



ANNEXE A

Description de Services

Partoo s'engage à fournir au Client les services individualisés dans le Bon de Commande ou la Proposition Commerciale, dûment signés par les deux Parties, et sous réserve des dispositions du présent Annexe.

1. DEFINITIONS

Les termes en majuscules utilisés dans le présent Annexe auront les significations définies ci-dessous, les mots définis au singulier ayant la même signification lorsqu'ils sont utilisés au pluriel.

« **Custom Fields** » ou « **Champs Personnalisés** » désigne les champs de données qui peuvent être configurés par le Support Client à la demande du Client, liés à l'activité spécifique du Client et qui seront ajoutés dans la base de données de Partoo en dehors du Contenu du Client standard (c'est-à-dire les adresses, les horaires d'ouverture, les photos, etc.).

« **Support Client** » désigne l'équipe désignée par Partoo pour fournir au Client (et à ses Utilisateurs, le cas échéant) l'assistance et le soutien technique tels que définis dans les dispositions du présent Annexe et du Contrat. Le Support Client déploiera ses meilleurs efforts pour aider le Client à utiliser efficacement les Applications et/ou les Services de Partoo et à identifier et rectifier les problèmes.

« **Doublons** » désigne deux fiches distinctes du Google Business Profile se référant au même Point d'Intérêt (POI).

« **Publication Facebook** » désigne les publications sur une page Facebook d'entreprise permettant aux entreprises locales de mettre en avant actualités, offres et événements directement sur Facebook.

« **Publication Google** » désigne une publication temporaire sur une fiche Google Business Profile qui permet aux entreprises locales de communiquer de nouvelles informations, de mettre en avant de nouvelles offres et des événements directement dans Google Search et Google Maps.

« **Référentiel Interne** » désigne la base de données interne du Client contenant toutes les informations de référence concernant ses POI.

2. SERVICES D'ONBOARDING

Pendant les premières semaines de la Période Initiale, Partoo fournira au Client un processus d'intégration ou d'Onboarding qui visera à familiariser le Client avec et à le préparer à l'utilisation appropriée des Applications et/ou des Services de Partoo.

Le Support Client assurera :

- La gestion technique et manuelle des POI du Client en fonction des informations collectées et envoyées par le Client à Partoo ;
- Si applicable, la récupération des fiches d'établissements et le traitement manuel desdites fiches ;
- La mise en œuvre opérationnelle des Applications et des Services de Partoo ; et
- Une session d'onboarding pour guider le Client à travers les fonctionnalités et les caractéristiques des Applications et des Services de Partoo

Le Support Client assistera le Client tout au long de la Durée du Contrat. Le Support Client sera le point de contact privilégié du Client pendant toute la Durée du Contrat et pourra être contacté via les Applications Partoo (chat) ou l'adresse e-mail associée au compte Utilisateur, conformément aux dispositions du SLA de Partoo.

2.1. Gestion des doublons sur le profil d'entreprise Google Business Profile

Au cours des premiers mois de la Durée du Contrat, le Support Client travaillera sur l'identification et le traitement des Doublons. Après vérification et confirmation par le Client, Partoo communiquera à l'équipe de support de l'Éditeur la liste des doublons à supprimer ou à fusionner.



2.2. Onboarding du Store Locator

L'onboarding du service Store Locator se déroulera en tenant compte des étapes suivantes :

- **Définition** du design et du contenu du Store Locator ;
- **Développement** et intégration du Store Locator ; et
- **Formation des Utilisateurs** au niveau local (voir les détails dans la Section « Services Associés »).

Le programme et la date de livraison du projet Store Locator seront définis conjointement par les Parties lors de la réunion du lancement (« kick-off »). Ce programme comprendra : (i) la validation écrite de la maquette du Store Locator (jusqu'à trois [3] versions maximum), (ii) la validation des spécifications fonctionnelles et de l'environnement de préproduction (jusqu'à deux [2] phases de révision maximum), et (iii) la définition de la date de mise en production ou « Go Live » du Store Locator. La réunion de lancement se tiendra dans un délai d'environ quarante-cinq (45) jours suivant la Date d'Entrée en Vigueur du Contrat.

Une fois approuvée par le Client, la maquette du Store Locator ne pourra pas être modifiée. Le Client reconnaît que tout retour ou demande de modification communiqué après les délais convenus d'un commun accord entre les Parties pourrait ne pas être intégré dans la phase de livraison en cours et pourra entraîner des frais supplémentaires. Ces frais seront déduits du crédit annuel des jours de développement du Client (« Crédit Alloué »), chaque version supplémentaire de la maquette correspondant à un (1) jour de développement.

3. SERVICES RECURRENENTS

Les Parties conviennent que pour la fourniture des Services, Partoo doit être désigné comme gestionnaire du profil Google Business Profile associé. La présente condition est une exigence essentielle, sans laquelle Partoo ne pourra pas fournir les Services conformément aux dispositions du Contrat.

