

PARTOO SAS - TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA

Partoo.co/es es un sitio web que pertenece a PARTOO SAS y que es gestionada por la misma entidad, una empresa con un capital de 27 107 euros, con domicilio social en 190 rue Championnet, 75018, París, Francia, e inscrita en el registro mercantil de París bajo el número 803425404. La plataforma es accesible en la siguiente dirección: <https://www.partoo.co/es>

Partoo ofrece a sus clientes una plataforma para gestionar su actividad en Internet. Como parte de esta oferta, Partoo ofrece soluciones que permiten a sus clientes (1) ser referenciados en las Plataformas de difusión, (2) centralizar, procesar y analizar sus reseñas locales y (3) recopilar más reseñas positivas de los clientes. En este sentido, estos Términos y Condiciones Generales de Venta rigen la relación entre el sitio web partoo.co y la empresa Partoo, denominada "El Proveedor", y el conjunto de usuarios suscritos a los servicios ofrecidos por el Proveedor (a excepción de los clientes "grandes cuentas" que hayan firmado un contrato aparte con el Proveedor), denominados individualmente "El Cliente".

Alcance de aplicación de los Términos y Condiciones Generales:

El presente documento tiene por objeto describir el empleo de los Productos y de los Servicios en el marco de la relación contractual entre el Proveedor y el Cliente.

Dicho esto, se ha convenido y acordado lo siguiente.

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA

1. DEFINICIONES

- 1.1. **Plataformas de difusión:** empresas con las cuales el Proveedor ha firmado un acuerdo que le autoriza a suministrar, de manera regular y de conformidad con ciertos estándares, información relativa a los puntos de venta de sus clientes, con el objetivo de que dichas empresas la integren en sus plataformas (sitios web, aplicación móvil o GPS). Asimismo, puede tratarse de empresas usuarias de soluciones de actualización de contenidos que permitan al Proveedor divulgar de manera simple y eficaz la información sobre sus clientes. Quedan también incluidas aquellas Plataformas web a partir de las cuales el Proveedor pueda obtener reseñas publicadas por los usuarios sobre los puntos de venta del Cliente.
- 1.2. **Datos:** información de los puntos de venta del Cliente compilada y transmitida por el Cliente al Proveedor.

2. OBJETO

El objeto de los presentes Términos y Condiciones Generales de Venta es definir las condiciones bajo las cuales el Proveedor se compromete a (i) difundir la información y Datos de los puntos de venta provistos por el Cliente en las Plataformas de difusión, (ii) poner a disposición del Cliente una solución de gestión de las reseñas y (iii) facilitar al Cliente una solución para conseguir más reseñas. Asimismo, las presentes Condiciones Generales de Venta tienen por objeto establecer los derechos y obligaciones de las partes a este respecto.

Partoo puede adaptar o modificar los presentes Términos y Condiciones Generales de Venta en cualquier momento. Los Términos y Condiciones Generales de Venta aplicables a cada Cliente serán aquellas vigentes en el día de su suscripción al Producto o de la última renovación del contrato, cuando se haya llevado a cabo una primera renovación.

3. SOLUCIONES

El proveedor se compromete a realizar un acompañamiento al Cliente mientras dure su suscripción a los servicios del Proveedor, siguiendo las condiciones descritas a continuación:

- Se programará una sesión de *onboarding* con el fin de formar al Cliente acerca del uso de las soluciones ofrecidas por el Proveedor.
- Se pondrá a disposición del Cliente un equipo soporte disponible en línea desde la interfaz de la aplicación del Proveedor, por email o por teléfono a la dirección o el número indicado por el Cliente en el email recapitulativo de la suscripción.

3.1. Presence management

3.1.1. Transmisión de la información del cliente en las Plataformas de difusión

El Proveedor se compromete a compartir la información del Cliente con sus Plataformas de difusión.

La base de datos del Proveedor que contenga los datos públicos destinados a los internautas (direcciones, horarios, sitios web...) podrá ponerse a disposición de aplicaciones asociadas y Plataformas de difusión. Por ejemplo, si el Proveedor firma una nueva colaboración con una Plataforma de difusión nueva durante el periodo de vigencia del contrato, los datos del Cliente serán también compartidos en dicha plataforma sin coste adicional, siempre que dicho acuerdo de colaboración se negocie sobre la base de una tarifa de publicación gratuita.

