



ANEXO A

Descripción de los Servicios

Partoo se compromete a proporcionar al cliente los servicios individualizados en Formulario de Pedido y/o Propuesta Comercial, debidamente ejecutados por ambas Partes y sujetos a las disposiciones de este Anexo.

1. DEFINICIONES

Los términos en mayúsculas utilizados en el Contrato son definidos a continuación, teniendo las palabras definidas en singular el mismo significado cuando se utilicen en plural.

“**Campos Personalizados**” significa los campos de información que el Soporte al Cliente puede configurar bajo petición del Cliente, relacionados con la actividad específica del Cliente y que se añadirán a la base de datos de Partoo aparte del Contenido del Cliente estándar (es decir, direcciones, horarios de apertura, fotografías, etc.)

“**Soporte al Cliente**” se refiere al equipo designado por Partoo para proporcionar al Cliente (y a sus Usuarios, si procede) la asistencia y asesoramiento técnicos según lo establecido en las disposiciones del presente Anexo y del Acuerdo. El Soporte al Cliente realizará sus mejores esfuerzos para guiar al Cliente en el uso de las Aplicaciones y/o Servicios de Partoo y en la identificación y rectificación de problemas.

“**Duplicados**” significa dos fichas de establecimiento diferentes de Google Business Profile referidas al mismo POI.

“**Post de Facebook**” se refiere a las publicaciones en una página de establecimiento de Facebook que permite a las empresas locales compartir noticias, ofertas y eventos directamente en Facebook.

“**Post de Google**” se refiere a las publicaciones temporales en una ficha de Google Business Profile que permite a las empresas locales compartir información nueva, anunciar nuevas ofertas y eventos directamente en Google Search y Google Maps.

“**Repositorio Interno**” se refiere a la base de datos interna del Cliente que contiene toda la información referida a sus POI.

2. SERVICIOS DE ONBOARDING

Durante las primeras semanas del Período Inicial, Partoo proporcionará al Cliente un proceso de onboarding con el objetivo de preparar y familiarizar al Cliente con el uso apropiado de las Aplicaciones y/o Servicios de Partoo.

El Soporte al Cliente garantizará:

- La gestión técnica y manual de los POI del Cliente basada en la información recopilada y enviada por el Cliente a Partoo;
- Si corresponde, la recuperación de las fichas de establecimiento y el procesamiento manual de dichas fichas;
- La implementación operativa de las Aplicaciones y Servicios de Partoo; y
- Una sesión de onboarding para guiar al cliente a través de las funcionalidades y características de las Aplicaciones y Servicios de Partoo.

El Soporte al Cliente asistirá al Cliente durante toda la Duración del Contrato. El Soporte al Cliente será el punto de contacto de preferencia del Cliente durante toda la Duración del Contrato y se puede contactar a través de las Aplicaciones de Partoo (chat) o del correo electrónico asociado a la cuenta del Usuario, de acuerdo con las disposiciones del SLA de Partoo.

2.1. Gestión de duplicados en Google Business Profile

Durante los primeros meses de la Duración del Contrato, el Soporte al Cliente trabajará en identificar y procesar los Duplicados. Tras la verificación y confirmación por parte del Cliente, Partoo compartirá con el equipo de soporte del Editor la lista de duplicados que deben ser eliminados o fusionados.



2.2. Onboarding del Store Locator

El onboarding del servicio de Store Locator se llevará a cabo teniendo en consideración las siguientes etapas:

- **Definición** del diseño y del contenido del Store Locator;
- **Desarrollo** e integración del Store Locator; y
- **Formación de Usuarios** a nivel local (ver detalles en la sección “Servicios Asociados”).

El programa y la fecha de entrega del proyecto del Store Locator se acordarán mutuamente entre las Partes durante la reunión de lanzamiento (“kick-off”). Dicho programa incluirá: (i) la validación por escrito de la maqueta del Store Locator (hasta un máximo de tres [3] versiones), (ii) la validación de las especificaciones funcionales y del entorno de preproducción (hasta un máximo de dos [2] fases de revisión), y (iii) la definición de la fecha de puesta en producción (“Go-Live”) del Store Locator. La reunión de lanzamiento tendrá lugar aproximadamente dentro de los cuarenta y cinco (45) días siguientes a la Fecha de Vigencia del Contrato.

Una vez aprobada por el Cliente, la maqueta del Store Locator no podrá modificarse. El Cliente reconoce que cualquier comentario o solicitud de cambio presentada después de los plazos acordados mutuamente por las Partes podría no implementarse dentro de la fase de entrega y podría originar costes adicionales. Dichos costes se deducirán del crédito anual de días de desarrollo asignado al Cliente (“Crédito Asignado”), correspondiendo cada versión adicional de la maqueta a un (1) día de desarrollo.

