os quais o TheFork tem uma parceria e publicadas nesses sítios. Os Utilizadores compreendem e concordam que o TheFork pode incluir as seguintes informações nas suas críticas: data de registo no site, número de críticas publicadas, nome próprio e a primeira letra do apelido, estado e data da visita ao restaurante. De acordo com a legislação aplicável, os Utilizadores têm o direito de aceder, modificar, retificar e apagar os seus dados, bem como o direito de se opor ao processamento das suas informações por motivos legítimos. Os Utilizadores podem fazer valer estes direitos clicando [aqui](#).

Para mais informações, visite esta [página](#).

### 2.5.4. Comentários de vários clientes

Um cliente que efetue uma reserva para vários clientes é convidado a introduzir os endereços de correio eletrónico dos clientes para que estes se qualifiquem como clientes e possam receber informações práticas sobre a reserva. Estes clientes garantem que têm a autorização prévia dos outros convidados para divulgarem os seus endereços de correio eletrónico ao TheFork. Cada um dos clientes convidados pode publicar uma avaliação da sua experiência no respetivo restaurante.

Os dados pessoais dos clientes recolhidos para este fim não serão reutilizados pelo TheFork para outras ações que não as relacionadas com o procedimento descrito neste artigo.

### 2.5.5. Direito de resposta

Cada Restaurador tem o direito de resposta às críticas, em particular a:

- dar a sua versão dos factos;
- agradecer aos comensais pela sua contribuição; e/ou
- indicar quaisquer alterações no Restaurante desde que a revisão foi redigida.

O direito de resposta deve ser exercido no prazo de 3 meses a contar da publicação da crítica em causa, enviando uma mensagem ao The Fork através do TheFork Manager (uma aplicação de gestão de restaurantes para restaurantes sujeita a Condições Gerais de Venda e Utilização separadas). A resposta deve respeitar as disposições das presentes Condições de Utilização, as Diretrizes de Moderação de Conteúdos e pode ser sujeita a moderação.

### 2.5.6. Notificação e remoção de Conteúdos do Utilizador ilegais

Qualquer Utilizador tem a possibilidade de notificar uma reclamação ou objeção relacionada com elementos ilícitos ou Conteúdo de Utilizador publicado na Plataforma TheFork.

Se um Utilizador considerar que os elementos ou conteúdos publicados na Plataforma TheFork são ilegais e/ou violam os seus direitos de propriedade intelectual, tem o direito de notificar o TheFork clicando no botão "DENUNCIAR" junto à crítica ou imagem, ou enviando uma mensagem de correio eletrónico para [dsa-poc@thefork.com](mailto:dsa-poc@thefork.com) indicando "Ao cuidado do Departamento Jurídico" na linha de assunto e incluindo todas as provas disponíveis para apoiar a propriedade dos direitos, ou outras informações relevantes. Uma vez seguido este procedimento, e depois de verificada a exatidão da notificação, o TheFork esforçar-se-á por remover prontamente o conteúdo ilícito. O Utilizador que publicou o conteúdo removido pode recorrer desta decisão.

## 2.6. Classificação dos restaurantes

Qualquer Cliente que (i) tenha efetuado uma Reserva através da Plataforma TheFork ou que tenha sido convidado por um Cliente que tenha efetuado uma Reserva e se tenha apresentado neste Restaurante, bem como (ii) qualquer Cliente que tenha completado com sucesso o pagamento utilizando o TheFork PAY (pode aplicar-se um montante mínimo de pagamento) é convidado a avaliar a sua experiência gastronómica, independentemente de o Cliente publicar ou não uma avaliação.

A classificação apresentada na Plataforma TheFork para cada Restaurante corresponde a uma média ponderada das classificações atribuídas.

O TheFork, em conformidade com as leis de proteção dos consumidores da UE aplicáveis, disponibiliza a todos os Utilizadores uma página que explica como funcionam as classificações e as críticas na Plataforma TheFork, disponível [aqui](#).

## 2.7. Classificação dos restaurantes

Quando um cliente procura um restaurante, é apresentada uma lista de resultados na plataforma TheFork. Essa lista apresentará listagens de Restaurantes com base em vários critérios que podem ser afetados por múltiplos fatores e que terão um peso diferente nos resultados globais apresentados na pesquisa. Uma explicação detalhada da classificação dos resultados da pesquisa pode ser encontrada nesta [esta página](#). Para além dos resultados de pesquisa, a Plataforma TheFork pode apresentar recomendações baseadas em Restaurantes com base em reservas cruzadas e critérios semelhantes (por exemplo, localização, cozinha).

## 2.8. TheFork PAY

Os pagamentos da fatura do Restaurante efetuados pelos comensais através da funcionalidade de pagamento denominada "TheForkPAY" está sujeito às Condições do TheFork PAY , que estão incluídas nestes Termos de Utilização por referência. O TheForkPAY pode não estar disponível para os Utilizadores em todas as jurisdições onde o TheFork opera o seu negócio e oferece os seus Serviços.

## 2.9. Cartões de oferta The Fork

O Cartão Presente TheFork é composto por um código virtual, imagens associadas e informações que permitem aos Utilizadores resgatá-lo utilizando o TheFork PAY. O Cartão Presente TheFork é, em princípio, válido por 18 meses e pode não estar disponível para os Utilizadores em todas as jurisdições onde o TheFork opera. Para mais informações, consultar os Termos de Utilização do Cartão Presente TheFork Termos de Utilização .

## 2.10. Modificações e atualizações em relação à Plataforma e aos Serviços TheFork

Os Restaurantes, a disponibilidade de Reservas, os Serviços, as informações e o Conteúdo do Utilizador na Plataforma TheFork serão alterados de acordo com as informações do Restaurador e o estado do negócio, conforme partilhado com o TheFork de tempos a tempos. Isso significa, por exemplo, que novos Restaurantes podem ser listados e os existentes podem ficar indisponíveis. Os Restauradores reconhecem e aceitam comunicar atempadamente ao TheFork qualquer alteração no seu negócio, incluindo aberturas e encerramentos, bem como atualização do seu Conteúdo de Restaurador sem demora.

Também podemos atualizar e modificar elementos da própria Plataforma TheFork, por exemplo, o design, o layout, os recursos e as funcionalidades, a qualquer momento, incluindo, mas não se limitando a:

1. garantir a conformidade com as leis aplicáveis e/ou refletir as alterações nas leis e requisitos regulamentares relevantes, tais como as leis obrigatórias do consumidor no Reino Unido ou UE;
2. efetuar manutenção temporária, corrigir erros, implementar ajustes técnicos e introduzir melhorias, como a adaptação dos Serviços a um novo ambiente técnico;
3. transferir os Serviços para uma nova plataforma de alojamento, ou garantir a compatibilidade do serviço com os dispositivos e o software (conforme atualizado periodicamente);
4. atualizar ou alterar os Serviços, incluindo o lançamento de uma nova versão da Plataforma TheFork em determinados dispositivos ou a alteração ou modificação de características e funcionalidades existentes;
5. alterar a estrutura, o design ou a disposição dos Serviços, incluindo a alteração do nome ou a alteração da marca dos Serviços, ou a alteração, melhoria e/ou expansão das características e funcionalidades disponíveis; e
6. Melhorar a segurança da Plataforma TheFork e dos Serviços.

