

CV272 - LA FOURCHETTE-THE FORK
Allegato al provvedimento n. 31979

**VERSIONE CONSOLIDATA DEL FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI
SENSI DELL'ARTICOLO 27, COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO E DELL'ARTICOLO 10
DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI TUTELA DEL
CONSUMATORE DEL
5 NOVEMBRE 2024**

**CHE INTEGRA E SOSTITUISCE INTEGRALMENTE IL PRECEDENTE FORMULARIO PER LA
PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI DEPOSITATO IN DATA 25 OTTOBRE 2025**

Presentato da

La Fourchette SAS

Nell'ambito del procedimento

CV272

1) Numero del Procedimento, data di ricezione della Comunicazione di avvio del Procedimento da parte del Professionista

Ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche (il Codice del Consumo; "**CdC**"), nonché ai sensi dell'articolo 10 del "*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*", adottato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("**AGCM**" o l'"**Autorità**") con Delibera del 5 novembre 2024 (il "**Regolamento**"), il presente formulario ha ad oggetto una proposta consolidata di Impegni ("**Impegni**") nell'ambito del procedimento CV/272 ("**Procedimento**"), avviato con comunicazione di avvio del Procedimento ("**Comunicazione**") notificata a La Fourchette S.A.S. ("**La Fourchette SaS**" o la "**Società**") in data 10 settembre 2025.

Come concordato con l'AGCM a seguito dell'audizione svoltasi in data 29 gennaio 2026, la presente versione consolidata del Formulario Impegni completa e sostituisce integralmente il primo formulario presentato in data 25 ottobre 2025, nonché integra tutte le osservazioni e argomentazioni difensive presentate da La Fourchette SaS con la memoria sottoposta all'attenzione dell'Autorità in data 15 ottobre 2025 (la "**Memoria**").

2) Il Professionista che presenta gli Impegni

Il presente formulario è presentato da La Fourchette SaS.

3) Pubblicità o pratica commerciale soggetta alla Comunicazione di avvio del Procedimento

Con la Comunicazione, l'Autorità ha sollevato preoccupazioni in merito a sei clausole incluse nei Termini di Utilizzo ("**TdU**") applicabili alla piattaforma thefork.it ("**TheFork**"), alle Condizioni d'Uso delle Gift Card di TheFork ("**CdU delle Gift Card**") e in relazione a una clausola dei TdU di TheFork PAY, per presunte violazioni del CdC. In particolare, l'AGCM ha espresso criticità:

- in merito alle clausole A), E) e H) (così come definite nella Comunicazione), in quanto caratterizzate dalla vaghezza dei motivi giustificativi posti alla base dell'esercizio dello *ius variandi* e dalla mancanza di un'adeguata comunicazione all'utente, in presunta violazione degli articoli 33(1), 33(2)(m) e 35(1) del CdC;
- per quanto riguarda le clausole B), F) e G) (così come definite nella Comunicazione), in quanto garantirebbero presunte esclusioni e limitazioni di responsabilità decisamente ampie e generiche in favore della Società, in presunta violazione degli articoli 33(1) e 33(2)(b) del CdC;
- in relazione alle clausole C) e D) (così come definite nella Comunicazione), con particolare riguardo alla traduzione dei TdU di TheFork e al foro competente, in presunta violazione degli articoli 33(1), 33(2)(u) e 35(2) del CdC.

Fatte salve le osservazioni presentate dalla Società nella propria Memoria del 15 ottobre 2025, inclusiva delle risposte alla richiesta di informazioni, la Società si riserva il diritto di introdurre ulteriori argomenti difensivi nel contesto del presente Procedimento, nonché di presentare successive integrazioni agli Impegni e/o di instaurare un dialogo con l'Autorità per una migliore definizione degli Impegni proposti, se utile o necessario.

I presenti Impegni non rappresentano, né implicitamente né esplicitamente, un riconoscimento di responsabilità, né integrano acquiescenza rispetto alle contestazioni oggetto del Procedimento da parte della Società. In quest'ottica, i presenti Impegni, sono sottoposti all'attenzione dell'AGCM ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento, con l'obiettivo di migliorare l'esperienza degli utenti della Piattaforma e di eliminare le preoccupazioni sollevate dall'Autorità in merito alle presunte criticità sollevate nella Comunicazione.

4) *Contenuto testuale degli Impegni proposti ed eventuale periodo di validità degli stessi in relazione ai singoli profili oggetto della Comunicazione di avvio del Procedimento*

Introduzione

Preliminarmente, La Fourchette SaS ritiene opportuno precisare che la propria condotta appare conforme all'intera normativa applicabile in materia di tutela del consumatore, e in particolare alle disposizioni del CdC richiamate nella Comunicazione, nonché ai più elevati *standard* professionali.

Fatto salvo quanto sopra, la Società ha preso in seria considerazione i rilievi dell'AGCM, inclusi quelli svolti in sede di audizione e ha valutato attentamente possibili interventi volti a migliorare l'esperienza dei consumatori su TheFork, come rappresentato dagli Impegni descritti in dettaglio nel prosieguo.

Nel valutare i presenti Impegni, La Fourchette SaS auspica che l'Autorità adotti un approccio olistico, tenendo in debita considerazione le procedure attuali e il quadro normativo vigente in materia di tutela dei consumatori, come illustrato nella Memoria.

* * *

IMPEGNI

* * *

Come illustrato sopra e nella Memoria, la Società ritiene di aver agito in conformità alle disposizioni rilevanti del CdC richiamate nella Comunicazione. Tuttavia, l'avvio del Procedimento e i rilievi degli Uffici in sede di audizione, hanno rappresentato per La Fourchette SaS l'occasione per rivedere alcune clausole dei TdU di TheFork (così come delle CdU delle Gift Card e dei TdU di TheFork PAY), nonché per introdurre una misura ristorativa a favore degli utenti potenzialmente interessati da un problema tecnico riscontrato sulla Piattaforma, come meglio descritto di seguito.

