

B. ANVÄNDARVILLKOR

Senaste uppdatering: 22 april 2024

Dessa användarvillkor, tillsammans med Sekretess- och cookiepolicyn, de Särskilda villkoren för bonusprogrammet, TheFork PAY-användarvillkoren samt alla meddelanden och policyer som är tillgängliga på TheFork-plattformen (tillsammans, "Användarvillkor") utgör ditt avtal med TheFork och inkluderas genom hänvisning i dessa Användarvillkor. Om du är en Restaurangägare som accepterar bokningar genom TheFork-plattformen gäller dessa bestämmelser för dig utöver de Allmänna villkoren för försäljning och användning samt de Särskilda villkoren som du undertecknade när du registrerade dig.

TheFork tillhandahåller Tjänsterna till Användaren förutsatt att hen har accepterat dessa Användarvillkor. Användare intygar och bekräftar att de har läst och accepterar dessa Användarvillkor.

Om du är konsument i EU eller Storbritannien har du vissa obligatoriska konsumenträttigheter som vi åtar oss att följa. Om du är konsument som bor någon annanstans kan du även ha konsumenträttigheter enligt lagstiftningen i ditt område. Inget i dessa Användarvillkor påverkar dina obligatoriska konsumenträttigheter.

Restauranger är vanligtvis licensierade verksamheter. Så om du är en Restaurangägare som använder våra Tjänster antar vi att du driver en verksamhet i ditt land när vi samarbetar med dig, och vi meddelar dig härmed att om du är en konsument har du inte tillstånd att lista din Restaurang på TheFork-plattformen eller bearbeta betalningar på uppdrag av Gäster genom TheFork-plattformen (och du måste omedelbart meddela oss om du utför någon av dessa aktiviteter som konsument).

1. Definitioner

"Konto" avser en Användarprofil efter registrering på TheFork-plattformen, genomförd betalning med TheFork PAY och/eller en slutförd Bokning genom andra partnerplattformar än TheFork-plattformen.

"Gäst" avser en Användare som använder TheFork-plattformen och -tjänsterna för att göra en Bokning på en Restaurang.

"TheFork", "vi", "oss" avser företaget La Fourchette SAS, ett franskt företag som är en del av TheFork-koncernen registrerat enligt fransk lag med den registrerade adressen Rue St. Lazare 70, 75009 Paris, Frankrike, som är din motpart i dessa Användarvillkor. Du hittar våra kontaktuppgifter i [avsnittet med rättsliga meddelanden](#).

"Användarvillkor" avser dessa allmänna användarvillkor, tillsammans med Sekretess- och cookiepolicyn, de Särskilda villkoren för bonusprogrammet, TheFork PAY-användarvillkoren samt alla relaterade meddelanden och policyer som är tillgängliga på TheFork-plattformen.

"TheFork-samarbetsföretag" avser företag som ingår i TheFork-koncernen, inklusive Tripadvisor, Inc. och dess dotterbolag.

"TheFork-koncernen" avser de entiteter som omnämns [här](#).

"TheFork-plattformen" avser i dessa Användarvillkor alla TheFork-produkter och -tjänster, inklusive alla webbplatser som kan nås via www.thefork.se eller respektive nationell domän, samt TheForks appar för mobiler och surfplattor som ger åtkomst till TheFork-gränssnittet där Användare kan använda Tjänsterna i länder där TheFork-plattformen är tillgänglig.

"Användare", "du", "din" avser en person över 18 år som har laglig behörighet och förmåga att ingå avtal, som använder TheFork-plattformen eller våra Tjänster och/eller har ett Konto på TheFork-plattformen. En Användare kan vara en Gäst eller en Restaurangägare.

"Restaurang" avser en restaurang som ägs, drivs eller på annat sätt hanteras av Restaurangägare.

"Restaurangägare" avser en Användare av Tjänsterna som äger, hanterar och/eller ansvarar för en Restaurang som listas på TheFork-plattformen. Restaurangägaren kan, i dessa Användarvillkor, även vara en Restaurangägares medarbetare, ombud, företrädare eller personal eller någon annan som Restaurangägaren har utsett för att använda TheFork-plattformen eller våra Tjänster och/eller interagera med Användare online eller offline under en restaurangupplevelse som bokas genom TheFork-plattformen eller andra partnerplattformar och som betalas genom TheFork PAY.

"Bokning" avser ett avtal mellan en Gäst och en Restaurangägare som ingås när Gäster bokar en restaurangupplevelse på TheFork-plattformen som ska äga rum på Restaurangen, inklusive mottagande av bokningsbekräftelsen från Restaurangen i fråga.

"Användarinnehåll (inklusive både Gästinnehåll och Restaurangägarinnehåll)" avser allt som tillhandahålls av Användare på TheFork-plattformen, inklusive text, dokument, bilder, foton, omdömen, rankning och rätt att svara. Restaurangägarinnehåll kan avse delar av Restaurangens sida som Restaurangägaren tillhandahåller TheFork, som Restaurangägaren har gett TheFork tillstånd att ladda upp på TheFork-plattformen, såsom priser på mat och dryck, genomsnittligt pris för en måltid, kockens namn, Restaurangens tillgänglighet, menyn, kalender, Restaurangens tema och bilder på Restaurangen. Gästinnehåll kan avse Innehåll såsom, inklusive men inte begränsat till, betyg och omdömen och/eller uppladdade bilder av restaurangupplevelsen.

"Tjänster" avser alla tjänster som är tillgängliga för Användare på TheFork-plattformen, enligt dessa Användarvillkor, inklusive att hantera en Restaurangs objekt, hitta Restauranger, kontrollera en Restaurangs tillgänglighet i realtid, skapa ett TheFork-konto, göra och hantera Bokningar på Restauranger, skriva ett omdöme, erbjuda eller använda en kampanj, ett Specialerbjudande eller vårt Bonusprogram (enligt definitionen i Bonusprogram – Särskilda villkor) och betala och ta emot betalningar genom TheFork PAY.

"Specialerbjudande" avser en rabatt på en måltid eller andra förmåner för Gäster jämfört med Restaurangens standardvillkor, som tillhandahålls då och då på TheFork-plattformen.

2. TheFork-tjänster

2.1. Vad är TheFork

TheFork är en plattform där Gäster, som en del av dess Tjänster, kan få kontakt med Restaurangägare vars Restauranger är listade på TheFork-plattformen. Den tillhandahåller även Användare med andra ytterligare tjänster, inklusive men inte begränsat till betalningsfunktioner.

TheFork agerar som leverantör av Informationssamhällets tjänster i enlighet med EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING (EU) 2022/2065 (förordningen om digitala tjänster) och Direktiv 2000/31/EG (direktiv om elektronisk handel, med ändringar). Dess digitala Tjänster är separata och åtskilda från de som Restaurangägare tillhandahåller till Gäster.

2.2. Specialerbjudanden från Restauranger

På TheFork-plattformen kan Gäster dra nytta av Specialerbjudanden som tillhandahålls av Restauranger, förutsatt att Bokningen görs genom TheFork-plattformen.

Restaurangägare ansvarar för att fastställa sin egen kampanjstrategi, så alla Restaurangägare har inte Specialerbjudanden, och de som har Specialerbjudanden kanske väljer att begränsa dem till vissa tidsperioder, gruppstorlekar och datum. Giltighetsvillkoren för Specialerbjudanden, inklusive specifika tidsperioder då de kan användas, är en del av Restaurangägarinnehåll och anges på TheFork-plattformen. Gäster åtar sig att verifiera giltighetsvillkoren för Specialerbjudanden innan de gör en Bokning på TheFork-plattformen och kan under inga omständigheter dra nytta av fördelarna med ett Specialerbjudande från Restaurangen utanför de giltighetsvillkor som anges på TheFork-plattformen och/eller utanför bokningsförfarandet som innehåller Specialerbjudandet.

TheFork tillåter att Restaurangägare visar sina Specialerbjudanden, men Restaurangägare ska anses vara främjaren och ansvarar helt för korrekt tillämpning av eventuella kampanjer på TheFork-plattformen. Därför ska eventuella klagomål gällande tillämpningen av Specialerbjudanden för sena Gäster efter Restaurangägarens gottfinnande enbart riktas till Restaurangägaren.

Specialerbjudanden kan bara användas en gång per Bokning, och därmed bara en gång per bord och grupp. En grupp Gäster kan inte göra flera Bokningar för att använda flera Specialerbjudanden vid samma bord under en restaurangupplevelse.

