



## TERMOS E CONDIÇÕES DA PARTOO

### (Enterprise/Clientes Empresariais)

Estes Termos e Condições e respetivos anexos (doravante, os “**T&C**”), juntamente com o Formulário de Pedido ou Proposta Comercial assinado pelo Cliente, constituem o contrato (doravante, o “**Contrato**” ou “**Acordo**”) que regerá a relação entre a entidade adjudicante da Partoo, identificada no Anexo 1 destes T&C, ou Proposta Comercial assinada pelas Partes (“**Partoo**”) e respetivos clientes com mais de quinze (15) pontos de interesse (“**PDI**s”) (doravante, “**Clientes Empresariais**” ou, individualmente, o “**Cliente**”). A Partoo e o Cliente são individualmente referidos neste documento como “**Parte**” e coletivamente como “**Partes**”.

A Partoo oferece aos seus clientes uma interface para gerir a visibilidade e reputação digital dos seus pontos de interesse de forma eficiente e fácil, através de uma solução do tipo Software como Serviço (SaaS).

É da vontade do cliente usar os Serviços conforme estabelecido neste Contrato.

O Cliente obteve todas as informações necessárias e recebeu todas as apresentações pretendidas, para poder ter uma compreensão clara dos Serviços e validar que os mesmos são adequados à sua organização, necessidades e objetivos.

Ao aceitar estes T&C, (i) assinando uma Proposta Comercial, Formulário de Pedido e/ou modificação que referencie estes T&C; (ii) pagando taxas definidas numa fatura referente a estes T&C ; ou (iii) clicando numa caixa e indicando a aceitação dos termos e condições da Partoo, as Partes concordam com os termos e condições deste documento, que rege a utilização e o acesso do Cliente às Aplicações e/ou Serviços da Partoo. Se o indivíduo estiver a aceitar este Contrato em nome de uma empresa ou outra entidade legal, tal indivíduo declara que tem autoridade para vincular tal entidade e respetivas filiais a estes termos e condições. Neste caso, o termo “**Cliente**” referir-se-á a essa entidade e respetivas filiais. Caso contrário, se o indivíduo que aceita este Contrato não tiver tal autoridade ou não concordar com estes termos e condições, tal indivíduo não poderá aceitar este Contrato e não poderá usar as Aplicações e/ou Serviços da Partoo.

EM TESTEMUNHO DO QUE, as Partes confirmam e concordam que o Contrato entra em vigor entre o Cliente e a Partoo a partir da data identificada como “**Data de Vigência**” na Proposta Comercial ou Formulário de Pedido executado por ambas as Partes e que todos os termos e condições foram aceites:

### 1. DEFINIÇÕES

Os termos em maiúsculas usados aqui serão definidos, sendo que as palavras definidas no singular terão o mesmo significado quando usadas no plural. Os termos não definidos nesta Secção são assim definidos no Anexo aplicável.

“**Aplicações da Partoo**” significa as aplicações desenvolvidas, de e/ou licenciadas pela Partoo, que podem ser acedidas e executadas no modo SaaS.

“**Conteúdo do Cliente**” significa todas as informações, dados do estabelecimento, informações do comerciante ou o conteúdo que é disponibilizado pelo, ou em nome do, Cliente em ligação com os Serviços, ou a utilização das Aplicações da Partoo, tais como, nome do comerciante, número de telefone, morada, descrição do comerciante, menu, fotos, eventos, horários de funcionamento e quaisquer outras informações que as Partes possam optar por incluir futuramente.

“**Contrato**” significa o contrato celebrado entre as Partes e composto por: (i) o Formulário de Pedido ou Proposta Comercial, conforme aplicável; (ii) estes termos e condições; (iii) quaisquer Anexos aqui anexados; e (iv) qualquer outro Formulário de Pedido assinado pelas Partes. As palavras «deste documento», «neste documento», «nos termos deste documento» e «do presente documento» referem-se ao Contrato como um todo e não a qualquer disposição do Contrato.

“**Dados de Utilização**” significa os logótipos técnicos, dados e aprendizagens da Partoo sobre a utilização do Cliente das Aplicações e/ou Serviços da Partoo, incluindo, mas não se limitando a, a frequência de inícios de sessão do Utilizador, localização dos inícios de sessão do Utilizador e dados comportamentais do Utilizador, tais como, as funcionalidades utilizadas.

“**Data de Vigência**” significa a data de vigência estabelecida no Formulário de Pedido ou Proposta Comercial.



“**Documentação**” significa textos, vídeos, artigos, documentação gráfica e/ou documentos em qualquer formato fornecidos pela Partoo ao Cliente, por qualquer meio, que descrevam as funcionalidades, funções e operações das Aplicações e Serviços da Partoo.

“**Editor**” significa a entidade que possui, opera ou gere um Website do Editor.

“**Empresa Associada**” significa entidades que controlam, são controladas por e/ou estão sob o controlo comum do Cliente e/ou da Partoo. “**Controlo**” significa uma entidade que detém, direta ou indiretamente, pelo menos 50% dos direitos de voto ou títulos patrimoniais em circulação, da entidade em questão. Quando o Contrato se refere ao “Cliente”, tal referência também se estenderá às suas Empresas Associadas, desde que o Formulário de Pedido ou Proposta Comercial correspondente tenha sido assinado.

“**Evento de Força Maior**” significa qualquer evento ou circunstância que esteja para além do controlo razoável das Partes, incluindo qualquer circunstância que ultrapasse o controlo das Partes, como incêndio, inundação, terramoto, epidemia ou outro evento semelhante, qualquer greve ou outra ação ou disputa industrial, falha ou avaria de um serviço de utilidade pública, rede de transportes ou rede ou serviço informático ou de comunicação, alteração na legislação ou regulamentos (ou o ato de qualquer Governo ou regulador) resultando numa Parte deixar de conseguir fornecer ou receber os Serviços, em parte ou na totalidade, ou uma comoção ou desordem civil, motim, invasão, guerra ou ato de terrorismo.

“**Formulário de Pedido**” significa o documento de pedido que descreve os detalhes específicos do Contrato celebrado entre as Partes e ao qual estes T&C se referem. As Partes reconhecem e concordam que, cada Formulário de Pedido devidamente assinado constituirá um acordo juridicamente vinculativo entre elas. Ao assinar um Formulário de Pedido nos termos deste documento, uma Empresa Associada concorda em ficar vinculada pelos termos deste Contrato, como se fosse uma parte original do mesmo. Qualquer Formulário de Pedido assinado por ambas as Partes tornar-se-á parte deste Contrato e será integrado neste documento como referência. Na medida em que qualquer disposição de um futuro Formulário de Pedido entre em conflito com qualquer disposição estabelecida noutra parte nestes T&C, a disposição estabelecida no Formulário de Pedido controlará. Em caso de contradição entre Formulários de Pedido diferentes, o documento mais recente prevalecerá sobre os mais antigos.

“**Informações confidenciais**” significa informações não públicas de qualquer uma das Partes e respetivas Empresas Associadas.

“**Marcas do Cliente**” significa as marcas, nomes comerciais, nomes de domínio, logótipos (figurativos, semi-figurativos), nomes de produtos, slogans, registados e em processo de registo, dos quais o Cliente é o único titular.

“**Ponto de Interesse**” ou “**PDI**”: significa cada localização física através da qual o Cliente exercita as atividades económicas relacionadas com o seu âmbito de negócio.

“**Proposta Comercial**” significa o documento de pedido que descreve os detalhes específicos do Contrato celebrado entre as Partes, emitido pela Partoo.

“**Serviços**” significa os Serviços de Integração e os serviços recorrentes fornecidos pela Partoo através das Aplicações da Partoo, conforme descrito no Anexo A “Descrição dos Serviços”. Os Serviços escolhidos pelo Cliente a partir da Data de Vigência, são identificados no Formulário de Pedido ou Proposta Comercial.

“**Serviços de Integração**” significa os serviços fornecidos pela Partoo ao Cliente, conforme descrito no Anexo A “Descrição dos Serviços” deste Contrato.

“**Site do Editor**” significa os websites de redes sociais, motores de pesquisa, diretórios de estabelecimentos online, aplicações móveis ou outros canais online, de, operados ou geridos pelos Editores, que distribuem as informações de fichas de estabelecimentos do Cliente, Conteúdo do Cliente e/ou quaisquer outras informações do comerciante.

“**Utilizador**” significa a equipa do Cliente que tem acesso às Aplicações da Partoo no contexto dos Serviços ou qualquer outra pessoa a quem o Cliente tenha concedido acesso.

“**Vigência do Contrato**” significa a soma do “Período Inicial” e dos “Períodos de Renovação” sucessivos, conforme estabelecido na Secção 5 destes T&C.

## 2. DIREITOS CONCEDIDOS



- 2.1. Direito de acesso e utilização.** Durante a Vigência do Contrato, e exclusivamente para os fins aqui declarados neste documento, a Partoo concede ao Cliente e suas Empresas Associadas (se for aplicável) um direito de acesso e utilização pessoal, não exclusivo e intransferível (exceto conforme permitido na Secção 12.1 “**Atribuição**”) das Aplicações e Serviços da Partoo, identificados nos Formulários de Pedido e/ou Proposta Comercial, para gerir a sua visibilidade e reputação online. O Cliente será responsável por toda a utilização das Aplicações e/ou Serviços da Partoo por si mesmo, pelos seus Utilizadores, pelas suas Empresas Associadas, distribuidores, concessões e terceiros que atuem em nome do Cliente ou das Empresas Associadas.
- 2.2. Limitação de Direitos.** O Cliente não: (i) copiará, adaptará, alterará, modificará, melhorará, traduzirá ou criará trabalhos derivados das Aplicações e/ou Serviços da Partoo, (ii) fará engenharia inversa, descompilará, desmontará ou tentará, de outra forma, reconstruir ou obter o código-fonte para toda ou qualquer parte das Aplicações e/ou Serviços da Partoo; (iii) usará as Aplicações e/ou Serviços da Partoo para armazenar ou transmitir qualquer malware ou para qualquer finalidade ilegal ou fraudulenta, (iv) venderá, revenderá, licenciará, sublicenciará, distribuirá, arrendará ou alugará as Aplicações e/ou Serviços da Partoo; (v) ignorará ou violará qualquer dispositivo de segurança ou proteção usado pelas Aplicações e/ou Serviços da Partoo; (vi) fornecerá a terceiros acesso às Aplicações e/ou Serviços da Partoo, em nome de terceiros, exceto quando especificamente declarado num Formulário de Pedido ou, de outra forma, aprovado pela Partoo, por escrito. O Cliente pode usar, e também autorizar, os seus Utilizadores a acederem ou usarem as Aplicações e/ou Serviços da Partoo apenas em nome do Cliente e respetivas Empresas Associadas.