## 3. Criação, credenciais e cessação de contas

### 3.1. Elegibilidade para uma conta TheFork

A utilização da Plataforma TheFork está sujeita aos seguintes requisitos cumulativos de elegibilidade: (i) ter pelo menos 18 anos de idade; (ii) ter capacidade jurídica para se vincular a obrigações legais; (iii) e na qualidade de Diner, as Reservas que efetuar na Plataforma TheFork, para si ou para qualquer outra pessoa por quem esteja legalmente habilitado a agir, serão legítimas. Ao criar uma Conta e solicitar os nossos Serviços, o Utilizador garante e declara que cumpre os requisitos acima mencionados.

### 3.2. Condições adicionais para abertura e conta como Cliente

Os clientes devem ter apenas uma conta e o número de telemóvel de um cliente deve estar associado a esta conta. No caso de os clientes atualizarem o seu número de telemóvel ou endereço de e-mail associado à sua conta, o TheFork poderá solicitar-lhes que verifiquem novamente a sua conta através de verificação por SMS ou outros meios identificados pelo TheFork à sua discrição. É considerada uma violação grave destes Termos de Utilização se um Cliente criar e mantiver várias Contas, o que pode causar a suspensão e o cancelamento de todas essas Contas.

A titularidade da conta baseia-se nos dados e informações pessoais fornecidos aquando da inscrição nos nossos Serviços. Para este efeito, o Cliente compromete-se a fornecer informações exatas, atualizadas e verdadeiras, nomeadamente no que diz respeito ao seu título, apelido, nome próprio, endereço de correio eletrónico e número de telefone, que são necessárias para a sua correta identificação no âmbito da abertura e manutenção da sua Conta, do acesso ao Programa de Fidelização ou do acesso às Ofertas Especiais. Os clientes não estão autorizados a registar ou a criar uma conta em nome de terceiros.

### 3.3. Condições adicionais para abrir uma conta como restaurador

Sujeito ao cumprimento e aceitação dos presentes Termos de Utilização por parte do Restaurador, o TheFork permite que o Restaurador e os seus empregados ou funcionários nomeados ou delegados acedam e utilizem a Plataforma TheFork em números acordados com o TheFork ou com uma das Empresas Afiliadas do TheFork no momento da ativação de uma Conta de Restaurador (os "Utilizadores Autorizados") exclusivamente para fins comerciais internos do Restaurador e durante a vigência dos presentes Termos de Utilização. A utilização da Plataforma Fork está associada à utilização da Aplicação pelo Restaurador, tal como descrito nas Condições Gerais de Venda e Utilização celebradas entre o Restaurador e uma empresa do Grupo TheFork. O Restaurador informará imediatamente o TheFork, caso um dos Utilizadores Autorizados deixe de ser funcionário do Restaurador (o referido funcionário deixará de estar autorizado a utilizar a Plataforma TheFork, podendo o Restaurador nomear outro funcionário como substituto para efeitos de utilização da Plataforma). O Restaurador será o único responsável pelos atos e omissões dos Utilizadores Autorizados em qualquer momento.

### 3.4. Confidencialidade das credenciais da conta

Durante a criação da sua Conta, os Utilizadores escolhem um ID e uma palavra-passe ("Credenciais") que lhes permitem aceder à sua Conta.

As Credenciais são pessoais e confidenciais. Só podem ser alteradas a pedido do Utilizador em causa ou por iniciativa do TheFork.

O Utilizador é o único e exclusivo responsável pela utilização da sua Conta e das Credenciais que lhe dizem respeito e compromete-se a fazer tudo o que for possível e razoável para manter as suas Credenciais secretas e a não as divulgar a ninguém, seja de que forma for. É estritamente proibido partilhar estes conjuntos de dados com terceiros, ou anotá-los para fins de recuperação.

No caso de suspeitar que a sua Conta ou as suas Credenciais foram ou estão a ser utilizadas por terceiros, ou que foram comprometidas, deve seguir imediatamente o procedimento que permite a sua modificação, que pode ser encontrado na página [www.thefork.pt/#user-account](http://www.thefork.pt/#user-account). Caso contrário, poderemos atribuir ao Utilizador toda a utilização da sua conta.

### 3.5. Rescisão da conta do Utilizador

Para encerrar a sua Conta Diner, tem de iniciar sessão na sua Conta e seguir "as minhas informações pessoais > encerrar a minha conta" na Web, ou "definições" na Web, ou "definições > eliminar a minha conta" na aplicação móvel TheFork. Em alternativa, pode enviar o seu pedido de encerramento da Conta por correio eletrónico para: [contacto@thefork.pt](mailto:contacto@thefork.pt).

Os Utilizadores são informados de que, a partir do encerramento da sua Conta, deixarão de poder beneficiar dos Serviços oferecidos pelo TheFork, as suas reservas atuais serão canceladas e quaisquer Yums acumulados (tal como definido no Programa de Fidelidade - Condições Especiais), se existirem, serão eliminados.

Enquanto Utilizador, tem o direito e a possibilidade de encerrar a sua Conta em qualquer altura, tal como descrito nas presentes Condições de Utilização. O encerramento da sua Conta constitui a rescisão dos presentes Termos de Utilização.

O utilizador continuará a ser responsável por todas as obrigações relacionadas com a sua Conta, mesmo depois de a mesma ter sido encerrada, eliminada ou terminada. Para mais informações sobre o encerramento da Conta, consulte esta página: [página de FAQ](#).

## 4. Alteração das condições de utilização

O TheFork reserva-se o direito de alterar estes Termos de Utilização ou quaisquer termos adicionais em qualquer altura, no todo ou em parte, para refletir, por exemplo, alterações ao quadro jurídico ou alterações aos Serviços oferecidos na Plataforma TheFork. Publicaremos avisos de alterações dos Termos de Utilização ou de quaisquer termos adicionais na Plataforma TheFork em caso de alterações materiais. Por conseguinte, é da responsabilidade do Utilizador consultar regularmente a versão mais recente destes Termos de Utilização. Se o Utilizador não concordar com quaisquer alterações aos Termos de Utilização, conforme notificado antecipadamente de acordo com as leis aplicáveis da UE, deverá deixar de utilizar a Plataforma TheFork e os Serviços. Ao continuar a utilizar os Serviços ou a Plataforma TheFork para além do aviso prévio, os Utilizadores estão a dar o seu acordo para ficarem vinculados aos Termos de Utilização atualizados.

## 5. Direito de retratação

Se o Utilizador for um consumidor da UE ou do Reino Unido, tem o direito legal de rescindir as presentes Condições de utilização no prazo de 14 dias após a criação da conta. O Utilizador pode fazê-lo, ou cancelar os presentes Termos de Utilização em qualquer outro momento, encerrando a sua Conta, conforme descrito no artigo 3.5.

## 6. Limitações de responsabilidade, representações e garantias, ações proibidas e consequências da violação dos presentes Termos de Utilização

### 6.1. Limitações de responsabilidade, declarações e garantias

Na medida máxima permitida pela lei aplicável, os Utilizadores concordam em libertar, defender (por opção do TheFork), indemnizar e isentar o TheFork (incluindo o TheFork, as suas Empresas Afiliadas e o seu pessoal, diretores e agentes) de e contra quaisquer reclamações, responsabilidades, danos, perdas, multas, sanções, custos e despesas, incluindo, sem limitação, honorários legais e contabilísticos razoáveis, decorrentes de ou de alguma forma relacionados com: (i) a sua violação dos presentes Termos de Utilização (incluindo quaisquer termos suplementares ou adicionais que se apliquem a um Serviço) (ii) a sua utilização indevida da Plataforma TheFork ou dos Serviços (incluindo e sem limitação a publicação de Conteúdo de Utilizador), (iii) a sua interação com qualquer Utilizador, incluindo, sem limitação, quaisquer lesões, perdas ou danos (quer compensatórios, diretos, incidentais, consequenciais ou outros) de qualquer tipo que surjam em ligação com ou como resultado de tal interação, permanência, participação ou utilização, ou (iv) a sua violação de quaisquer leis, regulamentos ou direitos de terceiros, tais como propriedade intelectual ou direitos de privacidade. A obrigação de indemnização só se aplica se e na medida em que as reclamações, responsabilidades, danos, perdas e despesas tenham sido adequadamente causadas por si.