Gäster och hela deras grupp måste anlända till Restaurangen i tid för den bekräftade Bokningen. Om en Gäst och/eller någon i hens grupp inte kommer till Restaurangen inom 15 minuter av tiden för Bokningen har Restaurangen rätt att avbryta Specialerbjudandet som är kopplat till Gästen och hens grupps Bokning.

2.3. Direktrabatt

TheFork kan då och då lansera specialerbjudanden som är riktade till ett visst antal berättigade Gäster, som kan använda dem genom att göra en Bokning på TheForks mobilapp med en särskild kod och betala med TheFork PAY ("Direktrabatt").

Direktrabatter kan bara användas en gång per Bokning, och därmed bara en gång per bord och grupp. En grupp Gäster kan inte göra flera Bokningar för att använda flera Direktrabatter vid samma bord under en restaurangupplevelse.

Om du är berättigad att använda Direktrabatten ber vi dig att läsa respektive regler och villkor noggrant.

2.4. Bonusprogram

Du hittar villkoren för vårt Bonusprogram [här](#).

2.5. Omdömen och annat Användarinnehåll

Användare måste följa reglerna nedan när de publicerar Användarinnehåll, och särskilt när de publicerar ett omdöme på TheFork-plattformen för en restaurang som listas på TheFork-plattformen.

2.5.1. Villkor för att publicera omdömen

För att publicera ett omdöme måste Gäster ha (i) skapat ett Konto på TheFork-plattformen eller betalat för sin måltid med TheFork PAY, (ii) bokat eller blivit bjuden till en Restaurang genom TheFork-plattformen och (iii) dykt upp för Bokningen på Restaurangen. Observera att av säkerhetsskäl måste Gästens betalning vara minst 5,00 (fem) euro för att Gästen ska kunna publicera ett omdöme efter en slutförd TheFork PAY-betalning.

Användarinnehåll, inklusive omdömen, måste följa dessa Användarvillkor och Riktlinjerna för innehållsmoderering som anges [här](#).

2.5.2. Anledningar till avvisade omdömen och Användarinnehåll

Användarinnehåll kan avvisas eller raderas om det bryter mot några av dessa Användarvillkor eller av någon av anledningarna som anges i de detaljerade Riktlinjerna för innehållsmoderering och/eller om det rapporteras av Gäster och/eller Restaurangägare om

- TheFork anser att det kan leda till civilrättsliga eller straffrättsliga konsekvenser för TheFork och dessa medarbetare om Användarinnehållet tillåts förbli på TheFork-plattformen
- Användarinnehållet bryter mot, eller misstänks bryta mot, tredje parter immateriella rättigheter eller på annat sätt anses vara illegalt
- omdömet leder till intressekonflikter eller bedrägeri eller om TheFork anser att det utgör sådan konflikt eller bedrägeri
- Användarinnehållet innehåller information om TheForks säkerhetsinsatser.

Om en Användare upptäcks ha publicerat innehåll som TheFork anser bryter mot dessa Användarvillkor eller Riktlinjerna för innehållsmoderering kan TheFork, efter att ha tillämpat förfarandena för att avvisa eller radera Användarinnehållet, vidta ytterligare åtgärder såsom att skicka en varning till Användaren eller till och med inaktivera Användarens konto (vilket avbokat alla hans aktuella Bokningar och upphäver eventuella ansamlade Yums).

2.5.3. Moderering av omdömen

TheFork förbehåller sig rätten att moderera Användarinnehållet, inklusive omdömen, genom rimlig strävan för att säkerställa att omdömena följer dessa Användarvillkor, och Användarvillkoret kommer sedan att publiceras, avvisas eller raderas. Allt Användarinnehåll kan genomgå en moderering med automatiska filter innan det publiceras, och om det automatiserade systemet flaggar det modereras det sedan av människor. Modereringen tar två veckor i genomsnitt. Användare kan be om moderering av ett tidigare publicerat omdöme genom att skicka ett meddelande till kontakt@thefork.se och ange anledningarna till förfrågan, eller med hjälp av rapporteringsknappen i Användarinnehållet.

Alla Användare som har publicerat ett omdöme kan sedan be att det raderas genom att skicka ett meddelande till kontakt@thefork.se. Om TheFork upptäcker att en Restaurang har stängt eller bytt ägare kan omdömen som publicerats innan dess raderas. TheFork kan kontakta Gäster via e-post och/eller

telefon för att kontrollera att deras omdömen är äkta. Omdömen kan vidarebefordras till webbplatser som TheFork har ett partnerskap med och publiceras där. Användare förstår och samtycker till att TheFork kan inkludera följande information med deras omdömen: datum för registrering på webbplatsen, antal publicerade omdömen, förnamn och första bokstaven i efternamnet samt status och datum för restaurangbesöket. I enlighet med tillämplig lag har Användare rätt att komma åt, ändra, korrigera och radera sina data, samt rätt att invända mot bearbetningen av deras information av legitima skäl. Användare kan hävda dessa rättigheter genom att klicka [här](#).

Det finns mer information på [den här sidan](#).

2.5.4. Omdömen från flera Gäster

En Gäst som gör en Bokning för flera personer har möjlighet att ange de andra personernas e-postadresser så att de anses vara Gäster och kan få praktisk information om Bokningen. Gästerna intygar att de har de andra personernas tillstånd att ge deras e-postadresser till TheFork. Alla dessa inbjudna Gäster kan publicera ett omdöme för upplevelsen på Restaurangen i fråga.

Gästernas personuppgifter som samlas in för detta syfte kommer inte att återanvändas av TheFork för några andra åtgärder än det förfarande som beskrivs i denna punkt.

2.5.5. Rätt att svara

Restaurangägare har rätt att svara på omdömen, särskilt för att

- förklara sin sida av situationen
- tacka Gäster för deras bidrag
- förklara eventuella ändringar på Restaurangen sedan omdömet skrevs.

Rätten att svara måste utövas inom tre månader efter att omdömet i fråga publicerades genom ett meddelande till TheFork via TheFork Manager (en hanteringsapplikation för Restauranger med separata Allmänna villkor för försäljning och användning). Svaret måste följa föreskrifterna i dessa Användarvillkor och Riktlinjerna för innehållsmoderering och kan modereras.

2.5.6. Meddelande om och borttagning av illegalt Användarinnehåll

Alla Användare kan meddela ett anspråk om eller invända mot olagliga aspekter av Användarinnehåll som publiceras på TheFork-plattformen.

Om en Användare anser att aspekter av innehåll som publiceras på TheFork-plattformen är illegala och/eller bryter mot hens immateriella rättigheter har hen rätt att meddela TheFork genom att klicka på rapporteringsknappen bredvid omdömet eller bilden eller genom att skicka ett meddelande till dsa-poc@thefork.com med "To the attention of the Legal Department" i ämnesraden, med alla tillgängliga bevis på äganderätten för rättigheterna och annan relevant information. Efter detta förfarande, och när det har kontrollerats att meddelandet stämmer, strävar TheFork efter att snabbt ta bort det olagliga innehållet. Användaren som publicerade det borttagna innehållet kan invända mot detta beslut.

2.6. Restaurangomdömen

Alla Gäster som har (i) gjort en Bokning genom TheFork-plattformen eller har bjudits in av en Gäst som har gjort en Bokning och dykt upp på Restaurangen eller (ii) slutfört en betalning med TheFork PAY (minsta betalningsbelopp kan tillämpas) blir ombedda att betygsätta upplevelsen, vare sig Gästen publicerar ett omdöme eller inte.

Betyget som visas på TheFork-plattformen för varje Restaurang motsvarar det viktade genomsnittet av betygen.

I enlighet med EU:s konsumentskyddslagar tillhandahåller TheFork alla användare med en sida med förklaringar om hur betyg och omdömen fungerar på TheFork-plattformen. Du hittar sidan [här](#).

2.7. Restaurangrankningar

När en Gäst har sökt efter en Restaurang visas en lista med resultat på TheFork-plattformen. Listan visar Restaurangers objekt baserat på ett antal kriterier som kan påverkas av flera faktorer och som har olika stor betydelse för visningen av sökresultatet. Det finns en djupgående förklaring av rankningen av sökresultat på [den här sidan](#). Separat från sökresultat kan TheFork-plattformen visa rekommendationer baserat på Restauranger baserat på gemensamma bokningar och liknande kriterier (t.ex. plats, kök).

