

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

SOFTWARE-AS-A-SERVICE de PARTOO pour les Clients SMB

Partoo.co est un site Internet détenu et exploité par Partoo SAS, société française ayant son siège social au 190 rue Championnet, 75018, Paris, France, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris, sous le numéro 803 425 404 (ci-après, « **Partoo** » ou le « **Fournisseur** »). Il est accessible à l'adresse suivante : <https://www.partoo.co>.

Partoo offre à ses clients une plateforme pour gérer la visibilité et la réputation en ligne de leurs points d'intérêt de manière simple et efficace, via une solution de type SaaS. Le Client souhaite utiliser les Services tels que spécifiés ci-dessous dans ces Conditions Générales de Vente.

Le Client a obtenu toutes les informations qu'il pouvait exiger afin d'avoir une bonne compréhension des Services, et de s'assurer qu'ils sont adaptés à son organisation, à ses besoins et à ses objectifs.

À cet égard, les présentes Conditions Générales de Ventes et ses annexes (ci-après, les « **CGV** ») régissent les relations entre le Fournisseur et l'ensemble de ses clients avec moins de quinze (15) établissements ou POI (ci-après, « **Clients SMB** ») qui ont souscrit aux services proposés par Partoo, nommés individuellement le « **Client** ». Partoo et le Client sont ci-après désignés individuellement comme la « **Partie** » et conjointement comme les « **Parties** ».

EN FOI DE QUOI, les Parties confirment et conviennent par les présentes que ces CGV entrent en vigueur à la Date de Souscription indiquée ci-dessus et qu'elles se sont mises d'accord sur toutes les conditions suivantes :

1. DEFINITIONS

Les termes en majuscules utilisés dans les CGV sont définis ci-après, ayant les mots définis au singulier la même signification lorsqu'ils sont utilisés au pluriel.

- 1.1. « **Applications Partoo** » désigne les applications développées et détenues par Partoo ou concédées sous licence par Partoo, qui peuvent être consultées et exécutées en mode SaaS.
- 1.2. « **Contenu du Client** » désigne toute information ou contenu commercial, marketing ou autre communiqué par ou au nom du Client dans le cadre de la fourniture des Services et de l'utilisation de l'Application Partoo, tels que : nom de l'entreprise ou de la société, numéro de téléphone, adresse, description des services et/ou produits, menu, photos, événements, heures d'ouverture, et toute autre information que les Parties pourraient choisir d'inclure à l'avenir.
- 1.3. « **Date de Souscription** » désigne le moment où le Client accepte les CGV en ligne.
- 1.4. « **Durée de la Souscription** » désigne la somme de la « **Période Initiale de Souscription** » et des successives « **Périodes de Renouvellement** », selon la définition contenue dans l'article 8 des CGV.
- 1.5. « **Partenaire** » désigne l'entité qui possède, exploite ou gère un Site du Partenaire.
- 1.6. « **Point d'intérêt** » ou « **POI** » désigne chaque lieu accessible au public dans lequel le Client exerce les activités économiques qui font partie de son périmètre d'activité professionnelle.
- 1.7. « **Services** » désigne les services définis selon l'offre souscrit par le Client et fournis par Partoo, conformément aux dispositions des présentes CGV.
- 1.8. « **Site du Partenaire** » désigne les réseaux sociaux, les moteurs de recherche, les annuaires professionnels en ligne, les applications mobiles ou tout autre site ou plateforme appartenant à un Partenaire, qui exploite, gère ou distribue les informations commerciales du Client ; le Contenu du Client ; et/ou toute autre information commerciale relative au Client.
- 1.9. « **Utilisateur** » désigne le Client ou les personnes accrédités par le Client pour avoir accès aux Applications Partoo dans le cadre de la fourniture des Services.

2. OBJET

Les CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des Parties dans le cadre de la fourniture des Services.

Partoo peut adapter ou modifier les présentes CGV à tout moment à sa seule discrétion. Les CGV applicables à chaque Client sont celles en vigueur à la Date de Souscription ou celles attachées à la dernière facture envoyée par Partoo à partir du moment où le Client aura réglé ladite facture, conforme aux dispositions de l'article 7.1 ci-dessous.