Em qualquer caso, os Utilizadores reconhecem e concordam explicitamente em utilizar a Plataforma TheFork por sua contra própria e risco e sob a sua exclusiva responsabilidade.

Quando um Cliente faz uma Reserva na Plataforma TheFork, para além destes Termos de Utilização, o Cliente pode estar sujeito aos termos e condições separados do Restaurador que serão aplicáveis à Reserva desse Cliente. É da responsabilidade do Cliente ler e compreender estas regras, normas, políticas (incluindo políticas de cancelamento) e requisitos antes de efetuar uma Reserva num Restaurante.

O TheFork não é e não se torna uma parte ou outro participante em qualquer relação contratual entre os Utilizadores. O TheFork não atua como agente de qualquer Utilizador e, embora nós, no TheFork, trabalheamos arduamente para garantir que os nossos Utilizadores tenham excelentes experiências na Plataforma TheFork, não controlamos nem podemos controlar a conduta ou o desempenho dos nossos

Utilizadores e não garantimos (i) a existência, qualidade, segurança, adequação, moralidade ou legalidade de qualquer Restaurante (incluindo os seus funcionários e agentes relevantes) e/ou (ii) a verdade ou exatidão de qualquer Conteúdo do Cliente, Conteúdo do Restaurante e descrições, críticas ou outro Conteúdo do Utilizador.

O Utilizador reconhece que o TheFork não tem qualquer obrigação geral de monitorizar a utilização da Plataforma TheFork e verificar as informações fornecidas pelos nossos Utilizadores, mas tem o direito de rever, desativar o acesso, remover ou editar o Conteúdo do Utilizador para: (i) operar, proteger e melhorar a Plataforma TheFork (incluindo para fins de prevenção de fraudes, avaliação de riscos, investigação e apoio ao cliente); (ii) garantir a conformidade dos Utilizadores com estes Termos de Utilização e diretrizes incorporadas nos mesmos; (iii) cumprir a lei aplicável ou a ordem ou exigência de um tribunal, aplicação da lei ou outra agência administrativa ou órgão governamental; (iv) abordar o Conteúdo do Utilizador que determinamos ser prejudicial ou censurável; (v) tomar medidas estabelecidas nestes Termos de Utilização; e (vi) manter e fazer cumprir quaisquer critérios de qualidade ou elegibilidade, incluindo a remoção de Conteúdos de Restaurante que não cumpram os critérios de qualidade e elegibilidade.

O TheFork não oferece qualquer garantia em relação ao Conteúdo do Restaurador ou aos serviços e/ou práticas comerciais dos Restaurantes de terceiros listados na Plataforma TheFork. O TheFork não garante que as informações apresentadas sejam detalhadas, completas, verificadas ou exatas. Por conseguinte, o TheFork não garante que os Utilizadores ficarão satisfeitos com os produtos, serviços e/ou práticas comerciais experimentadas após uma Reserva efetuada através da Plataforma TheFork. O Conteúdo do Restaurador, informações, páginas de restaurantes e, em geral, qualquer conteúdo na Plataforma TheFork são fornecidos numa base "como está". Cabe aos Utilizadores fazer quaisquer verificações que pareçam necessárias ou oportunas antes de fazer uma Reserva num dos Restaurantes listados na Plataforma TheFork. Os Utilizadores reconhecem expressamente que o Conteúdo do Restaurador pode ser uma mera representação das instalações ou da comida do Restaurante e que pode diferir da refeição real que lhes é apresentada durante a experiência gastronómica. Os Utilizadores têm a possibilidade de denunciar o Conteúdo do Utilizador que considerem inadequado, ilegal ou incorreto.

O TheFork não oferece qualquer garantia em relação ao conteúdo, objetividade ou exatidão do Conteúdo do Diner, incluindo, mas não se limitando às opiniões publicadas pelos Utilizadores na Plataforma TheFork.

Quando removermos ou desativarmos o Conteúdo do Utilizador, notificaremos o Utilizador e forneceremos os motivos para tal medida, a menos que tal notificação (i) impeça ou dificulte a deteção ou prevenção de fraude ou outras atividades ilegais, (ii) prejudique os interesses legítimos de outros Utilizadores ou terceiros, ou (iii) viole as leis aplicáveis. Os Utilizadores podem recorrer dessa decisão contactando o nosso serviço de apoio ao cliente.

Os utilizadores geralmente aceitam e reconhecem que a reserva com um restaurante não é garantida. Por conseguinte, o TheFork não garante a eficácia do serviço de reserva. A disponibilidade do Restaurante é verificada em tempo real online graças aos Serviços do TheFork à disposição do Restaurador. No entanto, o Restaurador tem a responsabilidade de atualizar a disponibilidade do Restaurante nos Serviços do TheFork e os clientes reconhecem e aceitam que o TheFork não pode verificar a exatidão das informações recolhidas e/ou fornecidas pelo Restaurador. Por conseguinte, os Clientes concordam que o TheFork não pode ser responsabilizado se os Utilizadores não beneficiarem dos Serviços do Restaurante. Os clientes reconhecem e aceitam que o TheFork não é de forma alguma

responsável se uma Reserva for cancelada, se o Restaurante for encerrado (por qualquer razão), ou se qualquer terceiro se recusar a prestar qualquer serviço, por qualquer razão que seja.

Da mesma forma, os Clientes aceitam que o TheFork não é de forma alguma responsável se os Utilizadores não beneficiarem das promoções ou Ofertas Especiais propostas por um Restaurante. Os Utilizadores reconhecem e aceitam que o TheFork não é de modo algum responsável no caso de um Restaurador não honrar uma promoção ou uma Oferta Especial por qualquer razão.

Fazemos os nossos melhores esforços para garantir que a Plataforma TheFork esteja disponível e totalmente funcional. No entanto, até ao limite máximo permitido pela lei aplicável, não garantimos que a Plataforma TheFork esteja sempre disponível, sem interrupções e sem erros. A este respeito, o Utilizador reconhece e aceita que todos os dados disponíveis na Plataforma TheFork são fornecidos apenas para fins informativos. Assim, o TheFork não será responsabilizado por qualquer falha no acesso à Plataforma TheFork ou por qualquer dano ou perda resultante da utilização ou incapacidade de utilização da Plataforma TheFork ou do seu conteúdo, exceto nos casos previstos por lei.

Os Utilizadores garantem que estão plenamente familiarizados com as características e limitações da Internet. Em particular, reconhecem que é impossível garantir que os dados enviados pelos Utilizadores através da Internet sejam totalmente seguros. O TheFork não pode ser responsabilizado por quaisquer incidentes que possam surgir desta transmissão de dados.