3. SERVICIOS RECURRENTE

Las Partes acuerdan que, para la disposición de los Servicios, Partoo debe ser designada como administradora del Google Business Profile. Esta condición es un requisito indispensable, sin el cual Partoo no podrá proporcionar los Servicios de acuerdo con las disposiciones del Contrato.

3.1. Presence Management

El servicio de Presence Management facilita la difusión y la actualización automática en los Sitios de Editores de la información que concierne a los POI o Contenido del Cliente.

Con Presence Management, el Cliente podrá:

- **Actualizar información:** actualización simple del Contenido del Cliente y de la información de los POI a través de las Aplicaciones de Partoo, archivos Excel o mediante una conexión API vinculada al Repositorio Interno.
- **Seguir las actualizaciones:** seguir la difusión en tiempo real del Contenido del Cliente y la información de los POI en los Sitios de Editores. Generar informes de integración en formato Excel directamente desde las Aplicaciones de Partoo.
- **Medir el impacto:** seguir las estadísticas relacionadas con su ficha de Google Business Profile, incluyendo las visualizaciones, búsquedas e interacciones de los internautas. Evaluar el Retorno de la Inversión (ROI) de las Aplicaciones y Servicios de Partoo, y el aumento de la visibilidad de la marca del Cliente.

El Soporte al Cliente proporcionará al Cliente consejos acerca de la optimización de su estrategia y de su visibilidad en línea. Además, al comienzo del Período Inicial o Período de Renovación del Contrato, si procede, el Soporte al Cliente presentará una visión general del período anterior y de las áreas de mejora que deberán tenerse en cuenta en el futuro.

Siempre que el Cliente haya compartido el Contenido del Cliente con Partoo según lo estipulado en los términos y condiciones del Acuerdo, dicho Contenido del Cliente será transferido a los Editores con la frecuencia y dentro de los plazos definidos por cada Editor.

El Cliente puede decidir proteger campos específicos o Campos Personalizados para que solo determinados tipos de Usuarios puedan modificarlos.

3.1.1. Reserve With Google (Booking Links)

El servicio Reserve with Google permite al Cliente publicar enlaces de reserva directamente en las fichas de Google Business Profile de sus POI, lo que permite a los usuarios finales realizar reservas desde dichas fichas.

Para utilizar este Servicio, el Cliente deberá:

- i. Haberse suscrito al servicio de Presence Management de Partoo;



- ii. Haber importado sus fichas de Google Business Profile en Partoo;
- iii. Haber suscrito la opción Reserve with Google; y
- iv. Cumplir con los criterios de elegibilidad exigidos por Google, incluidos los requisitos relativos a operar en determinados sectores de actividad y utilizar una herramienta de reserva en línea elegible.

El Cliente reconoce que este Servicio requiere determinados desarrollos técnicos por su parte, incluida la implementación de una herramienta de “Conversion Tracking” (Seguimiento de conversiones), y que ello no implicará en ningún caso la responsabilidad de Partoo con respecto a dichos desarrollos, implementaciones, conexiones y/o herramientas.

Partoo no será responsable de ninguna modificación, suspensión o interrupción del Servicio decidida o aplicada por Google. En tal caso, Partoo se reserva el derecho de exigir el pago de las tarifas correspondientes al período contractual en curso, sin perjuicio de cualquier otro derecho o recurso.

3.1.2. Contenido del Cliente que puede transmitirse a los Editores

En el marco de Presence Management, Partoo transmitirá el siguiente Contenido del Cliente a los Editores:

- Nombre del POI;
- Dirección (número y calle, código postal, ciudad, país);
- Coordenadas GPS de los POI;
- Correo electrónico y número de teléfono;
- Horarios de apertura y excepcionales;
- Descripción de los POI;
- Categorías (tipo de actividad);
- Fotografías (incluyendo logos e imagen de portada);
- Código y número de registro del POI (si procede);
- URL del sitio web;
- URL de las redes sociales;
- Enlaces de reserva (si está suscrito por el Cliente).

Además, Partoo se compromete a transmitir información específica o Contenido del Cliente a Google, como, por ejemplo:

- Atributos de Google
- Horarios adicionales de Google
- Servicios de Google
- Menús de Google

El Cliente reconoce y acepta que el Contenido del Cliente mencionado anteriormente pueda ser modificado siempre que sea necesario y/o útil para la prestación de los Servicios. La responsabilidad de Partoo no se verá comprometida respecto a tales modificaciones, de acuerdo con las disposiciones de los Términos y Condiciones.

3.1.3. Posts de Google, Facebook e Instagram

El Cliente podrá crear y difundir en masa (en tiempo real o programando su publicación por adelantado) Posts de Google, Facebook e Instagram desde las Aplicaciones de Partoo en todos los POI seleccionados.

3.1.4. Campos Personalizados

Aparte del Contenido del Cliente mencionado anteriormente en la sección 3.1.1., el Cliente podrá difundir Campos Personalizados a través de las Aplicaciones de Partoo.

Los Campos Personalizados son accesibles por medio de la API usando la documentación publicada en línea.