3. DROITS CONCEDÉS AU CLIENT

- 3.1. Partoo concède au Client, pendant toute la Durée de la Souscription, un droit personnel, non-exclusif et incessible d'accéder à et d'utiliser les Applications Partoo et les Services, pour ses besoins internes, à l'exclusion de toute autre utilisation. A toutes fins utiles, il est précisé qu'en aucun cas le Client ne peut permettre à un tiers d'accéder aux Applications Partoo ou de les utiliser pour le compte d'un tiers.
- 3.2. Le Client ne pourra en aucun cas : (a) adapter, altérer, modifier, améliorer, traduire les Applications et/ou Services Partoo, créer des œuvres dérivées à partir des Applications et/ou Services Partoo; (b) effectuer de la rétro-ingénierie, décompiler, désassembler ou tenter autrement de reconstruire ou d'obtenir le code source de tout ou partie des Applications et/ou Services Partoo; et (c) sauf autorisation expresse et écrite, permettre à un tiers d'accéder aux Applications et/ou Services Partoo ou de les utiliser pour le compte d'un tiers, y compris notamment en cas de multipropriété, d'externalisation ou de bureau offrant des services.

4. SERVICES

- 4.1. Partoo fournira au Client l'accès aux Applications et/ou Services Partoo définis selon la souscription du Client, conformément aux présentes CGV, à la réglementation qui lui

est applicable, ainsi qu'aux normes, aux pratiques et coutumes générales de l'industrie.

4.2. **Développement continu.** Le Client reconnaît que Partoo peut continuellement développer, réaliser et offrir des innovations des Applications et/ou Services Partoo au Client, sous la forme de nouvelles caractéristiques, de nouvelles fonctionnalités et d'améliorations. En conséquence, Partoo se réserve le droit de modifier ces Applications et/ou Services Partoo à tout moment, sans que ces modifications ou améliorations n'engendrent de coûts additionnels pour le Client.

4.3. **Contenu du Client.** Partoo fournira les Services sur la base des informations et le Contenu du Client que lui aura communiquées le Client. Le Client est donc tenu de lui fournir des informations complètes, précises et exactes, dans le respect des délais qui lui sont communiqués. Le Client s'engage à ne fournir que les informations liées à sa propre activité.

Le Client accorde à Partoo et aux Partenaires, le cas échéant, une licence mondiale, non exclusive, perpétuelle, irrévocable, libre de redevance, illimitée, pouvant faire l'objet d'une sous-licence et irrévocable pour utiliser, reproduire, préparer des œuvres dérivées, afficher et distribuer le Contenu du Client, dans chaque cas uniquement dans la mesure requise par ledit Partenaire.

Le Client est seul responsable des conséquences négatives que tout retard ou instruction du Client, des Partenaires et/ou de tiers peut avoir sur la fourniture des Services.

4.4. **Conditions Minimales.** Le Client est responsable de la qualité de sa connexion Internet. A ce titre, Partoo ne saurait en aucun cas être tenue responsable de la qualité, de la vitesse ou de l'interruption des moyens de communication (notamment du réseau Internet) entre les Applications Partoo et l'infrastructure technique du Client. En aucun cas Partoo ne sera tenue de payer les éventuels coûts liés à la substitution des Services ni ne procéder à leur remplacement. En cas de constatation d'un dysfonctionnement des Applications Partoo, le Client signalera ledit dysfonctionnement à Partoo à l'adresse électronique help@partoo.co.

4.5. **Site du Partenaire.** Le Client reconnaît et accepte que (i) tout Contenu du Client sera soumis aux normes de qualité, aux limites de caractères et aux autres politiques de contenu applicables du Partenaire, et que ce Contenu du Client peut être rejeté ou modifié, en tout ou partie, par un Partenaire à tout moment et à sa seule discrétion afin de se conformer à ces politiques ; (ii) l'emplacement, l'apparence et/ou l'affichage de tout Contenu du Client peut changer à tout moment ; et (iii) Partoo ne garantit pas ni peut pas garantir l'affichage du Contenu du Client sur le Site du Partenaire.

Si Partoo met en place une collaboration avec de nouveaux Partenaires pendant la Durée de la Souscription, ils seront automatiquement intégrés dans les Applications et Services Partoo sans surcoût, à condition que ce partenariat soit négocié sur la base d'un forfait gratuit.