2.8. TheFork PAY

Gästers betalning av notan på Restauranger genom betalningsfunktionen "TheFork PAY" omfattas av TheFork PAY-villkoren, som inkluderas i dessa Användarvillkor genom hänvisning. TheFork PAY är kanske inte tillgänglig för Användare i alla områden där TheFork är verksamt och erbjuder sina Tjänster.

2.9. TheFork-presentkort

TheFork-presentkort består av en virtuell kod tillsammans med bilder och information så att Gäster kan lösa in dem med TheFork PAY. TheFork-presentkort är i princip giltiga i 18 månader och är kanske inte tillgängliga för Användare i alla områden där TheFork är verksamt. Det finns mer information i Användarvillkoren för TheFork-presentkort.

2.10. Ändringar och uppdateringar gällande TheFork-plattformen och -tjänsterna

Restauranger, bokningstillgänglighet, Tjänster, information och Användarinnehåll på TheFork-plattformen ändras beroende på information från Restaurangägare och verksamhetens läge, som delas med TheFork emellanåt. Detta innebär till exempel att nya Restauranger kan listas och att befintliga Restauranger kan bli otillgängliga. Restaurangägare bekräftar och samtycker härmed till att i god tid meddela TheFork om ändringar av verksamheten, inklusive öppning och nedstängning, och att uppdatera sitt Restaurangägarinnehåll utan dröjsmål.

Vi kan även när som helst uppdatera och ändra aspekter av själva TheFork-plattformen, till exempel design, layout, funktioner och funktionalitet, inklusive men inte begränsat till för att

- säkerställa efterlevnad av tillämpliga lagar och/eller återspegla ändringar i relevanta lagar och lagstadgade krav, t.ex. obligatoriska konsumentlagar i Storbritannien och EU
- utföra tillfälligt underhåll, åtgärda buggar, implementera tekniska justeringar och genomföra förbättringar, t.ex. att anpassa Tjänsterna till en ny teknisk miljö
- överföra Tjänsterna till en ny världplattform eller säkerställa en tjänsts kompatibilitet med enheter och programvara (som uppdateras då och då)
- uppgradera eller ändra Tjänsterna, inklusive att släppa nya versioner av TheFork-plattformen på vissa enheter eller på annat sätt göra tillägg eller ändra befintliga funktioner
- ändra Tjänsternas struktur, utformning eller utseende, inklusive ändra namnet på eller varumärket för Tjänsterna, eller ändra, förbättra och/eller utöka tillgängliga funktioner
- förbättra säkerheten på TheFork-plattformen och i Tjänsterna.

3. Skapa konto, inloggningsuppgifter och uppsägning

3.1. Berättigande till ett TheFork-konto

Användningen av TheFork-plattformen omfattas av följande kumulativa behörighetskrav: (i) Du är minst 18 år. (ii) Du har laglig förmåga att ingå juridiska avtal. (iii) Som Gäst kommer de Bokningar som du gör på TheFork-plattformen, för dig och andra personer som du har laglig rätt att agera för, att vara legitima. Genom att skapa ett Konto och begära våra Tjänster intygar och garanterar du att du uppfyller kraven ovan.

3.2. Ytterligare villkor för att öppna ett Konto som Gäst

Gäster får bara ha ett Konto, och en Gästs mobilnummer ska vara kopplat till Gästens Konto. Om en Gäst byter telefonnummer eller e-postadress som är kopplat/kopplad till Kontot kan hen bli ombedd av TheFork att verifiera Kontot igen genom sms-verifiering eller på andra sätt som utses av TheFork efter eget gottfinnande. Det anses vara ett allvarligt brott mot dessa Användarvillkor om en Gäst skapar och bibehåller flera Konton, och det kan leda till att alla dessa Konton avbryts eller sägs upp.

Kontots ägare baseras på de personuppgifter och den information som tillhandahålls vid registreringen för våra Tjänster. Därför åtar Gäster sig att tillhandahålla korrekt, uppdaterad och sanningsenlig information, särskilt när det gäller titel, efternamn, förnamn, e-postadress och telefonnummer, som krävs för korrekt identifiering när Kontot öppnas och sägs upp och vid åtkomst till Bonusprogram eller Specialerbjudanden. Gäster får inte registrera eller på annat sätt skapa ett Konto för en tredje part.

3.3. Ytterligare villkor för att öppna ett Konto som Restaurangägare

Med förbehåll för Restaurangägarens efterlevnad och godkännande av dessa Användarvillkor tillåter TheFork att Restaurangägaren och det antal utsedda medarbetare eller personal som fastställts med TheFork eller ett av TheForks samarbetsföretag vid aktiveringen av Restaurangägarens konto ("Behöriga

användare”) kommer åt och använder TheFork-plattformen enbart för Restaurangägarens interna verksamhetssyften och under dessa Användarvillkors giltighetsperiod. Användning av TheFork-plattformen är kopplad till Restaurangägarens användning av Applikationen enligt beskrivningen i de Allmänna villkoren för försäljning och användning som ingåtts av och mellan Restaurangägaren och ett företag från TheFork-koncernen. Restaurangägare ska utan dröjsmål meddela TheFork om någon av de Behöriga användarna slutar arbeta för Restaurangägaren. (Den före detta medarbetaren ska inte längre ha behörighet att använda TheFork-plattformen och Restaurangägaren kan utse en annan medarbetare som får använda Plattformen i stället.) Restaurangägaren ansvarar alltid för de Behöriga användarnas åtgärder och underlåtenheter.

3.4. Kontots inloggningsuppgifters konfidentialitet

När Kontot skapas väljer Användare ett id och ett lösenord (”Inloggningsuppgifter”) som de använder för att komma åt Kontot.

Inloggningsuppgifterna är personliga och konfidentiella. De kan endast ändras vid förfrågan från Användaren i fråga eller på initiativ från TheFork.

Användare ansvarar helt för användningen av sitt Konto och Inloggningsuppgifterna och åtar sig att göra allt som är möjligt och rimligt för att hålla Inloggningsuppgifterna hemliga och inte dela dem med någon på något sätt. Det är strikt förbjudet att dela dessa data med tredje parter, eller skriva ner dem för att komma ihåg dem.

Om du misstänker att ditt Konto eller dina Inloggningsuppgifter har använts eller används av en tredje part, eller att de har komprometterats, måste du omedelbart följa förfarandet för att ändra dem, som du hittar på sidan www.thefork.se/#user-account. Annars kan vi tillskriva all användning av ditt konto till dig.

3.5. Uppsägning av ditt Konto

Om du vill säga upp ditt gästkonto måste du logga in på Kontot och följa ”Mina personuppgifter” > ”Avsluta mitt konto” på webben eller ”Inställningar” > ”Radera mitt konto” i TheForks mobilapp. Du kan även skicka en förfrågan om att avsluta ditt Konto till kontakt@thefork.se.

Användare meddelas om att när deras Konto avslutas kan de inte längre dra nytta av Tjänsterna som erbjuds av TheFork, och deras aktuella bokningar avbokas och eventuella ansamlade Yums (enligt definitionen i Bonusprogram – Särskilda villkor) raderas.

Användare har rätt och möjlighet att avsluta sitt Konto när som helst enligt dessa Användarvillkor. Om du säger upp ditt Konto slutar dessa Användarvillkor att gälla.

Du förblir ansvarig för alla förpliktelser gällande ditt Konto även efter att Kontot avslutas, raderas eller sägs upp. Det finns mer information om att avsluta Kontot på sidan [infoga länk till sidan med frågor och svar](#).

4. Ändring av Användarvillkoren

TheFork förbehåller sig rätten att när som helst ändra dessa Användarvillkor och eventuella ytterligare villkor, i dess helhet eller delar därav, för att återspegla till exempel ändrade rättsliga ramverk eller ändringar av Tjänsterna som erbjuds på TheFork-plattformen. Vi publicerar meddelanden om ändringar av Användarvillkoren eller ytterligare villkor på TheFork-plattformen vid avsevärda ändringar. Det är därför Användarnas ansvar att regelbundet kontrollera den senaste versionen av dessa Användarvillkor. Om en Användare inte samtycker till ändringar av Användarvillkoren, som meddelas i förväg i enlighet med tillämpliga EU-lagar, ska hen sluta använda TheFork-plattformen och Tjänsterna. Genom att fortsätta använda Tjänsterna eller TheFork-plattformen efter meddelandet om ändringarna samtycker Användare till de uppdaterade Användarvillkoren.