3.2. Review Management

El servicio de Review Management ayuda a las empresas a gestionar y mejorar eficientemente su reputación digital animando a comentar, gestionando y respondiendo las reseñas de los POI correspondientes recibidas a través de



los Sitios de Editores conectados a este Servicio.

El Cliente acepta por la presente otorgar a Partoo la autorización exclusiva para la publicación y suscripción en Google Business Profile, lo que permitirá la recuperación en tiempo real de reseñas de Google (“Live Fetch”) y garantizará el correcto funcionamiento de funcionalidades específicas de Review Management. El Cliente reconoce que, por razones técnicas, esta autorización no puede otorgarse simultáneamente a más de un socio tecnológico. En caso de que dicha autorización no se conceda a Partoo y/o se otorgue a otro socio tecnológico, Partoo no asumirá responsabilidad alguna por cualquier fallo o prestación inadecuada de los Servicios.

Con Review Management, el Cliente podrá:

- **Añadir, filtrar y responder a reseñas:** acceder a las reseñas publicadas en los Sitios de Editores, filtrarlas según fecha, plataforma, palabra clave o nota del POI, y responder a ellas.
- **Recibir informes automáticos:** según su elección, el Cliente podrá recibir por correo electrónico informes diarios, semanales o mensuales y notificaciones por correo electrónico en caso de recibir reseñas negativas.
- **Analizar su reputación digital:** acceder a las métricas clave de reputación digital a través de las Aplicaciones de Partoo.
- **Aumentar las reseñas:** utilizar el servicio de Review Booster para recopilar más reseñas.

3.2.1. Editores de Review Management

Los Editores conectados a Review Management son Google Business Profile y Facebook. El Cliente también puede suscribirse a TripAdvisor como opción complementaria con un coste adicional.

Para Google Business Profile, Partoo recuperará las reseñas en tiempo real, siempre y cuando el Cliente no esté usando otra solución de gestión de reseñas conectada también en tiempo real. Si fuera el caso, Partoo solo podrá recuperar las reseñas cada veinticuatro (24) horas.

En lo que respecta a Facebook y a TripAdvisor, Partoo recuperará las reseñas cada veinticuatro (24) horas.

3.2.2. Funcionalidad de respuesta de Review Management

El servicio de Review Management incluye cuatro (4) funcionalidades diferentes de respuesta entre las que el Usuario puede elegir:

- **Respuesta manual:** los Usuarios escriben su propia respuesta en el campo de texto vacío y la publican.
- **Modelos de respuesta:** los Usuarios tienen acceso a modelos de respuesta predefinidos con etiquetas dinámicas, que pueden modificar antes de publicarlos. El Cliente puede definir sus Modelos de Respuesta o escogerlos directamente de una lista de ejemplos propuesta por Partoo.
- **Respuestas automáticas:** con esta funcionalidad los Usuarios pueden responder automáticamente a las reseñas sin comentario (y a las reseñas con comentario bajo petición del Cliente), usando modelos preseleccionados basados en la nota de la reseña, respetando un tiempo de respuesta natural (entre 10 minutos y 3 horas).
- **Asistente de IA:** con esta funcionalidad los Usuarios pueden responder a reseñas mediante respuestas propuestas por una herramienta de inteligencia artificial. El Cliente puede editar dichas respuestas antes de publicarlas.

Las Partes acuerdan que Partoo no puede ser considerada responsable del contenido de las respuestas proporcionadas en las reseñas, especialmente, pero sin limitarse a cualquier error, inexactitud, equivocación o discrepancia entre las reseñas publicadas por los usuarios de Internet y las respuestas proporcionadas por el Cliente y/o los Usuarios, principalmente en el marco de la funcionalidad de Respuestas Automáticas.

3.2.3. Review Management +

Al suscribirse al servicio de Review Management+, el Cliente obtendrá acceso a las siguientes funcionalidades, además de las ya contempladas en el servicio de Review Management:

- **Etiquetado automático mediante IA:** automatización de la categorización de reseñas de clientes mediante la inteligencia artificial. Esta funcionalidad permite al Cliente definir etiquetas y determinar el número de etiquetas por reseña.
- **Aplicación retroactiva del etiquetado automático mediante IA:** posibilidad de aplicar retroactivamente la categorización automática de las reseñas de los últimos veinticuatro (24) meses. Esta aplicación retroactiva está limitada a tres usos por Cliente durante la vigencia del Contrato.
- **Personalización del prompt de sugerencias de respuestas generadas por IA:** permite al Cliente



- personalizar el prompt utilizado para generar respuestas a reseñas mediante IA.
- **Personalización de las respuestas automáticas a reseñas sin comentarios:** posibilidad de personalizar las respuestas automáticas a las reseñas sin comentarios a nivel de organización, de grupo o de establecimiento.
- **Análisis cualitativo de reseñas:** nuestro agente de IA, JIM, lee y analiza todas las reseñas de clientes etiquetadas tanto a nivel global (organización o grupo) como local (POI). Identifica automáticamente hasta tres puntos fuertes principales y tres puntos débiles principales. Para cada tema, se proporciona un resumen por escrito junto con comentarios reales de los clientes.