### 3. SERVIÇOS

- 3.1. Obrigações da Partoo.** A Partoo fornecerá ao Cliente acesso às Aplicações e/ou Serviços da Partoo listadas no Formulário de Pedido e/ou Proposta Comercial, de acordo com este Contrato e de forma consistente com as normas industriais, os costumes e práticas gerais e o Anexo B “SLA”.
- 3.2. Desenvolvimento Contínuo.** O Cliente reconhece que a Partoo reserva-se o direito de desenvolver, entregar e fornecer, de forma contínua, ao Cliente inovações, alterações e melhoramentos contínuos nas Aplicações e/ou Serviços da Partoo, na forma de novos recursos, funcionalidades e eficiências. No entanto, a Partoo compromete-se, nestas circunstâncias e sempre que for aplicável, a manter um nível de serviços, pelo menos, equivalente ao nível de serviço da versão anterior.
- 3.3. Utilização dos Serviços.** Os Serviços serão baseados no Conteúdo do Cliente fornecido pelo Cliente, ou em nome do Cliente, à Partoo. Portanto, a Partoo não poderá fornecer os Serviços ao Cliente sem as informações completas, exaustivas, atualizadas e precisas comunicadas, de forma atempada, à Partoo. O Cliente deverá ajudar e colaborar com a Partoo se forem necessárias informações adicionais para fornecer os Serviços. Além disso, o Cliente concorda que só disponibilizará Conteúdo do Cliente que saiba ser verdadeiro e que se relacione com o seu próprio estabelecimento e que será o único responsável por qualquer efeito adverso, que qualquer atraso ou instrução do Cliente e/ou terceiros possa ter no desempenho dos Serviços.
- 3.4. Especificações mínimas.** Para aceder e utilizar as Aplicações e/ou Serviços da Partoo, o Cliente deverá cumprir as especificações mínimas incluídas na Documentação (isto é, manter versões dos navegadores de Internet solicitados pelos Editores). O Cliente será responsável por garantir que os seus sistemas e conectividade cumprem os requisitos de compatibilidade necessários das Aplicações e Serviços da Partoo. O Cliente será o único responsável pela conectividade especificada da(s) localização(ões) do Cliente para a Internet. Como tal, a Partoo não será, em nenhum caso, responsável pela qualidade, velocidade ou qualquer interrupção dos meios de comunicação (em particular, a rede de Internet) e ligações API, entre as Aplicações da Partoo e a infraestrutura técnica do Cliente. Salvo acordo expresso entre as Partes, a Partoo não será, em caso algum, responsável pelo custo ou substituição de serviços substitutos.
- 3.5. Websites do Editor.** O Cliente reconhece e concorda que: (i) todo o Conteúdo do Cliente e, em geral, a prestação dos Serviços, estarão sujeitos aos padrões de qualidade, limites de caracteres e outras políticas de conteúdo aplicáveis do Editor, e que qualquer conteúdo poderá ser rejeitado ou modificado, total ou parcialmente, por um Editor, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, para cumprir tais políticas e padrões; (ii) a localização, aspeto e/ou apresentação de qualquer Conteúdo do Cliente pode mudar a qualquer momento; (iii) a Partoo não garante, e não pode garantir, a apresentação do Conteúdo do Cliente em qualquer Website do Editor; e (iv) os Websites do Editor podem alterar as suas políticas e condições a qualquer momento, pelo que, a Partoo não pode comprometer-se com nenhuma obrigação de desempenho relativamente à recuperação de avaliações e/ou mensagens locais. No entanto, a Partoo compromete-se a envidar todos os esforços para garantir que: (i) o Conteúdo do Cliente enviado



pelo Cliente seja transmitido para os Websites o Editor o mais rápido possível; e (ii) todas as avaliações e/ou mensagens nas Aplicações da Partoo sejam recuperadas em tempo real.

Durante a Vigência do Contrato, a lista de Websites do Editor pode variar. Assim, se a Partoo negociar novas parcerias com os Editores para garantir a prestação dos Serviços, o Conteúdo do Cliente será transmitido para os Websites destes Editores, sem custos adicionais, desde que esta parceria seja negociada com base num pacote de difusão gratuita.

- 3.6. **Opinião.** Se o Cliente der uma opinião à Partoo relativamente aos melhoramentos ou operações das Aplicações, Serviços e/ou suporte da Partoo (em conjunto, "**Opinião**"), a Partoo poderá usar esta opinião sem restrições ou obrigação. Todas as Opiniões são fornecidas "**TAL COMO ESTÃO**" e a Partoo não identificará publicamente o Cliente como a fonte de tal opinião, sem permissão do Cliente. A Partoo não concordou, e não concorda, em tratar como confidencial nenhuma Opinião fornecida pelo Cliente e nada neste Contrato e nas negociações das Partes decorrentes, ou relacionadas com, deste Contrato restringirá o direito da Partoo de usar, lucrar, divulgar, publicar, manter segredo ou, de outra forma, explorar a Opinião, sem compensar ou creditar o Cliente.
- 3.7. **Dados de Utilização.** A Partoo reserva-se o direito de recolher, analisar e utilizar os Dados de Utilização para fins de melhoramento, otimização e manutenção da qualidade e desempenho das respetivas Aplicações e/ou Serviços. A Partoo está comprometida em lidar com os Dados de Utilização de acordo com as boas práticas industriais, leis de privacidade aplicáveis e outros regulamentos aplicáveis, conforme descrito no Contrato.
- 3.8. **Direitos do Editor sobre o Conteúdo do Cliente.** O Cliente reconhece que alguns Serviços podem requerer o fornecimento de Conteúdo do Cliente aos Editores para uso e publicação e que, tais Editores, podem requerer direitos de utilização não exclusivos, perpétuos, irrevogáveis, isentos de direitos e ilimitados ou um subconjunto de tais direitos, relativamente a este Conteúdo do Utilizador, incluindo, mas não se limitando a, direitos de publicação e distribuição deste Conteúdo do Cliente.
- 3.9. **Credenciais de Acesso.** O Cliente é responsável por criar e, sempre que for necessário, desativar as contas de Utilizador. O Cliente protegerá e garantirá que todos os Utilizadores protegem as informações de início de sessão, palavras-passe, protocolos de segurança e políticas, através dos quais os Utilizadores acedem às Aplicações da Partoo (as "**Credenciais de Acesso**"). O Cliente será responsável por todos os atos e omissões dos Utilizadores. O Cliente notificará prontamente a Partoo se tiver conhecimento de qualquer utilização não autorizada de quaisquer Credenciais de Acesso ou qualquer outra violação de segurança conhecida ou suspeita.
- 3.10. **Nível dos Serviços.** A Partoo declara, garante e concorda que os Serviços cumprirão ou excederão as normas industriais e que estarão sujeitos ao Acordo de Nível de Serviço ("SLA"), anexado a este documento como Anexo B.

#### 4. TERMOS FINANCEIROS

- 4.1. **Taxas.** As taxas deste Contrato baseiam-se nas solicitações, especificações e quantidades acordadas pelas Partes e podem ser ajustadas em caso de modificação destes elementos. O Cliente pagará as taxas independentemente da Empresa Associada do Cliente que recebe os Serviços.
- 4.2. **Número de PDIs.** As Taxas dos Serviços baseiam-se no número de PDIs e/ou na gama de preços, conforme definido na Proposta Comercial e/ou Formulários de Pedido. Este número de PDIs ou a gama de preços escolhida, constitui o compromisso mínimo do Cliente durante a Vigência do Contrato. Portanto, as Taxas só podem ser revistas anualmente, caso o número de PDIs aumente.

Durante o período em curso, a Vigência Inicial ou o Período de Renovação, o Cliente só aumentará o número de PDIs inicialmente definido nos Formulários de Pedido e/ou Proposta Comercial assinados. Tal aumento não implicará nenhum aumento imediato das taxas pagas pelo Cliente, se não exceder os cinco por cento (5%) do número inicial de PDIs indicado no Contrato. Neste caso, a Partoo atualizará as taxas na próxima data de renovação do Contrato. Se, pelo contrário, o aumento total do número de PDIs, durante a vigência do período em curso (Vigência Inicial ou Período de Renovação, conforme aplicável), for igual ou superior a cinco por cento (5%), implicará a assinatura de um Formulário de Pedido ou modificação, incluindo as taxas adicionais correspondentes a serem pagas imediatamente pelo Cliente.

- 4.3. **Condições de Pagamento.** O Cliente deverá pagar as Taxas devidas à Partoo após receção da fatura, salvo disposição em contrário e de acordo com o calendário de pagamentos estabelecido nos Formulários de Pedido e/ou Proposta Comercial. Quaisquer faturas não contestadas no prazo de quinze (15) dias, a partir da data de receção, serão consideradas irrefutáveis e em dívida. Qualquer parcela das taxas que não seja paga no vencimento,



acumulará juros a uma taxa de três vezes a taxa de juros legal, a partir da data de vencimento até à data do pagamento integral. Em caso de atraso no pagamento, o Cliente deverá pagar uma indemnização fixa de quarenta (40) euros à Partoo, para cobrir os custos de cobrança de dívida da Partoo. Desde que o custo incorrido pela Partoo seja superior à indemnização fixa, a Partoo poderá solicitar o reembolso de qualquer custo adicional, após receção de prova evidente de suporte de tais custos adicionais.

- 4.4. **Revisão Anual de Preços.** A partir da Data de Vigência e durante a Vigência Inicial, a Partoo aceita não aplicar qualquer revisão de preço das Taxas. Não obstante o acima exposto, as Taxas dos Serviços serão aumentadas, posteriormente, uma vez por ano, no aniversário da Data de Vigência, com base na seguinte fórmula: “ $P = P^* (S/S^*)$ ”

**P** = o novo preço unitário após revisão e antes de qualquer desconto aplicável;

**P** = o preço unitário antes da revisão e antes de qualquer desconto aplicável;

**S** = o índice Syntec mais recente publicado na data de revisão;

**S\*** = o índice Syntec mais recente publicado no dia da revisão anterior (para a primeira revisão,  $S^*$  = o índice Syntec mais recente publicado durante o mês da assinatura do Contrato).

Se  $S$  for menor que  $S^*$ , a relação  $S/S^*$  será considerada igual a 1.

- 4.5. **Descontos.** Qualquer desconto, redução ou promoção aplicado nas Taxas detalhadas nos Formulários de Pedido ou Proposta Comercial (conforme aplicável), ocorrerá apenas durante a Vigência Inicial do Contrato ou o período em que o desconto foi aplicado inicialmente. A partir do primeiro ou próximo Período de Renovação, a Partoo faturará o montante total das Taxas, sem aplicar qualquer redução de preço.
- 4.6. **Impostos.** As taxas excluem, e o Cliente será responsável por, todas as vendas (incluindo IVA), utilização, impostos especiais de consumo, retenção na fonte e quaisquer outros impostos, taxas e encargos semelhantes de qualquer tipo, impostos por qualquer entidade governamental em ligação com os Serviços que serão pagos pelo Cliente. Para maior clareza, a Partoo é a única responsável pelos impostos tributáveis contra ela, com base no seu rendimento, propriedade e trabalhadores. Se a Partoo tiver a obrigação legal de pagar ou cobrar qualquer imposto, taxa ou encargo pelo qual o Cliente seja responsável nos termos desta Secção, a Partoo faturará o Cliente e o Cliente pagará esse valor, a menos que o Cliente forneça à Partoo um certificado de isenção fiscal válido autorizado pela autoridade tributária apropriada.
- 4.7. **Despesas.** A pedido do Cliente e com a aprovação anterior da Partoo, esta realizará os preparativos de viagem necessários em ligação com a prestação dos Serviços. Consequentemente, o Cliente reembolsará a Partoo por quaisquer despesas de viagem e despesas correntes incorridas pela Partoo, desde que o Cliente tenha aprovado tais despesas por escrito.