3.1. Presence Management

Le service de Presence Management facilite la diffusion et la mise à jour automatique sur les Sites Éditeurs des informations concernant les POI du Client ou le Contenu du Client.

Le Presence Management permettra au Client de :

- **Mettre à jour les informations** : mise à jour simple du Contenu du Client et des informations des POI via les Applications Partoo, les fichiers Excel ou via une connexion API liée au Référentiel Interne
- **Suivre les mises à jour** : suivre la diffusion en temps réel du Contenu du Client et des informations des POI sur les Sites Éditeurs.
Générer des rapports d'intégration au format Excel directement à partir des Applications Partoo.
- **Mesurer l'impact** : suivre les statistiques liées aux fiches d'établissements Google Business Profile, y compris les vues, les recherches et les interactions des internautes. Évaluer le Retour sur Investissement (ROI) des Applications et des Services de Partoo et l'amplification de la visibilité de la marque du Client.

Le Support Client fournira au Client des conseils en stratégie et en optimisation de la visibilité en ligne. De plus, au début de la Période Initiale du Contrat ou de la Période de Renouvellement, selon le cas, le Support Client présentera un aperçu de la période précédente et des domaines à améliorer dans l'avenir.

À condition que le Client ait communiqué le Contenu Client à Partoo comme stipulé dans les termes et les conditions du Contrat, ce Contenu Client sera transféré aux Éditeurs avec la fréquence et dans les délais définis par chaque Éditeur.

Le Client peut décider de protéger des champs spécifiques ou des Champs Personnalisés afin que seuls certains types d'Utilisateurs puissent les modifier.

3.1.1. Reserve With Google (Booking Links)

Le service Reserve with Google permet au Client d'afficher des liens de réservation directement sur les fiches Google Business Profile de ses POI, permettant ainsi aux utilisateurs finaux d'effectuer des réservations depuis ces fiches.

Pour utiliser ce Service, le Client doit :

- Être abonné au service Presence Management de Partoo ;
- Avoir importé ses fiches Google Business Profile dans Partoo ;



- iii. Avoir souscrit à l'option Reserve with Google ; et
- iv. Répondre aux critères d'éligibilité requis par Google, incluant notamment l'exercice d'une activité dans certains secteurs et l'utilisation d'un outil de réservation en ligne éligible.

Le Client reconnaît que ce Service nécessite certains développements techniques de son côté, incluant la mise en œuvre d'un outil de « Conversion Tracking », et que Partoo ne pourra pas être tenue responsable de ces développements, mises en œuvre connexions et/ou outils.

Partoo ne saurait être tenue responsable de toute modification, suspension ou interruption du Service décidée ou appliquée par Google. Dans un tel cas, Partoo se réserve le droit d'exiger le paiement des frais afférents à la période contractuelle en cours, sans préjudice de tout autre droit ou recours.

3.1.2. Contenu du Client pouvant être transmis aux Éditeurs

Dans le cadre du Presence Management, Partoo transférera le Contenu Client suivant aux Éditeurs :

- Nom du POI ;
- Adresse (numéro de rue, code postal, ville, pays) ;
- Coordonnées GPS des POI ;
- Adresse e-mail et numéro de téléphone ;
- Horaires d'ouverture et exceptionnels ;
- Description des POI ;
- Catégories (type d'activité) ;
- Photos (y compris les logos et les image de couverture) ;
- Code et numéro d'enregistrement du POI (le cas échéant) ;
- URL du site web ;
- URL des réseaux sociaux ;
- Liens de réservation (si souscrit par le Client).

De plus, Partoo s'engage à transférer à Google des informations spécifiques ou du Contenu Client, telles que :

- Attributs Google ;
- Horaires supplémentaires Google ;
- Services Google ;
- Menus Google.

Le Client reconnaît et accepte que le Contenu Client énuméré ci-dessus puisse être modifié chaque fois que des informations supplémentaires sont nécessaires et/ou utiles à la fourniture des Services. La responsabilité de Partoo ne sera pas engagée concernant de telles modifications, conformément aux dispositions des CGV.

3.1.3. Publications Google, Facebook et Instagram

Le Client pourra créer et diffuser en masse (en temps réel ou en programmant à l'avance) des Publications Google, Facebook et Instagram à partir des Applications Partoo sur tous les POI sélectionnés.

3.1.4. Champs Personnalisés

En plus du Contenu Client énuméré dans la section 3.1.1 ci-dessus, le Client pourra diffuser des Champs Personnalisés via les Applications Partoo.

Les Champs Personnalisés sont accessibles via une API à l'aide de la documentation publiée en ligne.