5. Rätt till tillbakadragande

Om du är konsument i EU eller Storbritannien har du en lagstadgad rätt till tillbakadragande från dessa Användarvillkor inom 14 dagar efter att Kontot har skapats. Du kan göra detta, eller avsluta dessa Användarvillkor när som helst, genom att avsluta ditt Konto enligt instruktionerna i punkt 3.5.

6. Ansvarsbegränsning, intyg och garantier, förbjudna åtgärder och konsekvenser av brott mot dessa Användarvillkor

6.1. Ansvarsbegränsning, intyg och garantier

I största utsträckning som tillåts enligt tillämplig lagstiftning samtycker Användare till att frigöra och försvara TheFork (om TheFork vill detta) och hålla TheFork (inklusive dess Samarbetsföretag och personal, chefer och ombud) ansvarsfritt och skadelöst vid och mot eventuella anspråk, ansvarsskyldigheter, skador, förluster, böter, sanktioner, kostnader och utgifter, inklusive men utan begränsning till rimliga advokatarvoden och redovisningskostnader som uppstår på grund av eller på något sätt är kopplade till (i) deras brott mot dessa Användarvillkor (inklusive eventuella extra eller ytterligare villkor som gäller för en Tjänst), (ii) deras felaktiga användning av TheFork-plattformen eller Tjänsterna (inklusive och utan begränsning publicering av Användarinnehåll), (iii) deras interaktion med andra Användare, inklusive och utan begränsning eventuella personskador, förluster eller skador (kompenserande, direkta, indirekta, härledda eller andra) av alla slag som uppstår kopplat till eller på grund av interaktioner, besök, deltagande eller användning eller (iv) deras brott mot lagar, bestämmelser eller tredje parter rättigheter, såsom immateriell rättighet eller sekretessrättigheter. Förpliktelsen att hålla TheFork skadelöst gäller endast om och i den utsträckning som anspråk, ansvarsskyldigheter, skador, förluster och utgifter har orsakats av dig i tillräcklig grad.

I alla fall samtycker Användare uttryckligen till att använda TheFork-plattformen på egen risk och att ta ansvar för användningen.

När en Gäst gör en Bokning på TheFork-plattformen kan Gästen omfattas av Restaurangägarens separata regler och villkor som gäller för Gästens Bokning, utöver dessa Användarvillkor. Det är Gästens

ansvar att läsa och förstå dessa regler, standarder, policyer (inklusive avbokningspolicyer) och krav innan hen gör en Bokning på en Restaurang.

TheFork är inte och blir inte en part av eller annan deltagare i någon avtalsrelation mellan Användare. TheFork agerar inte som ombud för Användare. TheFork arbetar hårt för att säkerställa att våra Användare har bra upplevelser på TheFork-plattformen, men vi styr inte, och kan inte styra, våra Användares beteende och åtgärder och garanterar inte (i) att Restauranger existerar, eller deras kvalitet, säkerhet, lämplighet, moralitet eller laglighet (inklusive deras medarbetare och relevanta ombud) och/eller (ii) att Gästinnehåll, Restaurangägarinnehåll och beskrivningar, omdömen eller annat Användarinnehåll är sant och korrekt.

Du samtycker till att TheFork inte har något generellt ansvar att övervaka användningen av TheFork-plattformen och verifiera information som tillhandahålls av våra Användare, men att vi har rätt att granska, inaktivera åtkomst till, ta bort eller redigera Användarinnehåll för att (i) driva, skydda och förbättra TheFork-plattformen (inklusive för att förebygga bedrägeri, utvärdera risker, utreda situationer och tillhandahålla kundtjänst), (ii) säkerställa Användarnas efterlevnad av dessa Användarvillkor och riktlinjer som inkluderas här, (iii) följa tillämpliga lagar eller order eller krav från domstolar, polis eller annan administrativ byrå eller myndighet, (iv) hantera Användarinnehåll som vi anser är skadligt eller stötande, (v) vidta åtgärder som anges i dessa Användarvillkor och (vi) bibehålla och tillämpa eventuella kriterier för kvalitet eller behörighet, inklusive genom att ta bort Restaurangägarinnehåll som inte uppfyller kriterierna.

TheFork ger inga som helst garantier gällande Restaurangägarinnehållet eller de tjänster som tredjepartsrestauranger på TheFork-plattformen tillhandahåller och/eller deras kommersiella förfaranden. TheFork garanterar inte att informationen som visas är detaljerad, komplett, verifierad eller korrekt. TheFork garanterar alltså inte att Användare kommer att bli nöjda med produkter, tjänster och/eller verksamhetsförfaranden efter en Bokning som görs genom TheFork-plattformen. Restaurangägarinnehåll, information, restaurangsidor och generellt innehåll på TheFork-plattformen tillhandahålls i befintligt skick. Det är upp till Användare att utföra eventuella kontroller som krävs eller verkar lämpliga innan de gör en Bokning på en av Restaurangerna på TheFork-plattformen. Användare samtycker uttryckligen till att Restaurangägarinnehållet kanske bara representerar Restaurangens lokal eller mat och kan skilja sig från faktiska måltider som serveras. Användare kan rapportera Användarinnehåll som de anser är olämpligt, illegalt eller på annat sätt felaktigt.

TheFork ger inga garantier för Användarinnehållet eller att det är objektivt eller korrekt, inklusive men inte begränsat till omdömen som publiceras av Användare på TheFork-plattformen.

När vi tar bort eller inaktiverar Användarinnehåll meddelar vi Användaren om detta och förklarar varför vi har vidtagit åtgärden i fråga, såvida inte ett sådant meddelande skulle (i) förhindra eller hindra upptäckt eller förebyggande av bedrägeri eller andra illegala aktiviteter, (ii) påverka andra Användares eller tredje parter legitima intresse negativt eller (iii) bryta mot tillämpliga lagar. Användare kan överklaga dessa beslut genom att kontakta vår kundtjänst.

De flesta Användare accepterar och samtycker till att Bokningar på Restauranger inte är garanterade, och TheFork garanterar inte bokningstjänstens effektivitet. Restaurangers tillgänglighet kontrolleras i realtid online tack vare TheForks Tjänster som är tillgängliga för Restaurangägare. Det är dock Restaurangägares ansvar att uppdatera Restaurangens tillgänglighet på TheForks Tjänster och Gäster samtycker till och accepterar att TheFork inte kan verifiera att information som samlas in från och/eller tillhandahålls av Restaurangägare stämmer. Därför samtycker Gäster till att TheFork inte kan hållas ansvarigt om Användare inte kan dra nytta av en Restaurangs Tjänster. Gäster samtycker till och

accepterar att TheFork inte har något ansvar om en Bokning avbokas eller en Restaurang stängs (oavsett anledning), eller om en tredje part vägrar tillhandahålla en tjänst, oavsett anledning.

Gäster accepterar även att TheFork inte har något ansvar om Gäster inte kan dra nytta av kampanjer eller Specialerbjudanden som föreslås av en Restaurang. Användare samtycker till och accepterar att TheFork inte har något ansvar om en Restaurangägare vägrar tillämpa en kampanj eller ett Specialerbjudande, oavsett anledning.

Vi gör vårt bästa för att se till att TheFork-plattformen är tillgänglig och fungerar som den ska. Men, i största mån som tillåts enligt tillämplig lagstiftning, vi garanterar inte att TheFork-plattformen alltid kommer att vara tillgänglig utan avbrott och fel. Med hänsyn till detta samtycker du till och accepterar att alla data som är tillgängliga på TheFork-plattformen endast tillhandahålls som information. TheFork ska därför inte hållas ansvarigt för oförmåga att använda TheFork-plattformen eller för skador eller förluster som uppstår på grund av användning av TheFork-plattformen eller dess innehåll, eller oförmåga att använda dem, förutom enligt vad som krävs enligt lag.

Användare garanterar att de känner till internets funktioner och begränsningar. De accepterar i synnerhet att det är omöjligt att garantera att data som skickas av Användare på internet är helt säkra. TheFork kan inte hållas ansvarigt för eventuella incidenter som kan uppstå på grund av överföringen av data.

För att få den bästa upplevelsen och säkerställa att Tjänsterna fungerar som de ska rekommenderar vi att Användare godkänner alla tekniska uppdateringar av Tjänsterna som vi informerar om när de blir tillgängliga. Enhetens operativsystem kan också behöva uppdateras. I takt med att nya operativsystem och enheter lanseras kan vi med tiden sluta stödja äldre versioner. Om du väljer att inte ladda ned eller installera uppdateringar kanske Tjänsterna inte längre är tillgängliga, stöds eller har tidigare funktionalitet.