## 5. VIGÊNCIA E RESCISÃO

- 5.1. **Vigência do Contrato.** Este Contrato terá início na Data de Vigência, indicada no Formulário de Pedido ou Proposta Comercial, e continuará em vigor durante o prazo acordado pelas Partes em tais documentos (doravante “**Vigência Inicial**”). Posteriormente, o Contrato será automaticamente renovado por períodos consecutivos de um (1) ano (cada um, um “**Período de Renovação**”), exceto se uma Parte decidir rescindir o Contrato, fornecendo à outra Parte uma notificação por escrito de não renovação, pelo menos, noventa (90) dias antes do término do Vigência Inicial ou Período de Renovação então vigente (conforme aplicável).
- 5.2. **Extensão Automática por Formulário de Pedido.** As Partes concordam que a assinatura de um Formulário de Pedido possa implicar uma extensão automática do prazo do período em curso do Contrato (Vigência Inicial ou Período de Renovação, conforme aplicável), para cumprir a Data Unificada, conforme detalhado em tal Formulário de Pedido ou modificação.
- 5.3. **Rescisão.** A Partoo poderá rescindir este Contrato, com efeito imediato, se o Cliente violar materialmente o Contrato e não sanar substancialmente esta violação no prazo de trinta (30) dias, a partir da receção da notificação por escrito da Parte não infratora.
- 5.4. **Efeitos da Rescisão.**
- 5.4.1. **Sobrevivência do Contrato.** Após a rescisão ou expiração deste Contrato, por qualquer motivo, (i) a Partoo deixará de fornecer os Serviços ao Cliente; (ii) os direitos concedidos ao Cliente, ao abrigo deste Contrato, serão automaticamente revogados, de modo que o Cliente deixará de ter os direitos de acesso e de usar as



Aplicações e Serviços da Partoo; (iii) os valores devidos pelo Cliente tornar-se-ão imediatamente devidos e exigíveis; (iv) após rescisão devido a violação material da Partoo, a Partoo reembolsará o Cliente por todas as taxas pré-pagas e não utilizadas; e (v) as Secções 8 e 11 sobrevirão a qualquer expiração ou rescisão deste Contrato.

**5.4.2. Devolução de Conteúdo do Cliente.** Após a rescisão do Contrato por qualquer motivo e durante o período de 30 dias a seguir a tal rescisão e mediante solicitação do Cliente, a Partoo devolverá o Conteúdo do Cliente ao Cliente, gratuitamente e em formato explorável. A Partoo poderá solicitar ao Cliente que reconheça que o Conteúdo do Cliente foi recuperado; o Cliente concorda em cumprir tal solicitação sem demora justificada. Mediante solicitação do Cliente, a Partoo fornecerá imediatamente um certificado de destruição ao Cliente.

**5.5. Suspensão dos Serviços.** A qualquer momento, durante a vigência deste Contrato, a Partoo pode suspender o acesso às Aplicações e a qualquer ou todos os Serviços da Partoo, pelos seguintes motivos: (i) imediatamente em caso de ameaça da segurança ou integridade técnica das Aplicações e/ou Serviços da Partoo; (ii) no prazo de quinze (15) dias após a expiração do prazo de pagamento acordado entre as Partes, caso qualquer valor devido nos termos deste Contrato não seja recebido pela Partoo dentro de tal prazo; ou (iii) quebra ou violação de quaisquer estatutos, leis ou regulamentos aplicáveis por parte do Cliente.

## 6. GARANTIAS

**6.1. Representações Gerais.** Cada Parte declara e garante que: (i) está devidamente organizada, validamente existente e em boa situação nos termos das leis da sua jurisdição ou organização; (ii) a assinatura e execução do Contrato não entrará em conflito nem violará nenhuma disposição de qualquer lei aplicável a tal Parte; e (iii) o Contrato, quando assinado e entregue, constituirá uma obrigação válida e vinculativa para as Partes e será executada contra elas, de acordo com estes termos. Cada Parte representa e garante que cumprirá todas as leis e regulamentos aplicáveis.

**6.2. Garantias da Partoo.** A Partoo garante que: (i) os Serviços prestados cumprirão substancialmente as descrições dos Serviços estabelecidas no Anexo A “Descrição dos Serviços”, Anexo B “SLA” e qualquer Documentação relacionada com os Serviços; (ii) manterá uma equipa formada e conhecedora do produto, capaz de fornecer os Serviços; e (iii) fará todas as correções e modificações necessárias para cumprir a garantia anterior, sem custo adicional para o Cliente.

**6.3. Garantias do Cliente.** O Cliente garante que: (i) acederá e utilizará as Aplicações e/ou Serviços da Partoo, de acordo com os termos do Contrato e leis e regulamentos aplicáveis; e (ii) comunicará à Partoo quaisquer deficiências nas Aplicações e/ou Serviços da Partoo no prazo de trinta (30) dias, após a conclusão dos Serviços de Integração.

**6.4. Isenções de Responsabilidade.** Exceto conforme expressamente previsto neste documento, as Aplicações e/ou Serviços da Partoo são fornecidos “como estão” e “conforme disponíveis” sem garantia de qualquer tipo, além das disposições deste Contrato e respetivos Anexos. Portanto, a Partoo isenta-se de toda e qualquer garantia, implícita ou legal, incluindo todas as garantias implícitas de título, comercialização, não violação, conformidade com qualquer lei, regra, regulamento, julgamento, ordem ou decreto aplicável, de qualquer governo, instrumento governamental, adequação a uma finalidade específica, operação livre de erros ou ininterrupta e quaisquer garantias decorrentes de um curso de negociação, curso de desempenho ou uso de negociação. A Partoo não terá qualquer responsabilidade por qualquer Website do Editor, incluindo a respetiva disponibilidade ou qualquer alteração no Website do Editor, por qualquer decisão de um Editor de rejeitar ou modificar qualquer conteúdo submetido pelo Cliente, ou por qualquer outra decisão ou ação descrita na Secção 3.5 (“Website do Editor”) deste Contrato. Na medida em que uma Parte não possa, por uma questão de lei aplicável, renunciar a qualquer garantia implícita, o âmbito e duração de tal garantia serão o mínimo permitido ao abrigo de tal lei.

## 7. DIREITOS DE PROPRIEDADE

**7.1. Propriedade dos Direitos de Propriedade.** A Partoo tem, e terá, a propriedade única e exclusiva de todos os direitos, títulos e interesses nas Aplicações e Serviços da Partoo e de todas as modificações e melhoramentos dos mesmos (incluindo a propriedade de todos os segredos comerciais, direitos autorais e direitos de propriedade intelectual pertinentes para os mesmos). Na medida em que qualquer software de terceiros seja fornecido aqui, o Cliente concorda que só deverá usar tal software em conjunto com as Aplicações e/ou Serviços da Partoo. O Cliente reconhece que está proibido de se envolver, causar, ajudar ou permitir a engenharia inversa, desmontagem, tradução, adaptação ou recompilação de qualquer software de terceiros e que não tentará obter ou criar o código-fonte a partir do código do objeto de qualquer software que lhe for fornecido, de acordo com o Contrato, a menos



que explicitamente permitido pela lei aplicável e obrigatória. O Cliente reconhece que não usará as Aplicações e/ou Serviços da Partoo ou qualquer software de terceiros para qualquer finalidade ou atividade ilegal.

- 7.2. **Opinião.** A Opinião não será considerada Informação Confidencial, propriedade intelectual ou segredo comercial do Cliente e a Partoo poderá usar tal Opinião, conforme indicado na Secção 3.6.
- 7.3. **Dados de Utilização.** Os Dados de Utilização constituem informações confidenciais e proprietárias da Partoo. O Cliente reconhece e concorda que todos os Dados de Utilização gerados ou recolhidos, através do uso das Aplicações e/ou Serviços da Partoo, serão e permanecerão propriedade intelectual exclusiva da Partoo. Portanto, o Cliente não reproduzirá, distribuirá, divulgará ou, de outra forma, disponibilizará os Dados de Utilização a terceiros, sem o consentimento prévio por escrito da Partoo. O Cliente não deverá usar os Dados de Utilização para nenhuma finalidade comercial, competitiva ou não autorizada.
- 7.4. **Conteúdo do Cliente.** O Cliente reserva-se todos os direitos, títulos e interesse no Conteúdo do Cliente e apenas concede à Partoo o direito de usar e reproduzir o Conteúdo do Cliente para executar os Serviços. O Cliente é o único responsável por todas as obrigações relativas à exatidão, qualidade e legalidade do Conteúdo do Cliente, sem a capacidade de incorrer na responsabilidade da Partoo. Em caso de qualquer imprecisão, erro ou não conformidade do Conteúdo do Cliente relativamente às diretrizes do Editor, a Partoo modificará tais informações para torná-las corretas ou apropriadas. Além disso, o Cliente concede à Partoo, às suas Empresas Associadas e aos Editores, se for aplicável e durante a Vigência do Contrato, uma licença mundial, não exclusiva, irrevogável, isenta de direitos, ilimitada e sublicenciável para usar, reproduzir, preparar trabalhos derivados, apresentar e distribuir o Conteúdo do Cliente, em cada caso, apenas na medida exigida por tal Editor.