3.2. Review Management

Le service de Review Management aide les entreprises à gérer et à améliorer efficacement leur réputation en ligne en encourageant, en gérant et en répondant aux avis relatifs aux POI correspondants, reçus via les Sites Éditeurs connectés à ce Service.

Le Client accepte par les présentes d'accorder Partoo l'autorisation exclusive de publication et de souscription



sur Google Business Profile, permettant la récupération en temps réel des avis Google (« Live Fetch ») et garantissant le bon fonctionnement de certaines fonctionnalités du Review Management. Le Client reconnaît que, pour des raisons techniques, cette autorisation ne peut être accordée qu'à un seul partenaire technologique à la fois. Dans le cas où cette autorisation ne serait pas accordée à Partoo et / ou serait accordée à un autre partenaire technologique, Partoo ne pourra pas être tenue responsable de tout dysfonctionnement ou défaut dans la fourniture des Services.

Le Review Management permettra au Client de :

- **Agréger, filtrer et répondre aux avis** : accéder aux avis publiés sur les Sites Éditeurs, les filtrer en fonction de la note des POI, de la date, de la plateforme ou des mots-clés et répondre aux avis.
- **Recevoir des rapports automatisés** : selon le choix du Client, recevoir des rapports par e-mail quotidiennement, hebdomadairement ou mensuellement et des notifications par e-mail en cas d'avis négatifs.
- **Analyser sa e-réputation** : accéder aux principales mesures de la e-réputation via les Applications Partoo.
- **Booster les avis** : utiliser le service Review Booster pour obtenir plus d'avis.

3.2.1. Éditeurs Review Management

Les Éditeurs connectés au Review Management sont Google Business Profile et Facebook. Le Client peut également souscrire à TripAdvisor en option supplémentaire moyennant des frais supplémentaires.

Pour Google Business Profile, Partoo récupérera les avis en temps réel, à condition que le Client n'utilise pas une autre solution de gestion des avis également connectée en temps réel. Dans ce cas, Partoo ne pourra récupérer les avis que toutes les vingt-quatre (24) heures.

Concernant Facebook et TripAdvisor, Partoo récupérera les avis toutes les vingt-quatre (24) heures.

3.2.2. Fonctionnalité de réponse du Review Management

Le Review Management comprend quatre (4) fonctionnalités de réponse différentes parmi lesquelles les Utilisateurs peuvent choisir :

- **Réponse manuelle** : les Utilisateurs rédigent leurs propres réponses dans le champ de texte libre et les publient.
- **Modèles de réponse** : les Utilisateurs ont accès à des modèles de réponse prédéfinis avec des balises dynamiques, qui peuvent être librement modifiés avant d'être publiés. Les modèles de réponse peuvent être définis par le Client ou pris dans une liste d'exemples directement proposés par Partoo.
- **Réponse automatique** : cette fonctionnalité permet aux Utilisateurs de répondre automatiquement aux avis sans commentaires (et aux avis avec commentaires sur demande du Client) en utilisant des modèles présélectionnés basés sur la note de l'avis tout en respectant un délai de réponse naturel (entre 10 minutes et 3 heures).
- **Assistant IA** : cette fonctionnalité permet aux Utilisateurs de répondre aux avis au moyen des réponses proposées par un outil d'intelligence artificielle, lesquelles peuvent être modifiées avant d'être publiées par l'Utilisateur et sous le consentement préalable de ce dernier.

Les Parties conviennent que Partoo ne peut être tenue responsable du contenu des réponses fournies aux avis, en particulier, mais sans s'y limiter, de toute erreur, inexactitude, faute ou divergence entre les avis publiés par les Internauts et les réponses fournies par le Client et/ou les Utilisateurs, principalement dans le cadre de la fonctionnalité de Réponse Automatique.

3.2.3. Review Management +

En souscrivant au service Review Management +, le Client bénéficiera des fonctionnalités suivantes, en complément de celles déjà incluses dans le service de Review Management :

- **Tagging automatique par IA** : automatisation de la catégorisation des avis clients à l'aide d'une intelligence artificielle. Cette fonctionnalité permet au Client de définir les tags ainsi que le nombre de tags appliqués par avis.
- **Application rétroactive du tagging automatique par IA** : possibilité d'appliquer rétroactivement la catégorisation automatique aux avis des vingt-quatre (24) derniers mois. Cette application rétroactive est limitée à trois (3) utilisations par Client pendant la Durée du Contrat.
- **Personnalisation du prompt de suggestion de réponses générées par IA** : cette fonctionnalité



- permet au Client de personnaliser le prompt utilisé pour la génération automatisée de réponses aux avis.
- **Personnalisation des réponses automatiques aux avis sans commentaires** : possibilité de personnaliser les réponses automatiques aux avis sans commentaires au niveau de l'organisation, d'un groupe ou d'un établissement.
 - **Analyse qualitative des avis** : notre agent IA, JIM, lit et analyse l'ensemble des avis clients tagués, à la fois au niveau global (organisation ou groupe) et au niveau local (POI). Il identifie automatiquement jusqu'à trois (3) points forts et trois (3) points faibles principaux. Pour chaque thème, un résumé écrit est fourni, accompagné de verbatims illustratifs.