Per riscontrare adeguatamente e rimuovere le preoccupazioni dell'AGCM nella loro interezza, La Fourchette SaS si impegna a implementare due distinti Impegni volti a migliorare e chiarire alcuni aspetti operativi relativi al funzionamento della Piattaforma.

Impegno 1: modifiche ai TdU di TheFork, alle CdU delle Gift Card e ai TdU di TheFork PAY.

Il primo Impegno consiste nell'attuare possibili miglioramenti ai TdU di TheFork, alle CdU delle Gift Card e ai TdU di TheFork PAY, affrontando in modo specifico le preoccupazioni dell'AGCM in relazione alle clausole oggetto di istruttoria ("**Impegno 1**").

In particolare, le modifiche alle singole clausole – come dettagliato nella tabella sottostante, che mostra la versione attuale di ciascuna clausola e le modifiche proposte (in particolare, le integrazioni in colore rosso e in modalità *track changes* le parti eliminate) – mirano a chiarire ulteriormente alcuni aspetti operativi della Piattaforma, con l'obiettivo di migliorare la trasparenza e la comprensione dei TdU relativi ad aspetti specifici che, come già osservato nella Memoria e confermato in sede di audizione, sono di per sé già conformi alle norme poste a tutela dei consumatori.

In particolare, saranno ulteriormente chiarite e circostanziate le ragioni alla base delle possibili modifiche ai TdU di TheFork, alle CdU delle Gift Card e ai TdU di TheFork PAY, nonché il periodo di preavviso e i canali utilizzati (Impegno 1, A) ed E)). Inoltre, sarà chiarita tanto la ripartizione delle responsabilità relative alle informazioni inserite sulla Piattaforma, nonché i diritti dei consumatori al riguardo (Impegno 1, B) e F) e G)) nonché il principio secondo il quale nel caso di più versioni/lingue dei TdU i consumatori potranno fare affidamento a quella del loro paese di residenza (Impegno 1, C)). Verranno inoltre ulteriormente esplicitati i diritti dei consumatori dell'Unione Europea in relazione al foro competente (Impegno 1, D)) così come alcuni aspetti operativi relativi al Programma Fedeltà e alle condizioni di pagamento. Da ultimo, saranno introdotte modifiche per meglio circostanziare le ragioni sottese a possibili eventuali interventi sulle CdU delle Gift Card, nonché per chiarire i meccanismi alla base del relativo funzionamento (Impegno 1, H)). Per maggiori dettagli sulla ratio e la finalità delle modifiche proposte si prega di vedere anche il paragrafo 5 del presente formulario.

Tutte le modifiche descritte nel prosieguo, come sopra indicato, hanno lo scopo di migliorare ulteriormente l'esperienza dei consumatori fornendo informazioni chiare e trasparenti sugli aspetti operativi della Piattaforma. **Desideriamo inoltre sottolineare che le modifiche proposte ai termini sopra menzionati sono destinate a essere attuate non solo in Italia, ma in modo coerente in tutti i mercati in cui TheFork opera, al fine di garantire coerenza regolatoria, standard armonizzati di tutela dei consumatori e un'esperienza per gli utenti uniforme in tutto il mercato europeo.**

Impegno 1	Versione attuale	Modifiche proposte
A) "Modifica delle Condizioni d'uso" (Articolo 4 dei TdU di TheFork)	<i>TheFork si riserva il diritto di modificare le presenti Condizioni d'uso o qualsiasi altro termine aggiuntivo in qualsiasi momento, in tutto o in parte, per riflettere, ad esempio, modifiche al quadro giuridico o modifiche ai Servizi offerti sulla Piattaforma TheFork. In caso di modifiche sostanziali, pubblicheremo sulla Piattaforma TheFork</i>	<i>TheFork si riserva il diritto di modificare le presenti Condizioni d'uso o qualsiasi altro termine aggiuntivo in qualsiasi momento, in tutto o in parte, qualora tali modifiche siano giustificate da motivi specifici: per riflettere; ad esempio, modifiche al quadro giuridico (leggi applicabili o regolamenti), o a decisioni vincolanti delle autorità competenti; modifiche ai sostanziali nella struttura o operatività della Piattaforma TheFork o nei Servizi di intermediazione offerti sulla Piattaforma TheFork; introdurre, modificare o disattivare funzionalità</i>