3.2.4. Review Management Premium

Dependiendo de la región y/o del país, y sujeto a determinadas condiciones, el Cliente podrá suscribirse al servicio de Review Management Premium. Esta funcionalidad avanzada de benchmarking permite al Cliente supervisar y comparar su visibilidad local y su reputación digital con las de sus competidores.

En el marco de este Servicio, se realiza **un doble análisis**:

- Un **análisis estadístico** de la reputación de los competidores; y
- Un **análisis semántico** de las reseñas de los competidores para comprender qué impulsa su reputación, incluidas sus **fortalezas y debilidades**.

El Cliente reconoce que el Servicio depende de la disponibilidad y fiabilidad de datos de terceros (por ejemplo, Google). Por consiguiente, Partoo no será responsable por ninguna interrupción del Servicio derivada de dichas fuentes.

En caso de una interrupción prolongada o de una imposibilidad técnica que afecte a la prestación del Servicio, se aplicarán las disposiciones del Anexo B “Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)”. Partoo empleará sus mejores esfuerzos para identificar e implementar con prontitud cualquier solución correctiva o alternativa destinada a restablecer el Servicio y evitar su reiteración.

Si, pese a dichos esfuerzos, la interrupción o el problema técnico no pudiera resolverse en un plazo razonable, Partoo podrá, a su entera discreción, (i) proponer una solución alternativa, (ii) aplicar un ajuste comercial, o (iii) resolver el Acuerdo únicamente respecto del Servicio afectado. Dicha resolución no afectará a la validez ni a la ejecución de los restantes Servicios previstos en el Acuerdo.

3.2.5. Review Booster

El servicio de Review Booster es una solución de incentivo integrada en el Review Management que envía solicitudes de reseñas a través de invitaciones por SMS enviados a los clientes del Cliente o por códigos QR; reseñas que se publicarán en Google Business Profile.

Las invitaciones por SMS del Review Booster pueden mandarse a través de las Aplicaciones de Partoo y de la API de Partoo, y están limitadas a 100 SMS por uso de API o 50 SMS por uso manual al mes, por POI. El Cliente es el único responsable de recopilar el consentimiento de sus clientes para usar y tratar su nombre, número de teléfono o cualquier otra información personal que pueda entrañar el envío de invitaciones por SMS.

El código QR estará disponible a través de la aplicación de Partoo.

3.3. Messages

El servicio Messages es una solución de seguimiento de mensajes que centraliza los mensajes de los POI del Cliente y enviados por usuarios de Internet a través de los Sitios de Editores conectados a este Servicio mediante la página web del Cliente. Para la provisión de este servicio, “**Conversación**” se referirá a una interacción en un Sitio de Editores o en la página web del Cliente (Partoo Chat) entre el Cliente y un usuario de Internet y para cada POI (si a nivel local). Una Conversación se considerará cerrada veinticuatro (24) horas después del último mensaje enviado en la conversación (ya haya sido enviado por el Cliente o por el usuario).

Con este Servicio, el Cliente podrá:

- **Centralizar Conversaciones:** los mensajes enviados a través de los Sitios de Editores y el Partoo Chat (SMS) se centralizarán en las Aplicaciones de Partoo, incluyendo los mensajes con fotografías o imágenes.
- **Respuesta a mensajes:** el Cliente podrá responder a los mensajes directamente desde las Aplicaciones de Partoo.
- **Gestionar Conversaciones:** el Servicio permite al Cliente acceder a la sección de mensajes sin leer, recibir notificaciones cuando reciba nuevos mensajes, filtrar los mensajes por estado o por POI y asignar conversaciones a Usuarios.



Los Editores conectados a Messages son Facebook e Instagram. Dependiendo de la región y/o del país, algunos Clientes tendrán la posibilidad de conectar WhatsApp a este Servicio por un suplemento que será directamente facturado por Meta.

3.3.1. Partoo Chat

Partoo Chat es un widget de mensajería instantánea añadido a la página web del Cliente, que le permitirá recibir solicitudes de usuarios de Internet a través de su sitio web y directamente en sus Aplicaciones de Partoo. El Cliente podrá elegir en qué canal de mensajería diferente integrar el Partoo Chat en función de los ofrecidos por Partoo y compatibles con este Servicio. El Cliente podrá responder a las solicitudes de los usuarios de Internet desde las Aplicaciones de Partoo, y el usuario de Internet recibirá la respuesta a través del canal de mensajería correspondiente.

3.3.2. Llamadas perdidas o Partoo Missed Calls

El Servicio de Partoo Missed Calls (Llamadas perdidas) es una solución de desvío de llamadas que redirige las llamadas perdidas del Cliente, conforme a los parámetros definidos por el Cliente, a mensajes de SMS.