3.2.4. Review Management Premium

Selon la région et/ou le pays et sous réserve de certaines conditions, le Client peut souscrire au service Review Management Premium. Cette fonctionnalité avancée de benchmarking permet au Client de suivre et de comparer sa visibilité locale ainsi que sa e-réputation avec celles de ses concurrents.

Dans le cadre de ce Service, **une double analyse** est effectuée :

- **Analyse statistique** de la réputation des concurrents ; et
- **Analyse sémantique** des avis des concurrents afin de comprendre les facteurs influençant leur réputation, incluant l'identification de leurs **points forts et de leurs points faibles**.

Le Client reconnaît que le Service dépend de la disponibilité et de la fiabilité de sources de données tierces (par exemple, Google). En conséquence, Partoo ne pourra être tenue responsable de toute interruption de service résultant de ces sources.

En cas d'interruption prolongée ou d'impossibilité technique affectant la fourniture du Service, les dispositions de l'Annexe B « Service Level Agreement (SLA) » s'appliqueront. Partoo déploiera ses meilleurs efforts afin d'identifier rapidement et de mettre en œuvre toute solution corrective ou alternative permettant de rétablir le Service et d'éviter toute récurrence.

Si, malgré ces efforts, l'interruption ou le problème technique ne peut être résolu dans un délai raisonnable, Partoo pourra, à sa seule discrétion, soit (i) proposer une solution alternative, soit (ii) appliquer un ajustement commercial, soit (iii) résilier le Contrat uniquement en ce qui concerne le Service affecté. Une telle résiliation n'affectera pas ni la validité ni l'exécution des autres Services prévus dans le Contrat.

3.2.5. Review Booster

Le service de Review Booster est une solution incitative intégrée au Review Management qui soumet des demandes d'avis via des invitations par SMS envoyées aux clients du Client ou via des codes QR, avis qui seront publiés sur Google Business Profile.

Les invitations par SMS du Review Booster peuvent être envoyées via les Applications Partoo et l'API de Partoo et sont limitées à 100 SMS pour une utilisation par API ou 50 SMS pour une utilisation manuelle par mois et par POI. Le Client est le seul responsable de la collecte du consentement de ses clients pour l'utilisation et le traitement de leur nom, numéro de téléphone ou de toute autre donnée personnelle pouvant être engagée par ces invitations par SMS.

Le code QR sera disponible via l'Application Partoo.

3.3. Messages

Le service Messages est une solution de suivi des messages qui centralise les messages relatifs aux POI du Client et envoyés par les Internautes via les Sites Éditeurs connectés à ce service ou via le site web du Client. Pour la fourniture de ce Service, une "**Conversation**" désignera un échange sur un Site Éditeur ou le site web du Client (Partoo Chat) entre le Client et un Internaute et pour chaque POI (si local). Une Conversation sera considérée comme clôturée vingt-quatre (24) heures après le dernier message envoyé dans la conversation (qu'il soit envoyé par le Client ou l'Internaute).

Ce Service permettra au Client de :

- **Centraliser les Conversations** : les messages envoyés via les Sites Éditeurs et le Partoo Chat (SMS) seront centralisés sur les Applications Partoo, y compris les messages avec des photos ou des images.
- **Répondre aux messages** : le Client pourra répondre aux messages directement depuis les Applications Partoo.
- **Gérer les Conversations** : le Service permet au Client d'accéder à une section des messages non lus, de recevoir des notifications lors de la réception de nouveaux messages, de filtrer les messages par statut ou POI, et d'attribuer des Conversations aux Utilisateurs.



Les Éditeurs connectés à Messages sont Facebook et Instagram. Selon la région et/ou le pays, certains Clients auraient la possibilité de connecter WhatsApp à ce Service moyennant des frais supplémentaires qui seront directement facturés par Meta.

3.3.1. Partoo Chat

Le Partoo Chat est un widget de messagerie instantanée ajouté au site web du Client qui lui permettra de recevoir des demandes d'Internautes via son site web et directement sur les Applications Partoo. Le Client pourra choisir parmi différents canaux de messagerie à intégrer au Partoo Chat parmi ceux proposés par Partoo et compatibles avec ce Service. Le Client pourra répondre à la demande de l'Internaute depuis les Applications Partoo et l'Internaute recevra la réponse via le canal de messagerie applicable.

3.3.2. Appels Manqués ou Partoo Missed Calls

Le service Appels Manqués de Partoo ou Partoo Missed Calls est une solution de redirection des appels manqués du Client, selon des paramètres définis par le Client, vers des messages SMS.