	<p>gli avvisi di modifica delle Condizioni d'uso o di eventuali termini aggiuntivi. È pertanto responsabilità dell'Utente consultare regolarmente l'ultima versione delle presenti Condizioni d'uso. Se l'Utente non è d'accordo con le modifiche alle Condizioni d'uso, come notificato con idoneo preavviso in conformità con le leggi dell'UE applicabili, dovrà smettere di utilizzare la Piattaforma TheFork e i Servizi. Continuando ad utilizzare i Servizi o la Piattaforma TheFork oltre la data di preavviso, gli Utenti accettano di essere vincolati dalle Condizioni d'uso aggiornate.</p>	<p>necessarie alla fornitura o al corretto sviluppo della Piattaforma TheFork e dei relativi Servizi, garantire il corretto funzionamento e la sicurezza della Piattaforma TheFork, nonché in altri casi analoghi per natura e finalità a quelli sopra elencati. In caso di modifiche sostanziali (i.e., modifiche diverse da correzioni di carattere minore, quali errori tipografici, revisioni editoriali o adeguamenti puramente grafici), forniremo un preavviso di almeno 30 giorni prima che le modifiche entrino in vigore e comunicheremo le modifiche via e-mail e, occasionalmente, anche tramite notifiche in-app o una comunicazione pop-up sulla Piattaforma TheFork. publicheremo sulla Piattaforma TheFork gli avvisi di modifica delle Condizioni d'uso o di eventuali termini aggiuntivi. È pertanto responsabilità dell'Utente consultare regolarmente l'ultima versione delle presenti Condizioni d'uso. Se l'Utente non è d'accordo con le modifiche alle Condizioni d'uso, come notificato con idoneo preavviso in conformità con le leggi dell'UE applicabili, dovrà smettere di utilizzare la Piattaforma TheFork e i Servizi. Continuando ad utilizzare i Servizi o la Piattaforma TheFork oltre la data di preavviso, gli Utenti accettano di essere vincolati dalle Condizioni d'uso aggiornate. Gli Utenti che non sono è d'accordo con le modifiche alle Condizioni d'uso, come notificato con idoneo preavviso in conformità con le leggi dell'UE applicabili, avranno il diritto di recedere dal contratto e dovrà smettere di utilizzare la Piattaforma TheFork e i Servizi. Continuando ad utilizzare i Servizi o la Piattaforma TheFork dopo la scadenza del periodo di preavviso oltre la data di preavviso, gli Utenti accettano di essere vincolati dalle Condizioni d'uso aggiornate.</p>
<p>B) "Limitazioni di responsabilità, dichiarazioni e garanzie" (Articolo 6.1 dei TdU di TheFork)</p>	<p>[omissis] In ogni caso, gli Utenti riconoscono e accettano esplicitamente di utilizzare la Piattaforma TheFork a proprio rischio e sotto la propria esclusiva responsabilità. [omissis] TheFork non garantisce che le informazioni visualizzate siano dettagliate, complete, verificate o accurate [omissis] Il Contenuto del Ristoratore, le informazioni, le pagine dei Ristoranti e, in generale, qualsiasi contenuto della Piattaforma TheFork sono forniti "così</p>	<p>[omissis] In ogni caso, gli Utenti riconoscono e accettano esplicitamente di utilizzare la Piattaforma TheFork a proprio rischio e sotto la propria esclusiva responsabilità. [omissis] TheFork non garantisce che le informazioni visualizzate siano dettagliate, complete, verificate o accurate [omissis] Gli utenti prendono atto che la Piattaforma TheFork opera quale servizio di intermediazione che consente loro di accedere e interagire con ristoranti indipendenti e fornitori di contenuti terzi. TheFork è responsabile della gestione della Piattaforma con la dovuta diligenza professionale, mentre i Ristoratori restano</p>

	<p>come sono e come disponibili". [omissis] Facciamo del nostro meglio per garantire che la Piattaforma TheFork sia disponibile e pienamente funzionante. Tuttavia, nella misura massima consentita dalla legge applicabile, non garantiamo che la Piattaforma TheFork sia sempre disponibile, non interrotta e priva di errori. A questo proposito, l'Utente riconosce e accetta che tutti i dati disponibili sulla Piattaforma TheFork sono forniti solo a scopo informativo. Di conseguenza, TheFork non potrà essere ritenuta responsabile per qualsiasi mancato accesso alla Piattaforma TheFork o per qualsiasi danno o perdita derivante dall'uso o dall'impossibilità di utilizzare la Piattaforma TheFork o il suo contenuto, salvo quanto previsto dalla legge.</p> <p>L'Utente garantisce di avere piena familiarità con le caratteristiche e i limiti di Internet. In particolare, essi riconoscono che è impossibile garantire che i dati inviati dagli Utenti via Internet siano completamente sicuri. TheFork non può essere ritenuta responsabile di eventuali incidenti che potrebbero derivare da questa trasmissione di dati. [omissis]</p>	<p><i>responsabili dei prodotti, dei servizi, delle informazioni e dei contenuti da essi forniti tramite la Piattaforma. Il Contenuto del Ristoratore, le informazioni, le pagine dei Ristoranti e, in generale, qualsiasi contenuto fornito da terzi della Piattaforma TheFork – che può includere o essere adattato tramite sistemi automatizzati o di intelligenza artificiale – sono forniti "così come sono e come disponibili" proviene da terze parti indipendenti. Sebbene TheFork adotti misure ragionevoli e meccanismi di segnalazione volti a individuare e gestire contenuti illeciti o fuorvianti in conformità al proprio ruolo e alla normativa applicabile, non può garantire che le informazioni fornite da terzi siano sempre complete, accurate o aggiornate. Gli Utenti possono segnalare i contenuti ritenuti inesatti o illeciti tramite gli strumenti messi a disposizione sulla Piattaforma. [omissis] Facciamo del nostro meglio per garantire che la Piattaforma TheFork sia disponibile e pienamente funzionante. Tuttavia, nella misura massima consentita dalla legge applicabile, non garantiamo che la Piattaforma TheFork sia sempre disponibile, non interrotta e priva di errori. A questo proposito, l'Utente riconosce e accetta che tutti i dati disponibili sulla Piattaforma TheFork sono forniti solo a scopo informativo. Di conseguenza, TheFork non potrà essere ritenuta responsabile per qualsiasi mancato accesso temporaneo alla Piattaforma TheFork o per qualsiasi interruzione, ritardo o errore nel funzionamento della Piattaforma TheFork quando questi sono causati da: manutenzione o aggiornamenti programmati, problemi tecnici o guasti al di fuori del ragionevole controllo di TheFork, inclusi disservizi di rete imputabili a terzi, circostanze eccezionali quali calamità naturali, incendi, esplosioni, interruzioni di corrente o altri eventi di forza maggiore. In caso di manutenzione o aggiornamenti programmati che possano ragionevolmente comportare un'interruzione significativa o</i></p>
--	--	---