TheFork ansvarar inte för Användares underlåtenhet att ladda ned eller installera uppdateringar eller den senaste publicerade versionen av Tjänsterna för att dra nytta av nya eller förbättrade funktioner och/eller funktionalitet och/eller uppfylla kompatibilitetskrav när vi har informerat om uppdateringen, förklarat konsekvenserna av att inte installera den och tillhandahållit installationsanvisningar.

6.2. Förbjudna åtgärder

Användare samtycker till att inte utföra de förbjudna åtgärderna nedan:

- Som Gäst, inte dyka upp på Restaurangen utan att i god tid avboka Bokningen i enlighet med tillämpliga regler från TheFork eller Restaurangen ("Gästen dök inte upp"). TheFork kommer att göra sitt bästa för att implementera tekniska verktyg, såsom påminnelser och aviseringar, för att hjälpa Gäster och Restaurangägare att minimera antalet gäster som inte dyker upp, men Gäster ansvarar för att hantera sina Bokningar och se till att de dyker upp. Ditt Konto blir avstängt om du inte dyker upp till fyra Bokningar inom en tidsperiod på 12 månader.
- Ändra, kopiera, distribuera, överföra, visa, tillhandahålla, reproducera, publicera, licensiera, skapa härledda verk från eller sälja eller sälja vidare information, programvara, produkter eller tjänster som har erhållits från eller via TheFork-plattformen.
- Det är strikt förbjudet att utöva någon aktivitet vars syfte är att kopiera, överföra, reproducera, återutfärda eller återdistribuera innehållet på TheFork-plattformen, helt eller delar därav, utan föregående skriftligt tillstånd från TheFork. Användare som vill ha tillstånd att göra detta kan kontakta TheFork med kontaktuppgifterna i [avsnittet med rättsliga meddelanden](#).

- Använda TheFork-plattformen eller dess innehåll för illegala, illegitima eller bedrägliga syften, eller på sätt som överträder TheForks eller andra tredje parter rättigheter och legitima intresse. I detta avseende åtar du dig att följa alla instruktioner eller rekommendationer från oss eller en individ som agerar på uppdrag av TheFork gällande din användning av TheFork-plattformen eller Tjänsterna.
- Skicka in Användarinnehåll till TheFork-plattformen som är felaktigt, illegalt eller bryter mot sekretessen, är kränkande, oanständigt eller hotfullt, uppmuntrar till hat eller våld eller för vilket det finns immateriella rättigheter som inte tillhör Användaren eller som Användaren inte har uttryckligt tillstånd att använda från rättigheternas innehavare.
- Använda, övervaka, extrahera eller kopiera arkitektur, innehåll eller data från TheFork-plattformen eller Användares åtgärder på TheFork-plattformen med hjälp av robot, spindel, skrapning, spionprogram, keylogger eller annat program eller automatisk enhet eller manuell process, oavsett syfte.
- Bryta mot begränsningar gällande robotexkluderingsfiler på TheFork-plattformen eller kringgå åtgärder som ska förhindra eller begränsa åtkomst till TheFork-plattformen.
- Vidta åtgärder som innebär, eller kan innebära, en orimlig eller överdriven belastning på TheFork-plattformens infrastruktur.
- Vid användning av TheFork PAY delta i potentiellt bedrägliga eller misstänkta aktiviteter och/eller transaktioner, missbruka TheFork PAY och bryta mot lagar, stadgor, förordningar eller bestämmelser kring användningen av TheFork PAY.
- Upprätta en osynlig länk till TheFork-plattformen, oavsett anledning.
- "Rama in", "återspegla" eller inkludera någon del av TheFork-plattformen på en annan webbplats, såvida det inte har godkänts av TheFork, till exempel genom godkända API-integreringar.
- Försöka ändra, översätta, anpassa, redigera, bryta ned, plocka isär eller demontera programvara kopplad till TheFork-plattformen eller dess Tjänster.

Användare som deltar i någon av aktiviteterna i punkt 6.2 bryter mot avtalet och kan ådra sig de konsekvenser som anges i dessa Användarvillkor.

6.3. Tvister och samarbete med Användare

Användare samtycker till att samarbeta med och hjälpa TheFork i god tro samt tillhandahålla TheFork med information och vidta åtgärder som TheFork rimligen begär kopplat till TheForks utredning av användning eller missbruk av TheFork-plattformen, våra förfaranden för förtroende och säkerhet, metoder för att förhindra bedrägeri och plattformens generella integritet. Vid tvister om ifall Gäster har dykt upp eller inte, eller tillämpning av Specialerbjudanden eller Bonusrabatt, kan Gäster till exempel bli ombedda att hjälpa våra interna team genom att tillhandahålla bevis på att de dök upp på Restaurangen som de bokat på TheFork-plattformen eller bevis på att den bokade restaurangupplevelsen ägt rum och/eller bekräfta vilka Gäster som var där eller det belopp som betalats/samlats in för att säkerställa följdriktighet med Innehåll som visas på TheFork-plattformen och lösa tvister mellan Restaurangägare och Gäster.

Användare samtycker till och accepterar att TheFork kan använda diverse metoder för att upptäcka bedrägeri på TheFork-plattformen, inklusive men inte begränsat till dess interna algoritmer, Användares kvitton, betalningsbevis (inklusive TheFork PAY-bevis på betalning och transaktioner), marknadsinformation för att jämföra Restaurangers antal gäster som inte dykt upp med branschens genomsnitt och andra relevanta riktmärken inom restaurangbranschen. Med tanke på att denna information är konfidentiell och klassificeras som handelshemligheter och företagstillgångar delar inte

TheFork den med någon såvida det inte krävs enligt vårt omdöme eller i rättstvister eller krävs av polisen eller behöriga myndigheter.

6.4. Konsekvenser av att bryta mot dessa Användarvillkor

6.4.1. Avstängning eller uppsägning av TheFork-plattformens tjänster

Om en Användare bryter mot eller inte respekterar förpliktelser eller bestämmelser i dessa Användarvillkor, eller delar därav, eller utför någon av de förbjudna åtgärder som anges i dessa Användarvillkor, eller av någon annan rimlig anledning, kan TheFork ändra, stänga av, begränsa eller ta bort åtkomst till någon av eller alla Tjänsterna på TheFork-plattformen, inklusive genom att inaktivera Användarens Konto, med, eller under exceptionella omständigheter utan, meddelande om detta. Användaren har inte rätt att kräva ersättning, och ersättningar som TheFork kan kräva i rättstvister påverkas inte.

6.4.2. Skadestånd

Utan att de åtgärder som TheFork ålägger i punkt 6.4.1 påverkas har TheFork även rätt att kräva ersättning för skador som har ådragits.

7. Immateriella rättigheter

7.1. Licens

Användare samtycker till att när de publicerar Användarinnehåll på TheFork-plattformen ger de, under sitt avtal med TheFork och ett år därefter, automatiskt TheFork en oåterkallelig, icke-exklusiv, royaltyfri licens att använda, kopiera, visa, anpassa, ändra, översätta, distribuera, låta distribuera eller främja, inkludera i annonser eller annat material, skapa härledda verk, förbättra, sprida eller på annat sätt distribuera Användarinnehållet i hela världen, och låta tredje parter göra detsamma, i alla medier både online och offline. Användare ger uttryckligen TheFork tillstånd att visa Användarinnehåll på webbplatser, media, applikationer eller andra distributionsmetoder som ägs eller används av ett TheFork-samarbetsföretag. Genom att publicera Användarinnehåll på TheFork-plattformen ger Användare även automatiskt TheFork alla rättigheter som krävs för att förbjuda att Användarinnehållet visas, aggregeras, kopieras eller används av en tredje part, oavsett syfte. Användare samtycker till att inte utöva sin ideella upphovsrätt för Användarinnehållet på ett sätt som inte överensstämmer med licenserna som beviljas ovan. Användare intygar och garanterar att de har rätt att bevilja licenserna ovan.

Observera att när Användarinnehåll publiceras i Tjänsterna blir det offentligt tillgängligt för tredje parter. Fundera noga på om du vill dela innehållet enligt dessa villkor innan du publicerar det som en del av Tjänsterna.

7.2. Efterlevnad av nationell och internationell immaterialrätt

Användare samtycker till att inte skicka in, kopiera, sälja vidare, återpublicera eller i allmänhet tillhandahålla, oavsett format, Användarinnehåll, data, information eller objekt som hämtats från TheFork eller är tillgängliga på TheFork-plattformen till en annan individ eller juridisk person från något land. Användare samtycker till att följa bestämmelserna gällande immateriella rättigheter i dessa Användarvillkor.