Para obter a melhor experiência e garantir que os Serviços funcionam corretamente, recomendamos que os Utilizadores aceitem todas as atualizações técnicas dos Serviços sobre as quais o informamos quando estiverem disponíveis. Isto também pode exigir que o Utilizador atualize o sistema operativo do seu dispositivo. À medida que forem lançados novos sistemas operativos e dispositivos, poderemos, com o tempo, deixar de suportar versões mais antigas. Se o Utilizador optar por não transferir ou instalar quaisquer atualizações, os Serviços poderão deixar de estar disponíveis, de ser suportados ou de ter a funcionalidade anterior.

O TheFork não é responsável pelo facto de o Utilizador não ter descarregado ou instalado qualquer atualização ou a versão mais recente publicada dos Serviços, de modo a beneficiar de características e/ou funcionalidades novas ou melhoradas e/ou a cumprir requisitos de compatibilidade, sempre que o tenhamos informado sobre a atualização, explicado as consequências de não a instalar e fornecido instruções de instalação.

## 6.2. Ações proibidas

Os Utilizadores concordam em não se envolver nas ações proibidas mencionadas abaixo:

- Como Cliente, não se deslocar ao Restaurante sem cancelar atempadamente a Reserva de acordo com as regras aplicáveis estabelecidas pelo TheFork ou pelo Restaurador ("não comparência"). O TheFork fará o seu melhor para implementar ferramentas técnicas, tais como lembretes e notificações, para ajudar os clientes e os restauradores a minimizar as não comparências, mas os clientes serão, em última análise, responsáveis pela gestão e cumprimento da sua Reserva. No caso de quatro Reservas sem comparência num período de 12 meses, a sua Conta será suspensa.
- Modificar, copiar, distribuir, transmitir, exhibir, disponibilizar, reproduzir, publicar, licenciar, criar trabalhos derivados, transferir, vender ou revender qualquer informação, software, produtos ou serviços obtidos a partir de ou através da Plataforma TheFork.

- É estritamente proibida qualquer atividade que vise a cópia, transmissão, reprodução, reedição ou redistribuição do conteúdo da Plataforma TheFork, no todo ou em parte, sem a autorização prévia por escrito do TheFork. Para obter esta autorização, os Utilizadores podem contactar o TheFork utilizando as informações da secção [Aviso Legal](#).
- Utilizar a Plataforma TheFork ou os seus conteúdos para fins ilegais, ilegítimos ou fraudulentos, ou contrários aos direitos e interesses legítimos do TheFork ou de qualquer outro terceiro. A este respeito, o Utilizador compromete-se a cumprir quaisquer instruções ou recomendações dadas por nós ou por qualquer indivíduo que atue em nome do TheFork em relação à utilização da Plataforma TheFork ou dos Serviços.
- Submeter à Plataforma TheFork Conteúdos de Utilizador que sejam inexatos, ilegais e, em particular, que invadam a privacidade, sejam abusivos, indecentes, ameaçadores, incitem ao ódio ou à violência, ou cujos direitos de propriedade intelectual não lhe pertençam e para os quais não tenha a autorização expressa do titular dos direitos.
- Utilizar, monitorizar, extrair ou copiar a arquitetura, o conteúdo ou os dados da Plataforma TheFork ou as ações de qualquer Utilizador na Plataforma TheFork utilizando um robô, um *spider*, um *scraper*, *Spyware*, gravador de teclas ou qualquer outro programa ou dispositivo automático ou processo manual para qualquer fim.
- Violar restrições relativas a ficheiros de exclusão de robôs na Plataforma TheFork ou contornar medidas para impedir ou limitar o acesso à Plataforma TheFork.
- Tomar qualquer ação que imponha, ou possa impor, uma carga excessiva ou não razoável sobre a infraestrutura da Plataforma TheFork.
- Ao utilizar o TheFork PAY, o Utilizador envolve-se em atividades e/ou transações potencialmente fraudulentas ou suspeitas, utiliza indevidamente o TheFork PAY e viola qualquer lei, estatuto, portaria ou regulamento aplicável à utilização do TheFork PAY.
- Estabelecer uma ligação invisível à Plataforma TheFork por qualquer motivo.
- "enquadrar", "refletir" ou incorporar qualquer parte da Plataforma TheFork noutra site, salvo autorização em contrário do TheFork, por exemplo, através de integrações API aprovadas; e
- Tentar modificar, traduzir, adaptar, rever, descompilar, desmontar ou efetuar engenharia inversa de qualquer programa de software relacionado com a Plataforma TheFork ou os seus Serviços.

O envolvimento em qualquer uma das atividades enumeradas no presente artigo 6.2. constitui uma violação do contrato e expõe os Utilizadores às consequências enumeradas nas presentes Condições de Utilização.

### 6.3. Litígios e colaboração com os Utilizadores

Os Utilizadores concordam em cooperar e ajudar o TheFork de boa-fé, e em fornecer ao TheFork as informações e tomar as medidas que possam ser razoavelmente solicitadas pelo TheFork em relação a qualquer investigação levada a cabo pelo TheFork relativamente à utilização ou abuso da Plataforma TheFork, aos nossos procedimentos de confiança e segurança, às práticas antifraude e à integridade da plataforma em geral. Por exemplo, em caso de litígios relacionados com a participação dos clientes, ou com a aplicação de uma Oferta Especial ou de um desconto de Fidelidade, os clientes podem ser solicitados a apoiar as nossas equipas internas, partilhando provas da sua participação numa experiência num restaurante reservada na Plataforma TheFork, provas do facto de que a experiência gastronómica reservada teve lugar, e/ou confirmar a parte participante, ou o montante pago/cobrado, a fim de assegurar a coerência com o Conteúdo apresentado nas Plataformas TheFork e resolver litígios entre Restauradores e clientes.

Os Utilizadores reconhecem e concordam que o TheFork pode utilizar vários meios para detetar fraudes nas plataformas TheFork, incluindo, mas não se limitando a, os seus algoritmos internos, recibos dos Utilizadores, provas de pagamentos (incluindo as provas de pagamentos e transações do TheFork PAY), informações de inteligência de mercado para comparar as taxas de não comparação dos Restaurantes com a média da indústria e outros parâmetros de referência relevantes na indústria da restauração. Dada a natureza confidencial dessas informações e a sua qualificação como segredos comerciais e ativos da empresa, o TheFork não divulgará esses comprovativos, a menos que tal seja exigido pelo seu critério, em litígio, pela aplicação da lei ou de outra forma imposto pelas autoridades competentes.

## 6.4. Consequências da violação das presentes Condições de Utilização

### 6.4.1 Suspensão ou cessação dos serviços da plataforma TheFork

Em caso de incumprimento ou desrespeito, total ou parcial, por parte de um Utilizador de qualquer uma das obrigações ou disposições dos presentes Termos de Utilização, ou no caso de um Utilizador realizar qualquer uma das ações proibidas, conforme estabelecido nos presentes Termos de Utilização, ou por qualquer outro motivo razoável, o TheFork pode modificar, suspender, limitar ou remover o acesso a qualquer um ou a todos os Serviços da Plataforma TheFork, incluindo a desativação da Conta do Utilizador, com ou em circunstâncias excepcionais, sem aviso prévio e sem qualquer direito do Utilizador a reclamar uma indemnização, e sem prejuízo de qualquer indemnização que o TheFork possa reclamar em tribunal.

### 6.4.2. Danos

Sem prejuízo das ações impostas pelo TheFork nos termos do artigo 6.4.1, o TheFork terá também o direito de exigir uma indemnização por quaisquer danos incorridos.