		<p><i>l'indisponibilità della Piattaforma TheFork, quest'ultima si impegnerà a compiere ogni ragionevole sforzo per fornire agli utenti un preavviso di almeno 30 giorni, comunicando tali interventi via email e, ove opportuno, anche tramite notifiche in-app e/o mediante un messaggio pop-up sulla Piattaforma TheFork.</i>danno o perdita derivante dall'uso o dall'impossibilità di utilizzare la Piattaforma TheFork o il suo contenuto, salvo quanto previsto dalla legge.</p> <p><i>L'Utente garantisce di avere piena familiarità con le caratteristiche e i limiti di Internet. In particolare, essi riconoscono che è impossibile garantire che i dati inviati dagli Utenti via Internet siano completamente sicuri. TheFork non può essere ritenuta responsabile di eventuali incidenti non imputabili a TheFork che potrebbero derivare da questa trasmissione di dati. Nessuna clausola delle presenti Condizioni d'uso può essere interpretata come volta ad escludere o limitare i diritti inderogabili riconosciuti ai consumatori dalla normativa vigente in materia di tutela dei consumatori. In particolare, i consumatori mantengono i diritti e i rimedi previsti dalla legge relativi alla corretta esecuzione dei servizi forniti tramite la Piattaforma TheFork, inclusi i diritti ai rimedi in caso di esecuzione non conforme o mancata esecuzione da parte di TheFork.</i> [omissis]</p>
<p>C) "Legge applicabile" (Articolo 10.1 dei TdU di TheFork)</p>	<p>[omissis] Nella misura consentita dalla legge, qualora le presenti Condizioni d'uso siano state redatte o tradotte in altre lingue, prevarrà solo la versione francese delle presenti Condizioni d'uso. [omissis]</p>	<p>[omissis] Nella misura consentita dalla legge, qualora le presenti Condizioni d'uso siano state redatte o tradotte in altre lingue, <i>i consumatori potranno fare affidamento sulla versione resa disponibile nella lingua ufficiale del loro paese di residenza.</i> [omissis] prevarrà solo la versione francese delle presenti Condizioni d'uso.</p>
<p>D) "Risoluzione delle controversie"</p>	<p>Nella misura consentita dalla legge, qualsiasi reclamo, controversia o questione derivante da o in</p>	<p><i>Se l'utente è un consumatore residente in uno Stato membro dell'Unione europea, avrà il diritto di adire l'autorità giudiziaria del</i></p>

<p>con i consumatori" (Articolo 10.2 dei TdU di TheFork)</p>	<p>relazione alle presenti Condizioni d'uso sarà trattata dai tribunali competenti di Parigi. [omissis]</p>	<p>luogo della propria residenza o del proprio domicilio. <i>Per gli altri utenti, in nella misura consentita dalla legge, qualsiasi reclamo, controversia o questione derivante da o in relazione alle presenti Condizioni d'uso sarà trattata dai tribunali competenti di Parigi. [omissis]</i></p>
<p>E) "Modifica/ sospensione/ chiusura del Programma Fedeltà" (Articolo 6 delle Condizioni Speciali del Programma Fedeltà)</p>	<p>TheFork si riserva il diritto di modificare, sospendere o terminare il Programma Fedeltà in qualsiasi momento senza incorrere in alcuna responsabilità. In questo caso, TheFork informerà gli Utenti tramite e-mail e/o pubblicazione sulla Piattaforma TheFork indicando i nuovi termini e condizioni del Programma Fedeltà e/o i termini di chiusura del Programma Fedeltà.</p>	<p>TheFork si riserva il diritto di modificare, sospendere o terminare il Programma Fedeltà <i>per motivi specifici e giustificati: l'adeguamento a modifiche legislative, ai requisiti normativi applicabili o a decisioni vincolanti delle autorità competenti; l'introduzione di modifiche sostanziali che siano oggettivamente necessari per l'operatività, la struttura o il funzionamento tecnico del Programma Fedeltà, incluse nuove funzionalità e sviluppi tecnici; esigenze di sicurezza o di prevenzione delle frodi; ovvero per ragioni operative o commerciali oggettivamente giustificate che incidano sulla sostenibilità o sulla disponibilità del Programma Fedeltà, inclusa la necessità di cessare l'operatività in determinati mercati, nonché in altri casi analoghi per natura e finalità a quelli sopra elencati.</i> in qualsiasi momento senza incorrere in alcuna responsabilità. In questi e <i>casie, TheFork fornirà un preavviso di almeno 45 giorni prima dell'entrata in vigore delle modifiche, della sospensione o della chiusura del Programma Fedeltà e ne darà comunicazione via e-mail e, occasionalmente, anche tramite notifiche in-app e/o una comunicazione pop-up sulla Piattaforma TheFork informerà gli Utenti tramite e-mail e/o pubblicazione sulla Piattaforma TheFork indicando i nuovi termini e condizioni del Programma Fedeltà e/o i termini di chiusura del Programma Fedeltà.</i> <i>Se gli utenti non accettano le nuove Condizioni, possono interrompere la loro partecipazione al Programma Fedeltà in qualsiasi momento. Eventuali modifiche al Programma Fedeltà non pregiudicheranno i benefici già validamente maturati dagli utenti, i quali potranno essere utilizzati durante il periodo di preavviso di 45 giorni previsto a tal fine, volto a garantire un'equa opportunità di fruizione dei benefici acquisiti</i></p>

		<p><i>prima della cessazione. In caso di modifiche, sospensione o cessazione del Programma di Fedeltà che possano limitare in modo sostanziale le modalità di utilizzo dei benefici maturati, TheFork potrà altresì offrire agli utenti la possibilità di convertire i benefici del Programma di Fedeltà in altri servizi o prodotti TheFork, alle condizioni di volta in volta indicate nella relativa comunicazione.</i></p>
<p>F) "Limitazione di responsabilità" (Articolo 7 delle Condizioni Speciali del Programma Fedeltà)</p>	<p><i>[omissis]TheFork non può essere ritenuto responsabile di eventuali reclami relativi agli Yums dopo che questi sono stati debitamente attribuiti a un Commensale. Più specificamente, TheFork non ha alcuna responsabilità una volta che gli Yums sono stati convertiti in uno Sconto Fedeltà da un Commensale. [omissis] Inoltre, si applicano le limitazioni di responsabilità previste dall'articolo 6.1 delle Condizioni d'uso.</i></p>	<p><i>[omissis] TheFork non può essere ritenuto responsabile di eventuali reclami relativi agli Yums dopo che questi sono stati debitamente attribuiti a un Commensale, considerando che i Commensali e i Ristoratori devono adempiere ai rispettivi obblighi contrattuali, nonché alle linee guida stabilite da TheFork. Più specificamente, TheFork non ha alcuna responsabilità una volta che gli Yums sono stati convertiti in uno Sconto Fedeltà da un Commensale.[omissis] Inoltre, si applicano le limitazioni di responsabilità previste dall'articolo 6.1 delle Condizioni d'uso.</i></p> <p><i>Fatto salvo quanto precede, i Commensali potranno segnalare eventuali condotte scorrette o comportamenti non conformi posti in essere dai Ristoratori tramite gli strumenti di segnalazione messi a disposizione sulla Piattaforma, e TheFork potrà adottare le misure ritenute appropriate in conformità alle proprie policy applicabili.</i></p> <p><i>Nessuna clausola delle presenti Condizioni d'uso può essere interpretata come volta ad escludere o limitare i diritti inderogabili riconosciuti ai consumatori dalla normativa vigente in materia di tutela dei consumatori. In particolare, i consumatori mantengono i diritti e i rimedi previsti dalla legge relativi alla corretta esecuzione dei servizi forniti tramite la Piattaforma TheFork, inclusi i diritti ai rimedi in caso di esecuzione non conforme o mancata esecuzione da parte di TheFork.</i></p>
<p>G) "Responsabilità e reclami" (Articolo 5 dei</p>	<p><i>TheFork non rilascia alcuna garanzia specifica relativamente all'app</i></p>	<p><i>TheFork non rilascia alcuna garanzia specifica relativamente all'app TheFork per dispositivi mobili né relativamente a</i></p>