7.3. Rättighetsinnehavare

Ideell upphovsrätt och patrimonieella immateriella rättigheter gällande Användarinnehåll och information på TheFork-plattformen tillhör TheFork, förutom tredje parter rättigheter, för vilka TheFork har erhållit nödvändiga rättigheter eller licenser.

Rättigheter som Användare får när de använder TheFork-plattformen och tjänsterna som tillhandahålls av TheFork innebär inte rättighet eller tillstånd att använda eller utnyttja någon del av TheFork-plattformen.

7.4. Skydd av alla aspekter: varumärken, design, logotyper, hyperlänkar, information osv.

Alla aspekter (varumärken, design, text, hyperlänkar, logotyper, bilder, videor, ljud, programvara, skärmens utseende, databaser, koder osv.) av TheFork-plattformen och tillhörande webbplatser skyddas av nationell och internationell immaterialrätt. Dessa aspekter tillhör TheFork och/eller dess licensinnehavare.

Utan föregående skriftligt meddelande från TheFork och/eller dess partner får inte användare återskapa, visa, publicera vidare, omdistribuera, anpassa, översätta och/eller ändra, helt eller delvis, någon information på TheFork-plattformen, eller överföra den till andra medier.

Du samtycker även till att inte ladda upp Innehåll till Tjänsterna eller TheFork-plattformen, eller publicera, skicka via e-post, överföra, dela eller på annat sätt använda det, tillsammans med eller på något sätt kopplat till Tjänsterna eller TheFork-plattformen, utan föregående tillstånd från rättighetsinnehavare. Vi ansvarar inte för Innehållet eller åtgärder som du vidtar gällande Innehållet, och du ska inte använda tredjepartsinnehåll utan tillstånd från rättighetsinnehavarna.

Du får till exempel inte använda foton, text, grafik, information, varumärken, handelsnamn eller annat innehåll som skyddas av immateriella rättigheter som du inte innehar utan uttryckligt tillstånd från rättighetsinnehavaren. Vi kan när som helst radera innehåll som bryter mot detta avsnitt, utan föregående meddelande och utan att ta ansvar för raderingen.

7.5. Straff

Användare samtycker till och förstår att underlåtenhet att följa bestämmelserna i denna punkt 7 utgör en överträdelse som kan omfattas av civilrättsliga och straffrättsliga lagar.

8. Tredje parters avgifter och webbplatser

8.1. Tredjepartstjänsteleverantörer

För att säkerställa att vi tillhandahåller högkvalitativa Tjänster kan vi emellanåt använda tredjepartstjänsteleverantörer. Du förstår att vi inte rimligen kan styra dessa leverantörers åtgärder och att vi inte ansvarar för eventuella skador som uppstår på grund av åtgärder som de utför, eller deras underlåtenhet att utföra åtgärder. Du samtycker till och accepterar att vi inte rimligen har någon kontroll över dessa tredje parter och att vi inte ansvarar för skador som uppstår på grund av deras användning av informationen i fråga, eller om du väljer att överföra information till dessa tredje parter med metoder som inte är säkra. Vi rekommenderar att du noggrant granskar regler och villkor för användningen av dessa tredje parters tjänster och eventuella integreringsverktyg som de erbjuder innan du börjar använda deras tjänster. Observera att användningen av dessa tjänster kan leda till överföring av alla typer av information (bland annat konfidentiell information och personuppgifter) utanför vår plattform och att tredje parter som inte har någon koppling till TheFork därefter kan se, ändra eller till och med radera informationen i fråga.

8.2. Avgifter som debiteras av tredje parter

Tredjepartsleverantörers priser eller prisintervall som visas på TheFork-plattformen tillhandahålls endast som information och för att underlätta för dig. TheFork garanterar under inga omständigheter att informationen är korrekt.

8.3. Länkar till tredjepartswebbplatser

TheFork-plattformen kan innehålla länkar till webbplatser som hanteras av tredje parter. Dessa länkar är endast avsedda som information. TheFork har ingen kontroll över dessa webbplatser och ansvarar inte för deras innehåll eller sekretesspolicyer eller andra förfaranden på dessa webbplatser. Visningen av länkar till dessa webbplatser innebär inte att vi godkänner innehållet på dem eller att vi har någon koppling till deras utgivare. Det är Användarnas ansvar att utföra kontroller som de anser krävs eller är lämpliga innan de använder dessa webbplatser eller utför transaktioner med dem.

8.4. Sociala medier och andra tredjepartsplattformar

Tjänsterna kan inkludera funktioner som du kan använda för att komma åt och publicera innehåll på sociala medier och tredjepartsplattformar om dina aktiviteter medan du använder våra Tjänster. Om du väljer att använda dessa funktioner kan vi:

1. ha åtkomst till viss information som du gör tillgänglig genom sociala medier eller tredjepartsplattformar, förutsatt att dessa data har tillhandahållits till oss enligt de tredje parternas regler och villkor och sekretesspolicyer
2. publicera statusmeddelanden, anteckningar, foton, videor och annat material på sociala medier eller tredjepartsplattformar å dina vägnar.

När du ansluter ditt Konto till ditt konto på sociala medier eller tredjepartsplattformar ger du oss tillstånd att komma åt och använda informationen som du tillhandahåller genom sociala medier eller tredjepartsplattformen i fråga, med förbehåll för de tredje parternas regler och villkor och sekretesspolicyer. Om du vill välja vilken information som tillhandahålls oss kan du ta en titt på sekretessinställningarna för konton på sociala medier eller tredjepartsplattformar som du använder.

Vi ansvarar inte för innehåll, produkter eller tjänster på sociala medier eller tredjepartsplattformar. Vi har inget ansvar att granska innehåll, tjänster eller produkter på dem. Du ska granska alla användarvillkor, policyer och riktlinjer som fastställs emellanåt på sociala medier och plattformar och samtycker till att du ansvarar för eventuella anspråk som uppstår till följd av att du delar eller publicerar innehåll eller använder sociala medier eller tredjepartsplattformar.

8.5. Våra TheFork-samarbetsföretag

TheFork delar information med TheFork-samarbetsföretag i Koncernen för att tillhandahålla Användare med information om specialerbjudanden, produkter och tjänster som kan intressera dem. Informationen skickas vanligtvis via nyhetsbrev och marknadsföringsmeddelanden och är i syfte att lära känna dig och dina preferenser bättre, både vad gäller våra egna och TheFork-samarbetsföretags tjänster. I sin tur möjliggör detta anpassning av tjänsterna enligt dessa preferenser.

9. Övriga bestämmelser

9.1. Sekretess- och cookiepolicy

Användningen av TheFork-plattformen och/eller Tjänsterna kan leda till insamling och vidare bearbetning av information, inklusive personuppgifter. Vi kommer att meddela dig när denna insamling och bearbetning äger rum, och bearbetningen omfattas av och sker enligt vår [Sekretess- och cookiepolicy](#).

9.2. Villkors ogiltighet

Om någon av bestämmelserna i dessa Användarvillkor ogiltigförklaras eller anses vara illegal, omöjlig att tillämpa eller irrelevant ska giltigheten, lagligheten, tillämpningen eller användningen för och av de andra bestämmelserna i dessa Användarvillkor inte påverkas eller begränsas på något sätt, utan de förblir i full kraft.

TheFork kan skapa en ny paragraf för att återställa Parternas gemensamma önskan såsom den uttryckts i den ursprungliga paragrafen, enligt tillämplig lag.

9.3. Tilldelning

Användare får inte tilldela, överföra eller delegera sina rättigheter eller förpliktelser enligt dessa Användarvillkor utan föregående skriftligt samtycke från TheFork. TheFork kan efter eget gottfinnande och utan begränsning tilldela, överföra eller delegera detta avtal och eventuella rättigheter och

förpliktelser häri till ett TheFork-samarbetsföretag eller andra tredje parter med 30 dagars föregående meddelande.

9.4. Ingen friskrivning

Förutom enligt vad som annars anges i dessa Användarvillkor innebär inte TheForks underlåtenhet att utöva rättigheter eller åtgärder som anges i dessa Användarvillkor, eller fördröjt utövande av dem, friskrivning från rättigheten eller åtgärden och förhindrar inte heller att de utövas framöver. Dessa rättigheter och åtgärder ska förbli i full kraft. Alla rättigheter som inte uttryckligen beviljas häri förbehålles.