Partoo Missed Calls es una opción dentro del servicio Messages y, por lo tanto, el Cliente no puede contratarlo independientemente. Inscribirse a esta opción supondrá un coste extra para el Cliente, que será facturado por Partoo según los términos de la Propuesta Comercial o del Formulario de Pedido firmado por las Partes.

3.3.3. Chatbot JIM

JIM es el chatbot de Partoo, diseñado para automatizar las respuestas dentro del servicio Messages. Está disponible solo en determinadas regiones y funciona con modelos de inteligencia artificial externos. Optar por esta funcionalidad conllevará costes adicionales según el proveedor de IA.

El Cliente elegirá los POI para los que se activará este Chatbot. Una vez activado, todas las conversaciones para el POI seleccionado se automatizarán. Para proporcionar respuestas adecuadas, el Chatbot utiliza la información de los POI (como horarios de apertura, URL, direcciones y descripciones); así como la documentación proporcionada por el Cliente (como documento de preguntas y respuestas) y cumplimentados en las Aplicaciones de Partoo. El Cliente también puede proporcionar instrucciones adicionales al Chatbot, incluido el tono, los objetivos y cualquier otra indicación pertinente, mediante un prompt que puede editarse desde las Aplicaciones de Partoo.

Las disposiciones de esta sección no se aplican a los Conversation Starters, que se consideran respuestas predeterminadas.

Además, el Cliente reconoce y acepta que Partoo no podrá ser considerada responsable del contenido de las respuestas proporcionadas por JIM, especialmente, pero sin limitarse a cualquier error, inexactitud, equivocación o discrepancia entre los mensajes recibidos y las respuestas generadas por JIM.

3.4. Feedback Management

El servicio de Feedback Management es una solución integral de gestión de encuestas diseñada para optimizar las encuestas del Cliente.

Con Feedback Management, el Cliente podrá:

- **Crear y enviar encuestas:** Partoo generará una encuesta en nombre del Cliente, que será enviada por el propio Cliente, bajo su exclusiva responsabilidad, a los usuarios finales o clientes mediante su propia solución de emailing. Este Servicio incluye la creación de hasta cinco (5) encuestas por Cliente;
- **Recopilar y organizar los datos:** las respuestas a las encuestas y los datos relacionados serán recopilados y organizados de manera eficiente por Partoo, para ponerlos a disposición del Cliente;
- **Responder al usuario o cliente final:** el Cliente podrá responder a la persona que contestó a la encuesta directamente en la página de Review Management, siempre que la persona encuestada haya otorgado previamente su consentimiento para ser contactada o para recibir dicha respuesta. Esta respuesta podrá redactarse manualmente o seleccionarse entre las sugerencias de propuestas por un modelo de inteligencia artificial.

Este Servicio comprende un panel de control que incorpora análisis anonimizados extraídos de las encuestas. Además, Feedback Management permitirá al Cliente descargar los datos anonimizados en bruto en un archivo Excel. Partoo no será responsable en ningún caso de los datos recopilados por el Cliente en virtud de este Servicio.



El Servicio Feedback Management se suscribe en forma de un paquete anual de encuestas recibidas, válido hasta la siguiente fecha de aniversario del Acuerdo. Podrán adquirirse paquetes adicionales de encuestas recibidas durante el año contractual, conforme a las condiciones comerciales establecidas en el Formulario de Pedido.

3.5. Store Locator

El servicio de Store Locator es una solución de difusión del Contenido del Cliente indispensable relacionado con los POI, definido posteriormente en la Sección 3.5.2. Dicha difusión se lleva a cabo a través de páginas de POI dedicadas integradas con un sistema de cartografía. El servicio de Store Locator ofrece al Cliente la elección entre tres subproductos de servicio predefinidos (de ahora en adelante, “**Subproductos del Store Locator**”), según lo dispuesto en la sección 3.5.1. El Cliente seleccionará su categoría de servicio preferente al suscribir el presente Acuerdo.

Por defecto, el Store Locator no incluye la gestión de la cartografía en la página web del Cliente. Los costes asociados a dicha cartografía, como los relativos a Google Maps u Open Street Map/Here, serán de exclusiva responsabilidad del Cliente y deberán contratarse directamente con el proveedor de mapas correspondiente.

Partoo ofrece una funcionalidad opcional de visualización cartográfica integrada en el Store Locator, tal y como se detalla en la Sección 3.5.2. siguiente. Cuando el Cliente se suscribe a esta opción, la funcionalidad de cartografía se presta a través de la integración de Partoo con servicios cartográficos de terceros. En tal caso, el Cliente no está obligado a contratar, integrar ni pagar a ningún proveedor cartográfico externo, ya que los costes asociados están incluidos en el precio de esta funcionalidad opcional.

El Cliente puede integrar su propia solución de mapas en cualquier momento.