4.6. **Droits du Partenaire sur le Contenu du Client.** Le Client reconnaît que les Services nécessitent la fourniture de Contenu du Client à des Partenaires pour permettre son utilisation et publication, et que ces Partenaires peuvent exiger des droits d'utilisation non exclusifs, perpétuels, irrévocables, libres de redevances, illimités, ou un sous-ensemble de ces droits, en ce qui concerne le Contenu du Client, y compris, mais sans s'y limiter, les droits de publier et de contrôler ce Contenu du Client.

5. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITE DU FOURNISSEUR

5.1. **Protection des données.** Partoo confirme être en conformité avec la réglementation RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données).

A ce titre, le Fournisseur collecte trois principaux types de données, dont les modalités de stockage et de traitement sont conformes à la réglementation en vigueur :

- i. Les données publiques mise à disposition sur les Sites des Partenaires (Adresses des établissements du Client, horaires, avis des internautes, etc.)
- ii. Les données 100% anonymisées des Partenaires (par exemple, nombre de clics sur une fiche Google, nombre d'appels, nombre de demandes d'itinéraires vers les points de vente)
- iii. Les emails et numéros de téléphone des Utilisateurs leur permettant de se connecter aux Applications Partoo.

Les Utilisateurs pourront à tout moment et simplement, supprimer leurs données en faisant la requête soit auprès un compte ayant des droits d'administration sur son compte, s'il n'est pas lui-même administrateur ; soit par message électronique à l'adresse help@partoo.co.

Chaque Partie demeure responsable des démarches, déclarations, demandes d'autorisation prévues par les lois et règlements en vigueur concernant les traitements effectués dans le cadre de l'usage des Services, et notamment celles prévues par le Règlement (UE) Général sur la Protection des Données 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, et la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

5.2. **Limitation de responsabilité.** Sous réserve des stipulations des présentes CGV et en particulier du présent article, Partoo sera responsable dans les conditions du droit commun des dommages de toute nature, causés par lui ou par son personnel au Client, à son personnel et matériel. Nonobstant ce qui précède, il est expressément convenu que :

- i. Sauf en cas de dol du Fournisseur, la responsabilité contractuelle du Fournisseur sera limitée à une demie (0,5) fois le montant facturé par le Fournisseur au Client au cours des 12 derniers mois précédant la date du fait générateur de l'action en responsabilité. Le Client reconnaît la validité de ce plafond de responsabilité et s'interdit de le remettre en cause. Cette stipulation est une condition essentielle et déterminante de l'engagement du Fournisseur, sans lequel le Fournisseur n'aurait pas proposé ses services au Client.
- ii. Le Fournisseur ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable, de quelque manière que cela soit, des dommages indirects trouvant leur origine ou étant la conséquence des prestations du Fournisseur.
- iii. En aucun cas la responsabilité de Partoo ne saurait être engagée lorsque le préjudice subi par le Client résulte de la faute, négligence ou de l'omission du Client, d'un des Partenaires ou d'un tiers sur lequel Partoo n'a aucun pouvoir de contrôle et de surveillance.
- iv. Partoo ne saurait en aucun cas être tenu responsable d'erreurs commises par le Client lors de l'utilisation des Services ou de toute utilisation des Services non conforme aux instructions du Fournisseur.

- v. Partoo n'est responsable que des tâches expressément mises à sa charge dans les CGV. Partoo ne saurait être tenu responsable de quelque manière que ce soit, notamment, du Contenu Client et/ou informations qui sont remises par le Client, de l'affectation de ce Contenu du Client et/ou informations ni de l'utilisation faite par le Client ou un tiers des résultats des Services fournies par Partoo.
- vi. Il appartient au Client d'apporter la preuve des défaillances du Fournisseur et de la non-conformité des Services fournis par rapport aux spécifications décrites aux présentes.

6. OBLIGATIONS DU CLIENT

- 6.1. **Autorisation administrative.** Le Client s'engage à respecter les règles légales, réglementaires et déontologiques pouvant régir l'exercice de sa profession et/ou s'appliquant à l'utilisation des Services.
- 6.2. **Fourniture du Contenu du Client.** Le Client s'engage à mettre à disposition du Fournisseur les éléments, informations et le Contenu du Client décrites à l'Annexe A à travers les Applications Partoo.
Le Client s'engage à faire ses meilleurs efforts afin d'aider le Fournisseur si celui-ci a besoin d'informations complémentaires pour remplir ses obligations au titre des CGV.
- 6.3. **Licéité du Contenu du Client.** Le Client s'engage à ne mettre à disposition du Fournisseur que des informations licites, exemptes de toute atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou aux droits des tiers.