## 7. Propriedade intelectual

### 7.1. Licença

Os Utilizadores concordam que, ao publicar o Conteúdo do Utilizador na Plataforma TheFork, concedem automaticamente, durante a duração da sua relação contratual com o TheFork e durante um ano a partir de então, uma licença irrevogável, não exclusiva e isenta de royalties ao TheFork para utilizar, copiar, exibir, adaptar, modificar, traduzir, distribuir, distribuir ou promover, incorporar em quaisquer anúncios ou outros materiais, criar trabalhos derivados, melhorar, divulgar ou distribuir de outra forma esse Conteúdo do Utilizador em todo o mundo, e permitir que terceiros façam o mesmo, em qualquer meio de comunicação, seja online ou não. Os Utilizadores autorizam expressamente o TheFork a apresentar o Conteúdo do Utilizador em qualquer sítio, meio, aplicação ou outro meio de distribuição de propriedade de, ou em utilização por, qualquer Empresa Afiliada do TheFork. Além disso, ao publicar o Conteúdo do Utilizador na Plataforma TheFork, os Utilizadores concedem automaticamente ao TheFork todos os direitos necessários para proibir qualquer exibição, agregação, cópia ou utilização desse Conteúdo do Utilizador por terceiros para qualquer finalidade. O Utilizador compromete-se a não exercer os seus

direitos morais sobre os Conteúdos do Utilizador de forma incompatível com as licenças acima concedidas. Os Utilizadores declaram e garantem que têm o direito de conceder as licenças acima referidas.

Tenha em atenção que, ao submeter Conteúdos do Utilizador nos Serviços, esses conteúdos são disponibilizados publicamente a terceiros. Avalie cuidadosamente se pretende partilhar esses conteúdos nessas condições antes de os submeter como parte dos Serviços.

## 7.2. Cumprimento da legislação nacional e internacional em matéria de propriedade intelectual

Os Utilizadores concordam em não submeter, copiar, revender, republicar ou, em geral, disponibilizar sob qualquer forma qualquer Conteúdo do Utilizador, dados, informações ou itens recebidos do TheFork ou disponíveis na Plataforma TheFork, a outro indivíduo ou entidade legal de qualquer país. Os Utilizadores concordam em aderir às disposições de propriedade intelectual ao abrigo destes Termos de Utilização.

## 7.3. Titularidade dos direitos

Todos os direitos morais e patrimoniais de propriedade intelectual relativos ao Conteúdo do Utilizador e à informação na Plataforma TheFork pertencem ao TheFork, com exceção dos direitos de terceiros, para os quais o TheFork obteve os direitos ou licenças necessários.

Os direitos conferidos aos Utilizadores pela utilização da Plataforma TheFork e dos serviços fornecidos pelo TheFork não implicam qualquer licença de direitos ou autorização de utilização ou exploração de qualquer parte da Plataforma TheFork.

## 7.4. Proteção de todos os elementos: marcas, desenhos, logótipos, hiperligações, informações, etc.

Todos os elementos (marcas, desenhos, textos, hiperligações, logótipos, imagens, vídeos, sons, software, disposição do ecrã, bases de dados, códigos, etc.) na/da Plataforma TheFork e nos sítios associados estão protegidos pela legislação nacional e internacional em matéria de propriedade intelectual. Estes elementos permanecem propriedade exclusiva do TheFork e/ou dos seus licenciados.

Por conseguinte, sem a autorização prévia por escrito do TheFork e/ou dos seus parceiros, os Utilizadores não podem reproduzir, representar, republicar, redistribuir, adaptar, traduzir e/ou alterar, no todo ou em parte, ou transferir para outro meio, qualquer informação da Plataforma TheFork.

Da mesma forma, aceita não carregar nos Serviços ou na Plataforma TheFork, ou publicar, enviar por correio eletrónico, transmitir, partilhar ou utilizar de outra forma, em conjunto com, ou relacionado de qualquer forma com os Serviços ou a Plataforma TheFork, Conteúdo para o qual não tenha a autorização prévia dos seus titulares. Não somos responsáveis pelo referido Conteúdo nem pelas ações que possa tomar em relação ao Conteúdo, e não deverá utilizar conteúdo de terceiros a não ser que tenha obtido primeiro a autorização do seu proprietário.

A título de exemplo, o Utilizador não utilizará fotografias, textos, gráficos, informações, marcas registadas, nomes comerciais ou outros conteúdos protegidos por direitos de propriedade intelectual que não sejam seus, exceto se o proprietário correspondente tiver dado a sua aprovação expressa. Podemos eliminar em qualquer altura qualquer conteúdo que viole esta secção, sem aviso prévio e sem aceitar qualquer responsabilidade por essa eliminação.

## 7.5. Sanções

Os Utilizadores reconhecem e compreendem que o não cumprimento do disposto no presente artigo 7.º constitui uma infração punível pelas leis civis e penais aplicáveis.

# 8. Taxas e sítios de terceiros

## 8.1. Prestadores de serviços terceiros

Para garantir o fornecimento de Serviços de alta qualidade ao Utilizador, podemos recorrer ocasionalmente a terceiros prestadores de serviços. O Utilizador compreende que esses fornecedores atuam fora do nosso controlo razoável e que não seremos responsáveis por quaisquer danos causados por uma ação ou omissão que lhes seja imputável. O Utilizador reconhece e aceita que esses terceiros estão fora do nosso controlo razoável e que não seremos responsáveis por quaisquer danos resultantes da utilização das referidas informações por esses terceiros, ou no caso de o Utilizador decidir transferir informações para esses terceiros através de meios não seguros. Recomendamos que o Utilizador analise cuidadosamente os termos e condições que regem a utilização dos serviços desses terceiros e quaisquer ferramentas de integração que possam oferecer antes de começar a utilizar os seus serviços. Note-se que a utilização dos referidos serviços pode resultar na transmissão de qualquer tipo de informação (confidencial ou de carácter pessoal, entre outras) para fora da nossa plataforma, podendo terceiros não relacionados com o TheFork ter acesso, modificar ou mesmo apagar essa informação.

## 8.2. Taxas cobradas por terceiros

Qualquer preço ou intervalo de preços relativo a um fornecedor terceiro apresentado na Plataforma TheFork é fornecido apenas para fins informativos e por conveniência. Em nenhum caso o TheFork garante a exatidão de tais informações.

## 8.3. Ligações a sítios de terceiros

A Plataforma TheFork pode conter ligações para sítios geridos por terceiros. Estas ligações têm um carácter meramente informativo. O TheFork não controla esses sítios e não é responsável pelo seu conteúdo, nem pela política de privacidade ou outras práticas desses sítios. A apresentação de ligações para esses sítios não constitui uma aprovação dos elementos desses sítios nem uma associação com os editores desses sítios. É da responsabilidade do Utilizador efetuar as verificações consideradas necessárias ou adequadas antes de utilizar esses sítios ou de efetuar uma transação com qualquer um deles.

## 8.4. Redes sociais e outras plataformas de terceiros

Os Serviços podem incluir funcionalidades que lhe permitem aceder e publicar conteúdos em redes sociais e plataformas de terceiros relativamente às suas atividades enquanto utiliza os nossos Serviços. Se o Utilizador optar por utilizar esta funcionalidade, nós poderemos:

1. ter acesso a determinadas informações que o Utilizador disponibiliza através das redes sociais ou das plataformas de terceiros em questão, desde que os dados nos tenham sido disponibilizados ao abrigo dos termos e condições e das políticas de privacidade estabelecidos pelos referidos terceiros; ou
2. publicar mensagens de estado, notas, fotografias, vídeos e outros materiais nas redes sociais aplicáveis ou na plataforma de terceiros em seu nome.