<p>TdU di TheFork PAY)"</p>	<p>TheFork per dispositivi mobili né relativamente a TheFork PAY. Ad esempio, TheFork non garantisce la funzionalità di TheFork PAY né l'accuratezza, l'affidabilità, la disponibilità o l'idoneità di TheFork PAY a soddisfare le esigenze degli utenti. Né l'accesso ininterrotto né la continua disponibilità di TheFork PAY possono essere garantiti. Occasionalmente, TheFork potrà interrompere l'uso dell'app TheFork per dispositivi mobili; in questa eventualità, TheFork procederà a ripristinare l'accesso nel più breve tempo possibile. TheFork non garantisce che l'app TheFork per dispositivi mobili sarà esente da bug, virus o malfunzionamenti.</p>	<p>TheFork PAY. Ad esempio, TheFork non garantisce la funzionalità di TheFork PAY né l'accuratezza, l'affidabilità, la disponibilità o l'idoneità di TheFork PAY a soddisfare le esigenze degli utenti. Né l'accesso ininterrotto né e la continua disponibilità e funzionalità di TheFork PAY non possono essere garantiti. Occasionalmente, TheFork potrà interrompere l'uso di dell'app TheFork per dispositivi mobili PAY in circostanze specifiche: interventi di manutenzione o aggiornamenti programmati; problemi tecnici o malfunzionamenti al di fuori del ragionevole controllo di TheFork, inclusi disservizi di rete imputabili a terzi; l'adempimento di obblighi di legge o di ordini dell'autorità giudiziaria; nonché circostanze eccezionali quali calamità naturali, incendi, esplosioni, interruzioni di corrente elettrica o altri eventi di forza maggiore. In questa eventualità, TheFork informerà gli utenti con un preavviso di almeno 30 giorni, laddove ragionevolmente possibile, via e-mail e, occasionalmente, anche tramite notifiche all'interno dell'app oppure comunicazione pop-up sulla Piattaforma TheFork TheFork procederà a ripristinare l'accesso nel più breve tempo possibile. TheFork non garantisce che l'app TheFork per dispositivi mobili sarà esente da bug, virus o malfunzionamenti al di fuori del ragionevole controllo di TheFork. Nessuna clausola delle presenti Condizioni d'uso può essere interpretata come volta ad escludere o limitare i diritti inderogabili riconosciuti ai consumatori dalla normativa vigente in materia di tutela dei consumatori. In particolare, i consumatori mantengono i diritti e i rimedi previsti dalla legge relativi alla corretta esecuzione dei servizi forniti tramite la Piattaforma TheFork, inclusi i diritti ai rimedi in caso di esecuzione non conforme o mancata esecuzione da parte di TheFork.</p>
<p>H) Ultimo paragrafo delle CdU delle Gift Card</p>	<p>TheFork si riserva il diritto di modificare le presenti Condizioni d'Uso di volta in volta a sua discrezione. [omissis]</p>	<p>TheFork si riserva il diritto di modificare le presenti Condizioni d'uso di volta in volta a sua discrezione per motivi legittimi, tra cui, l'adeguamento a modifiche legislative o regolamentari, il miglioramento o l'adattamento dei propri servizi, per</p>

		<p><i>esigenze di sicurezza o di prevenzione delle frodi, ovvero la necessità di garantire il corretto funzionamento del programma Gift Card.</i></p> <p><i>Eventuali aggiornamenti si applicheranno esclusivamente alle Gift Card acquistate successivamente all'entrata in vigore delle nuove Condizioni d'Uso. Le Gift Card già acquistate continueranno a essere disciplinate dalle Condizioni in vigore al momento dell'acquisto e per l'intera durata della loro validità. Le Gift Card emesse nell'ambito di campagne promozionali o di marketing saranno disciplinate dalle specifiche condizioni applicabili a tali campagne.</i></p> <p><i>Qualora futuri cambiamenti normativi o regolamentari rendano impossibile per TheFork conformarsi alle Condizioni d'Uso precedenti, TheFork adotterà le misure necessarie per garantire l'adeguamento al nuovo quadro normativo e informerà preventivamente gli utenti interessati.</i></p> <p><i>Tutti gli aggiornamenti saranno effettuati in modo trasparente e non incideranno sui diritti dei consumatori riconosciuti dalla legge che resteranno pienamente tutelati.</i></p> <p><i>[omissis]</i></p>
--	--	---

Impegno 2: piano di rimborso dedicato agli utenti interessati da un problema tecnico.

Oltre all'attuazione delle modifiche sopra descritte, la Società si impegna a introdurre un piano di rimborso adeguato e completo che affronti nello specifico un incidente tecnico che ha interessato le Gift Card di TheFork tra il 29 giugno e il 2 luglio 2025 ("**Impegno 2**").