Las Plataformas de difusión podrán proceder en cualquier momento y con total libertad a la modificación de sus directrices de identidad visual, de sus políticas de publicación y de su política comercial en lo relativo a la publicación de contenidos. El Proveedor no puede por tanto asumir ninguna obligación relativa al resultado previsto en cuanto a la

difusión de determinados contenidos y Datos en determinadas plataformas, ni tampoco en cuanto a la difusión de la información del Cliente sobre una Plataforma de difusión concreta. No obstante, el Proveedor se compromete a hacer todo lo que esté en su mano para que los Datos proporcionados por el Cliente se compartan en las Plataformas de difusión con la mayor celeridad.

El Cliente asume toda la responsabilidad relativa a la información y los Datos publicados en los perfiles públicos de las Plataformas de difusión antes, durante y después del servicio prestado por el Proveedor. Asimismo, el Cliente tiene la posibilidad de modificar dicha información por sus propios medios según las indicaciones de las Plataformas de difusión. En caso de terminación del contrato de suscripción a los servicios del Proveedor, el Proveedor se compromete a no compartir más información del Cliente y a no degradar ni modificar los Datos que ya hayan sido divulgados en las Plataformas de difusión antes de la fecha de terminación del Contrato del Cliente.

Datos publicables:

El Proveedor se compromete a hacer todo lo que esté en su mano para lograr que las Plataformas de difusión integren la mayor cantidad de Datos transmitidos por el Cliente, y en particular los siguientes:

- Nombre del establecimiento
- Dirección (calle, número, código postal, población, provincia y país)
- Categorías (tipo de actividad)
- Número de teléfono
- URL del sitio web
- Horarios de apertura normales
- Horarios de apertura excepcionales
- Fotografías de la empresa/establecimiento
- Descripción de la empresa o del establecimiento

3.1.2. Google Posts

Un Google Post es un encarte temporal que puede ser publicado en un Perfil de Empresa en Google y permite a las empresas locales destacar algunas de sus novedades (promociones, eventos...). Si el Cliente tiene menos de 10 establecimientos, puede administrar todas sus publicaciones de Google desde su interfaz Partoo; estos se sincronizarán automáticamente en sus Perfiles de Empresa en Google.

3.2. Review management

3.2.1. Gestión de reseñas del cliente en las Plataformas de difusión

El Proveedor se compromete a poner a disposición del Cliente una solución de gestión de reseñas locales, con objeto de centralizar las reseñas que los internautas escriban sobre los establecimientos del Cliente en las Plataformas de difusión, y permitirle así responder con mayor facilidad. A fecha de hoy, las Plataformas de difusión del Proveedor para las cuales

es posible agrupar las reseñas son: Facebook y Perfil de Empresa en Google (Google Business Profile).

Si el Proveedor firmara nuevos acuerdos de colaboración durante la vigencia del contrato, quedarán integrados automáticamente en la solución ofrecida al Cliente sin coste adicional, siempre que dicho acuerdo de colaboración se negocie sobre la base de una tarifa de publicación gratuita.

Las Plataformas de difusión del Proveedor pueden proceder en cualquier momento y con total libertad a la modificación de sus políticas de disposición de reseñas. En consecuencia, el Proveedor no puede asumir ninguna obligación relativa a los resultados previstos en relación con la obtención de reseñas locales.

3.2.2. Contenido de la solución

La solución de gestión de las reseñas consta de varios elementos:

- Envío de un informe mensual, semanal y/o diario (a elección de cada usuario);
- Centralización de las reseñas de todos los establecimientos del Cliente en la interfaz de Partoo, accesible para el Cliente;
- Gestión de accesos por usuario para facilitar el procesamiento y respuesta a las reseñas;
- Posibilidad de responder a las reseñas desde la interfaz de Partoo;
- Elaboración de modelos de respuesta a las reseñas, reutilizables y dinámicos

El programa de gestión de reseñas las recupera de las diferentes Plataformas de difusión cada 24 horas. Las Plataformas de difusión pueden proceder en cualquier momento y con total libertad a la modificación de la política de disposición de las reseñas. En consecuencia, el Proveedor no puede asumir ninguna obligación relativa a los resultados previstos en relación con la obtención de reseñas locales. No obstante, el Proveedor se compromete a hacer todo lo que esté en su mano para centralizar con la mayor frecuencia posible y en la interfaz de Partoo todas las reseñas recibidas.