Sujeito a todos os termos e condições e políticas de privacidade de terceiros aplicáveis, ao ligar a sua Conta à sua conta numa rede social ou plataforma de terceiros, concede-nos permissão para aceder e utilizar as informações que disponibiliza através da rede social ou plataforma de terceiros em questão. Para gerir as informações que nos são fornecidas, reveja as definições de privacidade aplicáveis às suas contas de redes sociais ou de plataformas de terceiros.

Não somos responsáveis pelos conteúdos, produtos ou serviços das redes sociais ou de plataformas de terceiros. Não temos qualquer obrigação de rever os respetivos conteúdos, serviços ou produtos. O Utilizador deve rever todos os termos de utilização, políticas e diretrizes estabelecidas periodicamente nas referidas redes sociais ou plataformas, e concorda em ser o único responsável por quaisquer reclamações resultantes da partilha ou publicação de qualquer conteúdo ou da sua atividade em quaisquer redes sociais ou plataformas de terceiros.

## 8.5. O nosso grupo de empresas afiliadas do TheFork

O TheFork partilha informações com as Empresas Afiliadas do Grupo TheFork de modo a fornecer aos Utilizadores informações sobre ofertas especiais, produtos e serviços que possam interessar-lhes. Essas informações serão normalmente enviadas através de *newsletters* e comunicações de marketing e representam esforços para conhecer melhor o Utilizador e as suas preferências nos nossos serviços e nos serviços de outras Empresas Afiliadas do TheFork. Por sua vez, isto permite a personalização dos serviços de acordo com essas preferências.

# 9. Outras disposições

## 9.1. Declaração de privacidade e *cookies*

A utilização da Plataforma TheFork e/ou dos Serviços pode implicar a recolha e o tratamento posterior de informações, incluindo informações de carácter pessoal. Informá-lo-emos sempre que a referida recolha e tratamento ocorrerem, e o tratamento será regido e sujeito à nossa [Declaração de Privacidade e Cookies](#).

## 9.2. Divisibilidade

No caso de qualquer disposição das presentes Condições de Utilização ser declarada nula e sem efeito, ilegal, inexecutável ou inaplicável, a validade, legalidade, exequibilidade ou aplicação das restantes disposições das presentes Condições de Utilização não serão de modo algum afetadas ou prejudicadas, permanecendo as restantes disposições em vigor e mantendo o seu pleno efeito.

O TheFork pode proceder à redação de uma nova cláusula com o efeito de restabelecer a vontade comum das Partes expressa na cláusula inicial, em conformidade com a legislação aplicável.

### 9.3. Atribuição

Os Utilizadores não podem atribuir, transferir ou delegar os seus direitos ou obrigações ao abrigo destes Termos de Utilização sem o consentimento prévio por escrito do TheFork. O TheFork pode, sem restrições, atribuir, transferir ou delegar este acordo e quaisquer direitos e obrigações ao abrigo do mesmo, à sua inteira discricção, a qualquer Empresa Afiliada do TheFork e a outros terceiros com um aviso prévio de 30 dias.

### 9.4. Sem renúncia

Salvo disposição em contrário nos presentes Termos de Utilização, a falha ou atraso por parte do TheFork no exercício de qualquer um dos seus direitos ou recursos ao abrigo dos termos dos presentes Termos de Utilização não constituirá uma renúncia ao direito ou recurso ou impedirá qualquer exercício posterior do direito ou recurso. Pelo contrário, esse direito ou recurso permanecerá em pleno vigor e efeito. Quaisquer direitos não expressamente concedidos neste documento são reservados.

### 9.5. Direito aplicável

Na medida do permitido por lei, estes Termos de Utilização e a relação entre o TheFork e os Utilizadores são regidos e interpretados de acordo com a lei francesa. Na medida do permitido por lei, quando estes Termos de Utilização tiverem sido redigidos ou traduzidos para outras línguas, apenas a versão francesa destes Termos de Utilização prevalecerá. Se estiver a atuar como consumidor no Reino Unido ou na UE, isso não impedirá a aplicação dos direitos obrigatórios a que tem direito ao abrigo da lei aplicável do seu país de residência.

### 9.6. Resolução de litígios com os consumidores

Na medida do permitido por lei, qualquer reclamação, litígio ou questão decorrente ou relacionada com as presentes Condições de Utilização será tratada pelos tribunais competentes de Paris.

Nos termos da Diretiva 2013/11/UE da UE, de 21 de maio de 2013, relativa à resolução extrajudicial de litígios de consumo, se residir num país da UE e for considerado "consumidor" ao abrigo da legislação do seu país de residência ou da legislação da UE, pode também aceder à página Web de resolução de litígios em [linha da União Europeia](#).

### 9.7. Reclamações e resolução de litígios com restauradores

Os restaurantes são tipicamente empresas licenciadas ou regulamentadas de outra forma na UE e não só. O TheFork oferece os seus Serviços aos Restauradores com base no facto de que os Restaurantes são inequivocamente empresas, e os Restauradores e os Restaurantes da UE são tratados como Utilizadores empresariais/empresas (conforme aplicável) de acordo com os meios do Regulamento (UE) 2019/1150 sobre a promoção da equidade e transparência para os utilizadores empresariais de serviços de intermediação em linha ("Regulamento Plataforma para Empresas"). Por conseguinte, os Restauradores sediados na UE têm expressamente a oportunidade de realizar o nosso processo de recurso e tratamento de reclamações ao abrigo dos presentes Termos de Utilização. Em particular, os Restauradores podem apresentar queixas ao nosso Serviço de Apoio ao Cliente em [suporte@thefork.pt](mailto:suporte@thefork.pt). Quando as suas queixas estiverem relacionadas com uma restrição, suspensão ou rescisão por parte do TheFork, ser-lhe-á dada a oportunidade de esclarecer os factos e as circunstâncias. Após a receção de uma reclamação de um Restaurador, o TheFork investigará e fornecerá ao Restaurador uma resposta e uma decisão assim que for razoavelmente praticável.

Se um Restaurador estabelecido na UE considerar que o litígio não é totalmente resolvido através do procedimento de reclamação do TheFork, então o litígio pode ser remetido, à discrição do Restaurador da UE, para o Centro para a Resolução Eficaz de Litígios ("CEDR") para mediação. Embora a mediação seja um processo voluntário, o TheFork e o Restaurador da UE concordam em empenhar-se de boa-fé em todas as tentativas de mediação, e em fazê-lo de acordo com o Modelo de Procedimento de Mediação do CEDR. Salvo acordo em contrário entre o Restaurador da UE e o TheFork no prazo de catorze (14) dias a contar da notificação do litígio, o mediador será nomeado pelo CEDR. Para iniciar a mediação, o Restaurador Europeu deverá notificar o TheFork por correio eletrónico para [suporte@thefork.pt](mailto:suporte@thefork.pt) (com "Mediação iniciada" na linha de assunto) que está a submeter o litígio a mediação. Deve ser enviada uma cópia do pedido ao CEDR. Qualquer tentativa de chegar a um acordo através da mediação sobre a resolução de um litígio não afetará o direito do Restaurador estabelecido na UE ou do TheFork de iniciar um processo judicial em qualquer altura antes, durante ou após o processo de mediação.