A seguito dell'incidente citato, gli utenti che hanno contattato il servizio clienti di TheFork sono stati prontamente assistiti e rimborsati. Tuttavia, successive verifiche interne hanno evidenziato che altri utenti potrebbero essere stati interessati dal problema tecnico senza aver tuttavia presentato un reclamo o una segnalazione al servizio clienti. L'Impegno 2 ha quindi lo scopo di garantire un rimborso completo e coerente a tutti gli utenti interessati.

Infatti, il piano di rimborso proposto mira a garantire un rimborso completo a tutti gli utenti coinvolti nel problema tecnico, compresi quelli che hanno presentato segnalazioni all'AGCM, e a riaffermare l'impegno costante della Società nei confronti dei principi cardine posti a tutela dei consumatori, in particolare trasparenza, responsabilità e fiducia.

L'impegno 2 consiste quindi in un programma di rimborso volto ad affrontare i problemi riscontrati dagli utenti durante il periodo sopra menzionato, inclusi, ma non limitati a, quelli riportati nelle segnalazioni che fanno parte del fascicolo istruttorio dell'AGCM. Nell'ambito del presente Impegno, la Società ha anche intrapreso una revisione più ampia delle proprie procedure di assistenza clienti e sta contattando attivamente e rimborsando tutti gli utenti interessati.

La struttura del piano di rimborso è la seguente:

- Gli utenti che hanno già ricevuto un rimborso inferiore a 20 € riceveranno una Gift Card aggiuntiva di 10 €.
- Gli utenti che hanno già ricevuto un rimborso di 20 € o più riceveranno una Gift Card aggiuntiva di 20 €.
- Gli utenti che non hanno ancora ricevuto un rimborso, il cui importo dovuto è inferiore a 20 €, riceveranno il rimborso completo più una Gift Card aggiuntiva di 10 €.
- Gli utenti che non hanno ancora ricevuto un rimborso, il cui importo dovuto è pari o superiore a 20 €, riceveranno il rimborso completo più una Gift Card aggiuntiva di 20 €.

A tal proposito pare opportuno segnalare che in tutti e quattro gli scenari sopra descritti, gli utenti ricevono un rimborso superiore alla loro perdita, poiché vengono rimborsati per intero e ricevono un importo aggiuntivo. L'Impegno 2 riflette anche la continua attenzione di TheFork alla soddisfazione degli utenti e il suo approccio proattivo nell'affrontare le questioni che possono influire sul funzionamento della Piattaforma. TheFork si assume la piena responsabilità del problema tecnico e si impegna a rimborsare adeguatamente gli utenti interessati, nell'ambito del suo più ampio impegno a mantenere i più elevati *standard* di affidabilità e fiducia dei consumatori.

Più in generale, la Società attribuisce la massima priorità alla soddisfazione dei clienti, come dimostra il volume significativo di prenotazioni e transazioni elaborate con successo sulla Piattaforma. La Società rimane costantemente impegnata a garantire un elevato standard di servizio ai propri utenti e, ogni volta che si verifica un'interruzione del servizio o qualsivoglia disservizio attribuibile alla Piattaforma, attiva e continuerà ad attivare misure correttive adeguate per ristorare integralmente gli utenti interessati, come già avviene nella pratica.

* * *

TEMPISTICA DI ATTUAZIONE

La Fourchette SaS prevede di attuare pienamente gli Impegni di cui sopra entro 90 giorni dall'approvazione da parte dell'AGCM dei presenti Impegni.

Tale tempistica è essenziale per garantire l'efficace esecuzione di tutte le attività legate all'implementazione degli Impegni proposti. A questo proposito, l'attuazione delle misure in questione richiede la partecipazione e il contributo di diversi team, nonché il loro necessario allineamento e le opportune procedure di approvazione durante l'intero processo. **La predetta tempistica tiene conto anche del fatto che le modifiche proposte saranno implementate non solo in Italia, ma in tutti i mercati in cui TheFork opera**, richiedendo un'azione coordinata e un

allineamento tra i diversi team al fine di garantire un'applicazione coerente dei termini aggiornati e un'esperienza utente uniforme a livello globale.

Fermo restando quanto sopra, La Fourchette SaS si impegna ad attuare gli Impegni il prima possibile a seguito dell'approvazione da parte dell'Autorità e si impegnerà in modo proattivo per raggiungere questo obiettivo.

* * *

5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli Impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nella Comunicazione di avvio del Procedimento

Gli Impegni proposti mirano ad affrontare le preoccupazioni sollevate dall'AGCM nella Comunicazione e nell'audizione nonché a rafforzare ulteriormente il livello di chiarezza, trasparenza ed equità del rapporto contrattuale tra la Piattaforma e i suoi utenti. La logica alla base delle modifiche proposte è quella di garantire che i termini e i meccanismi che regolano la Piattaforma siano pienamente in linea con i principi in materia di tutela dei consumatori e che gli utenti possano fare affidamento su disposizioni contrattuali chiare, prevedibili e facilmente comprensibili.

In linea con tale obiettivo, le modifiche proposte saranno implementate non solo in Italia, ma in modo coerente in tutti i mercati in cui TheFork opera, garantendo *standard* uniformi di trasparenza e tutela dei consumatori in tutte le sue attività.

A tal fine, gli Impegni proposti sono concepiti non solo per eliminare ogni residua incertezza individuata dall'AGCM, ma anche per migliorare l'esperienza complessiva dei consumatori sulla Piattaforma, promuovendo *standard* più elevati in materia di informazione, responsabilità e fiducia degli utenti.

Per quanto riguarda l'**Impegno 1**, le modifiche proposte sono state ulteriormente perfezionate al fine di tenere conto delle osservazioni sollevate dall'Autorità durante l'audizione e di rispondere alle criticità individuate nella Comunicazione. In particolare, la formulazione rivista mira a garantire la certezza del diritto, la trasparenza per i consumatori e una ripartizione più equilibrata dei diritti e degli obblighi tra le parti interessate.