## 8. CONFIDENCIALIDADE

- 8.1. **Definição de Informações Confidenciais.** “**Informações Confidenciais**” significa todas as informações divulgadas por uma Parte (doravante, a “**Parte Divulgadora**”) à outra parte (doravante, a “**Parte Recetora**”), seja oralmente ou por escrito, que sejam designadas como confidenciais ou que, sob as circunstâncias que envolvem a divulgação, devem ser tratadas como confidenciais, ou que seria razoavelmente óbvio para a Parte Recetora constituir informações confidenciais, devido a legendas ou outras marcações, pelas circunstâncias da divulgação ou pela natureza das próprias informações, incluindo, sem limitação. Neste nome, constituem Informações Confidenciais, em particular, mas não limitado a: o Conteúdo do Cliente; os termos e condições deste Contrato; produtos de hardware ou software passados, atuais, futuros ou propostos, respetivos componentes ou melhoramentos; previsões de negócios e requisitos de aquisição; estratégias de marketing, definição de preços, listas de clientes, resultados financeiros, planos, requisitos, processos e tecnologia relacionados com os produtos anteriores, componentes ou melhoramentos, as atividades de pesquisa e desenvolvimento e programas informáticos, códigos-fonte, ficheiros de dados, design, disposição e documentação associada.
- 8.2. **Proteção de Informações Confidenciais.** Exceto na execução deste Contrato, nem a Parte Recetora, nem os agentes, trabalhadores ou subcontratados da Parte Recetora, durante a vigência deste Contrato, de nenhuma forma, modo ou maneira, direta ou indiretamente, deverá usar, divulgar ou comunicar a nenhuma pessoa, empresa ou entidade quaisquer Informações Confidenciais. A Parte Recetora protegerá a confidencialidade das Informações Confidenciais com o mesmo grau de cuidado que usa para as suas próprias informações semelhantes, mas em nenhum caso menos do que o cuidado razoável. Este Contrato não será considerado como estando a impedir a divulgação das informações, após ter recebido consentimento prévio da outra Parte. No entanto, a Partoo pode divulgar Informações Confidenciais exclusivamente para a prestação dos serviços às suas Empresas Associadas, trabalhadores das Empresas Associadas e seus subcontratados, conforme indicado no Contrato.
- 8.3. **Exclusões.** As obrigações de confidencialidade anteriores não se aplicarão a qualquer Parte específica das Informações Confidenciais, quando a Parte Recetora puder provar, por meio de documentação razoavelmente aceitável à Parte Divulgadora, que as Informações Confidenciais: (i) já sejam conhecidas pela Parte Recetora antes da divulgação pela Parte Divulgadora; (ii) sejam, ou se tornem, assunto de conhecimento público sem culpa da Parte Recetora; (iii) sejam, até ao conhecimento da Parte Recetora, legitimamente recebidas de terceiros pela Parte Recetora, sem um dever de confidencialidade; (iv) sejam desenvolvidas, de forma independente, pela Parte Recetora; (v) sejam divulgadas nos termos da lei; (vi) sejam divulgadas pela Parte Recetora com a aprovação prévia por escrito da Parte Divulgadora; (vii) sejam desenvolvidas, de forma independente, pela Parte Recetora; ou (viii) façam parte do Conteúdo do Cliente.
- 8.4. **Divulgação Obrigatória.** Sujeito ao estabelecido na Secção acima, a Parte Recetora poderá divulgar Informações Confidenciais até ao máximo permitido pela lei, desde que a Parte Recetora forneça à Parte Divulgadora um aviso



prévio da divulgação forçada (na medida legalmente permitida) e assistência razoável, às custas da Parte Divulgadora, se a Parte Divulgadora desejar contestar a divulgação. Se a Parte Recetora for forçada por lei a divulgar as Informações Confidenciais como parte de um processo civil, do qual a Parte Divulgadora faz parte, e a Parte Divulgadora não contestar a divulgação, a Parte Divulgadora reembolsará a Parte Recetora pelo seu custo razoável de compilação e fornecimento de acesso seguro a tais Informações Confidenciais.

- 8.5. Obrigações Continuadas.** Até que as Partes reconheçam mutuamente e por escrito que os motivos para esta obrigação de confidencialidade já não existem, as obrigações sob esta Secção 8 continuarão e sobreviverão à rescisão ou expiração deste Contrato, durante cinco (5) anos.
- 8.6. Soluções.** As Partes reconhecem que, qualquer violação desta Secção 8 constituirá dano imediato e irreparável para a outra Parte, para a qual danos monetários seriam uma solução adequada e que uma medida cautelar é uma solução apropriada para tal violação.

## 9. OBRIGAÇÕES DE PRIVACIDADE DE DADOS

- 9.1.** As Partes cumprirão a legislação aplicável relacionada com o tratamento de dados pessoais, em particular, o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu, do Conselho de 27 de abril de 2016, relativo à proteção de pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e sobre a livre circulação de tais dados (o “RGPD”) e qualquer legislação aplicável nos termos da Secção 12.2.
- 9.2.** As Partes tomarão todas as precauções necessárias e implementarão todas as medidas necessárias para preservar a confidencialidade e segurança dos dados pessoais e, em particular, para impedir que os mesmos sejam distorcidos, danificados ou comunicados a terceiros não autorizados.
- 9.3.** As Partes comprometem-se, respetivamente, em fornecer às pessoas em causa as informações necessárias para exercer os seus direitos de acesso, retificação e eliminação, de acordo com a legislação aplicável no que diz respeito à proteção de dados pessoais e RGPD.
- 9.4. Subcontratação.** A Partoo reserva-se o direito de subcontratar qualquer ou todos os Serviços, incluindo o uso de subprocessadores, desde que a Partoo permaneça totalmente responsável, nos termos deste Contrato, pelo desempenho de tais subprocessadores. Para os fins dos Serviços e sujeito às disposições do Contrato, o Cliente é o Controlador de Dados e a Partoo é o Processador de Dados.

## 10. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

O Cliente reconhece e concorda que as limitações estabelecidas nesta Secção são elementos de negociação fundamentais entre as Partes e a Partoo não celebraria este Contrato sem tais limitações.

- 10.1. Isenção de Responsabilidade por Danos Indiretos.** Em nenhum caso, qualquer uma das Partes será responsável por quaisquer perdas ou danos indiretos, consequenciais, especiais, punitivos ou incidentais, perda ou danos, incluindo, mas não se limitando a, danos relativos a lucros cessantes, receitas, dados, perda de reputação e/ou oportunidade de negócio e/ou economias antecipadas, interrupção do serviço e perda de boa vontade, qualquer que seja a causa. Além disso, cada Parte isenta-se de todas as obrigações de responsabilidade e indemnização por quaisquer danos ou danos causados por quaisquer fornecedores de hospedagem de terceiros. Esta isenção de responsabilidade aplica-se independentemente da forma de ação, seja em contrato, garantia, ato ilícito (incluindo negligência), responsabilidade objetiva, ou de outra forma, e independentemente da teoria jurídica ou causa da ação.
- 10.2. Limitações de Responsabilidade.** Sujeita ao que se encontra declarado na Secção 10.3 abaixo, a responsabilidade máxima agregada da Partoo, nos termos deste Contrato, durante um ano civil, não excederá todos os motivos e danos combinados, o valor total das taxas recebidas pela Partoo durante o período de doze (12) meses, antes da primeira data em que a responsabilidade surgiu. Além disso, em nenhum caso a Partoo será responsável por nenhum Website do Editor, incluindo mas não se limitando a, a sua disponibilidade ou qualquer alteração em tais websites ou canais; por qualquer decisão tomada por um Editor em relação à rejeição, modificação, eliminação, etc., do Conteúdo do Cliente; ou para qualquer outra decisão, alteração ou outra ação, conforme indicado na Secção 3.5 (“Website do Editor”) deste Contrato. Se o Cliente não invocar a responsabilidade contratual da Partoo no prazo de 18 meses, a partir da ocorrência dos danos, será considerado que o Cliente renunciou o direito de confiar na possível violação contratual.





**10.3. Exceções.** Nada neste Contrato limita ou exclui a responsabilidade de uma Parte: (i) de danos decorrentes da infração de direitos de propriedade intelectual, de acordo com a Secção 7 (“Direitos de Propriedade”); (ii) em caso de morte ou danos pessoais; e (iii) por perdas sofridas em consequência de negligência grave ou dolo.

## 11. INDEMNIZAÇÃO

**11.1. Responsabilidades de Indemnização do Cliente.** Para os fins deste Contrato e sujeitas às disposições desta Secção, as seguintes circunstâncias serão coletivamente referidas como “**Responsabilidades de Indemnização do Cliente**”: (i) o uso ou modificação das Aplicações e/ou Serviços da Partoo pelo Cliente ou qualquer Utilizador fora do âmbito de qualquer direito concedido pela Partoo ou em violação deste Contrato; (ii) a combinação, operação ou uso das Aplicações e/ou Serviços da Partoo com outro software, hardware ou tecnologia não fornecido pela Partoo, caso a reivindicação não tivesse surgido exceto para tal combinação, operação ou uso; e (iii) o Conteúdo do Cliente.

**11.2. Obrigação de Indemnização do Cliente.** Sujeito às demais disposições desta Secção, o Cliente defenderá a Partoo, respetivas Empresas Associadas e cada um dos seus executivos, diretores, trabalhadores, contratados e agentes, de e contra qualquer processo ou causa de ação decorrente de, ou em ligação com, qualquer uma das Responsabilidades de Indemnização do Cliente acima mencionadas. O Cliente indemnizará e isentará a Partoo de danos finalmente atribuídos, por um tribunal de jurisdição competente contra a Partoo, respetivas Empresas Associadas ou qualquer valor acordado pelo Cliente a ser pago, e despesas relacionadas razoavelmente incorridas pela Partoo, em qualquer ação ou causa de ação, (incluindo honorários do advogado razoáveis), desde que resultem de: (i) qualquer violação das representações e garantias do Cliente neste Contrato; (ii) Conteúdo do Cliente; ou (iii) falha do Cliente em cumprir as suas obrigações sob toda e qualquer lei, regras ou regulamentos aplicáveis ao Cliente, nos termos deste Contrato

**11.3. Procedimento de Indemnização.** Para ser indemnizada, a Parte indemnizada deverá: (i) notificar imediatamente a Parte indemnizadora, por escrito, sobre tal ação ou causa de ação; (ii) prestar toda a assistência e cooperação razoáveis nessa defesa; e (iii) conceder o controlo exclusivo da defesa e quaisquer negociações de acordo relacionadas com a Parte indemnizadora, com o entendimento de que a Parte indemnizadora não poderá resolver qualquer reivindicação de uma maneira que admita culpa ou, de outra forma, prejudique a Parte indemnizada, sem consentimento.

**11.4. Violação.** Se qualquer uma das Aplicações e/ou Serviços da Partoo for, ou puder tornar-se, objeto de qualquer reivindicação relacionada com infração, a Partoo irá, às suas custas e critério: (i) obter para o Cliente o direito de continuar a usar as Aplicações e/ou Serviços da Partoo; (ii) envidar os seus melhores esforços para resolver a infração o mais rapidamente possível; (iii) modificar a tecnologia ou material infrator para que deixe de infringir e seja funcionalmente equivalente; ou (iv) rescindir este Contrato em relação às Aplicações e/ou Serviços da Partoo infratores, mediante notificação por escrito, com 30 dias de antecedência, e reembolsar o Cliente por quaisquer taxas pré-pagas mas não usadas.

**11.5. Solução Exclusiva.** As disposições desta Secção estabelecem a responsabilidade exclusiva da Parte indemnizadora e o recurso exclusivo da Parte indemnizada contra a outra Parte, relativamente a todas e quaisquer reclamações de terceiros descritas nesta Secção.

## 12. GERAL

**12.1. Cessão.** Este Contrato não pode ser cedido ou transferido por uma Parte sem o consentimento prévio por escrito da outra Parte; desde que, no entanto, a Partoo possa ceder ou transferir este Contrato para uma das suas Empresas Associadas ou uma pessoa ou entidade que adquira, por venda, fusão ou de outra forma, todos, ou substancialmente todos, os seus ativos, ações ou negócios. Qualquer tentativa de cessão ou delegação que viole esta Secção, será nula e sem efeito.

**12.2. Publicidade.** As Partes concordam que a Partoo terá o direito de se referir à existência deste Contrato, o facto de que o Cliente é um cliente da Partoo e a usar as Marcas do Cliente para esse fim.