Le service Appels Manqués de Partoo est une option du service Messages et ne peut donc pas être souscrit indépendamment par le Client. La souscription à cette option entraînera un coût supplémentaire pour le Client, qui sera facturé par Partoo selon les termes de la Proposition Commerciale ou du Bon de Commande signé entre les Parties.

3.3.3. Chatbot JIM

JIM est le chatbot de Partoo, conçu pour automatiser les réponses dans le service Messages, disponible uniquement dans certaines régions et alimenté par des modèles d'intelligence artificielle externes. Opter pour cette fonctionnalité entraînera des frais supplémentaires basés sur le fournisseur d'IA.

Le Client doit choisir les POI pour lesquels le Chatbot sera activé. Une fois activé, toutes les conversations pour les POI sélectionnés seront automatisées. Pour fournir des réponses pertinentes, le Chatbot utilise les données des POI (telles que les horaires d'ouverture, les URL, les adresses et les descriptions) ; et les documents fournis par le Client (tels que les questions-réponses) et intégrés dans les Applications Partoo. Le Client peut également transmettre au Chatbot des instructions supplémentaires, incluant notamment le ton à adopter, les objectifs et toute autre directive pertinente, au moyen d'un prompt pouvant être modifié depuis les Applications Partoo.

Les dispositions de la présente section ne s'appliquent pas aux Conversation Starters, qui sont considérés comme des réponses prédéfinies.

En outre, le Client reconnaît et accepte que Partoo ne puisse être tenue responsable du contenu des réponses fournies par JIM, notamment, mais sans s'y limiter, de toute erreur, inexactitude, faute ou divergence entre les messages reçus et les réponses fournies par JIM.

3.4. Feedback Management

Le service du Feedback Management est une solution complète de gestion des enquêtes conçue pour rationaliser les enquêtes du Client.

Le Feedback Management permettra au Client de :

- **Créer et envoyer des enquêtes** : Partoo générera une enquête pour le compte du Client, laquelle sera envoyée par le Client via sa propre solution d'emailing à l'utilisateur final ou au client, sous sa propre responsabilité. Ce Service inclut la création de jusqu'à cinq (5) enquêtes par Client ;
- **Collecter et organiser les données** : les réponses aux enquêtes et les données connexes seront collectées et organisées de manière efficace par Partoo et offertes au Client ;
- **Répondre à l'utilisateur final ou au client** : le Client pourra répondre à la personne qui a répondu à l'enquête directement sur la page de Review Management, sous réserve que le répondant ait donné son consentement préalable pour être contacté ou pour recevoir une telle réponse. Cette réponse pourra être rédigée manuellement ou choisie parmi une suggestion proposée par un modèle d'intelligence artificielle.

Ce Service comprend un tableau de bord enrichi d'analyses anonymisées obtenues à partir des enquêtes. En outre, le Feedback Management permettra au Client de télécharger des données brutes anonymisées dans un fichier Excel. La responsabilité de Partoo ne pourra être engagée concernant les données collectées par le Client dans le cadre de ce Service.



Le service de Feedback Management est souscrit sous forme d'un forfait annuel d'enquêtes reçues, valable jusqu'à la prochaine date anniversaire du Contrat. Des forfaits supplémentaires correspondant à un nombre d'enquêtes reçues peuvent être achetés séparément au cours de l'année contractuelle, conformément aux conditions commerciales précisées dans le Bon de Commande.

3.5. Store Locator

Le service de Store Locator est une solution de diffusion automatique des informations essentielles du Contenu Client liées aux POI du client, définies à la section 3.5.2. ci-dessous. Cette diffusion est facilitée par le biais des pages dédiées aux POI intégrées à un système de cartographie. Le service du Store Locator offre au Client le choix entre trois (3) sous-produits de service prédéfinis (ci-après, "**Sous-produits du Store Locator**"), comme détaillé à la section 3.5.1. Le Client devra sélectionner sa catégorie de service préférée lors de la conclusion du présent Contrat.

Par défaut, le Store Locator n'inclut pas la gestion de la cartographie sur le site web du Client. Les coûts associés à la cartographie, tels que ceux relatifs à Google Maps ou Open Street Map/Here, sont à la charge exclusive du Client et doivent être contractés directement avec le fournisseur de cartographie choisi.

Partoo propose une fonctionnalité optionnelle d'affichage cartographique intégrée au Store Locator, telle que décrite à la Section 3.5.2 ci-après. Lorsque le Client souscrit à cette option, la fonctionnalité de cartographie est fournie via l'intégration de Partoo avec des services de cartographie tiers. Dans ce cas, le Client n'est pas tenu de contracter, d'intégrer ou de payer un fournisseur de cartographie externe, les coûts afférents étant inclus dans le prix de cette fonctionnalité optionnelle.

Le Client reste libre d'intégrer sa propre solution de cartographie à tout moment.