3.2.3. Modelos de respuesta a las reseñas

La solución del Proveedor de *Review Management* incluye una funcionalidad de "Modelos de respuesta a las reseñas", también conocida como "Templates de respuesta". Al redactar una respuesta, los usuarios tendrán acceso a plantillas previamente escritas que podrán modificar libremente antes de publicar una respuesta. Estos modelos pueden ser configurados por el Cliente o sacados de una lista de plantillas sugeridas directamente por el Proveedor.

3.3. Review booster

3.3.1. Envío de invitaciones por SMS para publicar una reseña

El Proveedor se compromete a poner a disposición del Cliente una solución de incitación a la publicación de reseñas mediante invitaciones SMS enviadas desde la interfaz del Proveedor. Hasta la fecha, la solución

Review Booster permite enviar invitaciones por SMS para publicar una reseña en el Perfil de Empresa en Google. Por defecto, el uso de la solución *Review Booster* se limita al envío de 200 SMS al mes por establecimiento.

Las Plataformas de difusión pueden proceder en cualquier momento y con total libertad a la modificación de sus políticas de comunicación de reseñas. En consecuencia, el Proveedor no puede asumir ninguna obligación relativa a los resultados previstos sobre la publicación de reseñas en Perfiles de Empresa en Google.

3.4. Messages

3.4.1. Gestión de mensajes instantáneos enviados por los internautas desde Google Business Message y Facebook Messenger

El Proveedor se compromete a poner a disposición del Cliente una solución para gestionar los mensajes de Google Business Messages que los internautas escriban al Cliente.

Las Plataformas de difusión (Google y Facebook) pueden proceder en cualquier momento y con total libertad a la modificación de sus políticas de disposición de mensajes. En consecuencia, el Proveedor no puede asumir ninguna obligación relativa a los resultados previstos sobre el envío de mensajes en el Perfil de Empresa en Google.

4. COMPROMISOS Y RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR

4.1. RGPD: aplicación a las soluciones del Proveedor

El Proveedor confirma que cumple con la normativa RGPD (Reglamento General de Protección de Datos).

A este respecto, el Proveedor recoge tres tipos principales de Datos, cuyos métodos de almacenamiento y procesamiento cumplen con la normativa vigente:

- Datos públicos disponibles en las Plataformas de difusión del Proveedor (direcciones de los establecimientos del Cliente, horarios, opiniones de los usuarios, etc.).
- Datos 100% anónimos del Perfil de Empresa en Google (número de clics en un Perfil, número de llamadas, número de solicitudes de direcciones de puntos de venta).
- Los correos electrónicos y números de teléfono de los usuarios (empleados del Cliente) que les permiten conectarse a la interfaz.

El usuario de las soluciones del Proveedor podrá eliminar sus datos de forma sencilla en cualquier momento mediante una solicitud de un usuario con derechos administrativos en su cuenta, si no es él mismo un administrador, o mediante un correo electrónico a help@partoo.co.

Cada una de las partes es responsable de las gestiones, declaraciones, solicitudes de autorización previstas por las leyes y reglamentos vigentes en relación con los tratamientos efectuados en el marco

de la utilización de las soluciones, y en particular aquellas previstas por el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 27 de abril de 2016, y la Ley de Informática y Libertades, del 6 de enero de 1978, modificada, relativa a la informática, los archivos y las libertades.

4.2. Limitación de responsabilidades

A excepción de lo dispuesto en el presente documento de Términos y Condiciones Generales de Venta, y en particular en el presente Artículo 4.2., el Proveedor asume la responsabilidad, en las condiciones de derecho común, de los daños de cualquier tipo provocados por él o por su personal al Cliente, a su personal y a su equipo.