**12.3. Seguro.** A Partoo declara ter subscrito um seguro adequado (“*responsabilité civile professionnelle*”) para cobrir todas as suas responsabilidades posteriores à prestação dos Serviços, conforme estabelecido neste Contrato. Imediatamente mediante solicitação por escrito do Cliente, a Partoo fornecerá ao Cliente os certificados de seguros comprovando que as coberturas exigidas neste Contrato são mantidas e estão em vigor. A Partoo manterá cobertura de seguro durante a Vigência deste Contrato. Esta Secção não substitui nem altera, em nenhum aspeto,



as limitações de responsabilidade da Partoo, conforme estabelecido na Secção 10 (“Limitação de Responsabilidade”).

- 12.4. Renúncia.** A renúncia à implementação de qualquer estipulação neste Contrato ou a não aplicação de tal estipulação, não poderá, em caso algum, ser considerada como uma renúncia da aplicação de qualquer outra estipulação ou da estipulação em questão, noutras circunstâncias.
- 12.5. Relação das Partes.** Cada Parte é um contratante independente da outra Parte. Nada neste documento constituirá uma parceria, ou *joint venture*, entre as Partes, nem constituirá nenhuma das Partes como o agente da outra.
- 12.6. Sem Terceiros Beneficiários.** As Partes reconhecem que as cláusulas estabelecidas neste Contrato destinam-se exclusivamente ao benefício das Partes, seus sucessores e designados permitidos. A Partoo não tem obrigações com terceiros, incluindo nenhum Utilizador e/ou subprocessadores em virtude deste Contrato.
- 12.7. Força Maior.** Qualquer falha no cumprimento ou atraso no desempenho de qualquer dever ou obrigação de qualquer uma das Partes, não será considerada uma violação deste Contrato, se tal falha ou atraso for causado por um Evento de Força Maior. A Parte afetada esforçar-se-á por notificar a outra Parte, por escrito e sem demora injustificada, de acordo com as circunstâncias. A Parte afetada deverá retomar a execução assim que for razoavelmente possível. Cada Parte terá o direito de rescindir o Contrato, caso o evento de força maior persista durante sessenta (60) dias, após notificação prévia por escrito à outra Parte.
- 12.8. Contrato Total.** Este Contrato constitui todo o entendimento entre as Partes em relação ao assunto aqui tratado e substitui todos os acordos, formulários de pedido, propostas, propostas comerciais, entendimentos e comunicações, anteriores ou contemporâneos, sejam eles escritos ou orais. As Partes concordam que, qualquer termo ou condição declarado num pedido de compra do Cliente ou em qualquer outra documentação do pedido do Cliente (excluindo os Formulários de Pedido da Partoo) é nulo. Este Contrato só poderá ser alterado por um documento escrito e assinado por ambas as Partes.
- 12.9. Construção.** Os títulos das Secções deste Contrato são para conveniência e não devem ser usados na interpretação deste Contrato. Conforme usada neste Contrato, a palavra “incluindo” significa “incluindo, mas não se limitando a”.
- 12.10. Modificação dos T&Cs.** A Partoo reserva-se o direito de modificar ou atualizar estes T&C, a qualquer momento e sem aviso prévio. Quaisquer alterações entrarão em vigor imediatamente após a publicação no website da Partoo. É da responsabilidade do Cliente rever regularmente estes T&C para se manter informado sobre quaisquer modificações.
- O uso continuado dos Serviços, a assinatura de qualquer Outro Formulário e/ou modificação referente a estes T&C ou o pagamento das taxas incluídas numa fatura referente à nova versão dos T&C, constitui aceitação dos termos revistos. A Partoo incentiva os Clientes e/ou Utilizadores a verificarem regularmente os T&C relativamente a atualizações.
- 12.11. Ordem de Prioridade dos Documentos Contratuais.** Em caso de conflito ou ambiguidade entre estes termos e condições gerais e o conteúdo de qualquer Anexo, e salvo disposição em contrário neste documento, as Partes concordam que os documentos serão aplicados, na seguinte ordem decrescente de prioridade: (a) Formulários de Pedido; (b) Proposta Comercial; (c) estes termos e condições gerais e (d) os Anexos.
- 12.12. Assinatura Eletrónica.** As Partes reconhecem e concordam em usar assinatura eletrónica como meio de assinatura de qualquer documentação contratual (Formulários de Pedido, Propostas Comerciais, modificações, etc.).
- 12.13. Entidade Contratante, Notificações, Legislação Aplicável e Local da Partoo.** A entidade Partoo que celebra este Contrato, o endereço para o qual o Cliente deve encaminhar notificações, consentimentos e aprovações em mãos, por correio ou por carta registada ou certificada, nos termos deste Contrato, a lei que regerá o Contrato e que será aplicada em qualquer disputa ou ação judicial, decorrente ou relacionada com este Contrato (sem referência aos seus conflitos de princípios legais) e os tribunais que têm jurisdição sobre qualquer disputa ou ação judicial, dependem do domicílio do Cliente, conforme indicado no Anexo 1 “Entidades Contratantes, Notificações, Legislação Aplicável e Jurisdição da Partoo” destes T&C, Formulário de Pedido ou Proposta Comercial, conforme aplicável.



**Anexos:** Os seguintes anexos, mencionados e anexados neste documento, estão incorporados e fazem parte deste Contrato (“**Anexos**”):

- Anexo A – “Descrição dos Serviços”
- Anexo B – “Acordo de Nível de Serviço” (“SLA”)



## ANEXO 1

### Entidades Contratantes, Notificações, Legislação Aplicável e Jurisdição da Partoo

Country / Region of Customer	Contracting Entity	Address for Notices	Governing Law	Courts with exclusive jurisdiction
Spain - Portugal	LOCALOO HAZTE VER, S.L.	Rambla de Catalunya, 33, 08007 Barcelona, Spain	Spanish	Courts of Barcelona
France, Italy and other European countries	PARTOO SAS	190 Rue Championnet, 75018 Paris, France	French	Commercial Courts of Paris
Middle East and Africa	PARTOO SAS	190 Rue Championnet, 75018 Paris, France	French	Commercial Courts of Paris
Brazil	PARTOO BRASIL INTERNET LTDA	5966, Avenida Nove de Julho, Jardim Paulista, CEP 01.406-902, SAO PAULO, SP BRASIL	Brazilian	Courts of Sao Paulo
Colombia	PARTOO SAS	190 Rue Championnet, 75018 Paris, France	French	Commercial Courts of Paris
Mexico and other LATAM countries	PARTOO MEXICO SA de Capital Variable	Calle Oaxaca 96, oficina 204 C, Ciudad de México, México	Mexican	Courts of City of Mexico
USA and Canada	PARTOO SAS	190 Rue Championnet 75018 Paris, France	French	Commercial Courts of Paris
India	PARTOO SOFTWARE PRIVATE LIMITED	B Wing, Level 7, The capital, G block BKC, Behind ICICI Bank, Plot C70, Bandra East, Mumbai, Mumbai City, Maharashtra, India, 400051	French	Commercial Courts of Paris
Other Asian and Pacific Region countries	PARTOO SAS	190 Rue Championnet 75018 Paris, France	French	Commercial Courts of Paris



## ANEXO A

### Descrição dos Serviços

A Partoo compromete-se em fornecer ao Cliente os serviços individualizados no Formulário de Pedido ou Proposta Comercial, devidamente assinados por ambas as Partes e sujeitos às disposições deste Anexo.

#### 1. DEFINIÇÕES

Os termos em maiúsculas usados neste Anexo terão os significados definidos abaixo, sendo que as palavras definidas no singular terão o mesmo significado quando usadas no plural.

“**Campos Personalizados**” significa os campos de dados que podem ser configurados pelo Apoio ao Cliente, a pedido do Cliente, relacionados com a atividade específica do Cliente e que serão adicionados à base de dados da Partoo, para além do Conteúdo do Cliente padrão (isto é, moradas, horários de funcionamento, fotografias, etc.).

“**Apoio ao Cliente**” significa a equipa designada pela Partoo para fornecer ao Cliente (e respetivos Utilizadores, se for aplicável) assistência e orientação técnica, conforme estabelecido nas disposições deste Anexo e do Contrato. O Apoio ao Cliente envidará os seus melhores esforços para ajudar o Cliente a usar eficazmente as Aplicações e/ou Serviços da Partoo e a identificar e retificar problemas.

“**Duplicados**” significa duas fichas de estabelecimento do Google Business Profile separadas mas que se referem ao mesmo PDI.

“**Publicação do Facebook**” significa as publicações na página de negócios locais do Facebook, que permitem que os estabelecimentos locais destaquem novidades, ofertas e eventos, diretamente no Facebook.

“**Publicação do Google**” refere-se a uma publicação temporária, numa ficha do Google Business Profile, que permite que os estabelecimentos locais comuniquem novas informações, destaquem novas ofertas e eventos, diretamente no Google Search e Google Maps.

“**Repositório Interno**” significa a base de dados interna do Cliente, com todas as informações de referência no que diz respeito aos seus PDIs.

#### 2. SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO

Durante as primeiras semanas do Prazo Inicial, a Partoo fornecerá ao Cliente um processo de integração, que terá como finalidade familiarizar e preparar o Cliente para a utilização correta das Aplicações e/ou Serviços da Partoo.

O Apoio ao Cliente garantirá:

- O tratamento técnico e manual dos PDIs do Cliente, baseado nas informações reunidas e enviadas pelo Cliente para a Partoo;
- A obtenção das fichas de estabelecimento e processamento manual de tais fichas, se for aplicável;
- A implementação operacional das Aplicações e/ou Serviços da Partoo; e
- Uma sessão de integração para guiar o Cliente pelas funcionalidades e funções das Aplicações e/ou Serviços da Partoo.

O Apoio ao Cliente ajudará o Cliente durante toda a Vigência do Contrato. O Apoio ao Cliente será o ponto de contacto preferido do Cliente durante toda a Vigência do Contrato e pode ser contactado através das Aplicações (chat) ou e-mail da Partoo, associados à conta de Utilizador, de acordo com as disposições do SLA da Partoo.

##### 2.1.1. Gestão de duplicados no Google Business Profile

Durante os primeiros meses de Vigência do Contrato, o Apoio ao Cliente trabalhará para identificar e processar Duplicados. Após verificação e confirmação do Cliente, a Partoo comunicará à equipa de apoio do Editor a lista de duplicados a eliminar ou a fundir.

##### 2.1.2. Integração do Store Locator

A integração do serviço Store Locator será realizada tendo em consideração as seguintes fases:

- **Definição** do design e conteúdo do Store Locator;
- **Desenvolvimento** e integração do Store Locator; e
- **Formação dos Utilizadores** ao nível local (consulte os detalhes na Secção “Serviços Associados”).

O calendário e a data de entrega do projeto Store Locator serão acordados mutuamente entre as Partes. Este calendário terá em consideração os requisitos específicos discutidos pelas Partes durante a reunião inicial. As Partes reconhecem e aceitam, portanto,



que a entrega do projeto, de forma completa e atempada, depende dos esforços de ambas as Partes e, em particular, da cooperação do Cliente e cumprimento das respetivas obrigações, de acordo com os prazos anteriormente definidos.

O design do Store Locator será personalizado para ficar alinhado com a marca do Cliente, enquanto a funcionalidade principal permanecerá sempre inalterada. A Partoo aceitará até três rondas de opiniões e/ou avaliações antes da finalização do modelo do Store Locator. Uma vez aprovado pelo Cliente, o modelo do Store Locator não poderá ser modificado.