El Cliente reconoce y acepta que el precio del Store Locator podrá variar en función del número de POI que deban incluirse y de los idiomas solicitados por el Cliente.

3.5.1. Subproductos del Store Locator

Partoo ofrece al Cliente tres subproductos predefinidos del servicio de Store Locator, tal como se describe en el presente documento, entre los cuales el Cliente deberá elegir al firmar el Contrato. La categoría de servicio elegida definirá el Contenido del Cliente difundido, las funcionalidades y precios aplicables al servicio prestado durante la Duración del Acuerdo.

- i. **Store Locator:** Store Locator personalizado proporcionado al Cliente incluyendo todas las funcionalidades ofrecidas por Partoo en el marco del servicio de Store Locator. El Store Locator comprende los siguientes elementos:
 - **Página de inicio:** la página de inicio incluirá (i) función de búsqueda, (ii) identificación de la ubicación, (iii) filtros específicos, (iv) filtro de estado operacional del POI (abierto o cerrado), (v) una lista y mapa de los POI, y (vi) un filtro de región, comunidad y ciudad.
 - **Páginas individuales por cada POI:** las páginas individuales incluirán: (i) una ruta de navegación, (ii) la información principal del POI, y (iii) un menú principal con un conjunto de secciones acordadas entre las Partes durante la fase de maquetación.
 - **Página geográfica:** las páginas geográficas incluirán: (i) una ruta de navegación, (ii) función de búsqueda, (iii) identificación de la ubicación, (iv) filtros específicos, (iv) filtro de estado operacional del POI (abierto o cerrado), (v) una lista y mapa de los POIs, (vi) un filtro de región, comunidad y ciudad, y (vii) la información regional del POI.
 - **Página índice:** página que identifica todos los POI del Cliente, ordenados por categorías predefinidas.
 - **Página de servicios:** la funcionalidad “Página de servicios” permite crear páginas específicas del Store Locator asociadas a un servicio concreto y a una zona geográfica determinada. Esta funcionalidad mejora la visibilidad del Cliente en búsquedas locales relacionadas con un servicio específico. Podrá crearse un máximo de veinticinco (25) páginas de “Servicios”. Esta funcionalidad es opcional y está sujeta a una tarifa adicional conforme a lo establecido en el Formulario de Pedido.
 - **Página Ciudad y alrededores:** la funcionalidad “Página Ciudad y alrededores” permite crear páginas del Store Locator en áreas geográficas donde el Cliente no cuenta con un Punto de Interés (POI) físico para aumentar su visibilidad en búsquedas locales en esas zonas. Se podrán crear hasta mil (1000) páginas “Ciudad y alrededores”. Esta funcionalidad es opcional



y está sujeta a una tarifa adicional conforme a lo establecido en el Formulario de Pedido.

- ii. **Store Locator Light:** Store Locator simple proporcionado al Cliente que contiene las funcionalidades básicas ofrecidas por Partoo en el marco del servicio del Store Locator. El Store Locator Light comprende los mismos elementos que el Store Locator, pero con un encabezado simplificado, sin el pie de página del dominio del Cliente y con un número limitado de secciones integradas en cada página individual. Partoo solo ofrece esta categoría en determinadas regiones.
- iii. **Store Listing:** una única página de inicio que contiene solo un encabezado simplificado, el logo del Cliente, una lista de los POI con botones de llamada a la acción (CTA) y su información (dirección, número de teléfono, etc.).

3.5.2. Cartografía del Store Locator

Partoo propone una funcionalidad opcional de visualización cartográfica integrada en el Store Locator. Esta funcionalidad permite mostrar los POI en un mapa interactivo directamente dentro del Store Locator, incluyendo funcionalidades de búsqueda integradas, sin necesidad de recurrir a un servicio cartográfico de terceros. Cuando el Cliente se suscribe a la funcionalidad de cartografía de Partoo, la prestación de dicha funcionalidad se basa en servicios cartográficos de terceros. En consecuencia, se aplicarán las [condiciones generales de dichos terceros](#), entendiéndose aceptadas por el Cliente al suscribirse a esta opción.

El Cliente puede integrar su propia solución cartográfica.

3.5.3. Contenido del Cliente difundido a partir del Store Locator

En el marco del servicio del Store Locator, Partoo difundirá el siguiente Contenido del Cliente proporcionado por el Cliente (pero sin limitarse a):

- Nombre de la empresa del cliente;
- Dirección;
- Número de teléfono;
- Horarios de apertura; y
- Correo electrónico.

3.5.4. Campos Personalizados

Además del Contenido del Cliente definido en la Sección anterior, el Store Locator también puede difundir Campos Personalizados según lo acordado previamente entre las Partes.

3.5.5. Actualización anual del Store Locator

El Cliente tendrá derecho a actualizar su Store Locator cada año, en concreto en la fecha del aniversario de la Fecha de Vigencia de este Acuerdo, mediante la incorporación de componentes de entre las opciones disponibles dentro de la oferta de Partoo, según lo acordado mutuamente por las Partes.