Como excepción a lo anterior, se acuerda expresamente que:

- Con excepción de los daños resultantes de un fraude por parte del Proveedor, la responsabilidad contractual del Proveedor se limitará a la mitad (0,5) de la cantidad facturada por el Proveedor en virtud del contrato por los 12 meses precedentes de los servicios prestados. El Cliente reconoce la validez de este umbral de responsabilidad y no lo cuestionará. Esta disposición constituye una condición esencial y determinante en el compromiso por parte del Proveedor, sin la cual el Proveedor no ofrecerá sus servicios al Cliente.
- El Proveedor no podrá ser considerado responsable de ninguna manera de los daños indirectos originados o derivados de las prestaciones del Proveedor.
- El Proveedor no podrá ser considerado responsable de ninguna manera en el caso de que el perjuicio sufrido por el Cliente derive de un error, negligencia u omisión por parte del Cliente o de terceras partes sobre las que el Proveedor no tiene ningún poder de control ni de supervisión.
- El Proveedor no podrá ser considerado responsable de ninguna manera de los errores cometidos por el Cliente durante la utilización de los servicios del Proveedor o durante toda utilización de dichos servicios que no respete las instrucciones del Proveedor.
- El Proveedor será responsable única y exclusivamente de las funciones que le corresponden según lo dispuesto en estos Términos y Condiciones Generales de Venta. En concreto, el Proveedor no podrá ser considerado responsable de ninguna manera en absoluto del contenido de los Datos y/o informaciones proporcionadas por el Cliente, del fin de estos Datos y/o informaciones ni del uso que el Cliente o terceras partes hagan de los resultados obtenidos de las prestaciones del Proveedor.
- El Cliente será responsable de facilitar la prueba del incumplimiento de lo pactado por parte del Proveedor y de la no conformidad con las prestaciones previstas según las disposiciones descritas en el presente documento.

5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

5.1. Autorización administrativa

El Cliente se compromete a cumplir, en el marco de la ejecución del contrato, la normativa legal, reglamentaria y deontológica que rija el ejercicio de su profesión y/o que se aplique al uso de los servicios provistos por el Proveedor.

5.2. Suministro de datos

El Cliente se compromete a poner a disposición del Proveedor los elementos y Datos descritos en el Artículo 3.1.1 a través de la interfaz del Proveedor.

El Cliente se compromete a cooperar al máximo con el Proveedor en caso de que este precise información complementaria con vistas al cumplimiento de las obligaciones asumidas en virtud de los presentes Términos y Condiciones Generales de Venta.

5.3. Legalidad de los Datos

El Cliente se compromete a poner a disposición del Proveedor únicamente contenidos lícitos y que no atenten contra el orden público, las buenas costumbres o los derechos de terceros.

6. PRECIO Y CONDICIONES TARIFARIAS

6.1. Precio de la suscripción

Los precios de los servicios del Proveedor se detallan en la factura emitida por el Proveedor para el Cliente. El pago de dicha factura constituye la aceptación de los presentes Términos y Condiciones Generales de Venta.

Los precios se indican antes de impuestos salvo que se mencione lo contrario. Los impuestos y tasas corren a cargo del Cliente y se aplicarán en conformidad con la legislación vigente a fecha de la facturación.

6.2. Modificación del precio de la suscripción

El Proveedor se reserva el derecho de modificar el precio de sus servicios en todo momento. Toda modificación del precio de los servicios será notificada al Cliente y se aplicará en el siguiente ciclo de facturación, salvo terminación por parte del cliente de la suscripción según los términos del presente documento.

6.3. Duración de la suscripción

Salvo que el Proveedor y el Cliente acuerden por escrito lo contrario, toda suscripción a los servicios del Proveedor se firmará con una duración de un (1) año ("Periodo Inicial de Suscripción"). Al finalizar el Periodo Inicial de Suscripción, la suscripción del Cliente será prorrogada automáticamente por renovación tácita de un periodo de un (1) año, excepto en caso de terminación del contrato según lo dispuesto en los términos del Artículo 10 del presente documento.

6.4. Condiciones de pago

El Cliente podrá decidir abonar la suscripción anual en un único pago o en mensualidades.

A no ser que se especifique lo contrario en las facturas emitidas al Cliente:

- Las facturas serán pagaderas por el Cliente desde el día de su recepción, por tarjeta o por domiciliación bancaria

- Un retraso en el pago superior a quince (15) días conllevará la aplicación acumulativa, por efecto de la ley y sin previo aviso de (i) una indemnización global de cuarenta (40) euros y de (ii) intereses de demora calculados sobre la base del triple del tipo de interés legal vigente.