Além disso, a seguir à fase de desenvolvimento, o Cliente terá a oportunidade de fornecer uma opinião sobre o ambiente de teste fornecido pela Partoo para um máximo de três iterações. No entanto, durante a avaliação do ambiente de teste, a Partoo não poderá adicionar elementos ou funcionalidades não pedidos anteriormente pelo Cliente e acordados entre as Partes durante a fase do modelo.

### 3. SERVIÇOS RECORRENTES

As Partes concordam que, para a prestação dos Serviços, a Partoo necessita de ser designada como administradora do Google Business Profile relacionado. Esta condição é um requisito essencial, sem o qual a Partoo não poderá fornecer os Serviços, de acordo com as disposições do Contrato.

#### 3.1. Presence Management

O serviço Presence Management facilita a difusão e atualização automática nos Websites dos Editores, das informações relativas aos PDIs do Cliente ou Conteúdo do Cliente.

O Presence Management permitirá ao Cliente:

- **Atualizar informações:** atualização simples do Conteúdo do Cliente e informações dos PDIs através das Aplicações da Partoo, ficheiros Excel ou de uma ligação API associada ao Repositório Interno.
- **Monitorizar atualizações:** acompanhamento da difusão, em tempo real, do Conteúdo do Cliente e informações dos PDIs nos Websites dos Editores. Geração de relatórios de integração no formato Excel, diretamente a partir das Aplicações da Partoo.
- **Medir o impacto:** monitorização das estatísticas relacionadas com as respetivas fichas do Google Business Profile, incluindo visualizações, pesquisas e interações de internautas. Avaliação da Remuneração do Investimento (ROI) das Aplicações e Serviços da Partoo e amplificação da visibilidade da marca do Cliente.

O Apoio ao Cliente fornecerá ao Cliente aconselhamento de estratégia e otimização da visibilidade online. Além disso, no início do Prazo Inicial ou Período de Renovação do Contrato, conforme aplicável, o Apoio ao Cliente apresentará uma descrição geral do período anterior e as áreas de melhoria a serem consideradas futuramente.

Desde que o Cliente tenha comunicado o Conteúdo do Cliente à Partoo, conforme indicado nos termos e condições do Contrato, tal Conteúdo do Cliente será transferido para os Editores com a frequência e dentro dos prazos definidos por cada Editor.

O Cliente pode decidir proteger campos específicos ou Campos do Cliente de modo a que apenas certos tipos de Utilizadores os possam editar.

##### 3.1.1. Conteúdo do Cliente que pode ser transmitido aos Editores

No âmbito do Presence Management, a Partoo transferirá o seguinte Conteúdo do Cliente para os Editores:

- Nome do PDI;
- Endereço (rua, número, código postal, cidade, país);
- Coordenadas de GPS dos PDIs;
- E-mail e número de telefone;
- Horários de funcionamento e excecionais;
- Descrição dos PDIs;
- Categorias (tipo de atividade);
- Fotografias (incluindo logótipos e foto de capa);
- Código e número de registo do PDI (se for aplicável);
- URL do website;
- URL das redes sociais;
- Links de marcação.

Além disso, a Partoo compromete-se em transferir informações específicas ou Conteúdo do Cliente para o Google, tais como:

- Atributos do Google
- Mais horas do Google



- Serviços do Google
- Menus do Google

O Cliente reconhece e aceita que o Conteúdo do Cliente listado acima pode ser modificado sempre que forem necessárias e/ou úteis informações adicionais para a prestação dos Serviços. A Partoo não será responsabilizada por tais modificações, de acordo com as disposições dos T&Cs.

### 3.1.2. Publicações do Google e Publicações do Facebook e Instagram

O Cliente poderá criar e transmitir em massa (em tempo real ou por marcação antecipada) Publicações do Google e Publicações do Facebook e Instagram a partir das Aplicações e/ou Serviços da Partoo, em todos os PDIs selecionados.

### 3.1.3. Campos Personalizados

Além do Conteúdo do Cliente listado na secção 3.1.1 acima, o Cliente poderá difundir Campos Personalizados através das Aplicações da Partoo.

Os Campos Personalizados são acessíveis via API usando a documentação publicada online.

## 3.2. Review Management

O serviço Review Management ajuda os estabelecimentos na gestão e melhoramento eficaz da sua reputação digital, incentivando, gerindo e respondendo a avaliações relacionadas com os PDIs correspondentes, recebidos através dos Websites dos Editores ligados a este Serviço.

O Review Management permitirá ao Cliente:

- **Agregar, filtrar e responder às avaliações:** acesso às avaliações publicadas nos Websites dos Editores, filtragem com base na classificação do PDIs, data, canal ou palavras-chave e resposta às avaliações.
- **Receber relatórios automatizados:** se assim o desejar, o Cliente recebe relatórios por e-mail diária, semanal ou mensal e notificações por e-mail, em caso de avaliações negativas.
- **Analisar a respetiva reputação digital:** acesso às principais métricas de reputação digital através das Aplicações da Partoo.
- **Aumentar as avaliações:** utilização do serviço Review Booster para recolher mais avaliações.

### 3.2.1. Editores do Review Management

Os Editores ligados ao Review Management são o Google Business Profile e o Facebook. O Cliente também pode subscrever o TripAdvisor como opção complementar por um custo adicional.

Para o Google Business Profile, a Partoo deverá obter as avaliações em tempo real, desde que o Cliente não esteja a usar outra solução de gestão de avaliações também ligada em tempo real. Nesse caso, a Partoo só poderá recuperar as avaliações a cada vinte e quatro (24) horas.

No caso do Facebook e TripAdvisor, a Partoo procurará as avaliações a cada vinte e quatro (24) horas.

### 3.2.2. Funcionalidades de Resposta do Review Management

O Review Management inclui quatro (4) funcionalidades de resposta diferentes a partir das quais os Utilizadores deverão escolher::

- **Resposta Manual:** os utilizadores escrevem a sua própria resposta no campo de texto livre e publicam-nas.
- **Modelos de Resposta:** os utilizadores têm acesso a modelos de resposta predefinidos com etiquetas dinâmicas, que podem ser livremente modificados antes de serem publicados. Os Modelos de Resposta podem ser definidos pelo Cliente ou retirados de uma lista de exemplos, propostos diretamente pela Partoo.
- **Resposta Automática:** esta funcionalidade permite aos Utilizadores responderem automaticamente às avaliações sem comentários (e avaliações com comentários mediante solicitação do Cliente) usando modelos pré-selecionados, com base na pontuação da avaliação, enquanto respeita um atraso natural da resposta (entre 10 min e 3 horas).
- **Assistente de IA:** esta funcionalidade permite que os Utilizadores respondam às avaliações com respostas propostas por uma ferramenta de inteligência artificial e que podem ser modificadas antes de serem publicadas pelo Utilizador e mediante consentimento prévio deste.

As Partes concordam que a Partoo não pode ser responsabilizada pelo conteúdo das respostas fornecidas às avaliações, especialmente, mas não se limitando a, quaisquer erros, imprecisões, equívocos ou discrepâncias entre as avaliações publicadas pelos



internautas e as respostas fornecidas pelo Cliente e/ou Utilizadores, principalmente no âmbito da funcionalidade Resposta Automática.

### 3.2.3. Review Booster

O serviço Review Booster é uma solução de incentivo integrada no Review Management, que apresenta pedidos de avaliação através de convites por SMS, enviados para os clientes do Cliente, ou através de QR codes, avaliações que serão publicadas no Google Business Profile.

Os convites por SMS do Review Booster podem ser enviados através das Aplicações da Partoo e API da Partoo e estão limitadas a 100 SMS para utilização de API ou 50 SMS para utilização manual por mês, por PDI. O Cliente é o único responsável por obter o consentimento do seu cliente para usar e processar o seu nome, número de telefone ou quaisquer outros dados pessoais que estes convites por SMS possam envolver.

O QR code estará disponível em formato PDF ou como um autocolante, mediante pedido prévio do Cliente e com um máximo de 2 autocolantes por PDI, que redirecionarão para a ficha do Google Business Profile do PDI correspondente. Os autocolantes com QR code podem ser personalizados com o logótipo e cores do Cliente. Os autocolantes com QR code serão impressos apenas uma vez por ano (mesmo em caso de aumento do número de PDIs) e enviados para o endereço definido no Formulário de Pedido ou Proposta Comercial, salvo acordo em contrário entre as Partes. A Partoo fará apenas uma (1) entrega de autocolantes com QR code por PDI e não será responsabilizada pela taxa de devolução do serviço de correios, se existir.

### 3.3. **Mensagens**

O serviço Mensagens é uma solução de monitorização e centralização de mensagens relacionadas com os PDIs do Cliente e enviadas pelos internautas, através dos Websites dos Editores, ligados a este Serviço ou através do website do cliente. Para a prestação deste Serviço, “**Conversa**” referir-se-á a uma troca, num Website do Editor ou no website do Cliente, (Chat da Partoo) entre o Cliente e um internauta e para cada PDI (se for local). Uma Conversa será considerada fechada 24 horas após a última mensagem enviada na conversa (quer tenha sido enviada pelo Cliente ou pelo internauta).

Este Serviço permitirá ao Cliente:

- **Centralizar conversas:** as mensagens enviadas através dos Websites dos Editores e Partoo Chat (SMS) serão centralizadas nas Aplicações da Partoo, incluindo mensagens com fotografias ou imagens.
- **Responder a mensagens:** o Cliente poderá responder a mensagens diretamente a partir das Aplicações da Partoo.
- **Gestão de conversas:** o Serviço permite que o Cliente aceda a uma secção de mensagens não lidas, receba notificações quando receber mensagens, filtre as mensagens por estado ou PDI e atribua Conversas a Utilizadores.

Os Editores ligados às Mensagens são o Google Business Profile, o Facebook e o Instagram. Dependendo da região e/ou país, alguns Clientes terão a possibilidade de ligar o WhatsApp a este Serviço, por uma taxa extra, que será faturada diretamente pela Meta.

Para usar as Mensagens, o Cliente tem de ativar o módulo Mensagens do Google na sua conta do Google Business Profile.

#### 3.3.1. Partoo Chat

O Partoo Chat é um widget de mensagens instantâneas adicionado ao website do Cliente, que lhe permite receber pedidos de internautas através do seu website e diretamente nas Aplicações da Partoo. O Cliente poderá escolher entre vários canais de mensagens diferentes para se integrar no Partoo Chat, entre as opções oferecidas pela Partoo e compatíveis com este Serviço. O Cliente poderá responder ao pedido do internauta a partir das Aplicações da Partoo e o internauta receberá a resposta através do canal de mensagens aplicável.

#### 3.3.2. Chamadas Não Atendidas da Partoo

O serviço Chamadas Não Atendidas da Partoo é uma solução de reencaminhamento de chamadas, que redireciona as chamadas não atendidas do Cliente, de acordo com os parâmetros definidos pelo Cliente, para mensagens SMS.