Le Client reconnaît et accepte que le prix du Store Locator puisse varier en fonction du nombre de POI à référencer et des langues demandées par le Client.

3.5.1. Sous-produits du Store Locator

Partoo propose au Client trois (3) sous-produits prédéfinis différents du service de Store Locator, tels que décrits ci-dessous, parmi lesquels le Client devra choisir lors de la signature du Contrat. La catégorie de service choisie définira le Contenu Client diffusé, les fonctionnalités et la tarification applicable au service rendu pendant la durée du présent Contrat.

- i. **Store Locator** : Store Locator personnalisé fourni au Client contenant toutes les fonctionnalités proposées par Partoo dans le cadre du service du Store Locator. Le Store Locator comprend les composants suivants :
 - **Page d'accueil** : la page d'accueil comprendra (i) une fonction de recherche, (ii) une identification de l'emplacement, (iii) des filtres spécifiques, (iv) un filtre sur le statut opérationnel des POI (ouvert ou fermé), (v) une liste et une carte des POI, et (vi) un filtre par région, département et ville.
 - **Pages individuelles pour chaque POI** : les pages individuelles comprendront : (i) un fil d'Ariane, (ii) les informations principales du POI, et (iii) un menu principal avec un ensemble de sections convenu entre les Parties lors de la phase de maquettage.
 - **Page géographique** : les pages géographiques comprendront : (i) un fil d'Ariane, (ii) une fonction de recherche, (iii) une identification de l'emplacement, (iv) des filtres spécifiques, (v) un filtre sur le statut opérationnel des POI (ouvert ou fermé), (vi) une liste et une carte des POI, et (vii) un filtre par région, département et ville.
 - **Page d'index** : page qui identifie tous les POI du Client, triés par catégories prédéfinies.
 - **Page Services** : la fonctionnalité « Pages Services » permet de créer des pages dédiées du Store Locator associées à un service spécifique et à une zone géographique donnée. Cette fonctionnalité améliore la visibilité du Client dans les recherches locales liées à un service particulier. Un maximum de vingt-cinq (25) pages « Services » peut être créé. Cette fonctionnalité est optionnelle est soumise à des frais supplémentaires tels que définis dans le Bon de Commande.
 - **Page Ville et à proximité** : la fonctionnalité « Page Ville et à proximité » permet de créer des pages du Store Locator dans des zones géographiques où le Client ne dispose d'aucun



Point d'Intérêt (POI), afin d'améliorer sa visibilité dans les recherches relatives à ces zones. Un maximum de mille (1000) pages « Ville et à proximité » peut être créé. Cette fonctionnalité est optionnelle et soumise à des frais supplémentaires tels que définis dans le Bon de Commande.

- ii. **Store Locator Light** : Store Locator simple fourni au Client contenant les fonctionnalités de base proposées par Partoo dans le cadre du service du Store Locator. Le Store Locator Light comprend les mêmes composants que le Store Locator mais avec un en-tête simplifié, sans le pied de page du domaine du Client et avec un nombre limité de sections intégrées dans chacune des pages individuelles. La catégorie présente est uniquement proposée par Partoo dans certaines régions.
- iii. **Store Listing** : une seule page d'accueil contenant uniquement un en-tête simplifié, le logo du Client, la liste des POI avec des boutons d'appel à l'action (CTA) et ses informations associées (adresse, numéro de téléphone, etc.).

3.5.2. Cartographie du Store Locator

Partoo propose une fonctionnalité optionnelle d'affichage cartographique intégrée au Store Locator. Cette fonctionnalité permet d'afficher les POI sur une carte interactive directement au sein du Store Locator, incluant une fonctionnalité de recherche intégrée, sans qu'il soit nécessaire d'utiliser un service de cartographie tiers. Lorsque le Client souscrit à la fonctionnalité de cartographie de Partoo, la fourniture de cette fonctionnalité repose sur des services de cartographie tiers. En conséquence, [les conditions générales applicables de ces tiers](#) s'appliqueront et seront réputées acceptées par le Client lors de la souscription à cette option.

Le Client reste libre d'intégrer sa propre solution de cartographie.

3.5.3. Contenu Client diffusé via le Store Locator

Dans le cadre du service de Store Locator, Partoo diffusera le Contenu Client suivant fourni par le Client (mais sans s'y limiter) :

- Nom de l'entreprise du client ;
- Adresse ;
- Numéro de téléphone ;
- Horaires d'ouverture ; et
- Adresse e-mail.

3.5.4. Champs Personnalisés

Outre le Contenu Client défini dans la Section précédente, le Store Locator peut également diffuser des Champs Personnalisés tels que convenu précédemment entre les Parties.