7. PRIX ET CONDITIONS TARIFAIRES

Le Client s'engage à payer le prix de la souscription conforme les dispositions ci-dessous.

- 7.1. **Prix de la Souscription.** Les prix des Services sont détaillés dans la facture adressée par le Fournisseur au Client (ci-après, « **le Prix de la Souscription** »). Le règlement par le Client de ladite facture vaut acceptation des présentes CGV y attachées.
Tous les prix mentionnés sont établis hors taxes sauf mention contraire. Les impôts et taxes sont à la charge du Client et appliquées conformément à la législation en vigueur à la date de facturation.
- 7.2. **Modification du prix de la souscription.** Partoo se réserve le droit de modifier le prix des Services à tout moment. Toute modification du prix des services sera notifiée au Client et deviendra applicable dès le prochain cycle de facturation, sauf résiliation par le Client de sa souscription conformément aux dispositions de l'article 8 des présentes.
- 7.3. **Conditions de paiement.** Au choix du Client le règlement de la souscription annuelle est effectué en une fois ou par échéances mensuelles.
Sauf mention contraire sur les factures adressées au Client, chaque facture sera payable par le Client comptant le jour de sa réception, par carte bancaire ou par prélèvement bancaire. Tout retard de paiement de plus de quinze (15) jours donnera lieu à l'application cumulative, de plein droit et sans mise en demeure préalable : (i) d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros ; et (ii) d'intérêts de retard calculés sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur.

8. DURÉE, RESILIATION ET SUSPENSION DE LA SOUSCRIPTION

- 8.1. **Durée de la Souscription.** Sauf accord contraire écrit entre Partoo et le Client, toute souscription aux Services est faite avec un engagement de douze (12) mois (ci-après, la « Période Initiale de Souscription ») à compter de la Date de Souscription. A l'issue de la Période Initiale de Souscription, la souscription du Client est automatiquement renouvelable par reconduction tacite pour des périodes successives des douze (12) mois (chacune étant désignée « Période de Renouvellement »), sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties, moyennant un préavis minimum de trente (30) jours avant l'expiration de la Période Initiale de Souscription ou de la Période de Renouvellement en cours, et conformément aux modalités définies dans l'article 8.4 ci-dessous.
- 8.2. **Résiliation pour manquement d'une Partie à ses obligations.** En cas de manquement par l'une des Parties à l'exécution de toute obligation substantielle non réparée dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la mise en demeure de l'autre Partie notifiant le(s) manquement(s) en cause, l'autre Partie pourra résilier la souscription des Services de plein droit par lettre recommandée avec accusé réception.
- 8.3. **Résiliation sans cause dans les premiers 14 jours.** Sans que cela implique une quelconque reconnaissance ou acceptation de l'application des dispositions du Code de la Consommation aux présentes CGV, Partoo offre au Client un délai de quatorze (14) jours à compter de la Date de Souscription pour résilier ladite souscription, sans cause. Cette décision doit être notifiée à Partoo conformément aux modalités définies dans l'article 8.4 ci-dessous.
- 8.4. **Procédure de résiliation.** En cas de demande de résiliation du Contrat par le Client, il devra notifier le Fournisseur par lettre recommandée avec accusé réception ou par courrier électronique à l'adresse help@partoo.co. À la suite de la demande par mail, le Client devra compléter un formulaire envoyé par le Fournisseur. Le contrat ne sera pas considéré comme résilié si le Client n'a pas achevé ces deux étapes. En cas de résiliation du Contrat par le Fournisseur, il s'engage à envoyer la demande de résiliation par lettre recommandée avec accusé réception au Client.
- 8.5. **Suspension des Services.** À tout moment pendant la Durée de la Souscription, Partoo se réserve la possibilité, à sa seule discrétion, de suspendre l'accès à tout ou partie des Services ou aux Applications Partoo pour les raisons suivantes : (a) immédiatement en cas de menace pour la sécurité et/ou l'intégrité technique des Applications et/ou des Services Partoo; (b) à l'issue d'un délai de quinze (15) jours, à compter de la réception par le Client d'une mise en demeure de Partoo, en cas de non-paiement par le Client d'une somme due à Partoo au titre des présentes CGV; ou (c) en cas de manquement ou de violation par le Client de toute loi ou de toute réglementation applicable.