O serviço Chamadas Não Atendidas da Partoo é uma opção ao serviço Mensagens, pelo que, não pode ser subscrito pelo Cliente de forma independente. A subscrição desta opção implicará um custo adicional para o Cliente, que será faturado pela Partoo, de acordo com os termos da Proposta Comercial ou Formulário de Pedido Contratual assinado entre as Partes.

#### 3.3.3. Chatbot JIM

JIM é um robô de conversação da Partoo criado para automatizar respostas no serviço Mensagens, disponível apenas em determinadas regiões e alimentado por modelos de inteligência artificial externos. A seleção desta funcionalidade incorrerá em taxas





adicionais baseadas no fornecedor de IA.

O Cliente escolherá os PDIs para os quais este Chatbot será ativado. Quando estiver ativado, todas as conversas para o PDI selecionado serão automatizadas. Para fornecer respostas relevantes, o Chatbot usa dados do PDI (tais como, horários de funcionamento, URLs, moradas e descrições), bem como documentos fornecidos pelo Cliente (como, Perguntas Frequentes) e preenchidos nas Aplicações da Partoo. Os Clientes também podem fornecer instruções adicionais ao Chatbot JIM, incluindo: tom de voz, objetivos e quaisquer orientações relevantes, através de um comando que pode ser editado nas Aplicações da Partoo.

As disposições desta Secção não se aplicam às Conversas Automáticas, que são consideradas respostas predefinidas.

### 3.4. Feedback Management

O serviço Feedback Management é uma solução abrangente de gestão de inquéritos criada para agilizar os inquéritos do Cliente.

A Feedback Management permitirá ao Cliente:

- **Criar e enviar inquéritos:** a Partoo **gerará** um inquérito por Cliente, que será enviado pelo Cliente, através da sua própria solução de envio de e-mails, para o utilizador final ou cliente, sob sua própria responsabilidade;
- **Recolher e organizar dados:** as respostas do inquérito, bem como os dados relacionados, serão recolhidos e organizados de forma eficiente pela Partoo e oferecidas ao Cliente;
- **Responder ao utilizador final ou cliente:** o Cliente poderá responder à pessoa que respondeu ao inquérito diretamente na página do Review Management. Esta resposta pode ser manualmente elaborada ou escolhida a partir de uma sugestão proposta por um modelo de inteligência artificial.

Este Serviço inclui um painel enriquecido com análises anónimas obtidas dos inquéritos. Para além disso, a Feedback Management permitirá ao Cliente transferir dados anónimos em bruto para um ficheiro Excel. A responsabilidade da Partoo não será assumida no que diz respeito aos dados recolhidos pelo Cliente no âmbito deste Serviço.

### 3.5. Store Locator

O serviço Store Locator é uma solução de difusão automática do Conteúdo do Cliente essencial relacionado com os PDIs, definidos na Secção 3.5.2. abaixo. Tal difusão é facilitada através de páginas de PDIs dedicadas, integradas com um sistema de mapeamento. O serviço Store Locator oferece ao Cliente a opção de três subprodutos de serviços predefinidos (doravante, os “**Subprodutos do Store Locator**”), conforme detalhado na Secção 4.5.1. O Cliente selecionará a sua categoria de serviço preferida ao celebrar este Contrato.

O Cliente terá a opção de atualizar o Store Locator uma vez por ano, no aniversário da Data de Vigência do Contrato, incorporando componentes adicionais, a partir das opções disponíveis oferecidas pela Partoo, conforme acordado previamente entre as Partes.

O Store Locator não inclui gestão de cartografia no website do Cliente. Os custos associados à cartografia, tais como, os do Google Maps ou Open Street Map/Here, são da exclusiva responsabilidade do Cliente e deverão ser contratados diretamente com o fornecedor de mapas escolhido.

O Cliente reconhece e aceita que o preço do Store Locator pode variar, tendo em consideração o número de PDIs a ser referido e os idiomas pedidos pelo Cliente.

#### 3.5.1. Subprodutos do Store Locator

A Partoo propõe ao Cliente três subprodutos diferentes predefinidos do serviço Store Locator, conforme descrito neste documento, e a partir do qual o Cliente deverá escolher no momento da assinatura do Contrato. A categoria do serviço escolhida definirá o Conteúdo do Cliente difundido, as funcionalidades e os preços aplicáveis no serviço prestado durante a vigência deste Contrato.

- i. **Store Locator:** Store Locator personalizado, fornecido ao Cliente, com todas as funcionalidades oferecidas pela Partoo no âmbito do serviço Store Locator. O Store Locator apresenta os seguintes componentes:
  - **Página inicial:** a página inicial incluirá (i) funcionalidade de pesquisa, (ii) identificação da localização, (iii) filtros específicos, (iv) filtro do estado operacional do PDI (aberto ou fechado), (v) uma lista e um mapa dos PDIs e (vi) um filtro de distrito, cidade, freguesia.
  - **Páginas individuais para cada PDI:** as páginas individuais incluirão: (i) um rasto de navegação, (ii) as informações principais do PDI e (iii) um menu principal com um conjunto de secções acordado entre as Partes durante a fase de protótipo.
  - **Página geográfica:** as páginas geográficas incluirão: (i) um rasto de navegação, (ii) funcionalidade de pesquisa, (iii) identificação da localização, (iv) filtros específicos, (iv) filtro do estado operacional do PDI (aberto ou



fechado), (v) uma lista e um mapa dos Pdis e (vi) um filtro de distrito, cidade, freguesia. (vii) as informações regionais do PDI.

– **Página de índice:** página que identifica todos os PDIs do Cliente, organizados por categorias predefinidas.

- ii. **Store Locator Light:** Store Locator simples fornecido ao Cliente com as funcionalidades básicas oferecidas pela Partoo no âmbito do serviço Store Locator. O Store Locator Light apresenta os mesmos componentes que o Store Locator, mas com um cabeçalho mais simplificado, sem o rodapé do domínio do Cliente e com um número limitado de secções integradas em cada uma das páginas individuais. Esta categoria só é proposta pela Partoo em regiões específicas.
- iii. **Ficha da Loja:** uma única página inicial com apenas um cabeçalho simplificado, o logótipo do Cliente, a lista dos PDIs com botões CTA e respetivas informações relacionadas (morada, número de telefone, etc.).

### 3.5.2. Conteúdo do Cliente difundido através do Store Locator

No âmbito do serviço Store Locator, a Partoo difundirá (mas não se limitará a) o seguinte Conteúdo do Cliente fornecido pelo Cliente:

- Nome da empresa do Cliente;
- Morada;
- Número de telefone;
- Horários de funcionamento; e
- E-mail.

### 3.5.3. Campos Personalizados

Além do Conteúdo do Cliente definido na Secção anterior, o Store Locator também pode difundir Campos Personalizados, conforme acordado previamente entre as Partes.

## 4. SERVIÇOS ASSOCIADOS

### 1.1. Dashboards

Sujeito a certas condições e somente mediante acordo prévio de ambas as Partes, a Partoo disponibilizará ao Cliente o Serviço Dashboards para apresentação de informações específicas relacionadas com o Conteúdo do Cliente, recolhidas através dos Serviços ligados e/ou apresentados nas Aplicações da Partoo. As informações específicas, outras especificidades, funcionalidades e características de tais painéis dependerão das condições comerciais do Contrato, conforme definido na Proposta Comercial ou Formulário de Pedido correspondente, acordados entre as Partes.

### 4.1. Partoo Connector

Sujeito a certas condições e somente mediante acordo prévio de ambas as Partes, o Cliente subscreverá o serviço associado Partoo Connector, por uma taxa a ser acordada entre as Partes. Este Serviço permitirá que o Cliente obtenha, visualize e analise dados e informações relacionados com os outros Serviços da Partoo, através da apresentação de painéis e relatórios específicos.

As características específicas do Partoo Connector, os dados a serem apresentados, as medidas de segurança a respeitar e as condições comerciais serão definidos previamente pelas Partes na Proposta Comercial e/ou Formulários de Pedido.

### 1.1. Competitive Benchmark

Sujeito a determinadas condições e somente mediante acordo prévio de ambas as Partes, o Cliente poderá subscrever o serviço Competitive Benchmark, uma funcionalidade que permitirá ao Cliente acompanhar e comparar a sua classificação do Google e reputação digital com as da concorrência. Para prestar este Serviço, o Cliente identificará os PDIs a serem incluídos na análise, a lista de concorrentes para comparar e a palavra-chave da comparação.

As características específicas, as informações necessárias, os dados a serem apresentados, a quantidade de concorrentes, o processo para modificar estes elementos e as condições comerciais serão definidos previamente pelas Partes na Proposta Comercial e/ou Formulário de Pedido.

### 4.2. Formação e Suporte



A Partoo auxiliará o Cliente na formação das suas equipas através de vários formatos, tais como, vídeos, livros brancos, artigos, Perguntas Frequentes e um webinar concebido especificamente para os Utilizadores.

O Serviço de Suporte reunir-se-á com o Cliente, numa periodicidade pré-determinada acordada por escrito entre as Partes, a qual não terá uma frequência superior a uma vez por trimestre. O objetivo principal de tal reunião será mostrar ao Cliente os resultados e o impacto das Aplicações e/ou Serviços da Partoo na otimização de motores de pesquisa (SEO).

Caso as despesas relativas a deslocações sejam superiores a €150, sem IVA, estas terão de ser pagas pelo Cliente. Se o Cliente desejar convidar o Gestor de Sucesso do Cliente para outros eventos de formação, o Cliente será faturado pela Partoo até mil e quinhentos euros (€1,500), excluindo os impostos por evento e incluindo as despesas de deslocação.

#### 4.3. Gestão de Duplicados

Conforme declarado na Secção 2.1.1. deste Anexo, o Apoio ao Cliente identificará e processará Duplicados durante a integração do Cliente. A pedido do Cliente, este Serviço também pode ser executado pela Partoo uma vez por ano, no aniversário da Data de Vigência do Contrato.

Além disso, a qualquer momento durante a Vigência do Contrato, o Cliente pode enviar uma lista de Duplicados identificados à Partoo. A Partoo solicitará então à equipa de suporte do Google Business Profile que resolva estes Duplicados imediatamente.

#### 4.4. Gestão de Utilizadores

A Partoo concede aos Utilizadores acesso às respetivas Aplicações e Serviços, de acordo com as funções e permissões indicadas pelo Cliente. Estas permissões permitirão ou impedirão que os Utilizadores modifiquem determinados campos.

#### 4.5. Ligação ao Repositório Interno do Cliente

Para os serviços Presence Management e Store Locator, a Partoo oferece ao Cliente a possibilidade de atualizar o Conteúdo do Cliente, sincronizado através destes serviços, por meio da ligação do respetivo Repositório Interno à base de dados da Partoo, usando FTP ou API.