Più specificamente:

- **Clausola A) – "Modifica delle Condizioni d'uso" (Articolo 4 dei TdU di TheFork).**

Le modifiche proposte specificano e circoscrivono meglio i giustificati motivi alla base dell'esercizio dello *ius variandi*, identificando categorie oggettive e sufficientemente definite, in linea con il quadro normativo applicabile in materia di tutela dei consumatori, evitando al contempo formulazioni eccessivamente generiche o discrezionali, come suggerito dall'AGCM. I riferimenti all'evoluzione tecnologica - necessari ed opportuni nel caso di servizi offerti da una piattaforma di intermediazione online - sono stati riformulati in modo da essere chiaramente collegati a esigenze oggettive, garantendo così che le modifiche unilaterali rimangano prevedibili per gli utenti.

Più specificamente, le modifiche apportate a questa clausola riflettono le osservazioni sollevate dall'Autorità in relazione a: (i) la rimozione di espressioni come "ad esempio", "quali" e formulazioni

simili che potrebbero dare luogo a interpretazioni eccessivamente ampie; (ii) la necessità di specificare ulteriormente gli scenari alla base di possibili modifiche; e (iii) il chiarimento del concetto di modifiche sostanziali, così come la specificazione che il principale canale di comunicazione attraverso il quale gli utenti vengono informati è l'e-mail e che tutti gli altri mezzi menzionati sono solo saltuariamente utilizzabili (e in ogni caso cumulativi rispetto a quest'ultimo canale di comunicazione), garantendo così che le informazioni raggiungano effettivamente gli utenti interessati.

- **Clausola B) - "Limitazioni di responsabilità, dichiarazioni e garanzie" (Articolo 6.1 dei TdU di TheFork).**

La formulazione proposta chiarisce i rispettivi ruoli e responsabilità della Piattaforma e dei ristoranti in relazione alle informazioni e ai servizi resi disponibili attraverso la Piattaforma. In particolare, le modifiche riflettono meglio il dovere della Piattaforma di esercitare la normale diligenza professionale, chiariscono che i contenuti rimangono soggetti alla legge applicabile e fanno espressamente riferimento ai meccanismi di segnalazione e assistenza a disposizione degli utenti, pur mantenendo la coerenza con il quadro normativo applicabile ai fornitori di servizi di intermediazione, che in genere non sono responsabili per i contenuti generati dagli utenti.

Più precisamente, le modifiche apportate alla clausola riflettono le osservazioni sollevate dall'AGCM in relazione a: (i) la necessità di chiarire i rispettivi ruoli delle parti coinvolte, al fine di evitare qualsiasi ambiguità in merito alle responsabilità della Piattaforma e a quelle dei fornitori terzi; (ii) la rimozione di formulazioni generiche e concetti non applicabili nel contesto giuridico italiano, come i riferimenti alle informazioni fornite "così come sono", riflettendo adeguatamente il fatto che alcune informazioni provengono da terzi; e (iii) l'introduzione di una spiegazione più chiara dei rimedi a disposizione dei consumatori nella sezione finale della clausola, in osservanza ai principi di trasparenza e protezione dei consumatori.

- **Clausola C) – "Legge applicabile" (Articolo 10.1 dei TdU di TheFork).**

Le modifiche riflettono la richiesta dell'Autorità relativa alla necessità che i consumatori possano fare riferimento alla versione dei ToU nella propria lingua. La formulazione rivista chiarisce quindi che i consumatori possono fare riferimento alla versione nella lingua del loro paese di residenza e ciò non solo in caso di incongruenze tra le diverse versioni linguistiche.

- **Clausola D) – "Risoluzione delle controversie con i consumatori" (Articolo 10.2 dei TdU di TheFork).**

La clausola così come modificata include un riferimento esplicito ai diritti dei consumatori dell'Unione Europea in materia di foro competente, chiarendo che questi ultimi possono adire i tribunali del loro luogo di residenza in conformità con le norme UE applicabili in materia di tutela dei consumatori. La formulazione è stata inoltre semplificata al fine di garantire che la clausola sia facilmente comprensibile per il consumatore medio.

A questo proposito, le modifiche riflettono le osservazioni dell'Autorità relative alla necessità di garantire la chiarezza e l'evidenza delle informazioni relative alla giurisdizione. A questo proposito, la clausola di giurisdizione è stata modificata specificando espressamente che, per i consumatori

europei, il foro competente è il luogo di residenza. La suddetta informazione viene veicolata in modo chiaro e trasparente all'interno dei TdU di TheFork, migliorando così la trasparenza e facilitando la comprensione da parte dei consumatori dei loro diritti procedurali.

- **Clausola E) – "Modifica/sospensione/chiusura del Programma Fedeltà" (Articolo 6 delle Condizioni Speciali del Programma Fedeltà).**

Le modifiche chiariscono ulteriormente le condizioni alle quali possono essere apportate modifiche al programma fedeltà, introducendo motivi definiti in modo più preciso ed evitando formulazioni eccessivamente generiche, in linea con l'approccio adottato per le altre clausole oggetto di esame in relazione all'esercizio dello *ius variandi*. La nuova formulazione mira inoltre a garantire una maggiore trasparenza per gli utenti e a riflettere meglio la natura e il funzionamento specifici del programma fedeltà.

In particolare, per la prima parte della clausola, le modifiche rispecchiano quelle introdotte nella clausola A, compresa l'identificazione di categorie oggettive di motivi giustificati e il chiarimento delle modalità di comunicazione e di preavviso agli utenti.

Inoltre, al fine di tenere conto delle osservazioni dell'Autorità relative alla necessità di garantire un periodo adeguato per l'utilizzo degli Yum accumulati in caso di modifica, sospensione o cessazione del programma, le modifiche proposte prevedono una proroga di 15 giorni oltre il normale periodo di preavviso (30 giorni) per un periodo totale di 45 giorni. Questo approccio mira a garantire agli utenti un arco temporale sufficientemente lungo ed adeguato ad/per utilizzare i propri Yum – effettuando una prenotazione in un ristorante partecipante – tenendo conto delle caratteristiche del servizio e delle condizioni pratiche necessarie per l'effettivo utilizzo di tali vantaggi.