## 9.8. Contactar TheFork

Se desejar contactar o TheFork, pode enviar-nos um e-mail para [contacto@thefork.pt](mailto:contacto@thefork.pt), telefonar para a nossa equipa de apoio ao cliente em +351 707 201 667, ou conversar em direto connosco na nossa página aqui [www.thefork.pt/contact](http://www.thefork.pt/contact). Pode também escrever-nos para o seguinte endereço: La Fourchette SAS, 70, rue Saint-Lazare, 75009 Paris, França.

# PROGRAMA DE FIDELIZAÇÃO - CONDIÇÕES ESPECIAIS

As presentes Condições Especiais do Programa de Fidelização complementam os Termos de Utilização. Em caso de divergência entre as disposições das presentes Condições Especiais do Programa de Fidelização e as Condições Gerais de Utilização, prevalecem as disposições das presentes Condições Especiais do Programa de Fidelização. Certas definições em letras maiúsculas nestas Condições Especiais do Programa de Fidelização têm o mesmo significado que as dos Termos de Utilização, se não forem definidas de outra forma aqui entre parêntesis.

# 1. Descrição do programa de fidelização

O programa de fidelização TheFork (o "Programa de Fidelização") permite aos clientes acumular pontos de fidelização ("Yums") após uma reserva na Plataforma TheFork que seja devidamente honrada, e trocá-los por um desconto numa refeição nos restaurantes participantes.

## 2. Participação no programa de fidelidade

Todos os clientes que tenham uma conta na Plataforma TheFork são elegíveis para o Programa de Fidelidade.

A participação no Programa de Fidelização é gratuita e automática, desde que os clientes cumpram os critérios de elegibilidade descritos nas presentes Condições Especiais do Programa de Fidelização enquanto utilizam os Serviços.

## 3. Ganhar Yums

### 3.1. Condições gerais para ganhar Yums

O Programa de Fidelidade permite que os clientes acumulem Yums após uma Reserva na Plataforma TheFork que seja devidamente honrada. A acumulação de Yums aplica-se a todos os Restaurantes reservados na Plataforma TheFork, quer a Reserva tenha sido efetuada com ou sem beneficiar de uma Oferta Especial.

Quando uma Reserva é efetuada na Plataforma TheFork e devidamente honrada, os Clientes obtêm um número pré-definido de Yums, conforme indicado no momento da Reserva. O montante de Yums pode variar em função, nomeadamente, do método de reserva: website, telemóvel ou aplicação. Os Yums são creditados na Conta do Cliente aproximadamente sete dias após a data da Reserva honrada, independentemente do número de hóspedes associados à Reserva e do País onde a Reserva foi efetuada.

Caso a Reserva seja: (i) efetuada com um Desconto de Fidelidade (tal como definido no Artigo 4.1 abaixo), ou (ii) cancelada pelo Cliente, ou (iii) em caso de não comparência do Cliente no Restaurante após uma Reserva confirmada, o Cliente não ganhará Yums.

### 3.2. Condições especiais para ganhar Yums

#### 3.2.1. Promoções *especiais* com código de promoção

Periodicamente, o TheFork realiza promoções especiais durante um período limitado, durante o qual os clientes podem ganhar mais Yums do que o habitual (a "Promoção Especial").

Durante cada Promoção Especial, os clientes recebem um e-mail especificando as condições para ganharem Yums extra. Uma destas condições é normalmente a obrigação de introduzir um código

promocional quando os clientes efetuam a sua próxima reserva na Plataforma TheFork (o "Código Promocional").

Na ausência de condições especiais impostas pelo TheFork na Promoção Especial e comunicadas aos Utilizadores por correio eletrónico ou na Plataforma, o Código Promocional será considerado único e só poderá ser utilizado uma vez por Diner.

Uma Reserva efetuada com um Desconto de Fidelidade não poderá ser combinada com uma Reserva efetuada com um Código Promocional.

A quantidade de Yums obtida através de uma Promoção Especial é armazenada e pode ser acedida na secção "A Minha Fidelidade" da Conta de Utilizador.

Quando emitido, o Código Promocional tem um período de validade limitado à duração da Promoção Especial, conforme especificado pelo TheFork periodicamente quando a Promoção Especial é lançada e comunicada aos Utilizadores. O Código Promocional não tem qualquer valor monetário e não pode ser trocado por dinheiro, transformado em empréstimos, transferido ou vendido a qualquer pessoa ou utilizado para qualquer outro fim que não os definidos pelo TheFork nas presentes Condições Especiais do Programa de Fidelização ou comunicados previamente pelo TheFork.

Quando uma Reserva é efetuada com um Código Promocional, em caso de cancelamento e/ou modificação quer por parte do Restaurador quer por parte do Cliente, o Código Promocional só poderá ser utilizado novamente se a nova Reserva cumprir os critérios relacionados com o Código Promocional, tal como comunicados periodicamente aquando do lançamento da Promoção Especial.

## 4. Utilizar o Yums

### 4.1. Fidelidade Desconto conversão

Uma vez obtidos graças a uma Reserva honrada na Plataforma TheFork, os Yums podem ser acumulados na Conta do Cliente e posteriormente trocados por um desconto numa refeição quando for atingido um determinado limite, conforme indicado na Conta. Quando resgatados, os Yums serão convertidos num desconto de preço deduzido da fatura de um Restaurante participante inscrito no Programa de Fidelização e que aceite Yums (o "Desconto de Fidelização").

A tabela de conversão do Yums num desconto de fidelidade está disponível [aqui](#).

A lista dos Restaurantes parceiros que aderem ao nosso Programa de Fidelização está disponível no espaço de fidelização da conta de Utilizador na Plataforma TheFork. Os Restaurantes parceiros são também identificados na Plataforma TheFork com uma menção ou etiqueta específica.

Para converter Yums em Descontos de Fidelidade, os Clientes devem selecionar um Restaurante parceiro do Programa de Fidelidade participante, escolher na Plataforma a opção de Desconto de Fidelidade e uma faixa horária onde os Descontos de Fidelidade são aceites, e depois confirmar a sua Reserva. Assim que um Cliente fizer uma Reserva utilizando um Desconto de Fidelidade pela primeira vez, o Cliente será sujeito a um processo de identificação e verificação da Conta utilizando o seu número de telefone (através de verificação por SMS ou outro mecanismo disponibilizado pelo TheFork periodicamente).

O Restaurador parceiro do Programa de Fidelização será então responsável por deduzir automaticamente e sem mais formalidades o Desconto de Fidelização da fatura, assim que a experiência gastronómica estiver concluída no Restaurante.

Se o montante do Desconto de Fidelidade for superior ao montante da fatura, a dedução efetuada pelo restaurante não pode exceder o montante da fatura. Por outras palavras, o Restaurante não pagará ao Utilizador a diferença entre o montante do Desconto de Fidelidade e o montante da fatura.

O Desconto de Fidelidade é limitado a uma utilização por Reserva e, por conseguinte, a uma utilização por mesa/grupo de festa. Um grupo de Clientes não pode efetuar várias reservas para beneficiar de vários Descontos de Fidelidade na mesma mesa para a mesma experiência gastronómica.

Uma reserva efetuada com um Desconto de Fidelidade não dá ao cliente o direito de ganhar Yums adicionais.

Para obter mais informações sobre a conversão e a data de validade do Yums, visite a [página de FAQ aqui](#).

No caso de existir uma Oferta Especial que possa ser combinada com um Desconto de Fidelidade, o Restaurador aplicará a Oferta Especial antes da dedução do Desconto de Fidelidade.