9.5. Tillämplig lag

I den mån som tillåts enligt lag ska dessa Användarvillkor och relationen mellan TheFork och Användare styras av och tolkas i enlighet med fransk lagstiftning. Om dessa Användarvillkor utformas på eller översätts till andra språk ska endast den franska versionen av dessa Användarvillkor gälla, i den mån som tillåts enligt lag. Om du agerar som konsument i Storbritannien eller EU ska inte detta förhindra tillämpning av de obligatoriska rättigheter som du har rätt till enligt tillämplig lag i det Land där du är bosatt.

9.6. Tvistlösning med konsument

I den mån som tillåts enligt lag ska anspråk, tvister eller frågor som uppstår på grund av eller kopplat till dessa Användarvillkor hanteras av behöriga domstolar i Paris.

I enlighet med EU-direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister kan du om du är bosatt i ett EU-land och kvalificeras som en "konsument" enligt lagarna i det Land där du är bosatt eller EU-lagar även ha åtkomst till [Europeiska unionens webbsida](#) för tvistlösning.

9.7. Klagomål och tvistlösning med Restaurangägare

Restauranger är vanligtvis licensierade eller på annat sätt reglerade verksamheter i EU eller någon annanstans. TheFork erbjuder sina Tjänster till Restaurangägare baserat på det faktum att alla Restauranger utan tvekan är verksamheter, och Restaurangägare och Restauranger i EU behandlas som verksamhetsanvändare/verksamheter (i tillämpliga fall) i enlighet med förordning (EU) 2019/1150 om främjande av rättvisa villkor och transparens för företagsanvändare av onlinebaserade förmedlingstjänster ("Reglering mellan plattform och verksamhet"). Restaurangägare i EU har därmed uttryckligen fått möjlighet att genomgå vår process för hantering av överklagan och klagomål enligt dessa Användarvillkor. Restaurangägare kan specifikt rapportera klagomål till vår kundtjänst på support@thefork.se. Om klagomål gäller en begränsning, avstängning eller uppsägning som utförts av TheFork får du chansen att förtydliga fakta och omständigheter. När vi mottar ett klagomål från en Restaurangägare utreder TheFork klagomålet och förser Restaurangägaren med ett svar och ett beslut så fort det rimligen är praktiskt möjligt.

Om en Restaurangägare i EU anser att en tvist inte har lösts helt genom TheForks klagomålsförfarande kan Restaurangägaren efter eget gottfinnande hänvisa tvisten till Centre for Effective Dispute Resolution ("CEDR") och be dem medla. Medlingen är frivillig, men TheFork och Restaurangägaren i EU samtycker

båda till att i god tro delta i eventuella medlingsförsök och att följa CEDR:s modell för medling. Såvida inte Restaurangägaren i EU och TheFork kommer överens om något annat nomineras medlaren av CEDR inom fjorton (14) dagar från det att tvisten meddelats. För att inleda medlingen måste Restaurangägaren i EU meddela TheFork via e-post till support@thefork.se (med "Mediation initiated" i ämnesraden) om att hen hänvisar tvisten till medling. En kopia av hänvisningen ska skickas till CEDR. Försök att lösa en tvist genom medling påverkar inte rätten för Restaurangägaren i EU eller TheFork att inleda rättstvister när som helst före, under eller efter medlingen.

9.8. Kontakta TheFork

Om du vill kontakta TheFork kan du skicka ett meddelande till kontakt@thefork.se, ringa vårt kundtjänstteam på +46 8 5024 2508 eller livechatta med oss här <https://www.thefork.se/contact>. Du kan även skicka ett brev till La Fourchette SAS, 70 rue Saint Lazare, 75009 Paris, Frankrike.

BONUSPROGRAM – SÄRSKILDA VILLKOR

Dessa särskilda villkor för Bonusprogrammet kompletterar Användarvillkoren. Om bestämmelserna i dessa Särskilda villkor för bonusprogrammet och Användarvillkoren är motstridiga ska dessa Särskilda villkor för bonusprogrammet gälla. Vissa definitioner med versaler i dessa Särskilda villkor för bonusprogrammet har samma betydelse som i Användarvillkoren, om inte annat anges inom parentes häri.

1. Beskrivning av Bonusprogrammet

Med TheForks Bonusprogram ("Bonusprogrammet") kan Gäster samla bonuspoäng ("Yums") efter att ha dykt upp till en bokning som gjorts på TheFork-plattformen och lösa in dem för att få rabatt på en måltid på deltagande Restauranger.

2. Deltagande i Bonusprogrammet

Alla Gäster som har ett Konto på TheFork-plattformen kan delta i Bonusprogrammet.

Det är gratis att delta i Bonusprogrammet, och deltagandet sker automatiskt när Gäster uppfyller behörighetskrav som beskrivs i dessa Särskilda villkor för bonusprogrammet när de använder Tjänsterna.

3. Samla in Yums

3.1. Allmänna villkor för att samla in Yums

Med Bonusprogrammet kan Gäster samla Yums när de gör en Bokning på TheFork-plattformen och dyker upp till den. Yums tilldelas för alla Restauranger som bokas på TheFork-plattformen, vare sig Bokningen har gjorts med ett Specialerbjudande eller inte.

När en Bokning görs på TheFork-plattformen och Gästen dyker upp till den får Gästen ett fördefinierat antal Yums, som anges när Bokningen görs. Antalet Yums kan variera, särskilt beroende på bokningsmetoden: webbplats, mobil enhet eller applikation. Yums tilldelas till Gästens Konto cirka sju dagar efter datumet då Gästen dök upp till Bokningen, oavsett antalet personer som är kopplade till Bokningen och oavsett i vilket Land Bokningen gjordes.

Gästen får inga Yums om en Bokning (i) görs med en Bonusrabatt (enligt definitionen i punkt 4.1 nedan) eller (ii) avbokas av Gästen eller om (iii) Gästen inte dyker upp på Restaurangen efter att ha bekräftat Bokningen.

3.2. Särskilda villkor för att samla in Yums

3.2.1 Särskilda kampanjer med kampanjkod

Då och då erbjuder TheFork särskilda kampanjer under en begränsad tidsperiod, då Gäster kan få fler Yums än vanligt ("Särskild kampanj").

Under varje Särskild kampanj får Gäster ett e-postmeddelande med villkoren som gäller för extra Yums. Ett av villkoren är vanligtvis att Gästen måste ange en kampanjkod när hen gör nästa Bokning på TheFork-plattformen ("Kampanjkod").

Om TheFork inte ålägger särskilda villkor i den Särskilda kampanjen och inte meddelar Användarna om dem via e-post eller på Plattformen ska Kampanjkoden anses vara unik och får bara användas en gång per Gäst.

En Bokning som görs med en Bonusrabatt kan inte kombineras med en Bokning som görs med en Kampanjkod.

Antalet Yums som erhålls genom en Särskild kampanj lagras och visas i avsnittet "Min bonus" på Användarens Konto.

När Kampanjkoden utfärdas är den giltig under den Särskilda kampanjens varaktighet, som anges av TheFork när den Särskilda kampanjen lanseras och delas med Användare. Kampanjkoden har inget penningvärde och kan inte lösas in för kontanter, omvandlas till lån, överföras eller säljas till någon eller användas för något annat syfte än de som anges av TheFork i dessa Särskilda villkor för bonusprogrammet eller som på annat sätt meddelas i förväg av TheFork.

När en Bokning som gjorts med en Kampanjkod avbokas och/eller ändras av Restaurangägaren eller Gästen kan Kampanjkoden bara användas igen om den nya Bokningen uppfyller kriterierna för Kampanjkoden, som meddelas när den Särskilda kampanjen lanseras.

4. Använda Yums

4.1. Konvertering av Bonusrabatt

När Gäster har samlat in Yums genom att dyka upp till Bokningar som gjorts på TheFork-plattformen kan de ansamlas på Gästens Konto och sedan lösas in mot en måltidsrabatt när de når ett visst tröskelvärde,

som anges på Kontot. När Yums löses in omvandlas de till en rabatt som dras från notan på Restauranger som deltar i Bonusprogrammet och accepterar Yums ("Bonusrabatt").

Du hittar diagrammet för Yums-konvertering till Bonusrabatt [här](#).

Du hittar listan med partnerrestauranger som deltar i vårt Bonusprogram i bonusavsnittet på användarkontot på TheFork-plattformen. Partnerrestauranger har även ett särskilt omnämnande eller en särskild tagg på TheFork-plattformen.