Para atualizações automatizadas, estão disponíveis duas opções:

- **Opção 1:** o Cliente pode usar a API externa da Partoo, documentada no link: [https://developers.partoo.co/rest\\_api/v2/](https://developers.partoo.co/rest_api/v2/). O Cliente é responsável pelos desenvolvimentos técnicos usando a API e terá acesso gratuito e ilimitado durante toda a Vigência do Contrato. Conforme definido no documento anexo acima, a Partoo garante uma taxa de disponibilidade de API de 99% por ano. Se alguma modificação na API externa da Partoo afetar a integração do Cliente, a Partoo notificará o Cliente antecipadamente.
- **Opção 2:** a pedido do Cliente, a Partoo pode desenvolver um fluxo automático (API ou FTP) para recuperação diária de dados do Repositório Interno do Cliente. A integração inicial tem um valor máximo de €2,000/ano/API, sem IVA. A manutenção adicional devido a modificações pedidas pelo Cliente ou problemas técnicos do Cliente superiores a 2 dias/ano incorrem em €700/dia, sem IVA. As alterações automáticas de fluxo geridas pela Partoo garantirão o funcionamento adequado e a recuperação de dados.

A Partoo não se responsabilizará pela qualidade e integridade dos dados contidos no Repositório Interno do Cliente, os quais têm de incluir, pelo menos, as informações necessárias para transmitir aos Editores ou para publicar no website do Cliente (por ex., nomes, moradas, horários de funcionamento, números de telefone dos PDIs).

#### 4.6. Outras definições técnicas e integrações

A Partoo poderá adicionar Campos Personalizados para permitir que o Cliente use as Aplicações e/ou Serviços da Partoo como a fonte de dados principal para as suas informações de loja.

A Partoo concederá ao Cliente um acesso *self-service* ao Iframes da Partoo, para permitir que o Cliente integre as Aplicações da Partoo na respetiva interface de gestão interna.

#### 4.7. Números de telefone e contas do WhatsApp

Alguns dos Serviços ou Editores poderão contratar o fornecimento de um número de telefone a ser fornecido pela Partoo. O Cliente reconhece e aceita que esses números poderão mudar excecionalmente durante a Vigência do Contrato. Além disso, a Partoo recuperará os números de telefone fornecidos ao Cliente no vencimento ou rescisão do Contrato.

Quando aplicável, qualquer conta do WhatsApp associada a um número de telefone fornecido pela Partoo no âmbito dos Serviços, será desativada após a rescisão ou expiração do Contrato.



## ANEXO B

### Acordo de Nível de Serviço (SLA) da Partoo

Os serviços da Partoo são propostos através de uma solução "multilocatários" que implica práticas de gestão comuns para todos os clientes que usam as Aplicações e/ou Serviços da Partoo. Esta estrutura impede que a Partoo siga indicadores-chave de desempenho específicos (doravante, “**KPIs**”) por cliente.

Além disso, a Partoo não assumirá compromissos em SLAs que não sejam seus:

- O seu modelo económico integra apenas o custo da gestão dos seus próprios SLAs;
- O controlo e monitorização que a Partoo executa baseiam-se nos indicadores de nível de serviço definidos neste SLA;
- O cálculo e o acompanhamento destes indicadores são padronizados e não podem ser acompanhados cliente a cliente.

Os serviços fornecidos pela Partoo ao Cliente serão acompanhados e medidos através dos seguintes KPIs:

- Disponibilidade das Aplicações e/ou Serviços da Partoo;**
- Tempo de Resolução do Incidente:**
  - Tempo de Resposta Garantido; e
  - Tempo de Recuperação Garantido.

#### 1. Definições

Os termos em maiúsculas usados neste SLA terão os significados definidos abaixo, sendo que, as palavras definidas no singular terão o mesmo significado quando usadas no plural.

“**Evento Crítico**” significa a impossibilidade de ligar às Aplicações e/ou Serviços da Partoo por motivos técnicos, ou a impossibilidade de usar as funções principais dessas Aplicações e/ou Serviços.

“**Incidente**” significa qualquer Evento Crítico e Evento Não Crítico.

“**Evento Não Crítico**” significa o mau funcionamento parcial das Aplicações e/ou Serviços da Partoo, tais como, a impossibilidade de usar as funcionalidades secundárias das Aplicações, como o uso de um filtro, a transferência de avaliações, etc.

“**Períodos de Suporte**” significa os dias úteis locais do Serviço de Suporte, de segunda a sexta-feira, das 10h00 às 18h00 (CEI), e sextas, das 10h00 às 16h30 (CET).

#### 2. Disponibilidade das Aplicações e/ou Serviços da Partoo

##### 2.1. Requisito Mínimo de Disponibilidade

A Partoo fará todos os esforços razoáveis para garantir a disponibilidade das suas Aplicações e/ou Serviços, com uma Percentagem Anual de Tempo de Atividade de, pelo menos, 99%, ao longo da Vigência do Acordo.

<u>Tempo de resolução do incidente e disponibilidade das Aplicações e/ou Serviços da Partoo</u>	
Taxa mínima de disponibilidade semanal	99,00%
Taxa mínima de disponibilidade mensal	99,00%
Taxa mínima de disponibilidade anual	99,00%

##### 2.2. Suporte ao Cliente

A Partoo compromete-se a fornecer ao Cliente suporte online durante os Períodos de Suporte das Aplicações, bem



como por e-mail. Neste último caso, o Cliente irá enviar o seu pedido de assistência para support@partoo.fr com todas as informações necessárias para permitir que a Partoo responda de forma eficaz, incluindo, em particular:

- i. uma descrição detalhada do Incidente;
- ii. informações sobre a hora e a duração do Incidente; e
- iii. uma descrição das tentativas de resolução do Incidente quando o mesmo ocorreu.

Em qualquer caso, a Partoo reserva-se o direito de requalificar o nível de desempenho indicado pelo Cliente.

### **3. Tempo de Resolução do Incidente**

Caso o Cliente observe um Incidente durante a utilização das Aplicações da Partoo, deverá comunicá-lo, conforme indicado na Secção 2 deste SLA.

A Partoo mede os KPIs do Tempo de Resolução do Incidente da seguinte forma:

- i. Tempo de Resposta Garantido; e
- ii. Tempo de Recuperação Garantido.

A Partoo compromete-se a cumprir os KPIs estabelecidos nesta secção, desde que não se apliquem a incidentes não reproduzíveis.

#### **3.1. Tempo de Resposta Garantido**

O “Tempo de Resposta Garantido” indica o tempo entre a comunicação do Incidente ou o envio de um pedido de suporte e a primeira resposta fornecida pela Partoo.

A Partoo fornecerá um Tempo de Resposta Garantido da seguinte forma:

- 24 horas para um Evento Crítico;
- De 24 a 72 horas para qualquer Evento Não Crítico.

#### **3.2. Tempo de Recuperação Garantido**

O “Tempo de Recuperação Garantido” indica o tempo de resolução após a resposta de primeiro nível fornecida pela Partoo; sendo entendido que, isto só se aplica se o incidente for atribuível à Partoo. Ao contrário do Tempo de Resposta Garantido, o Tempo de Recuperação Garantido é um compromisso de resultados e não de meios.

O Tempo de Recuperação Garantido predomina sobre o Tempo de Resposta Garantido. Este valor é expresso em dias úteis\* e é definido de acordo com a gravidade do Incidente.

A Partoo compromete-se a seguir o Tempo de Recuperação Garantido:

- Um (1) dia útil para qualquer Evento Crítico a contar a partir da comunicação do Incidente;
- Cinco (5) dias úteis para qualquer Evento Não Crítico a contar a partir da comunicação do Incidente.

*\* Os dias úteis correspondem aos dias úteis locais do Serviço de Suporte, conforme indicado na Secção 1 deste SLA.*

### **4. Restrições**

Este SLA não se aplica a problemas de desempenho ou disponibilidade:

- i. devido a fatores além do controlo razoável da Partoo (por exemplo, um desastre natural, guerra, atos de terrorismo, tumultos, ação do governo ou falha de uma rede ou dispositivo que não faça parte dos centros de dados da Partoo, inclusive no website do Cliente ou entre o website do Cliente e o centro de dados da Partoo);



- ii. que tenham origem em qualquer Website do Editor, websites de terceiros ou resultantes da utilização dos serviços, hardware, API do Cliente ou qualquer outro software não fornecido pela Partoo, incluindo, mas não se limitando a, problemas resultantes de largura de banda insuficiente, problemas de ligação ou qualquer incidente, avaria, disfunção, etc.;
- iii. se o Cliente usar as Aplicações e/ou Serviços da Partoo contra os termos e condições do Acordo e/ou qualquer recomendação devidamente comunicada pela Partoo;
- iv. que ocorram durante, ou em ligação com a utilização da versão de avaliação, pré-comercial, beta ou de teste de qualquer um dos Serviços, funcionalidades ou software (conforme definido pela Partoo);
- v. devido a ações não autorizadas ou falta de ação, se existir, por parte do Cliente ou de qualquer um dos Utilizadores, ou respetivos funcionários, representantes, contratantes ou fornecedores, ou qualquer pessoa que acesse às Aplicações e/ou Serviços da Partoo usando as palavras-passe ou os dispositivos do Cliente, ou de qualquer outra forma resultante da falha do Cliente em aderir às práticas de segurança apropriadas;
- vi. devido à falha do Cliente em cumprir todos os requisitos de configuração;
- vii. resultantes de entradas, instruções ou argumentos incorretos (por exemplo, pedidos de acesso a ficheiros inexistentes);
- viii. resultantes de tentativas do Cliente de execução de operações para além das cotas prescritas ou de uma limitação imposta pela Partoo, devido a suspeita de comportamento abusivo;
- ix. decorrentes do uso do Serviço pelo Cliente fora dos Períodos de Suporte aplicáveis;
  - x. que dizem respeito a licenças reservadas, mas não pagas no momento do Incidente;
  - xi. que dizem respeito a qualquer incidente, avaria, disfunção ou problema de ligação a qualquer API do Editor ou qualquer atraso do Editor relacionado com a atualização da respetiva interação com a API da Partoo;
- xii. em relação aos três (3) primeiros meses de uma nova funcionalidade de serviço;
- xiii. devido a qualquer incidente, avaria ou disfunção relacionado com a publicação ou obtenção de informações num Website do Editor.

## 5. Sanções

Caso a Partoo não respeite o Tempo de Recuperação Garantido de um Evento Crítico, o Cliente poderá solicitar a aplicação de sanções por cada dia completo de atraso ocorrido, conforme estabelecido neste documento. Estas sanções deverão ser pagas ao Cliente na forma de uma nota de crédito, a ser creditada na fatura seguinte, ou de um reembolso, caso o acordo tenha terminado, por qualquer motivo, excluindo a falha do Cliente em cumprir o Acordo e sujeito ao Cliente não ter pagamentos de faturas pendentes.

As sanções são calculadas de acordo com a fórmula abaixo:

$P = M \times R / 100$ , em que:

P = Sanções

M = valor mensal pago pelo Cliente pela subscrição (isto é, subscrição N para o ano atual dividido por 12)

R = Número de dias completos de atraso

Sob nenhuma circunstância o total das sanções neste Acordo excederá vinte por cento (20%) do total das taxas anuais pagas ou pagáveis pelo Cliente.

As sanções deverão ser solicitadas ao Fornecedor por carta registada, com aviso de receção, num período máximo de catorze (14) dias a partir do dia em que o Evento Crítico deveria ter sido resolvido, sob pena de execução.