Os Yums ganhos pelos Diners podem ser convertidos em Desconto de Fidelidade durante o período de validade dos Yums, conforme indicado na [página de apresentação do Programa de Fidelidade no site do TheFork](#). A data de validade do Yums pode ser consultada na secção "My Loyalty" da conta Diners.

Os Yums são estritamente pessoais, não têm valor monetário e não podem ser emprestados, transferidos ou vendidos a ninguém ou utilizados para qualquer outro fim que não os definidos pelo TheFork nas presentes Condições Especiais do Programa de Fidelização.

## 4.2. Conversão de cartões de oferta Yums to TheFork

O TheFork pode, de tempos a tempos, lançar ações de conversão que são dirigidas a um determinado número de Diners elegíveis em determinados países; estes podem lucrar com isso convertendo os seus Yums em Cartões de Oferta TheFork um número limitado de vezes. Se for elegível para beneficiar destas ações, convidamo-lo a ler atentamente os respetivos termos e condições - algumas características dos Cartões de Oferta TheFork convertidos a partir de Yums podem variar, tais como a possibilidade de transferir Cartões de Oferta TheFork para terceiros.

## 4.3. Cancelamento / não comparência

Se um cliente tiver reservado com um Desconto de Fidelidade e cancelar a reserva, ou se o Restaurador cancelar a reserva, os Yums convertidos em Desconto de Fidelidade no momento da reserva serão creditados novamente na conta do cliente e poderão ser utilizados para uma nova reserva no prazo de 2 meses após o cancelamento.

Se um cliente não honrar a reserva e não comparecer no restaurante (no-show), o desconto de fidelidade e os Yums assim convertidos serão perdidos e não serão creditados novamente na conta do cliente.

## 4.4. Programa de referência com código de patrocínio

O TheFork criou um programa de referência que permite que o patrocinador da pessoa patrocinada (membro da família, amigo, colega ou outra pessoa conhecida do patrocinador) receba Yums extra para a primeira reserva da pessoa patrocinada no Site TheFork, introduzindo um Código de patrocínio da pessoa patrocinada durante a reserva ("Código de Patrocínio").

Qualquer utilizador com uma conta no site TheFork pode ser um patrocinador.

Todas as pessoas com pelo menos 18 anos de idade que não tenham efetuado uma reserva no Site TheFork nos dois anos anteriores à utilização do Código de Patrocínio podem ser pessoas patrocinadas.

Um patrocinador pode ter muitas pessoas patrocinadas. Uma pessoa patrocinada só pode ter um patrocinador. O patrocinador não pode autopatrocinar-se.

Para obter o Código de Patrocínio, o patrocinador vai à secção "Os meus patrocínios" da sua conta no Site TheFork.

O número de Yums obtidos através do programa de patrocínio é indicado nas secções "Os meus patrocínios" e "Espaço de fidelização" [da conta do Utilizador](#).

Uma vez emitido e sujeito às outras disposições das presentes Condições Especiais do Programa de Fidelização, o Código Promocional é válido por um período limitado à duração do programa de referência.

O Código de Patrocínio: a) deve ser utilizado para a pessoa e finalidade pretendidas e de forma legal; b) não tem valor monetário; c) não pode ser duplicado, trocado, transferido (exceto conforme permitido neste documento), ou vendido a qualquer pessoa, ou disponibilizado ao público em geral (quer seja publicado num fórum público, num site de cupões ou de outra forma); d) pode ser desativado pelo TheFork a qualquer momento sem motivo, notificação ou responsabilidade; e) só pode ser utilizado de acordo com os termos destas Condições Especiais do Programa de Fidelidade.

## 5. Supressão de Yums

O TheFork reserva-se o direito de reter ou eliminar Yums obtidos através da utilização de Códigos Promocionais ou de outros códigos disponibilizados pelo TheFork ou por um dos seus parceiros oficiais, conforme indicado periodicamente, por qualquer Diner em que o TheFork determine ou acredite razoavelmente que a utilização ou resgate do Código Promocional ou do Código de Patrocínio foi fraudulenta, ilegal, efetuada com erro ou em violação das condições da Promoção Especial aplicável ou das presentes Condições Especiais do Programa de Fidelização.

Além disso, o não cumprimento dos Termos de Utilização por parte dos Comensais (incluindo o não cumprimento de várias reservas por falta de comparência), qualquer abuso ou utilização fraudulenta da Plataforma TheFork, dos Serviços e/ou do Yums, ou qualquer comportamento prejudicial aos interesses do TheFork pode resultar na desativação da conta do Utilizador e/ou na eliminação imediata de todos os Yums armazenados no espaço de fidelização da conta do Comensal na Plataforma TheFork, sem aviso prévio ou compensação.

## 6. Modificação/suspensão/encerramento do Programa de Fidelidade

O TheFork reserva-se o direito de modificar, suspender ou encerrar o Programa de Fidelização em qualquer altura, sem incorrer em qualquer responsabilidade. Neste caso, o TheFork informará os Utilizadores por correio eletrónico e/ou por publicação na Plataforma TheFork indicando os novos termos e condições do Programa de Fidelização e/ou os termos do encerramento do Programa de Fidelização.

## 7. Limitação da responsabilidade

No que diz respeito ao Programa de Fidelização, o TheFork só é obrigado a envidar esforços razoáveis e a aceitar a responsabilidade apenas em relação à atribuição de Yums aos clientes. Consequentemente, o TheFork não pode ser responsabilizado por quaisquer reclamações relacionadas com os Yums depois de estes terem sido devidamente atribuídos a um Cliente. Mais especificamente, o TheFork não tem qualquer responsabilidade depois de os Yums terem sido convertidos num Desconto de Fidelidade por um Cliente.

Como tal, o TheFork não é responsável por qualquer falha do Restaurante em aplicar o Desconto de Fidelidade ao Cliente.

Em qualquer caso, o TheFork recusa qualquer responsabilidade em relação ao Programa de Fidelidade em caso de incumprimento contratual e/ou culpa dos clientes.

Para além disso, aplicam-se as limitações de responsabilidade previstas no artigo 6.1 das Condições de Utilização.

## D. NOTIFICAÇÃO DE AVALIAÇÕES E PONTUAÇÕES

Publicado em 07 de setembro de 2022

### 1. Cálculo da pontuação do restaurante

Quando os Utilizadores classificam um restaurante, solicitamos que avaliem 3 critérios:

- A qualidade da refeição, que corresponde a 50% da pontuação
- O serviço, que corresponde a 25% da pontuação
- O ambiente do restaurante, que corresponde a 25% da pontuação

O cálculo da pontuação do restaurante na plataforma TheFork é uma média das pontuações de todos os Utilizadores do ano passado. O TheFork baseia-se no método aritmético (método bayesiano na Holanda) para calcular a pontuação média de qualquer restaurante parceiro.

Os Utilizadores também podem avaliar a relação qualidade/preço, o nível de ruído, o tempo de espera e a qualidade da comida. Estes critérios adicionais não têm impacto na pontuação, mas podem ajudar a melhorar o serviço ao informarem o restaurante sobre estes pontos.

Finalmente, os Utilizadores também podem deixar uma avaliação para apoiarem a sua pontuação; explicam resumidamente como foi a sua experiência no restaurante, qual foi o seu prato favorito, o ambiente e o serviço.

As opiniões dos Utilizadores não só são importantes para nós como também vantajosas para toda a comunidade TheFork.