Además, el incumplimiento del pago comportará la suspensión de pleno derecho de la suscripción del Cliente al servicio del Proveedor.

7. MENCIONES

El Proveedor podrá hacer referencia de su colaboración con el Cliente a través de cualquier soporte de comunicación, en entrevistas o en su listado de referencias comerciales.

8. SUSPENSIÓN DE LAS OBLIGACIONES

Las obligaciones contraídas por las partes en virtud del presente acuerdo quedarán suspendidas en caso de fuerza mayor. Las partes acuerdan expresamente que las perturbaciones de la red de telecomunicaciones, así como toda indisponibilidad atribuible a causas ajenas al Proveedor o que queden fuera de su control se considerarán casos de fuerza mayor. Si la circunstancia de fuerza mayor persiste durante un período superior a sesenta (60) días, cualquiera de las partes podrá declarar el contrato resuelto de pleno derecho.

9. RESOLUCIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES

En caso de que una de las partes incumpla las obligaciones contraídas en virtud de los presentes Términos y Condiciones Generales de Venta, la otra parte podrá proceder a su resolución. Las partes acuerdan expresamente que, en tal caso, el contrato quedará resuelto de pleno derecho un (1) mes después del envío de una notificación formal para detener parcial o totalmente las obligaciones contractuales.

Dicha notificación deberá efectuarse por carta certificada con acuse de recibo.

10. TERMINACIÓN

Toda suscripción a una solución de Partoo será objeto de una renovación tácita con fecha del aniversario de la suscripción. El contrato puede ser terminado si una de las partes envía una denuncia a la otra mediante una carta registrada con acuse de recibo o con un mensaje electrónico a la dirección help@partoo.co como mínimo quince (15) días antes de la expiración del periodo de contrato vigente.

11. CONFIDENCIALIDAD

Las partes se comprometen a tratar de manera estrictamente confidencial toda la información relativa a la otra parte a la que tenga acceso en el contexto del contrato, independientemente del medio de transmisión de dicha información. Las partes se comprometen en particular a respetar la naturaleza confidencial de los métodos, procedimientos y conocimientos técnicos de la otra parte a los que tenga acceso con motivo de la

ejecución de los presentes Términos y Condiciones Generales de Venta.

Se considerará confidencial toda la información de carácter comercial, financiero o técnico que no sea de dominio público. Se establece a todos los efectos que los Datos comunicados por el Cliente al Proveedor para ser compartidos en las Plataformas de difusión no serán considerados información confidencial.

La titularidad exclusiva de los derechos sobre la información confidencial corresponderá a la parte de la que proceda dicha información. Las partes se comprometen a no utilizar la información, datos y documentos facilitados en el presente contexto para fines distintos del cumplimiento de sus respectivos compromisos asumidos en virtud de los presentes Términos y Condiciones Generales de Venta, excepto en caso de requerimiento por parte de las autoridades competentes.

En caso de que una de las partes incumpla esta obligación, la otra parte podrá proceder a la resolución del contrato de conformidad con lo establecido en el Artículo 10. Asimismo, dado el carácter personal de las informaciones que pueden ser objeto de intercambio en el contexto de la ejecución de las presentes condiciones generales de venta, las partes se comprometen a velar por el estricto cumplimiento de la legislación en vigor del 6 de enero de 1978 (relativa a la informática y las libertades de los usuarios) en lo relativo a la comunicación de dichas informaciones.

12. TÍTULOS

Los títulos del presente documento tienen valor meramente orientativo. En caso de contradicción entre el cuerpo de un artículo y su título, prevalecerá lo establecido en el cuerpo.

13. FUERO

Los presentes Términos y Condiciones Generales de Venta se rigen por el derecho de Francia.

Las partes se someten a la jurisdicción exclusiva del Tribunal de Comercio de París para resolver cualquier desacuerdo que pudiera surgir con respecto a la validez, interpretación, ejecución o resolución de los presentes Términos y Condiciones Generales de Venta y en mayor medida de todo desacuerdo relativo a la relación entre el Proveedor y el Cliente con respecto a la suscripción del Cliente a los servicios proporcionados por el Proveedor.