3.5.5. Mise à jour annuelle du Store Locator

Le Client aura le droit de mettre à jour le Store Locator une fois par an, spécifiquement à la date anniversaire d'Entrée en Vigueur du présent Contrat, en intégrant des composants supplémentaires parmi les options disponibles dans l'offre de Partoo, conformément à un accord mutuel entre les Parties.

Pour demander une telle mise à jour, les conditions suivantes doivent être respectées :

- La mise à jour peut être effectuée dans une période de six (6) mois, s'étendant de trois (3) mois avant à trois (3) mois après la date anniversaire. Le Client doit communiquer ses besoins au moins trois (3) mois avant la date de mise en œuvre souhaitée. En conséquence, les besoins doivent être soumis au plus tard trois (3) mois avant la date anniversaire ou, alternativement, au plus tard trois (3) mois avant la fin de la période de mise en œuvre (c'est-à-dire, trois (3) mois après la date anniversaire) ;
- Le Client doit soumettre une description détaillée de ses besoins ; et
- Partoo estimera le nombre de jours ouvrés nécessaires pour effectuer la mise à jour, laquelle nécessitera l'approbation préalable du Client.

Cette mise à jour annuelle inclut un crédit de trois (3) jours de développement par an (« Crédit Alloué »).

Tout travail de développement excédant le Crédit Alloué sera considéré comme exceptionnel et fera l'objet de frais supplémentaires, conformément à un accord entre les Parties.



Si le Crédit Alloué n'est pas entièrement utilisé au cours d'une année, 50 % du crédit inutilisé sera reporté à l'année suivante, ce report se poursuivant chaque année. Ainsi, si le Client n'utilise pas le Crédit Alloué pendant quatre (4) ans, il pourra accumuler suffisamment de crédit pour une refonte du Store Locator, si cela est souhaité.

3.5.6. Intégration de l'en-tête et du pied de page

Partoo reproduira l'en-tête et le pied de page du site web du Client aussi fidèlement que possible, sous réserve que l'URL soit communiquée à Partoo en temps utile. La reproduction sera statique et limitée aux sections de l'en-tête et du pied de page. Partoo ne garantit pas un rendu visuel strictement identique. Toute modification ou mise à jour ultérieure de ces éléments nécessitera l'intervention d'un développeur et sera déduite du Crédit Alloué.

3.5.7. Suivi et statistiques

Le Store Locator inclut une solution de tracking intégrée via Google Analytics ainsi qu'un tableau de bord Looker Studio, fournis lors de la mise en œuvre. Partoo peut intégrer le Google Tag Manager (GTM) du Client et, le cas échéant, connecter des plans de tracking uniquement provenant de prestataires compatibles (Google Analytics, Adobe Analytics ou Piano Analytics).

4. SERVICES ASSOCIES

4.1. Dashboards

Sous réserve de certaines conditions et uniquement après accord préalable des deux Parties, Partoo mettra à disposition du Client des tableaux de bord pour présenter des informations spécifiques liées au Contenu Client, collectées via les Services connectés et/ou affichées dans les Applications Partoo.

Les informations spécifiques, autres spécificités, fonctionnalités et caractéristiques de ces tableaux de bord dépendront des conditions commerciales du Contrat, telles que définies dans la Proposition Commerciale correspondante ou le Bon de Commande, et précédemment convenus entre les Parties.

4.2. Tech+

Le service professionnel Tech+ est un service optionnel et payant qui fournit au Client des fonctionnalités techniques et de sécurité renforcées, incluant l'accès à la fonctionnalité de Single Sign-On (SSO). Le service Tech+ prend en charge les intégrations SSO standard basées sur des protocoles d'authentification couramment utilisés (tels que SAML 2.0 ou OpenID Connect) et sur des fournisseurs d'identité compatibles (par exemple, Okta, Azure AD ou Google Workspace).

Les intégrations SSO personnalisées ou non standard nécessitant des développements, configurations ou adaptations spécifiques non couvertes par la documentation d'implémentation de Partoo pourront faire l'objet d'un devis dédié et des frais supplémentaires. L'activation des services professionnels Tech+ requiert une souscription distincte et peut impliquer des tâches de configuration réalisées par l'équipe informatique du Client.

4.3. Partoo Connector

Sous réserve de certaines conditions et uniquement après accord préalable des deux Parties, le Client devra souscrire au service associé Partoo Connector, moyennant des frais convenus entre les Parties. Ce service permettra au Client de récupérer, visualiser et analyser les données et informations liées aux autres services de Partoo à travers l'affichage de tableaux de bord et rapports spécifiques.

Les caractéristiques spécifiques du Partoo Connector, les données à afficher, les mesures de sécurité à respecter et les conditions commerciales seront définies préalablement par les Parties dans la Proposition Commerciale et/ou le Bon de Commande.