För att omvandla Yums till en Bonusrabatt måste Användare välja en Restaurang som deltar i Bonusprogrammet, välja alternativet för Bonusrabatt på plattformen, välja en tidpunkt då Bonusrabatter accepteras och bekräfta Bokningen. När en Gäst gör en Bokning med en Bonusrabatt för första gången måste hen genomgå en identifikationsprocess och kontoverifieringsprocess med sitt telefonnummer (genom sms-verifiering eller annan mekanism som tillhandahålls av TheFork då och då).

Restaurangägaren som deltar i Bonusprogrammet ansvarar sedan för att automatiskt och utan vidare formaliteter dra av Bonusrabatten från notan när upplevelsen avslutas på Restaurangen.

Om Bonusrabatten är större än beloppet på notan får inte det belopp som Restaurangen drar av från notan överskrida notans belopp. Restaurangen får med andra ord inte ge Användaren skillnaden mellan Bonusrabatten och beloppet på notan.

Bonusrabatter kan bara användas en gång per Bokning, och därmed bara en gång per bord och grupp. En grupp Gäster kan inte göra flera Bokningar för att använda flera Bonusrabatter vid samma bord under en restaurangupplevelse.

Gäster samlar inte in Yums från Bokningar som görs med en Bonusrabatt.

Det finns mer information om Yums-konvertering och deras utgångsdatum på vår [sida med vanliga frågor](#).

Om det finns ett Specialerbjudande som kan kombineras med en Bonusrabatt tillämpar Restaurangägaren Specialerbjudanden innan Bonusrabatten dras av.

Yums som Gäster samlar in kan konverteras till en Bonusrabatt under Yums-giltighetsperioden som visas på [sidan om Bonusprogrammet på TheFork-webbplatsen](#). Yums-utgångsdatum visas i avsnittet "Min bonus" på Gästernas Konto.

Yums är personliga, har inget penningvärde och kan inte lånas ut, överföras eller säljas till någon eller användas för något annat syfte än de som definieras av TheFork i dessa Särskilda villkor för bonusprogrammet.

4.2. Konvertering av Yums till TheFork-presentkort

TheFork kan då och då lansera konverteringsåtgärder som riktas till ett visst antal behöriga Gäster i vissa länder, som kan konvertera sina Yums till TheFork-presentkort ett begränsat antal gånger. Om du är behörig att dra nytta av dessa åtgärder ber vi dig att läsa reglerna och villkoren i fråga noggrant. Vissa aspekter av TheFork-presentkort som konverteras från Yums kan variera, såsom möjligheten att överföra TheFork-presentkort till tredje parter.

4.3. Avbokning/gästen dök inte upp

Om en Gäst har gjort en Bokning med en Bonusrabatt och avbokat Bokningen, eller om Restaurangägaren avbokat Bokningen, returneras eventuella Yums som konverterades till en Bonusrabatt då Bokningen gjordes till Gästens Konto och kan användas för en ny Bokning inom två månader från avbokningen.

Om en Gäst inte dyker upp på Restaurangen (gästen dök inte upp) förloras Bonusrabatten och konverterade Yums och returneras inte till Gästens Konto.

4.4 Hänvisningsprogram med sponsorkod

TheFork har skapat ett hänvisningsprogram där den sponsrade personens sponsor (familjemedlem, vän, kollega eller annan person som sponsorn känner) kan få extra Yums för den sponsrade personens första Bokning på TheFork-webbplatsen om den sponsrade personen anger en Sponsorkod när Bokningen görs ("Sponsorkod").

Alla Användare som har ett konto på TheFork-webbplatsen kan vara en sponsor.

Alla personer som är minst 18 år och inte har gjort en Bokning på TheFork-webbplatsen under de två åren innan Sponsorkoden används kan vara sponsrade personer.

En sponsor kan ha många sponsrade personer, men en sponsrad person kan bara ha en sponsor. Sponsorn kan inte sponsra sig själv.

Sponsorn erhåller Sponsorkoden i avsnittet "Mina sponsorskap" på kontot på TheFork-webbplatsen.

Antalet Yums som erhålls genom Sponsorprogrammet anges i avsnitten "Mina sponsorskap" och "Bonusområde" på [Användarens Konto](#).

När Kampanjkoden har utfärdats, och med förbehåll för andra bestämmelser i dessa Särskilda villkor för bonusprogrammet, är den giltig så länge hänvisningsprogrammet är aktivt.

Sponsorkoden a) måste användas av den avsedda personen, för avsett syfte och på ett lagligt sätt, b) har inget penningvärde, c) får inte dupliceras, lösas in för kontanter, överföras (förutom enligt vad som tillåts häri) eller säljas till någon, eller tillhandahållas till allmänheten (publiceras på ett offentligt forum, en kupongwebbplats eller på annat sätt), d) kan inaktiveras av TheFork när som helst och utan anledning, meddelande eller ansvarsskyldighet och e) får endast användas i enlighet med villkoren i dessa Särskilda villkor för bonusprogrammet.

5. Radera Yums

TheFork förbehåller sig rätten att undanhålla eller radera Yums som Gäster erhåller genom användningen av Kampanjkoder eller andra koder som då och då tillhandahålls av TheFork eller dess officiella parter om TheFork rimligen fastställer eller anser att användningen eller inlösningen av Kampanjkoden eller Sponsorkoden var bedräglig, illegal eller felaktig eller bröt mot tillämpliga villkor för Särskilda kampanjer eller dessa Särskilda villkor för bonusprogrammet.

Om en Gäst inte följer Användarvillkoren (inklusive att inte dyka upp till flera Bokningar), missbrukar TheFork-plattformen, Tjänster och/eller Yums eller använder dem på ett bedrägligt sätt eller beter sig på ett sätt som medför negativa konsekvenser för TheFork kan Användarens konto inaktiveras och/eller alla

Yums som lagras i bonusutrymmet på Gästens konto på TheFork-plattformen omedelbart raderas, utan föregående meddelande eller ersättning.

6. Ändring/avstängning/avslutande av Bonusprogrammet

TheFork förbehåller sig rätten att ändra, stänga av eller avsluta Bonusprogrammet när som helst utan någon som helst ansvarsskyldighet. I så fall meddelar TheFork Användarna via e-post och/eller ett meddelande på TheFork-plattformen om de nya reglerna och villkoren för Bonusprogrammet och/eller villkoren för avslutandet av Bonusprogrammet.

7. Ansvarsbegränsning

Avseende Bonusprogrammet måste TheFork bara använda rimliga insatser och endast ta ansvar gällande tilldelningen av Yums till Gästerna. TheFork kan därför inte hållas ansvarigt för några anspråk gällande Yums efter att de har tilldelats till Gäster. TheFork har specifikt inget ansvar när Gäster har konverterat Yums till en Bonusrabatt.

TheFork ansvarar därför inte för Restaurangers underlåtenhet att tillämpa Bonusrabatten för Gästen.

TheFork fransäger sig under alla omständigheter ansvar gällande Bonusprogrammet vid Gästers avtalsöverträdelse och/eller misstag.

Dessutom gäller även villkoren för ansvarsbegränsning i punkt 6.1 i Användarvillkoren.

D. MEDDELANDE OM OMDÖMEN OCH BETYGSÄTTNING

Publicerad 7 september 2022

1. Beräkning av restaurangens betyg

När användare betygsätter en restaurang, ber vi dem utvärdera tre kriterier:

- Måltidens kvalitet, som motsvarar 50 % av betyget
- Servicen, som motsvarar 25 % av betyget
- Restaurangens atmosfär, som motsvarar 25 % av betyget

Beräkningen av restaurangens betyg på TheFork-plattformen är ett genomsnitt av alla användarbetyg från det senaste året. TheFork använder sig av den aritmetiska metoden (bayesianska metoden i Nederländerna) för att beräkna det genomsnittliga betyget för en partnerrestaurang.

Användarna kan också betygsätta förhållandet mellan kvalitet och pris, ljudnivån, väntetiden och matens kvalitet. Dessa extra kriterier påverkar inte betyget, men de kan bidra till att förbättra restaurangens service genom att ge restaurangen feedback på dessa punkter.

Slutligen kan användarna också lämna ett omdöme för att styrka sitt betyg, där de kortfattat förklarar hur deras upplevelse på restaurangen var, vad deras favoriträtt var, atmosfären och servicen.

Användarnas åsikter är inte bara viktiga för oss, utan även till nytta för alla i TheForks-gemenskapen.