Inoltre, l'introduzione della previsione finale relativa alla possibilità per la Piattaforma di convertire i benefici del programma fedeltà in altri servizi o prodotti offerti dalla Società, in caso di impatto materiale sui benefici maturati, risponde a una chiara finalità pro-consumatore. In presenza di modifiche rilevanti, sospensione o cessazione del Programma di Fedeltà, tale previsione garantisce che i benefici accumulati non vadano automaticamente perduti, ma possano essere convertiti in soluzioni alternative. Il rinvio a specifiche comunicazioni contenenti le condizioni applicabili rafforza ulteriormente la trasparenza e tutela il legittimo affidamento degli utenti.

- **Clausola F) - "Limitazione di responsabilità" (articolo 7 delle Condizioni speciali del programma fedeltà).**

Le modifiche chiariscono in modo più puntuale l'articolazione dei rapporti contrattuali coinvolti nel programma fedeltà. In particolare, viene distinto il rapporto tra utente e Piattaforma relativo all'accumulo e alla gestione degli Yums dal distinto rapporto contrattuale che si instaura tra l'utente e il ristorante partecipante nel momento in cui gli Yums vengono utilizzati per effettuare una prenotazione e fruire del relativo servizio.

In linea con le indicazioni dell'AGCM, la formulazione rivista esplicita tale assetto, chiarendo che, una volta riscattati gli Yums, la prestazione principale è resa dal ristorante nell'ambito del rapporto contrattuale direttamente instaurato con l'utente. Al contempo, la clausola evita formulazioni eccessivamente generiche di esclusione di responsabilità e specifica espressamente i canali di

assistenza e reclamo messi a disposizione degli utenti in caso di problematiche con i ristoranti partecipanti, così da escludere qualsiasi percezione che la Piattaforma si disinteressi dell'esperienza dell'utente.

Infine, la sezione finale è stata allineata alle modifiche introdotte nelle altre clausole relative alle limitazioni di responsabilità, al fine di garantire la coerenza dei termini, e ora include una descrizione più chiara dei rimedi a disposizione dei consumatori.

- **Clausola G) - "Responsabilità e reclami" (articolo 5 dei TdU di TheFork PAY).**

La formulazione rivista chiarisce l'ambito e i limiti della responsabilità della Piattaforma in relazione a TheFork PAY, con l'obiettivo di migliorare la trasparenza e garantire un'equa ripartizione dei diritti e degli obblighi tra le parti.

Più specificamente, le modifiche seguono lo stesso approccio adottato nelle altre clausole relative all'esercizio dello *ius variandi* e alla limitazione della responsabilità. A questo proposito, seguendo le raccomandazioni di AGCM, la formulazione introduttiva precedentemente utilizzata è stata eliminata, in quanto poteva dare adito a incertezze interpretative, e le disposizioni pertinenti sono state riformulate in termini più chiari e precisi.

Inoltre, le modifiche prevedono un periodo di preavviso di almeno 30 giorni in caso di cambiamenti che incidono sul servizio, garantendo così che gli utenti siano adeguatamente informati e messi nella condizione di valutare il potenziale impatto delle modifiche. La clausola chiarisce anche i canali di comunicazione attraverso i quali gli utenti saranno informati, individuando uno specifico mezzo di comunicazione (e-mail), garantendo così che le informazioni raggiungano effettivamente gli utenti interessati.

Inoltre, la nuova formulazione della clausola fornisce una spiegazione più chiara dei rimedi a disposizione degli utenti in caso di malfunzionamento o interruzione del servizio.

- **Clausole H) – Ultimo paragrafo delle CdU della Gift Card.**

Le modifiche forniscono un quadro più chiaro e strutturato che disciplina le potenziali modifiche alle CdU della Gift Card, con l'obiettivo di migliorare la trasparenza, la certezza giuridica e la protezione dei consumatori, garantendo al contempo la coerenza con l'approccio adottato nelle altre clausole relative alle modifiche contrattuali.

In particolare, la clausola rivista identifica motivi oggettivi e legittimi che possono giustificare le modifiche e chiarisce che eventuali modifiche si applicheranno solo alle Gift Card acquistate dopo l'entrata in vigore delle nuove CdU delle Gift Card, mentre le Gift Card acquistate in precedenza continueranno ad essere regolate dalle condizioni applicabili al momento dell'acquisto per tutto il loro periodo di validità. La clausola affronta anche la possibilità che successivi sviluppi legali o amministrativi impediscano il rispetto delle CdU delle Gift Card precedenti, prevedendo che la Società adotti le misure necessarie per garantire la conformità agli stessi e informare tempestivamente gli utenti interessati. Infine, conferma che tutti gli aggiornamenti saranno implementati in modo trasparente e non pregiudicheranno i diritti previsti dalla legge per i consumatori.

Per quanto riguarda l'**Impegno 2**, esso mira a garantire un adeguato rimborso agli utenti interessati a seguito dell'incidente tecnico che ha coinvolto le Gift Card e a dimostrare il continuo rispetto da parte di La Fourchette SaS dei principi in materia di tutela dei consumatori, in particolare quelli relativi alla trasparenza, alla responsabilità e alla fiducia. In termini più generali, la Società pone al centro della propria attività la soddisfazione degli utenti, come confermato dall'elevato numero di prenotazioni e transazioni gestite con esito positivo sulla Piattaforma. La Società è costantemente impegnata a garantire standard di servizio elevati e, laddove si verificano disservizi imputabili alla Piattaforma, provvede e continuerà a provvedere ad adottare le misure necessarie per assicurare un pieno ristoro agli utenti coinvolti, secondo prassi già consolidate.

Nel complesso, attraverso queste misure, la Società mira a rafforzare in modo proattivo la trasparenza e l'affidabilità del proprio assetto contrattuale, garantendo che gli utenti siano meglio informati, pienamente protetti e possano continuare a interagire con la Piattaforma con maggiore fiducia e soddisfazione.