9. CONFIDENTIALITE

- 9.1. **Informations Confidentielles.** Sont considérées comme confidentielles par nature toute information commerciale, financière ou technique qui ne serait pas dans le domaine public. Il est précisé, à toutes fins utiles, que le Contenu du Client communiqué par le Client au Fournisseur dans le cadre de la fourniture des Services ne sont pas considérées comme des informations confidentielles.

9.2. **Obligation de Confidentialité.** Chacune des Parties s'engage à tenir strictement confidentielles toutes les informations concernant l'autre Partie auxquelles elle pourrait avoir accès dans le cadre de la fourniture des Services, quel que soit le mode de communication desdites informations. Chaque Partie s'engage notamment à respecter le caractère confidentiel des méthodes, procédés et du savoir-faire de l'autre Partie dont elle pourrait avoir connaissance dans le cadre de l'exécution des présentes CGV.

La Partie divulgateur des informations confidentielles est considérée comme étant seule détentrice de tous droits sur ces informations confidentielles. Les Parties s'engagent à n'utiliser les informations, Contenu du Client et documents visés aux présentes que pour l'exécution de leurs engagements respectifs au titre des CGV ou sur réquisition valable des autorités compétentes.

9.3. **Violation de l'Obligation de Confidentialité.** En cas de violation de la présente obligation par l'une des Parties, l'autre Partie pourra résilier dans les conditions stipulées à l'article 8 ci-dessus. Par ailleurs, compte tenu du caractère personnel des renseignements ou des informations qu'elles peuvent se communiquer dans le cadre de l'exécution des présentes, les Parties s'engagent à veiller à ce que lesdits renseignements ou lesdites informations soient communiqués dans le strict respect des dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée dite loi "informatique et libertés" et plus généralement de la réglementation en vigueur.

10. DROITS DE PROPRIÉTÉ

10.1. **Propriété des droits sur les Applications et Services Partoo.** Tous les droits, titres et intérêts portant sur les Applications et Services Partoo, ainsi que l'ensemble de leurs modifications et améliorations (y compris la propriété de tous les secrets commerciaux, de fabrication, savoir-faire, droits d'auteur et droits de propriété intellectuelle qui s'y rapportent) sont et restent la propriété exclusive, unique et absolue de Partoo. Si le logiciel d'un tiers est mis à disposition du Client dans le cadre des Applications et/ou Services Partoo, le Client convient de n'utiliser ledit logiciel qu'en lien avec lesdites Application ou Services Partoo. Le Client reconnaît qu'il a l'interdiction d'adapter, altérer, modifier, améliorer, traduire ou créer des œuvres dérivées à partir des Applications et/ou Services Partoo et de réaliser, de faire réaliser, d'aider à réaliser ou d'autoriser la rétro-ingénierie, le désassemblage, la traduction, l'adaptation ou la recompilation du logiciel tiers et qu'il s'interdira de tenter d'obtenir ou de créer le code source à partir du code objet dudit logiciel mis à sa disposition au titre des CGV, sauf s'il y est expressément autorisé par la loi. Le Client convient de ne pas utiliser les Applications et/ou Services Partoo ou le logiciel d'un tiers à des fins ou pour des activités illégales.

10.2. **Propriété des droits sur le Contenu du Client.** Le Client conserve l'ensemble des droits, titres et intérêts portant sur le Contenu du Client et concède à Partoo et aux Partenaires le droit de les utiliser et reproduire pour les besoins de l'exécution des Services. A ce titre, le Client est et demeure seul responsable de l'exactitude, de la complétude et de la licéité du Contenu du Client, sans que la responsabilité de Partoo ne puisse en aucun cas être engagée à ce titre.

11. GÉNÉRALITÉS

11.1. **Publicité.** Le Fournisseur est autorisé à faire mention de sa collaboration avec le Client sur tout support de

communication, lors d'interview ou sur la liste de ses références commerciales.