4.4. Competitive Benchmark

Sous réserve de certaines conditions et uniquement après accord préalable des deux Parties, le Client peut souscrire au service de Competitive Benchmark, une fonctionnalité qui lui permettra de suivre et de comparer son classement Google et sa e-réputation avec ceux de ses concurrents. Pour fournir ce Service, le Client devra identifier les POI à inclure dans l'analyse, la liste des concurrents à comparer et le mot-clé de la comparaison.

Les caractéristiques spécifiques, la quantité de concurrents et les conditions commerciales seront communiquées préalablement par Partoo au Client. En tout état de cause, le service de Competitive Benchmark est strictement limité à l'analyse de trois mots-clés et de jusqu'à douze concurrents par Client.



4.5. Formation et support

Partoo assistera le Client dans la formation de ses équipes à travers divers formats spécialement conçus pour les besoins des Utilisateurs. Le Service de Support rencontrera le Client à une périodicité prédéterminée, communiquée par Partoo, qui ne sera pas plus fréquente qu'une fois par trimestre. L'objectif principal de cette réunion sera de montrer au Client les résultats et l'impact des Applications et/ou des Services de Partoo sur l'optimisation des moteurs de recherche (SEO).

Si le Client souhaite inviter le Customer Success Manager à d'autres événements de formation, le Client sera facturé par Partoo jusqu'à mille cinq cents euros (1 500 €) hors taxe par événement, frais de déplacement inclus.

4.6. Gestion des doublons

Tel que stipulé à la Section 2.1.1 du présent Annexe, le Support Client identifiera et traitera les Doublons lors de l'intégration du Client. Sur demande du Client, ce Service peut également être effectué par Partoo une fois par an, à la date anniversaire de la Date d'Entrée en Vigueur du Contrat.

De plus, à tout moment pendant la Durée du Contrat, le Client peut envoyer à Partoo une liste des Doublons identifiés. Partoo demandera alors à l'équipe du support de Google Business Profile de traiter ces Doublons rapidement.

4.7. Gestion des Utilisateurs

Partoo accorde aux Utilisateurs l'accès aux Applications et Services de Partoo conformément aux rôles et aux autorisations indiqués par le Client. Ces autorisations permettront ou empêcheront les Utilisateurs de modifier certains champs.

4.8. Connexion au Référentiel Interne du Client

Pour les services de Presence Management et de Store Locator, Partoo offre au Client la possibilité de mettre à jour le Contenu Client synchronisé via ces services en liant leur Référentiel Interne à la base de données de Partoo à l'aide de FTP ou d'API.

Pour les mises à jour automatisées, deux options sont disponibles :

- **Option 1** : Le Client peut utiliser l'API externe de Partoo, documentée sur le lien suivant : https://developers.partoo.co/rest_api/v2/. Le Client est responsable des développements techniques utilisant l'API, et aura un accès gratuit et illimité tout au long de la Durée du Contrat. Tel que défini dans le document ci-dessus, Partoo assure un taux de disponibilité de l'API externe de 99% par an. Si toute modification de l'API externe de Partoo peut affecter l'intégration du Client, Partoo les en informera à l'avance.
- **Option 2** : Sur demande du Client, Partoo peut développer un flux automatique (API ou FTP) pour la récupération quotidienne des données du Référentiel Interne du Client. Les coûts initiaux d'intégration jusqu'à 2000 € / an / API, hors TVA. Tout entretien supplémentaire dû à des modifications demandées par le Client ou à des problèmes techniques concernant le Client dépassant 2 jours/an entraîne un coût de 700 € / jour, hors TVA. Les modifications du flux automatique géré par Partoo garantiront un fonctionnement et une récupération des données appropriés.

Partoo ne sera pas responsable de la qualité et de l'exhaustivité des données contenues dans le Référentiel Interne du Client, qui doit inclure au moins les informations nécessaires à être transmises aux Éditeurs ou à être publiées sur le site web du Client (par exemple, noms des POI, adresses, horaires d'ouverture, numéros de téléphone).

4.9. Autres paramètres techniques et intégrations

Partoo sera en mesure d'ajouter des Champs Personnalisés pour permettre au Client d'utiliser les Applications et/ou les Services de Partoo comme principale source de données pour les informations de leurs établissements.

Partoo accordera au Client un accès en libre-service aux Iframes Partoo pour permettre au Client d'intégrer les Applications Partoo dans leur interface de gestion interne.

4.10. Numéros de téléphone et comptes WhatsApp

Certains des Services ou Éditeurs peuvent impliquer la fourniture d'un numéro de téléphone à être fourni par



Partoo. Le Client reconnaît et accepte que ces numéros puissent exceptionnellement changer pendant la Durée du Contrat. De plus, Partoo récupérera les numéros de téléphone fournis au Client à l'expiration ou à la résiliation du Contrat.

Le cas échéant, tout compte WhatsApp associé à un numéro de téléphone fourni par Partoo dans le cadre des Services sera désactivé à la résiliation ou à l'expiration du Contrat.