Para solicitar dicha actualización, deberán cumplirse las siguientes condiciones:

- La actualización puede implementarse dentro de un período de seis (6) meses, desde tres (3) meses antes hasta tres (3) meses después de la fecha de aniversario. El Cliente debe comunicar sus requisitos al menos tres (3) meses antes de la fecha deseada de implementación. En consecuencia, los requisitos deben presentarse como máximo tres (3) meses antes de la fecha de aniversario o, como alternativa, no más tarde de tres (3) meses antes de que finalice el período de implementación (es decir, tres (3) meses después de la fecha de aniversario).
- El Cliente debe proporcionar una descripción detallada de sus requisitos.
- Partoo estimará el número de días laborales requeridos para llevar a cabo la actualización, que requerirá la aprobación previa del Cliente.

Esta actualización anual incluye un crédito de tres (3) días de desarrollo por año (“Crédito Asignado”).

Todo trabajo de desarrollo que supere el Crédito Asignado se considerará excepcional y generará costes adicionales según lo acordado por las Partes.



En caso de que el Crédito Asignado no se utilice en su totalidad dentro de un año, el 50% del crédito no utilizado se prorrogará al año siguiente, pudiendo dicha prórroga repetirse anualmente. Así, si el Cliente no utiliza el Crédito Asignado durante cuatro (4) años, podrá acumular suficiente crédito para un rediseño del Store Locator, si así lo desea.

3.5.6. Integración del encabezado y del pie de página

Partoo reproducirá el encabezado y el pie de página del sitio web del Cliente con la mayor fidelidad posible, siempre que la URL sea comunicada a Partoo con antelación suficiente. Dicha reproducción será estática y se limitará a las secciones de encabezado y pie de página. Partoo no garantiza una correspondencia visual exacta. Toda modificación o actualización posterior de estos elementos exigirá la intervención de un desarrollador y será deducida del Crédito Asignado.

3.5.7. Seguimiento y análisis

El Store Locator dispone de una solución de seguimiento integrada a través de Google Analytics y un panel Looker Studio proporcionado durante la implementación. Partoo podrá integrar el Google Tag Manager (GTM) y, si procede, conectar planes de seguimiento únicamente de proveedores compatibles (Google Analytics, Adobe Analytics o Piano Analytics).

4. **SERVICIOS ASOCIADAS**

4.1. Dashboards

Sujeto a determinadas condiciones y únicamente tras acuerdo previo entre ambas Partes, Partoo pondrá a disposición del Cliente paneles de control (dashboards) para presentar información específica relacionada con el Contenido del Cliente, obtenida a través de los Servicios conectados y/o mostrada en las Aplicaciones de Partoo. La información específica, otras especificidades, funcionalidades y características de dichos paneles, dependerán de las condiciones comerciales del Contrato, según lo establecido en la Propuesta Comercial o Formulario de Pedido correspondiente y acordado previamente por las Partes.

4.2. Tech +

El servicio profesional Tech+ es un servicio opcional de pago que ofrece al Cliente funcionalidades técnicas y de seguridad avanzadas, incluyendo el acceso a las funcionalidades de Single Sign-On (SSO). El servicio Tech+ admite integraciones SSO estándar basadas en protocolos de autenticación comúnmente utilizados (como SAML 2.0 u OpenID Connect) y proveedores de identidad compatibles (por ejemplo, Okta, Azure AD o Google Workspace).

Las integraciones SSO personalizadas o no estándar que requieran desarrollos, configuraciones o adaptaciones específicas no contempladas en la implementación documentada por Partoo podrán estar sujetas a un presupuesto específico y a tarifas adicionales. La activación de los servicios profesionales Tech+ requiere una suscripción independiente y puede implicar tareas de configuración por parte del equipo informático del Cliente.

4.3. Partoo Connector

Sujeto a ciertas condiciones y solo previo acuerdo de ambas Partes, el Cliente se suscribirá al servicio asociado de Partoo Connector, por una tarifa que se acordará entre las Partes. Este Servicio permitirá al Cliente recuperar, visualizar y analizar datos e información relacionada con los otros Servicios de Partoo, a través de la visualización de informes y dashboards específicos.

Las características específicas del Partoo Connector, los datos que se mostrarán, las medidas de seguridad que se deben respetar y las condiciones comerciales serán definidas previamente por las Partes en la Propuesta Comercial y/o Formulario de Pedido.

4.4. Competitive Benchmark

Sujeto a ciertas condiciones y solo previo acuerdo de ambas Partes, el Cliente se suscribirá al servicio de Competitive Benchmark, una funcionalidad que permitirá al Cliente seguir y comparar su clasificación y su reputación digital en Google y las de sus competidores. Para proporcionar este Servicio, el Cliente identificará los POI que deben incluirse en el análisis, la lista de competidores que comparar y las palabras claves para la comparación.