11.2. **Force Majeure.** Le retard d'exécution ou l'inexécution d'une ou plusieurs obligations née(s) des CGV par l'une Parties ne saurait être considéré comme un manquement auxdites CGV si le retard d'exécution ou l'inexécution résulte d'un cas de force majeure. De convention expresse, constituent un cas de force majeure, les perturbations du réseau de télécommunication ainsi que toute indisponibilité imputable à des causes étrangères au Fournisseur ou hors de son contrôle. La Partie concernée s'efforcera d'en informer l'autre Partie dans les meilleurs délais compte tenu des circonstances et de reprendre l'exécution dès que raisonnablement possible. Chaque Partie serait en droit de résilier la souscription si le cas de force majeure devait se prolonger au-delà de soixante (60) jours, ce qu'elle devra notifier à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé réception.

11.3. **Autonomie des dispositions contractuelles.** Le fait de renoncer à l'application d'une quelconque disposition des CGV ou le fait de ne pas appliquer une telle disposition ne saurait en aucun cas être considéré comme une renonciation à l'application de toute autre stipulation ou de la stipulation en question dans d'autres circonstances.

11.4. **Titres.** Les titres n'ont que valeur de convenance. En cas de contradiction entre le titre et le corps d'un article, il est entendu que le corps de l'article prévaut.

11.5. **Intégralité de l'accord.** Les CGV constituent l'intégralité des accords entre les Parties à l'égard de son objet et remplace l'ensemble des contrats, accords et échanges antérieurs et concomitants, écrits ou verbaux. A toutes fins utiles, il convient de préciser que tout contrat, toutes conditions générales d'achat et autres documents émanant du Client n'auront aucune force obligatoire à l'égard de Partoo et resteront sans effet.

11.6. **Droit applicable et Juridiction.** Les présentes CGV sont régies par la loi française, sans tenir compte des règles de conflits de lois.

En cas de désaccord entre les Parties relativement à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes CGV, celles-ci s'engagent à tenter de trouver une solution amiable préalablement à toute procédure judiciaire. A défaut d'accord amiable dans un délai de trente (30) jours, le litige relèvera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris, et ce nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

ANNEXE A

Description des Services

Partoo s'engage à accompagner le Client dans le cadre de la fourniture des Services durant toute la Durée de la Souscription, dans les conditions décrites ci-dessous :

- Une séance d'*onboarding* sera programmée afin de former le Client à l'usage des Services.
- L'équipe support sera mise à disposition du Client, accessible en ligne depuis les Applications Partoo, par mail ou téléphone aux coordonnées indiquées dans le courriel récapitulatif de souscription.

1. PRESENCE MANAGEMENT

1.1. Diffusion du Contenu du Client auprès de Partenaires. Le Fournisseur s'engage à transmettre et mettre à disposition le Contenu du Client du Client auprès des Sites des Partenaires. Les Sites des Partenaires peuvent changer de charte graphique, de politique d'affichage et de politique commerciale quant à l'affichage de contenus, à tout moment et librement. Le Fournisseur ne peut donc pas s'engager sur une obligation de résultat quant à la diffusion de certaines informations et Contenu du Client sur certaines plateformes ou même quant à la diffusion du Contenu du Client sur un Site de Partenaire en particulier. En revanche, le Fournisseur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour que le Contenu du Client transmis par le Client soit diffusé sur les Sites des Partenaires au plus vite.

Le Client reste le seul responsable des informations et du Contenu du Client publiées sur les fiches publiques des Partenaires avant, pendant et après la prestation assurée par le Fournisseur. Il conserve la possibilité de modifier ces informations par ses propres moyens en suivant les indications des Partenaires. En cas de résiliation de sa souscription aux services du Fournisseur, le Fournisseur s'engage à ne plus diffuser de nouvelles informations concernant le Client et à ne pas dégrader et/ou modifier le Contenu du Client qui aurait été diffusé auprès des Partenaires avant la date de résiliation de la souscription du Client.

1.2. Contenu du Client à diffuser. Le Fournisseur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour que les Partenaires intègrent le maximum de données possibles transmises par le Client, notamment :

- i. Nom de l'entreprise ;
- ii. Adresse (n° de rue, code postal, ville, pays) ;
- iii. Catégories (type d'activité) ;
- iv. N° de téléphone ;
- v. Url du site web du Client ;
- vi. Horaires d'ouverture ;
- vii. Horaires exceptionnels ;
- viii. Photographies de l'entreprise ;
- ix. Descriptif de l'entreprise ou du point de vente.

1.3. Google Posts. Un Google Post est un encart temporaire pouvant être publié sur une fiche Google My Business et permettant aux commerces locaux de mettre en avant certaines de leurs actualités (promotions, événements, entre autres). Si le Client a moins de 10 POI, il lui sera possible de gérer l'ensemble de ses Google Posts depuis les Applications Partoo, ces derniers seront alors automatiquement synchronisés sur ses fiches Google My Business.

2. REVIEW MANAGEMENT

2.1. Récupération des avis du Client auprès des Partenaires.

Le Fournisseur s'engage à mettre à disposition du Client une solution de monitoring des avis locaux centralisant les avis relatifs à ses établissements, publiés par les internautes sur les Sites des Partenaires, afin que le Client puisse y répondre plus facilement.

Les Sites des Partenaires peuvent changer de politique de mise à disposition des avis à tout moment et librement. Le Fournisseur ne peut donc pas s'engager sur une obligation de résultat quant à la récupération des avis locaux.

2.2. Description du Service. Le service Review Management comporte notamment :

- i. L'envoi d'un rapport mensuel, hebdomadaire et/ ou quotidien (au choix du Client)
- ii. La centralisation des avis sur les Applications Partoo à laquelle le Client aura accès
- iii. La gestion des Utilisateurs pour faciliter la prise en compte et la réponse aux avis
- iv. La réponse facilitée aux avis depuis les Applications Partoo.
- v. La définition de modèles de réponse d'avis, réutilisables et dynamiques

Le programme permettant de monitorer les avis ira collecter sur les Sites des Partenaires au moins toutes les 24 heures. Les Sites des Partenaires peuvent changer de politique de mise à disposition des avis à tout moment et librement. Le Fournisseur ne peut donc pas s'engager sur une obligation de résultat quant à la récupération des avis locaux. En revanche, le Fournisseur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour centraliser le plus fréquemment possible l'ensemble des avis sur les Applications Partoo.

2.3. Modèles de réponse d'avis. Le service Review Management inclut une fonctionnalité qui offre au Client de modèles de réponse d'avis, aussi appelés « Templates d'Avis ». Ainsi, lors de la rédaction d'une réponse, le Client aura accès à des modèles prérédigés qu'ils pourront modifier librement avant de publier sa réponse. Ces modèles pourront être paramétrés par le Client ou issus d'une liste de modèles directement proposée par Partoo.

3. REVIEW BOOSTER

3.1. Envoi d'invitations au dépôt d'avis par SMS. Le Fournisseur s'engage à mettre à disposition du Client une solution d'incitation au dépôt d'avis via des invitations SMS envoyées depuis les Applications Partoo. A ce jour, le service Review Booster permet d'envoyer des invitations SMS afin de déposer un avis sur Google My Business. Par défaut, l'usage de ce service est limité à l'envoi de 200 SMS par mois, par POI.

Les Sites des Partenaires peuvent changer de politique de dépôt d'avis à tout moment et librement. Le Fournisseur ne peut donc pas s'engager sur une obligation de résultat quant aux avis déposés sur les fiches Google My Business.

4. MESSAGES

- 4.1. **Gestion des messages instantanés envoyés par les internautes.** Le Fournisseur s'engage à mettre à disposition du Client une solution de gestion des messages adressés au Client par les internautes sur les Sites de Partenaires.

Les Sites des Partenaires peuvent changer de politique de mise à disposition des messages à tout moment et librement.

Le Fournisseur ne peut donc pas s'engager sur une obligation de résultat quant aux messages envoyés depuis ces Partenaires.

5. PARTOO CHAT

- 5.1. **Solution de chat par SMS depuis le site internet du Client.**

Partoo s'engage à mettre à disposition du Client un widget de messagerie instantanée sur son site internet. Le Partoo Chat permettra au Client de recevoir des demandes de contact de la part des internautes depuis son site internet. L'internaute devra indiquer son nom, son numéro de téléphone et ajouter son message. Le Client pourra répondre à l'internaute depuis l'application Partoo et l'internaute recevra la réponse par SMS.

Le Service Partoo Chat sera fourni aux Clients ayant souscrit à l'offre « Premium » de Partoo et inclut l'envoi de cent (100) messages par mois. En cas de dépassement de cette limite de messages, des frais supplémentaires pourront être facturés par le Fournisseur.