Las características específicas, la cantidad de competidores y las condiciones comerciales serán comunicadas previamente al Cliente por Partoo. En cualquier caso, el servicio de Competitive Benchmark está estrictamente limitado al análisis de tres (3) palabras clave y hasta doce (12) competidores por Cliente.

4.5. Formación y soporte

Partoo ayudará al Cliente en la formación de sus equipos a través de diversos formatos diseñados para atender las necesidades de los Usuarios. El Servicio de Soporte se reunirá con el Cliente en una periodicidad predeterminada y comunicada por Partoo, que no será más frecuente de una vez por trimestre. El objetivo principal de dicha reunión será mostrar al Cliente los resultados y el impacto de las Aplicaciones y/o Servicios de Partoo en términos de SEO (Search Engine Optimization).

En caso de que los gastos relacionados con los viajes sean mayores a ciento cincuenta (150) euros sin IVA, estos deberán ser pagados por el Cliente. Si el Cliente desea invitar al Customer Success Manager a otros eventos de formación, el Cliente será facturado por Partoo hasta un máximo de mil quinientos euros (1 500 €) sin incluir impuestos por evento, incluidos los gastos del viaje.

4.6. Gestión de duplicados

Según lo dispuesto en la Sección 2.1.1. del presente Anexo, el Soporte al Cliente identificará y procesará los Duplicados durante el onboarding del Cliente. Bajo petición del Cliente, Partoo también podrá llevar a cabo este Servicio una vez al año, en el aniversario de la Fecha de Vigencia del Acuerdo.

Además, en cualquier momento durante la Duración del Contrato, el Cliente puede enviar a Partoo una lista de Duplicados identificados. Partoo solicitará al equipo de soporte de Google Business Profile que se encargue de tratar estos Duplicados inmediatamente.

4.7. User Management

Partoo proporciona a los Usuarios acceso a las Aplicaciones y Servicios de Partoo según los roles y permisos indicados por el Cliente. Estos permisos permitirán o impedirán que los Usuarios modifiquen determinados campos.

4.8. Conexión al Repositorio Interno del Cliente

Para los servicios de Presence Management y Store Locator, Partoo ofrece al Cliente la posibilidad de actualizar el Contenido del Cliente sincronizado a través de estos servicios vinculando su Repositorio Interno a la base de datos de Partoo mediante FTP o API.

Para las actualizaciones automáticas, existen dos opciones:

- **Opción 1:** El Cliente puede utilizar la API externa de Partoo, documentada en el enlace: https://developers.partoo.co/rest_api/v2/. El Cliente es responsable de los desarrollos técnicos usando la API, y tendrá acceso libre e ilimitado durante la Duración del Contrato. Según lo definido en el documento adjunto anteriormente, Partoo garantiza un índice de disponibilidad de la API del 99% al año. Si alguna modificación de la API externa de Partoo puede afectar a la integración del Cliente, Partoo se lo notificará con antelación.
- **Opción 2:** Bajo petición del Cliente, Partoo puede desarrollar un flujo automático (API o FTP) para la recuperación diaria de datos del Repositorio Interno del Cliente. La integración inicial cuesta hasta dos mil (2000) €/año/API, sin incluir el IVA. El mantenimiento adicional debido a modificaciones solicitadas por el Cliente o problemas técnicos relacionados con el Cliente que excedan dos (2) días/año conlleva un coste de setecientos (700) €/día, sin incluir el IVA. Los cambios en los flujos automáticos gestionados por Partoo garantizarán el funcionamiento adecuado y la recuperación de datos.

Partoo no será responsable de la calidad y completitud de los datos del Repositorio Interno del Cliente, que debe incluir al menos la información necesaria para ser transmitida a los Editores o para ser publicada en el sitio web del Cliente (por ejemplo, nombres, direcciones, horarios, números de teléfono, etc. de los POI).

4.9. Otras configuraciones e integraciones técnicas

Partoo podrá añadir Campos Personalizados para permitir que el Cliente use las Aplicaciones y/o Servicios de Partoo como la principal fuente de datos para la información de sus establecimientos.



Partoo concederá al Cliente acceso de autoservicio a los Iframes de Partoo para permitir al Cliente integrar las Aplicaciones de Partoo en su interfaz de gestión interna.

4.10. Números de teléfono y cuentas de WhatsApp

Algunos de los Servicios o Editores pueden implicar el suministro de un número de teléfono proporcionado por Partoo. El Cliente reconoce y acepta que esos números pueden cambiar excepcionalmente durante la Duración del Contrato. Además, Partoo recuperará los números de teléfono proporcionados al Cliente al vencimiento o terminación del Contrato.

En caso de que corresponda, cualquier cuenta de WhatsApp asociada a un número de teléfono proporcionado por Partoo en el marco de los Servicios será desactivada al finalizar o expirar el Acuerdo.